

# Jaarverslag 2024

## Klachtenteam

1 mei 2025  
Team Klachten

Z25-035665



# Inhoud

<b>1. Inleiding; klachtbehandeling 2.0</b>	<b>3</b>
1.1 Leren van klachten; klachtherkenning en opvolging	3
1.2 Trends in klachten	3
1.3 Toetsing: behoorlijkheidsnormen en kernwaarden organisatie	3
1.4 Publicatie klachten	4
<b>2. Cijfers en conclusies</b>	<b>5</b>
2.1 Zorgaanbieders	5
2.2 Gemeente	5
<b>3. Complimenten</b>	<b>8</b>
<b>4. Verbeteringen</b>	<b>10</b>
4.1 Verbeteringen gemeentebreed	10
4.2 Verbeteringen in- en externe dienstverlening	11
4.3 Verbeteringen Fysiek Domein	12
4.4 Verbeteringen Sociaal Domein	13
<b>5. Aanbevelingen</b>	<b>14</b>
5.1 Aanbevelingen 2024 Gemeentebreed	14
5.2 Aanbevelingen In- en externe dienstverlening	14
5.3 Aanbevelingen Fysiek Domein	14
5.4 Aanbevelingen Sociaal Domein	15
5.5 Aanbevelingen Zorgaanbieders	16
<b>6. Ombudsman Metropool Amsterdam</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 1: Klachten gemeente en zorgaanbieders</b>	<b>19</b>
Gemeente, In- en externe dienstverlening	19
Fysiek Domein	20
Sociaal Domein	21
Zorgaanbieders	22



# 1. Inleiding; klachtbehandeling 2.0

Het lukt de overheid niet altijd om aan te sluiten bij de behoeften van de mensen om wie het gaat. De vraag wat een behoorlijke manier van doen is en het persoonlijk contact met inwoners verschuift soms naar de achtergrond. Met onze laagdrempelige klachtbehandeling proberen wij dat in Amstelveen waar mogelijk te voorkomen. Wij werken Samen, zijn Betrokken en Oplossingsgericht.

De Ombudsman Metropool Amsterdam heeft in de jaarrapportage 2023 aangegeven dat Amstelveen haar klachtbehandeling goed op orde heeft, klagers worden in veel gevallen uitgenodigd voor een persoonlijk klachtgesprek en de afhandeling is uitgebreid en zorgvuldig. Goede klachtbehandeling is een continu proces. In 2025 gaan we daarom nog meer focussen op persoonlijk en snel contact met inwoners die klagen. We luisteren en doen wat nodig is.

## 1.1 Leren van klachten; klachtherkenning en opvolging

In 2024 hebben we de workshop "Hellup een klacht" georganiseerd. De focus lag op bewustwording, het vroegtijdig herkennen van onvrede en de handelingsvaardigheid om pro-actief escalatie en klachten te voorkomen. De workshop werd goed ontvangen door de deelnemers. We hebben dan ook besloten in 2025 dit verder te ontwikkelen. We maken een ronde langs alle afdelingen om concreet te onderzoeken waar medewerkers tegenaan lopen in hun contacten met de inwoners. Wat hebben ze nodig, wat kan beter EN natuurlijk wat gaat goed. Vervolgens sluiten we aan bij de teamoverleggen voor een workshop op maat. Deze aanpak stelt ons in staat om beter in te spelen op de behoeften van onze medewerkers. Zo kunnen we samen werken aan het herstel en verbetering van de relatie tussen overheid en inwoners.

### 1.1.1 Evaluatie klachtbehandeling

Wij voeren een onderzoek in 2025 uit onder inwoners die in 2024 hebben geklaagd, naar hun ervaring met klachtbehandeling. De uitkomsten koppelen we terug aan raad en college.

## 1.2 Trends in klachten

De klachten over de gemeente waren divers van aard en liepen inhoudelijk uiteen. Als de klachtenfunctionaris een bejegeningssklacht in behandeling neemt, blijkt het in veel gevallen te gaan om een klacht over de werkwijze of de informatievoorziening daaromheen. We zien daarin een stijgende lijn. Het is goed dat medewerkers zich hier bewust van zijn en daarop inspelen. Nieuwsgierig zijn en met aandacht luisteren voedt de relatie met de inwoner.

