Gemeente Aalsmeer



Presentatie klachten Aalsmeer 2024

Beeldvormende commissie Maatschappij en Bestuur
4 september 2025

Gemeente	**142**
Zorgaanbieders	225

Gemeente Aalsmeer



Programma

1. Voorstellen
2. Klachten gemeente
3. Klachten zorgaanbieders
4. Halfjaarcijfers zorgaanbieders 2025
5. Halfjaarcijfers gemeente 2025
6. Actualisatie klachtenregeling Aalsmeer 2017
7. Enquête klachtbehandeling 2024

Gemeente Aalsmeer



Team Klachten

Janet Schepers, frontoffice

Moekish Dwarkasing, klachtenfunctionaris zorgaanbieders

Rob Schippers, klachtenfunctionaris gemeenteklachten

Tonnie Valkenaars klachtenfunctionaris gemeenteklachten

Gemeente Aalsmeer



Trend klachtencijfers 2020-2025

Klachtencijfers	2020	2021	2022	2023	2024
Over gemeente	79	78	130	66	142*
Over zorgaanbieders	60	169	221	140	225

* Cijfer is incl. meldingen, vragen en verzoeken, bezwaren en aansprakelijkheden. In 2024 waren dat er 47.

Gemeente Aalsmeer



2.1 Toelichting Cijfers gemeente

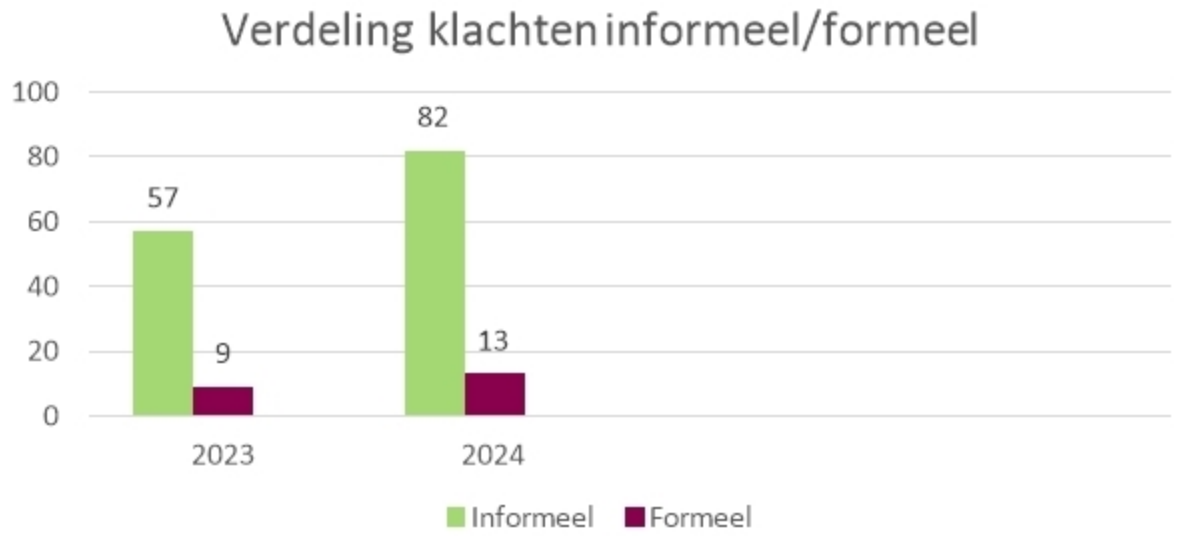
- Stijging (van 66 naar 142)
- Uitgebreidere registratie: (47 van de 142 geen klachten)
- Met name in Fysiek Domein: Meerlanden/Fixi
- Inwoners weten ons beter te vinden/website vernieuwd
- N.B. Klachten over KOA vallen hier buiten
- Complimenten (aparte postbus)

