



Gemeente Aalsmeer



Jaarverslag 2017

**COMPLIMENTEN
& KLACHTEN:**
signalen van inwoners!

Inleiding

Met dit jaarverslag doen we verslag over het aantal complimenten en klachten in 2017 over de AA organisatie. Het geeft een beeld van de totaalcijfers per organisatieonderdeel en de zorgaanbieders die zorg en ondersteuning aanbieden.*

Signalen

Zowel complimenten als klachten zijn signalen aan onze organisatie. Complimenten zijn fijn en geven aan waar het goed gaat.

Inwoners die niet tevreden zijn over de bejegening of dienstverlening van de gemeente of een zorgaanbieder kunnen een klacht indienen. Een klacht is elke vorm van ongenoegen over gemeentelijk handelen. Luisteren, Onderzoeken, Oplossen & Leren is ons motto. De functie burgerraadman is gewijzigd in klachtencoördinator. De nieuwe klachtencoördinator en de huidige klachtencoördinator sociaal domein zijn intensief gaan samenwerken.

Goede klachtafhandeling

De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten ligt primair bij de afdelingen. Dit geldt vooral voor de eenvoudige klachten. Snel contact opnemen met een ontevreden inwoner en de klacht objectief en oplossingsgericht afhandelen, herstelt het vertrouwen in de gemeente. Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Een goede, heldere en duidelijke communicatie is van essentieel belang.

Het beeld dat klachten vooral over bejegening gaan is veranderd. Inwoners dienen ook klachten in over: Niet (tijdig) reageren, mogelijke fouten van de gemeente of zorgaanbieder en het niet luisteren naar de inwoners.

KLACHTENCOÖRDINATOREN



Yvonne Meijers



Karin van der Weele

* De ambtelijke organisatie voor de gemeente Aalsmeer en Amstelveen.

Groot aantal contacten

De klachten en complimenten zijn onderverdeeld in drie domeinen: in- en externe dienstverlening, fysiek domein en sociaal domein. De zorgaanbieders zijn apart vermeld. De onderstaande tabel geeft een beeld van de omvang van de contacten en soorten dienstverlening in 2017. Ultimo 2017 had Aalsmeer 31.500 inwoners.

IN- EN EXTERNE DIENSTVERLENING	
Bezoekers balies burgerzaken	24.200
Ingekomen telefoongesprekken (excl. belastingen)	22.000
Aangevraagde rijbewijzen en ID bewijzen	10.750

FYSIEK DOMEIN	
Parkeerbonnen	305
Meldingen openbare ruimte	330

SOCIAAL DOMEIN	
Cliënten Sociaal Team	158
Kinderen met jeugdhulp	697
Contacten Sociaal loket	4048
Cliënten in schuldhulpverlening	128
Cliënten Wmo voorziening	2151

ZORGAANBIEDERS	
Ritten Wmo vervoer	18.942
Kinderen vervoerd met Leerlingenvervoer	69



Complimenten

AANTAL COMPLIMENTEN*		
	2016	2017
Over AA organisatie	26	105
Over zorgaanbieders	43	84
Totaal	69	189

* Aalsmeer en Amstelveen

TOELICHTING BIJ DE CIJFERS ALGEMEEN

■ Het aantal complimenten is gestegen. Zowel de gemeente als de zorgaanbieders zien steeds meer het nut van het registreren van complimenten. Complimenten geven aan waar het goed gaat en dat is belangrijke informatie. Bovendien heeft het een positieve impact op het werkklimaat en dat werkt door in een goede dienstverlening.



In- en externe dienstverlening

PUBLIEKSZAKEN:

- Dames en heren, Dank u voor de herinneringsbrief over het verlengen van het paspoort van mijn partner. Wat een service!
- Uitstekende service verleend door receptioniste. Waarlijk een serviceverlening die uitmuntend was!
- Aanpassing digitaal aanvragen vergunning: Het werkt, dank voor de goede service!
- Bedankt voor de goede en keurige hulp bij de uitmuntende serviceverlening.