In het vorig jaarverslag benoemden we de werkwijze "zorgvuldig begrenzen". Dit is een aanpak waarbij we de wijze van communicatie met veelvragende en veelklagende inwoners stroomlijnen en vastleggen. Dit is ook van toepassing op boze en agressieve inwoners die een ongepaste toon gebruiken en verbaal of nonverbaal agressief zijn in hun contact met onze medewerkers. Hoewel van medewerkers verwacht mag worden dat zij weerbaar zijn en hier mee om kunnen gaan, is eveneens van belang dat medewerkers hun werk kunnen doen in een veilige werkomgeving. Daarom is het belangrijk dat we consequent melding maken van agressie gericht tegen medewerkers en dat het juiste protocol Veilige Publieke Taak (VPT) wordt gevolgd. Vervolgens kunnen we dan in overleg met de inwoner afspraken maken over de onderlinge communicatie. Waar nodig kunnen we eenzijdig regels opleggen. In het kader van een goede dienstverlening moeten we hier terughoudend mee omgaan. Voor de inwoner staat de klachtenprocedure open tegen een opgelegde maatregel. We denken graag mee en adviseren afdelingen over maatwerktoepassingen.

## 1.3 Toetsing: behoorlijkheidsnormen en kernwaarden organisatie

Klachten worden langs de meetlat van de behoorlijkheidsnormen gelegd met de menselijke maat als uitgangspunt. De vier basisnormen van behoorlijk handelen waaraan we toetsen zijn: Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht, Eerlijk en betrouwbaar.



Het Handvest overheid-burger maakt concreet wat de inwoner mag verwachten van de overheid.

Als voorbeelden:

- We zijn bereikbaar en laten u weten wie uw contactpersoon is;
- We gebruiken duidelijke taal. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen;
- Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we willen weten en waarom;
- We bieden u toegang tot de informatie over het verloop van de besluitvorming die voor u van belang is;
- We luisteren serieus naar uw vraag of probleem en zoeken samen naar een oplossing;
- We nemen onze besluiten zo snel mogelijk;
- We nemen besluiten met een open blik naar wat er mogelijk is;
- We leggen u uit waarom we dat besluit nemen en kijken met meerdere medewerkers als het schuurt voordat we een besluit nemen.

Onze interne kernwaarden zijn Samen, Betrokken en Oplossingsgericht. In de gesprekken met klagers vragen we wat de oplossing voor de klacht zou zijn en zoomen we in op het perspectief van de klager. Een goed gesprek helpt vaak om het vertrouwen te herstellen ook al is de uitkomst niet positief voor de inwoner.

#### **1.4 Publicatie klachten**

Inwoners houden ons een spiegel voor over de werkwijze van de gemeente. Het is de taak van de organisatie om de kloof tussen systemen en belevingswereld te blijven overbruggen. Het gevraagd en ongevraagd toegankelijk en openbaar maken van informatie, oftewel een open overheid, dragen bij aan herstel van het vertrouwen in de overheid. Met ingang van januari 2025 publiceren wij een overzicht van de formeel behandelde klachten in de gemeente. We verwachten dat de publicatie van klachten en de verdere uitrol tot een Woo-proof organisatie kunnen bijdragen aan een afname van het aantal Woo-verzoeken en klachten. De transparante informatievoorziening kan bijdragen aan een toenemend vertrouwen van de inwoner in de overheid. De kleine daling van de klachten in de categorie procedures en werkwijzen kan daarvoor een indicatie zijn. We zullen dat blijven monitoren.



## 2. Cijfers en conclusies

De gemeente Amstelveen heeft in tegenstelling tot vele andere gemeenten de klachtenregistratie centraal geregeld. Zo krijgen we gemeentebreed goed inzicht in de klachten. Dit kunnen we als instrument inzetten om de dienstverlening te verbeteren. Niet alle klachten over de gemeente komen bij het Klachtenteam terecht. Daarom maken wij een voorbehoud over de volledigheid van het aantal klachten. Het klachtenteam blijft intern het belang van registratie van klachten aangeven als signaal over de dienstverlening en de mogelijke verbetering daarvan. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de ingediende klachten in de periode 2020-2024.

