Gemeente Aalsmeer

MEMO RAAD

Registratienr.	-
Aan	leden raad
Afkomstig van	Burgemeester en wethouders
Datum	2 februari 2021
Afschrift aan	college, secretaristeam, griffie, voorlichting

Betreft Beantwoording inhoudelijke vragen over het jaarverslag Complimenten & Klachten 2019, agendapunt 4, commissievergadering M&B 11 februari 2021: Versnellen jaarverslag

---

Onderstaand treft u aan de beantwoording van de inhoudelijke vragen van de VVD-fractie over het jaarverslag 2019:

1 **Het grote aantal contacten over de afvalinzameling valt op. Klopt dit getal en wat voor contacten zijn dit? Of zijn dit ritten voor afvalinzameling?**

Op pagina 2 van het jaarverslag zijn de zogenaamde "grote getallen" weergegeven. Dit schetst een beeld van de omvang van de contacten en soorten dienstverlening. Die cijfers zijn opgenomen om een beeld te schetsen van de verhouding tussen de omvang van de dienstverlening en het aantal klachten. Voor afvalinzameling is gekozen het aantal (mini) containers in Aalsmeer op te nemen. Dit geeft, meer dan het aantal verreden ritten, de relatie weer tussen de omvang van de dienstverlening en het aantal klachten.
In die cijfers zijn het aantal ondergrondse containers voor 2019 overigens niet meegenomen.

2 **Het steeds stijgende aantal klachten m.b.t. zorgaanbieders valt op, terwijl het nog steeds niet zeker is of dit het daadwerkelijke aantal klachten is. Veel van de klachten houden verband met het WMO vervoer en zijn gegrond verklaard, terwijl in maart 2019 een verbeterplan is doorgevoerd. Heeft het college zicht op de cijfers van 2020 en is er een daling van het aantal klachten te zien?**

Over 2019 waren er 145 klachten. Voor 2020 zijn dat er 30, waarvan 26 gegrond.

Het aantal ritten is in 2020 zeer substantieel afgenomen vanwege Corona en daarbij eveneens het aantal klachten. De cijfers laten zich niet goed vergelijken.

De meeste klachten gaan over het niet tijdig arriveren van vervoer. Daaruit volgt logischerwijs ook het groot aantal gegronde klachten. Uit de rapportage van vervoerder over 2020 volgt dat het percentage gegronde klachten ten opzichte van het aantal gereden ritten voor o,26% bedraagt. Dat was in 2019 0,72 %.
Een belangrijke oorzaak voor het niet tijdig arriveren is gelegen in de vervoerscapaciteit, met name ook bij vervangend vervoer. Het verbeterplan is pas later in 2019 ingevoerd en nog steeds actueel.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

drs. Sj. Vellenga mr. G.E. Oude Kotte