Gemeente Aalsmeer



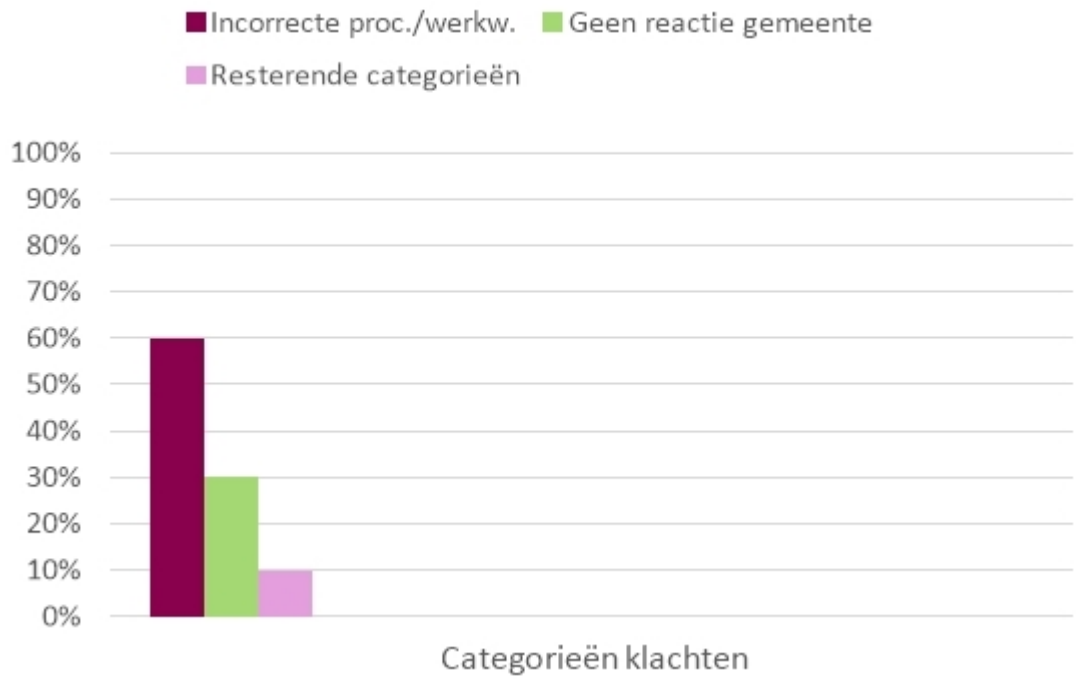
2.2 Informele/formele klachten

- 90% informeel tegenover 86% in 2023
- Goede afwikkeling informele klachten door vak-afdelingen



Gemeente Aalsmeer

2.3 Categorieën klachten

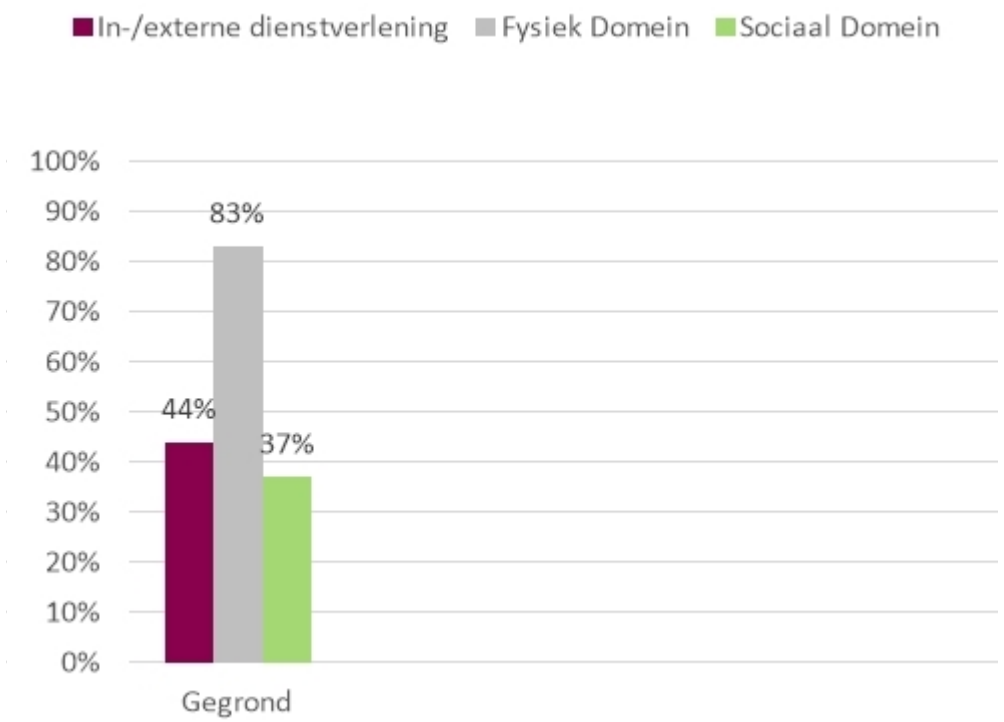


Nb. We registreerden slechts 3 bejegenings klachten van de in totaal 95 behandelde klachten.