PUBLIEKSZAKEN/WIJKBEHEER:

- Fantastisch, complimenten voor jullie (collega's callcenter) EN de collega's die zich bezig houden met repareren stoeptegels e.d.

PUBLIEKSZAKEN-CALLCENTER:

- Compliment voor de dame van het callcenter. Zeer tevreden over de wijze waarop ik door deze dame te woord ben gestaan. Hier kunnen veel gemeenten van leren.

PUBLIEKSZAKEN-BURGERZAKEN:

- Dear wonderful person, Thank you so much for your help and assistance. It just made our day. We wish you a super happy day and a prosperous year. Much love, X & Y



Fysiek Domein

VEILIGHEID, VERGUNNINGEN EN HANDHAVING:

- Tot nu heb ik 2 vragen/meldingen gedaan en telkens werd ik persoonlijk teruggebeld, hoewel ik daar niet expliciet om gevraagd had. Erg netjes, dank u wel!

WIJKBEHEER:

- Ik wil de gemeente enorm bedanken voor het plaatsen van een hondenafvalbak in de buurt Nieuw Oosteinde. Onwijs bedankt voor uw medewerking.
- Hierbij wil ik een compliment geven aan de leider/coördinator van de gemeentelijke groendienst in mijn wijk. Ik probeer altijd het plantsoen voor mijn flat schoon te houden en daar heb ik een goede samenwerking met hem.

Sociaal Domein

JEUGD & SAMENLEVING.

- (Mantelzorg:) Bedankt voor de VVV bon/Afd Jeugd & Samenleving: Graag wil ik u bedanken voor de leuke geste, in de vorm van een cadeaubon. Dit is nu echt een leuke verrassing!

JEUGD & SAMENLEVING: SOCIAAL TEAM:

- Medewerker je bent super tof en je hebt een leuke naam.
- Bedankt voor alles! Lieve medewerker, bedankt voor alles en geniet van deze kleinigheid.

SOCIALE VOORZIENINGEN SOCIAAL LOKET:

- Goedemiddag medewerker, Hartelijk dank voor de service. Ik wens u veel geluk.
- Bedankt voor de goede hulp en doorverwijzing die ik heb gekregen. Degene die vandaag langs is geweest voor de administratie heeft mij heel goed geholpen. Ik ben jullie heel dankbaar.
- Blij met Sociaal loket, doen alles heel snel en goed.

WERK EN INKOMEN:

- Hierbij wil ik doorgeven dat ik mijn bijstandsuitkering beëindig. Ik wil u ook bedanken voor uw hulp en advies.
- Deze kaart kreeg ik laatst van mijn klant: Hartelijk bedankt voor al je hulp! Ik ga dat nooit vergeten :)
- Vanuit mijn hart; hartelijke dank voor uw inzet en steun om mij aan het werk te krijgen. U bent een topklantmanager.

MUNCKHOF:

- Vanochtend is leerling voor de 2^{de} keer opgehaald, hij vindt het erg leuk en de chauffeur is super aardig. Hij keek er vanochtend al naar uit.

SCHULDHULPVERLENING:

- Medewerker heeft vanuit haar rol als consulent Schuldhulpverlening mij zo fijn steeds te woord gestaan en naar me geluisterd. Bijzonder in een tijd dat veel mensen niet meer luisteren naar een ander.
- Heel erg bedankt voor al uw inzet afgelopen jaar! Zonder u was het ons niet gelukt allemaal. Wij wensen u hele fijne feestdagen en een heel gelukkig nieuwjaar.

SOCIALE VOORZIENINGEN:

- Namens twee families: Dankzij deze medewerker is mijn moeder weer iets positiever het leven gaan inzien.
- Klant is heel erg blij met de hulp van medewerker X en Y bij de aanvraag van zijn traplift. Hij wil een groot compliment geven! Bij deze.

ZORGCENTRUM AALSMEER WMO BEGELEIDING:

- Cliënt is blij met het programma, voelt zich gelukkiger en de mantelzorger is opgelucht.

CONNEXION:

- Ben zeer tevreden over de manier waarop de vervoerder mijn klacht heeft afgehandeld. Uitleg, briefje en een Fleurop bon.