\*534 inwoners meldden zich bij het klachtenteam. In 400 gevallen ging het om klachten over de gemeentelijke dienstverlening. De overige 134 "klachten" waren klachten over beleid of bezwaren, overlastmeldingen en klachten over andere instellingen dan de gemeente.

Aantallen	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Over gemeente</b>	315	407	409	429	534*
<b>Zorgaanbieders</b>	231	449	854	487	540

### 2.1 Zorgaanbieders

De klachtenfunctionaris zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de cijfers en analyse van de klachten over zorgaanbieders en aanbevelingen in de jaarrapportage van het klachtenteam. Het betreft geregistreerde klachten over Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer, Hulp bij huishouden, Hulpmiddelen/woonaanpassingen, Wmo-begeleiding en Jeugd. Inwoners kunnen klachten zowel bij de aanbieder als de gemeente indienen. Het aantal klachten over zorgaanbieders bestaat dan ook uit klachten die door inwoners bij de gemeente worden ingediend en klachten uit de klachtenrapportages van de aanbieders.

Het aantal klachten over zorgaanbieders is in 2024 licht gestegen. 48% van de klachten gaat over het WMO-vervoer, 29 % over het leerlingenvervoer en 29% over hulp bij huishouden. De voornaamste oorzaak van de klachten ligt in het gebrek aan personeel bij verschillende sectoren. Onderbezetting en uitval van personeel leidt tot een daling van de verleende zorg en daardoor tot een stijging van de klachten. De toename is vooral te zien in het aantal klachten in het leerlingenvervoer. Er zijn diverse oorzaken aan te wijzen voor de stijgende gevoelens van onvrede bij ouders over de kwaliteit van de uitvoering van het leerlingenvervoer, maar ook het imago van de vervoerder is aangetast en leidt tot meer klachten.

### 2.2 Gemeente

#### 2.2.1 Aantallen

In 2024 meldden zich 534 inwoners en ondernemers bij het klachtenteam. Daarvan gingen 134 klachten níét over de dienstverlening van de gemeente (tegenover 117 in 2023).

In 66 van die 134 gevallen waren het niet-ontvankelijke klachten over andere instanties dan de gemeente; bezwaren die als klacht werden ingediend of klachten over het algemene beleid van de gemeente en 68 ingediende klachten bleken meldingen over overlast van mensen en dieren in de openbare ruimte, schadeclaims, maar ook meldingen en verzoeken om handhaving en inhoudelijke vragen of signalen.



Na een analyse zetten we de 'onterechte' klachten door naar de juiste afdeling of instantie om inhoudelijk op te pakken. Wij sturen de klager een ontvangstbevestiging met daarin een uitleg van het vervolgtraject.

Met deze registratie krijgen we inzicht in hoeverre inwoners de weg kunnen vinden naar het juiste loket. Wij gaan er van uit dat met de vernieuwde website het aantal 'onterechte' klachten zal dalen. Over 2024 hebben we dus 400 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht in behandeling genomen.

### 2.2.2 Onderscheid informele/formele klachtbehandeling

We maken onderscheid tussen informele en formele afhandeling van klachten. Het grootste deel van de ingediende klachten wordt door het klachtenteam toegewezen aan de klachtbehandelaar van de vakafdeling voor een informele klachtbehandeling. Het gaat dan om eenvoudige klachten die snel kunnen worden opgelost, waar nodig met excuses en verbetering van de communicatie of werkwijze. Snel contact opnemen, luisteren en zoeken naar een oplossing zijn de uitgangspunten bij een informele klachtbehandeling. Als het gaat om een complexe, afdelingsoverstijgende of gevoelige klacht wordt deze formeel door de klachtenfunctionaris behandeld.