Gemeente Aalsmeer

2.4 Gegrond/ongegrond

- Per Domein

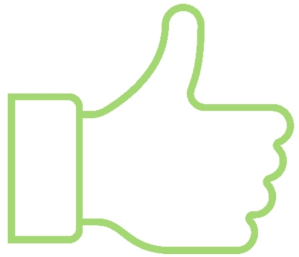


Gemeente Aalsmeer



2.5 Verbeteringen en aanbevelingen

- Verbeteringen: procedure adresonderzoek AVG-proof, procedure aanvraag gehandicaptenparkeerplaats aangescherpt
- Aanbevelingen: uniforme werkwijze Fixi afhandeling, instructie bewonersbrieven onder de loep



Gemeente Aalsmeer

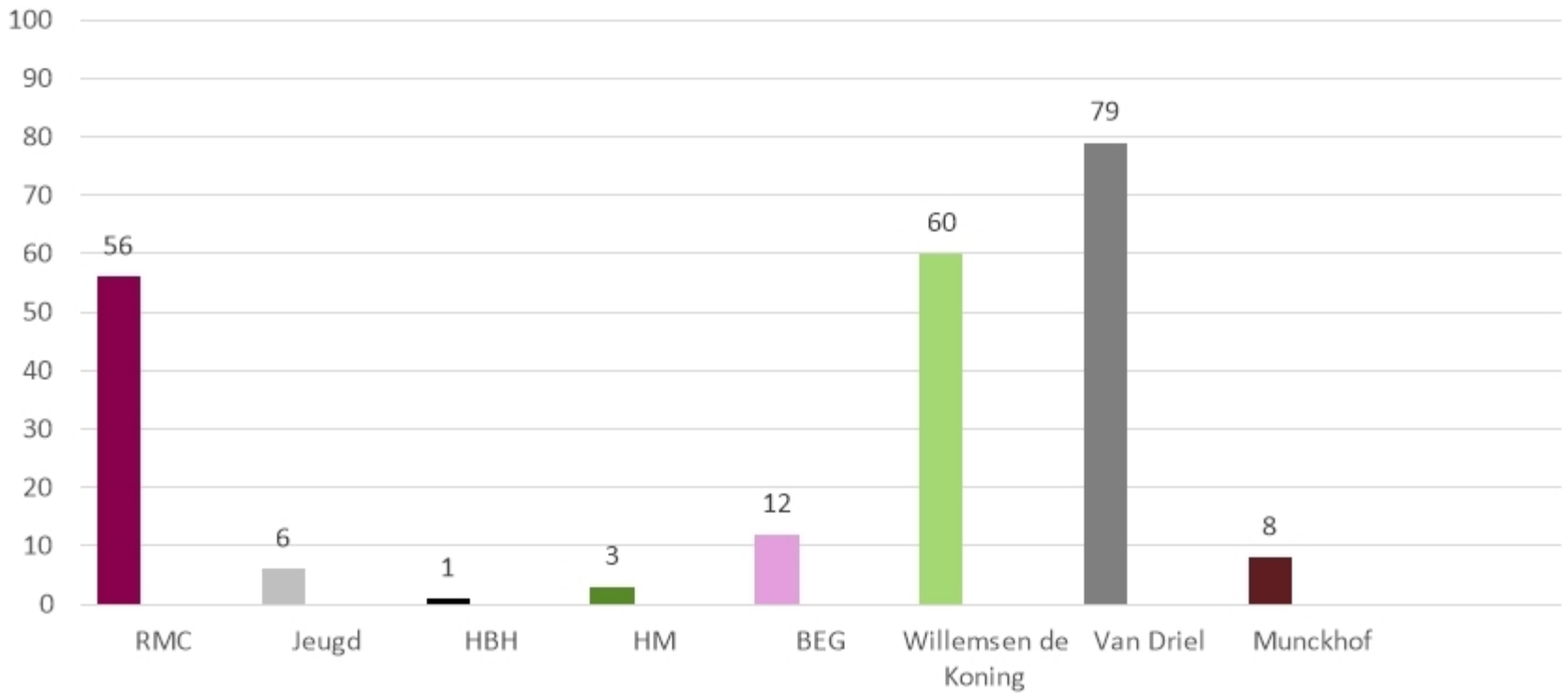


3. Klachten Zorgaanbieders, trend klachtencijfers

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Wmo vervoer	27	89	137	41	56
Leerlingenvervoer	14	74	58	60	147
Hulp bij huishouden	1	1	22	16	1
Hulpmiddelen/woonaanpassingen	15	4	3	4	3
Wmo begeleiding	1	1	0	14	12
Jeugd	2	0	1	4	6
Overig	0	0	0	1	0
Totaal	**60**	**169**	**221**	**140**	**225**

Gemeente Aalsmeer

3.1 Klachten per aanbieder



Gemeente Aalsmeer



3.2 Conclusies Leerlingenvervoer

- Aantal klachten sterk toegenomen
- Beperkt aantal ouders bepaalt de toename
- Aantal unieke klachten beperkt
- Personeelstekort
- Fileleed