Klachten

AANTAL KLACHTEN

	2016	2017
Over AA organisatie	33	94
Over zorgaanbieders	77	111
Totaal	110	205

TOELICHTING BIJ DE CIJFERS ALGEMEEN

Per 1 januari 2017 is de klachtafhandeling anders ingericht. De verantwoordelijkheid van klachtafhandeling ligt primair bij de afdeling.

De toename van klachten is onder andere veroorzaakt door:

- Het interne proces is beter gestroomlijnd waardoor er een beter beeld is van het aantal binnengekomen klachten. Doordat voorheen niet alles als klacht werd geregistreerd is het niet mogelijk om aan te geven wat de oorzaak van de stijging is.
- De informatie over het indienen van klachten is beter vindbaar op de website.
- Er is een nieuw klachtenformulier ontwikkeld dat eenvoudig is in te vullen voor alle soorten klachten over de gemeente en zorgaanbieders.

De meeste inwoners die een klacht indienen doen dat maximaal 1 x per jaar. Daarnaast zijn er enkele inwoners die twee á drie klachten per jaar indienen.

In 2018 zal een betere analyse mogelijk zijn.



CATEGORIE KLACHTEN				
Over AA organisatie	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
In- en externe dienstverlening	2	2	9	1
Fysiek domein	0	5	57	5
Sociaal domein	0	5	4	3
Totaal	2	12	70	9

Zorgaanbieders	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Leerlingenvervoer	4	3	33	2
Wmo vervoer	2	3	44	3
Hulp bij huishouden	2	3	6	0
Hulpmiddelen	0	1	2	0
Overige	2	0	0	0
Totaal	10	10	85	5

TOELICHTING CATEGORIE KLACHT

ONJUISTE INFORMATIE: De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld internet, in brieven, folders etc. Of klager heeft ontvangen informatie (mondeling of schriftelijk) niet begrepen.

ONHEUSE BEJEGENING: De klager ervaart het optreden van een ambtenaar/ medewerker als beledigend, onbehoorlijk, onredelijk of een ambtenaar heeft in het geheel niet gereageerd.

INCORRECTE AFHANDELING: De klager vindt dat de gemeente of de aanbieder iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat of niet reageren, of dat de procedure niet goed is verlopen.

OVERIG: Klachten die niet duidelijk in één van de bovengenoemde soorten thuishoren.



OORDEEL KLACHTEN				
Over AA organisatie	Terecht	Deels terecht	Onterecht	Niet vast te stellen
In- en externe dienstverlening	6	1	7	0
Fysiek domein	15	32	20	0
Sociaal domein	1	3	8	0
Totaal	22	36	35	0

Zorgaanbieders	Terecht	Deels terecht	Onterecht	Niet vast te stellen
Leerlingenvervoer	32	2	2	6
Wmo vervoer	44	3	4	1
Hulp bij huishouden	6	2	3	0
Hulpmiddelen	1	1	1	0
Overige	1	0	0	1
Totaal	84	8	10	8

TOELICHTING CATEGORIE KLACHT

EEN (DEELS) TERECHTE KLACHT: Er is niet tijdig of onjuist gehandeld door gemeenten of aanbieders.

EEN ONTERECHE KLAGHT: Er is tijdig en/of juist gehandeld. Het kan zijn dat klager niet op de hoogte is van de regels of klaagt over het feit dat hij niet eens is met de regels.

NIET VAST TE STELLEN: Hierbij verschillen klager en gemeenten/aanbieders van mening.





Gemeente In- en Externe Dienstverlening

Aantal klachten	2016	2017
Gemeente	3	1
Informatiebeheer	0	0
Publiekszaken	6	7
Services	5	6
Totaal	14	14

Het aantal klachten is gelijk gebleven. Bij Publiekszaken gaan de klachten over ongeldig maken van legitimatie bewijzen, verhuizingen en adresonderzoek. Bij Services gaan de klachten over belastingen en communicatie vanuit de gemeente.



