



Gemeente Aalsmeer

Uw contact K. van der Weele

T (020) 540 46 96

F (0297) 38 76 76

info@aalsmeer.nl

Aan de leden van de gemeenteraad

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Datum 12 juni 2018

Betreft Jaarverslag Complimenten & klachten 2017.

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij bieden wij u het jaarverslag Complimenten & klachten 2017 aan. Complimenten geven aan waar het goed gaat. Een klacht is elke vorm van ongenoegen over gemeentelijk handelen en is een kans om te verbeteren.

Dit verslag geeft een beeld van de complimenten en klachten in 2017. U treft cijfers aan over het aantal complimenten en klachten en een verdieping per organisatieonderdeel. De cijfers over zorgaanbieders zijn uitgesplitst naar soort aanbieder. Om de hoeveelheid complimenten en klachten in de context te plaatsen van de omvang van de contacten die de gemeente heeft met inwoners zijn daarover een aantal cijfers opgenomen. Tenslotte kunt u lezen welke verbeteringen zijn doorgevoerd en welke aanbevelingen voor de toekomst zijn gedaan.

Voor een goede klachtafhandeling is het motto: Luisteren, Onderzoeken, Oplossen & Leren. Er is vanaf 1 januari 2017 ingezet op de volgende punten:

- Het is inwoners gemakkelijker gemaakt om een klacht in te kunnen dienen (informatie en formulier beter vindbaar op de website),
- na het indienen van een klacht wordt zo snel mogelijk (binnen 1 week) contact opgenomen met de inwoner,
- Verbeterde registratie van alle ingekomen klachten en complimenten.

Dit heeft er toe geleid dat zowel het aantal complimenten als het aantal klachten is verdubbeld ten opzicht van 2016.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

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

mr. F.L. Romkema

J.J. Nobel