



Gemeente Aalsmeer

COLLEGEVOORSTEL

Zaaknummer: Z25-035640

Openbaarheid: Ja

Raad: Raad ter kennisname

Afgestemd met portefeuillehouder via

staf / mail datum: 12 mei 2025

Behandelend ambtenaar:

Tonnie Valkenaars en Rob Schipper

020 540 4696

t.valkenaars@amstelveen.nl r.schippers@amstelveen.nl

Klachtenteam-Directie

Portefeuillehouder: Burgemeester mr. G.E. Oude Kotte

Onderwerp

Jaarverslag 2024 Klachtenteam

Besluit

Het college van burgemeester en wethouders besluit:

1. het Jaarverslag 2024 Klachtenteam vast te stellen
2. in te stemmen met de Raadsbrief Jaarverslag 2024 Klachtenteam

Samenvatting

Dit jaarverslag biedt inzicht in de geregistreerde klachten en complimenten over de periode januari tot en met december 2024 en geeft inzicht in de doorgevoerde verbeteringen en aanbevelingen voor de dienstverlening van de gemeente.

Doel

- Handelen vanuit de kernwaarde menselijke maat.
- Maatwerk; denken in mogelijkheden, kijken vanuit de inwoner, rechtdoen aan een toegankelijke en benaderbare overheid.
- Leren van klachten in een lerende organisatie en daarmee de dienstverlening verbeteren en het vertrouwen in de gemeente vergroten.

Prestatie

- Borgen opvolging aanbevelingen genoemd in het jaarverslag en zoals opgenomen in bijlage 1 bij het jaarverslag.
- Enquête onder inwoners die in 2024 een klacht hebben ingediend naar hun ervaringen met klachtbehandeling.

Voorgeschiedenis en context

N.v.t.

Overwegingen die hebben geleid tot het voorgestelde besluit

De gemeente voldoet hiermee aan haar wettelijke verplichtingen. Hoofdstuk 9, artikel 9:12 a Awb: Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Keuzemogelijkheden/alternatieven

N.v.t.

Participatie

N.v.t.

Kantttekeningen en risico's
N.v.t

Financiën

De uitvoering vindt plaats binnen de begroting

Vervolgstappen

Uitvoering en procesplanning

Het collegevoorstel en de raadsbrief worden na besluitvorming gepubliceerd.

Evaluatie

Leren van klachten is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering. De opvolging aanbevelingen worden gemonitord en besproken met het management in de voortgangsgesprekken. Waar dit leidt tot verbetering, wordt dit opgenomen in het jaarverslag. We koppelen de resultaten en eventuele verbeterpunten klachtbehandeling terug van de enquête onder inwoners die in 2024 hebben geklaagd en hun ervaring daarmee.

Duurzaamheidsaspecten

N.v.t.

Bijlagen

1. Jaarverslag 2024 Klachtenteam.
2. Raadsbrief Jaarverslag 2024 Klachtenteam

Behandeld in B&W-vergadering - 3 JUN 2025, nr 6

Besluit B&W

Conform advies