Fysiek Domein

Aantal klachten	2016	2017
Realisatie & Beheer	4	17
Stedelijke Ontwikkeling	0	7
Vastgoed	0	2
Veiligheid & Handhaving	4	7
Verbinding & Regie / F	0	2
Wijkbeheer	4	33
totaal	12	68

Een deel van de stijging is te verklaren. Vanaf 1 januari 2017 worden namelijk ook de klachten over niet (tijdig) reageren op meldingen en vragen geregistreerd. Daarnaast is het klachtenmeldpunt beter vindbaar op de website en is het eenvoudiger geworden om een klacht in te dienen.

VEILIGHEID & HANDHAVING

De klachten gaan over parkeren en handhaving in brede zin.

WIJKBEHEER

18 klachten over “geen reactie” van de gemeente. In de meeste gevallen zijn de meldingen wel doorgezet naar de Meerlanden, wel uitgevoerd of in de planning gezet maar is de inwoner niet geïnformeerd. De helft van de klachten gaat over onderhoud groenvoorziening, water en oevers en een aantal over wegbeheer en infrastructuur. De klachten die bewoners rechtstreeks gestuurd hebben naar de Meerlanden zijn hierin niet meegenomen.

REALISATIE & BEHEER

Een deel van de klachten gaat over openbare verlichting en dan vooral over geen reactie krijgen van de gemeente. Een aantal van deze klachten zijn doorgezet naar Liander en dan laat de reparatie soms op zich wachten.

STEDELIJKE ONTWIKKELING

Vijf van de klachten gaan over het proces omgevingsvergunning en komen van inwoners uit dezelfde straat. De oorzaak van de stijging komt doordat omgevingsvergunningen nu onderdeel uitmaken van deze afdeling.



Sociaal Domein

Aantal klachten	2016	2017
Jeugd & Samenleving	1	3
Sociale Voorzieningen	5	5
Werk & Inkomen	1	4
Verbinding & Regie / S	0	0
totaal	7	12

JEUGD & SAMENLEVING

Het gaat hier om klachten over het Sociaal team. Het team werkt met maatwerk ondersteuningsplannen. Echter door de complexiteit van de gezinnen, wordt daar bij cliënten niet altijd draagvlak voor gevonden. Dit heeft geleid tot een aantal klachten.

SOCIALE VOORZIENINGEN

Drie van de klachten gaan over het stoppen van schuldhulpverlening of niet in behandeling nemen van een aanvraag schuldhulpverlening

WERK & INKOMEN

Twee klachten gaan over een onderzoek door sociale recherche.



Zorgaanbieders

Aantal klachten	2016	2017
Leerlingenvervoer	15	42
Wmo vervoer	53	52
Hulp bij huishouden	0	11
Hulpmiddelen	5	3
Jeugd	3	1
Overige	1	2
Totaal s	77	111

WMO VERVOER

Op 1 augustus 2017 is de nieuwe WMO vervoerder gestart. Het aantal klachten is ongeveer gelijk gebleven. De overgang van de ene naar de andere vervoerder is na- genoeg vlekkeloos verlopen. Dit is een knappe prestatie gezien de hoeveelheid ritten die er worden gereden.

LEERLINGENVERVOER

Vanaf het nieuwe schooljaar is gestart met nieuwe aanbieders leerlingenvervoer. Het aantal klachten is vooral aan het begin van het schooljaar fors geweest. Er wordt het meest geklaagd over het feit dat kinderen te laat op hun bestemming aankomen en dat er geen vaste chauffeurs op de route zitten. Dit laatste is erg belangrijk voor deze doelgroep. Door inspanningen van zowel de vervoerder als de gemeente is het aantal klachten afge- nomen; nog niet alle problemen zijn structureel opgelost waardoor het aantal klachten hoger is dan gewenst. Gezien de doelgroep is de aandacht er nog vol op gericht om het aantal klachten te verminderen.

HULP BIJ HUISHOUDEN

Van de 11 klachten zijn er drie onterecht. De overige klachten zijn divers van aard. Bijvoorbeeld te weinig of geen hulp gekregen zonder voorafgaande communicatie, de kwaliteit van de hulp en er wordt niet teruggebeld als een cliënt vragen heeft.

