



Gemeente Aalsmeer

Uw contact T. Valkenaars

T (020) 540 46 96

F (020) 540 45 59

t.valkenaars@amstelveen.nl

De leden van de gemeenteraad Aalsmeer

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Datum 3 juni 2025

Zaaknummer Z25-035640

Betreft Jaarverslag 2024 Klachtenteam

Geachte leden van de raad,

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van het klachtenteam. Hiermee leggen wij verantwoording af over de geregistreerde klachten en complimenten over 2024.

Leren van klachten

Het doel van klachtbehandeling is de inwoner op weg helpen en de relatie tussen inwoners en overheid te herstellen. Klachten zijn daarnaast een belangrijk signaal van onze inwoners over de dienstverlening. We zien dat er vaak verbetering mogelijk is. De aanbevelingen nemen we op in de jaarrapportage. De opvolging monitoren we in de voortgangsgesprekken met het management. Als dit leidt tot verbeteringen in de dienstverlening, nemen we dit op in de jaarrapportage.

Klachtencijfers gemeente

In 2024 meldden 142 inwoners zich bij het klachtenteam. In 95 gevallen ging het om klachten over de dienstverlening van de gemeente. De overige 47 klachten waren klachten over andere instanties dan de gemeente, of over beleid, of meldingen openbare ruimte, overlast en schademeldingen. Feitelijk zijn dit geen klachten over de gemeentelijke dienstverlening. Toch zorgen we ervoor dat ook deze inwoners via het juiste loket een adequate inhoudelijke reactie krijgen.

De stijging van 66 klachten in 2023 naar 95 in 2024 zien we vooral in het fysieke domein. De verklaring lijkt te liggen in de vernieuwde website, waardoor we beter vindbaar zijn. Daarnaast weten inwoners ons goed te vinden als hun meldingen door de vakafdelingen niet snel genoeg worden opgepakt. Het grootste aantal klachten gaat over onduidelijke procedures of werkwijzen. Daarin zien we een kleine daling. We zullen monitoren of dit een trend is. 30% van de klachten gaat over het niet krijgen van een reactie van de gemeente. We zien dit met name als meerdere medewerkers of afdelingen betrokken zijn en niemand zich eigenaar voelt. Hier valt nog veel te winnen. Het is van belang om in een vroeg stadium afdelingsoverstijgend/integraal samen te werken. We hebben daarover in de rapportage een aanbeveling opgenomen.

Registratie informele en formele klachten

De meeste klachten worden informeel behandeld. Dat betekent dat het klachtenteam de klachtbehandelaren van de vakafdeling (dicht bij de bron) vraagt om snel contact op te nemen en waar mogelijk de klacht meteen op te lossen. Als de inwoner aangeeft tevreden te zijn met deze informele klachtbehandeling, blijft een formeel klachttraject achterwege en sluiten we de klacht af. Formele klachten zijn klachten die door de klachtenfunctionarissen, na onderzoek en wederhoor, schriftelijk en met bevindingen worden afgehandeld. Sommige gemeenten registreren uitsluitend formele klachten. Wij registreren zowel informele als formele klachten (én meldingen/vragen) om zo een completer beeld van de dienstverlening te krijgen. Voor onze analyse en aanbevelingen voor verbetering van de dienstverlening nemen we ook de signalen mee die wij intern krijgen via het Klant Contact Centrum (KCC) en het Sociaal Loket. In 2024 werd 10% van de klachten formeel afgehandeld tegenover 14% in 2023. Het lijkt erop dat inwoners tevreden zijn over de snelle en informele afhandeling door de klachtbehandelaren bij de vakafdelingen.

Klachtencijfers zorgaanbieders

In 2024 noteerden we 225 klachten over zorgaanbieders tegenover 140 klachten in 2023. De stijging wordt veroorzaakt door klachten over het leerlingenvervoer, waarbij sommige ouders meerdere klachten indienden.

Nationale ombudsman

Inwoners die niet tevreden zijn met de klachtbehandeling door de gemeente, kunnen een verzoek bij de Nationale ombudsman indienen. Inwoners wenden zich soms rechtsreeks tot de ombudsman met klachten of verzoeken. De ombudsman draagt deze klachten dan warm over aan de gemeente om in eerste instantie door de gemeente te laten behandelen. In 2024 heeft de Nationale ombudsman geen enkele tweedelijnsklacht behandeld.

Complimenten

Naast klachten registreren we ook complimenten van inwoners over de dienstverlening van de gemeente. Deze complimenten sturen we door naar de betrokken medewerkers en leidinggevenden. Het is fijn om waardering te ontvangen en het werkt motiverend. In 2024 registreerden we 102 schriftelijk ingediende complimenten over de gemeentelijke dienstverlening.

Onderzoek klachtafhandeling 2024/ evaluatie klachtenregeling

In het kader van periodieke evaluatie hebben we in mei 2025 een enquête gehouden onder inwoners die in 2024 hebben geklaagd met vragen hoe zij de klachtbehandeling hebben ervaren. De resultaten hiervan koppelen we terug aan uw raad en college in het derde kwartaal. We gebruiken deze resultaten ook bij de evaluatie en eventuele aanpassing van de huidige klachtenregeling.

Wij zijn graag bereid uw raad een toelichting te geven op het jaarverslag 2024.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de secretaris, de burgemeester,

drs. Sj. Vellenga

mr. G.E. Oude Kotte

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.