Gemeente Aalsmeer



3.3 Maatregelen Leerlingenvervoer

- Persoonlijke aandacht voor zorg ouders
- Klachtenfunctionaris zorgaanbieders
- Uitbreiding Kwaliteitsadviseurs
- Consulenten leerlingenvervoer
- Afspraken met vervoerders

Gemeente Aalsmeer

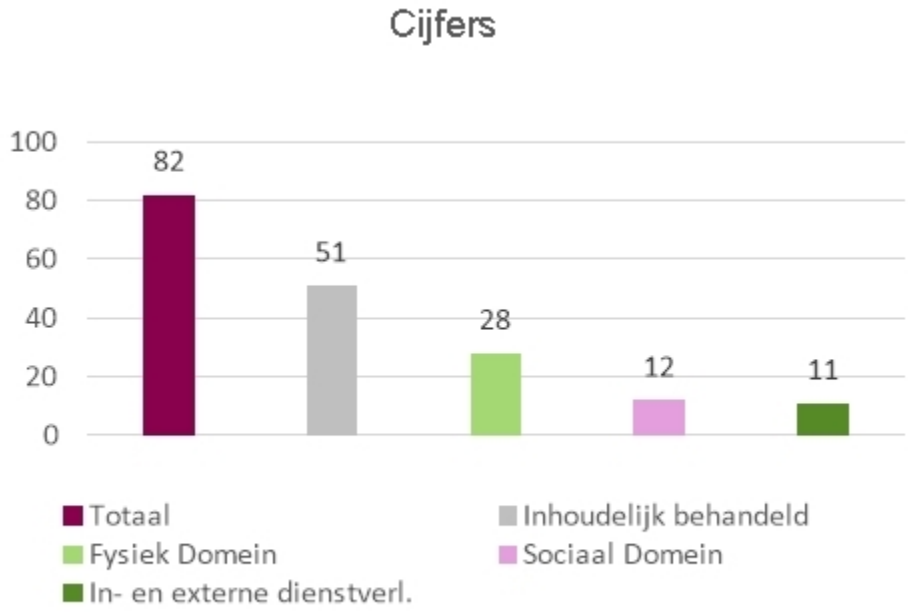


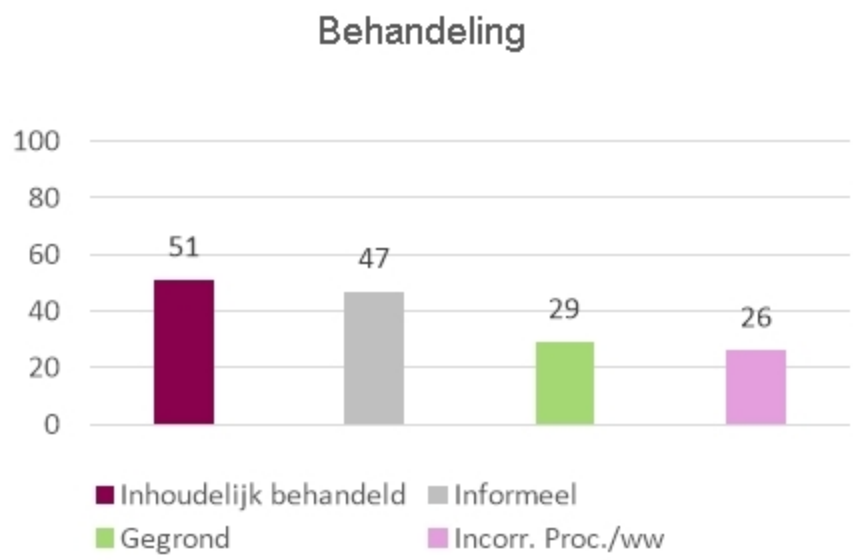
4. Halfjaarcijfers zorgaanbieders 2025

Eerste Halfjaar 2025	
WMO-vervoer	24
LLV	39
HM	1
HBH	4
Jeugd	1

Gemeente Aalsmeer

5. Halfjaarcijfers 2025 gemeente





Gemeente Aalsmeer



6. Klachtenregeling

- Huidige klachtenregeling 2017
- Aanleiding actualisering: rekenkameronderzoek klachtbehandeling, raadsbesluit 28 mei 2024
- Toelichting stand van zaken



NB. Betreft medewerkers AA-organisatie

Gemeente Aalsmeer



7. Enquête Klachtbehandeling

- Aanleiding; onderzoek Algemene Rekenkamer klachtbehandeling, raadsbesluit 28 mei 2024
- Respons 29% = 27 respondenten
- Voorlopige conclusies
- Rapport Q3

Gemeente Aalsmeer



7.1 Leerpunten Enquête

- Vraagstelling enquête aanscherpen
- Klachtafhandeling bevestigen bij klager
- Invulling periodiek tevredenheidsonderzoek

Gemeente Aalsmeer



8. Vragen