WMO BEGELEIDING

Geen klachten.

JEUGD

Het aantal klachten over jeugd is minimaal (1). Dit kent waarschijnlijk twee oorzaken. Enerzijds zijn de lijnen tussen gemeente en zorgaanbieders heel kort en weet men elkaar goed te vinden en anderzijds kan de regis- tratie van klachten over jeugdzorgaanbieders wellicht nog verbeterd worden. Aangezien niet alle toeleiding naar zorgaanbieders via de gemeente loopt hebben wij waarschijnlijk niet alles in beeld. Door de cliëntervarings- monitor, die in 2018 wordt opgetuigd, krijgen we in de toekomst een completer overzicht.



Verbeteringen doorgevoerd in 2017

De klachtencoördinatoren werken voor Aalsmeer en Amstelveen. Als er van klachten geleerd kan worden, worden de verbeteringen voor beide gemeenten doorgevoerd. Onderstaande verbeteringen kunnen dus ook een gevolg zijn van een klacht van een inwoner van Amstelveen.

ALGEMEEN

- Het **klachtenmeldpunt** is **beter vindbaar**. Door enerzijds de nieuwe website en anderzijds de positionering op de homepage van de website is het klachtenmeldpunt eenvoudig te vinden. Het indienen van een klacht is eenvoudig door het interactieve formulier. Ook bij de receptie in het raadhuis kunnen bezoekers een klachtenformulier invullen. Tevens is in het Weekblad aandacht besteed aan de wijze waarop klachten en complimenten kunnen worden ingediend. Dezelfde tekst is ook opgenomen in de Gemeentegids.
- In de regel is er **binnen 1 week** (schriftelijk of mondeling) **contact** met klager.
- Bij de klachtbehandeling zijn **luisteren, onderzoeken, oplossen** en **leren** belangrijke elementen. Uiteraard kan het altijd beter en daar blijven we naar streven.



FYSIEK DOMEIN

- Binnen het Fysiek domein is het houden van een schouw ingevoerd. De klachtencoördinator gaat met betrokken afdeling(en) naar de inwoners toe om te zien waar het over gaat. Zij luisteren naar de inwoners en geven antwoorden op vragen. Dit helpt tot het komen van een oplossing en brengt de communicatie weer op gang.

SOCIAAL DOMEIN

- Begin 2017 kwamen een aantal klachten binnen van oudere mensen die voor het eerst in hun leven met bijstand te maken kregen door werkloosheid. Zij voelden zich niet gehoord en niet serieus genomen. Het voelde voor hen alsof het er niet toe doet dat zij altijd hebben gewerkt. Binnen het team is dit besproken. Daarna zijn er hierover geen klachten meer gekomen.
- Actiever doorverwezen naar MEE voor cliëntondersteuning.
- De tolktelefoon wordt vaker ingeschakeld met als doel dat statushouders de inhoud van het gesprek goed begrijpen om zo onduidelijkheden te voorkomen.

ZORGAANBIEDERS

- Na de aanbesteding van het Wmo vervoer is duidelijke informatie verstuurd aan alle cliënten. Daarbij is tevens een handzaam kaartje (creditcard formaat) met de belangrijkste informatie & telefoonnummers gevoegd.
- Er zijn in het 4^e kwartaal aan verschillende woonvoorzieningen, dagbestedingcentra en zorginstellingen gevraagd naar hun ervaringen met Wmo-vervoer. Dit heeft geen nieuwe informatie opgeleverd die niet al bekend was en waar al rekening mee wordt gehouden.
- De aanbieder hulpmiddelen is een opleidingstraject gestart voor alle medewerkers (uitvoering, teamleiders en vestigingsmanagers) waarbij communicatie een groot aandeel heeft. Daarnaast zijn zij aangesproken op hun empathisch vermogen bij het oplossen van klachten.



Aanbevelingen voor de toekomst

ALGEMEEN

Doorvoeren van leerpunten om het aantal klachten terug te dringen.

De ervaring heeft ons geleerd dat door (meer) aandacht te besteden aan de onderstaande vier punten de kwaliteit van de dienstverlening verbetert en de klanttevredenheid verhoogt.

- Aandacht voor een professionele 1^e indruk
- We bellen altijd terug
- We gebruiken heldere taal (project heldere brieven)
- We houden rekening met mensen die niet zelfredzaam zijn

Wij adviseren om bovenstaande punten onder te brengen in bijvoorbeeld het programma dienstverlening.

We werken integraal/opgave gericht met regiehouders

Als inwoners in één brief of mail vragen stellen over verschillende onderwerpen (afdelingoverstijgend) dan ontbreekt een integrale beantwoording van alle vragen. Het is aan te bevelen dat één ambtenaar de regie heeft over de beantwoording van alle vragen en zorgt dat andere afdelingen aanhaken zodat er een gezamenlijk antwoord komt.

IN- EN EXTERNE DIENSTVERLENING

Geen specifieke aanbevelingen.

FYSIEK DOMEIN

- Zeg wat je doet en doe wat je belooft. Een aantal procedures (bijvoorbeeld het verlenen van omgevingsvergunningen) kunnen een lange doorlooptijd hebben. Dit is niet altijd duidelijk voor inwoners. Het advies is om inwoners mee te nemen in het proces en ze actief te informeren als er veranderingen zijn in het proces.
- Beoordeel een claim na een schouw op locatie.
- Informeer inwoners actief als projecten (bijvoorbeeld herinrichting) in tijd uitlopen.
- Ga naar de inwoner toe als deze terugkerende vragen heeft en luister objectief waar het precies om gaat.

SOCIAAL DOMEIN

Regierol

Bij complexere dossiers is het belangrijk om goed integraal samen te werken. Zodra het Sociaal Team betrokken is, is de regierol helder. Het komt ook voor dat het sociaal team (nog) niet betrokken is, maar er

sprake is van meerdere problemen waar meer dan een afdeling bij betrokken is. Ook dan is een integrale aanpak belangrijk net als de regierol. Heldere afspraken maken over de integriteit blijft een punt van aandacht.

Statushouders

Statushouders die in Aalsmeer komen krijgen op hun eerste dag in Aalsmeer veel informatie. Ze starten bij hun nieuwe (lege) woning, gaan naar de gemeente voor het aanvragen van de uitkering en hebben een dienstverleningsgesprek met hun klantmanager.

Advies is om dit laatste gesprek niet op de eerste dag te doen maar op een andere dag.

Omdat de statushouders de Nederlandse taal nog niet machtig zijn, is het advies om belangrijke informatie (de rechten en plichten) ook in de eigen taal aan te bieden en zorgen dat bij het eerste gesprek en het dienstverleningsgesprek een tolk aanwezig is. Bij volgende contacten met de gemeente (klantmanager) is de tolktelefoon voldoende.

Zoeken naar creatieve oplossingen voor woonproblemen

Er is regionaal een krapte op de woningmarkt. Een woonurgentie is er alleen voor aller-schrijnendste situaties. Wij komen ook schrijnende situaties tegen die net iets minder erg zijn, maar nog steeds zeer schrijnend. Wij adviseren om met meer creativiteit te kijken of er binnen bestaand beleid meer mensen geholpen kunnen worden. Bijvoorbeeld door:

- Het opbouwen van een netwerk en het maken van (social return) afspraken met leegstandbeheerorganisaties zodat een deel van leegstandbeheer bestemd wordt voor kwetsbare doelgroepen. Landelijk zijn hiertoe al initiatieven genomen.

- Te investeren in een vorm van wooncoaching zodat samen met de schrijnende gevallen die niet in aanmerking komen voor een urgentie wordt gekeken of er binnen of buiten de regio wel een woning beschikbaar komt. Denk aan een woning in een krimpregio.



Tot slot

ONTWIKKELINGEN DIE OP ONS AF KOMEN

Het kabinet werkt aan een nieuw wetsvoorstel waarmee een integrale geschillenbeslechting bij het Sociaal domein mogelijk wordt. We wachten de ontwikkelingen vooralsnog af.