Het onderscheid tussen informele en formele afhandeling is inzichtelijk gemaakt in de volgende tabel.

Wijze afhandeling klachten gemeente	2021	2022	2023	2024
Informeel afgehandeld	293	308	346	439
Formeel afgehandeld (KF)	104	101	83	95
Totaal	406	409	429	534

In 2021 en 2022 bedroeg het aandeel formele klachten respectievelijk 35,5 % en 32,8 % van het totaal aantal klachten. In 2023 was dat gedaald naar 24% en in 2024 is dit verder gedaald naar 21,6%. Eenvoudige informele klachten lijken vaker naar tevredenheid van klagers door de klachtbehandelaars van de vakafdelingen afgehandeld te worden.

### 2.2.3 Gegrond/ongegrond

De helft van de klachten was gegrond, de overige ongegrond of geen oordeel. Klachten hebben vaak meerdere onderdelen. Wij hebben ervoor gekozen om de klacht als gegrond te registreren als één of meerdere klachtonderdelen gegrond zijn. Als een klacht over meerdere afdelingen gaat splitsen we de klacht uit en registreren en beoordelen we per afdeling of team.

### 2.2.4 Aard van de klachten

Het grootste deel van de 400 inhoudelijk behandelde klachten, 246, ging onveranderd over procedures en werkwijzen die voor de inwoners niet duidelijk waren en/of waarin zij verzochten om maatwerk of coulance. 104 klachten in deze categorie zijn gegrond verklaard. We zien een lichte daling ten opzichte van 2022 en 2023 van klachten in deze categorie. We monitoren of de recent verbeterde website en communicatie en versimpeling van diverse aanvragen zullen resulteren in een verdere daling.

Uit de analyse van de klachten volgt een lichte stijging ten opzichte van 2023 van het aantal klachten in de categorie "geen reactie gemeente". De servicenorm van een eerste contact binnen twee dagen werd in 49 van de 61 klachten niet gehaald. Met name als sprake is van complexe vragen en verzoeken waar meerdere afdelingen bij betrokken zijn, zien we dat een adequate



reactie naar de inwoner soms lang op zich laat wachten. Het klachtenteam pakt dit in 2025 op om dit in overleg met de afdelingen te bespreken. Het doel is om gegronde klachten over de bereikbaarheid terug te brengen naar 0!

Vaak dienen inwoners een bejegeningklacht in, maar blijkt bij de behandeling van de klacht dat het niet zozeer over het gedrag van de medewerker te gaan, maar onvrede over de besluitvorming of het proces. We registreerden uiteindelijk 40 klachten die echt over bejegening gingen. 13 daarvan is gegronnd verklaard. Bij de afhandeling is herstel van het contact en excuses het uitgangspunt. In sommige gevallen kan op verzoek van de inwoner gekeken worden of een andere medewerker het contact over kan nemen. 34 klachten gingen over miscommunicatie waarbij de klacht vaak met snel contact kon worden opgelost.



### 3. Complimenten

We registreren ook complimenten van inwoners die de moeite nemen om medewerkers te bedanken voor de dienstverlening. We sturen deze complimenten naar de medewerker en teamleiding door. Fijn om te horen dat het werk wordt gewaardeerd.

In 2024 registreerden we 119 complimenten over de gemeente en 16 over zorgaanbieders.

In 2023 waren dat er 102.

De meest complimenten werden uitgedeeld aan Centraal Beheer Taken, Wijkbeheer en Sociale Voorzieningen. We delen er graag een aantal.

- Compliment callcenter, altijd vriendelijk.
- Het mag ook best eens gezegd worden, ik ben blij dat mijn moeder in Amstelveen woont. Jullie zorgen goed voor jullie inwoners.
- Fijn om te zien dat u en uw collegae zo veel moeite doen om de juiste toon aan te slaan bij uw schriftelijke benadering, dat ontstaat niet zomaar en daarom neem ik de moeite u hiermee te complimenteren.
- Bedankje in de vorm van Bosche bollen.
- Dit mailtje liet even op zich wachten maar dat had een goede reden, ik wilde rustig de tijd nemen om jou en alle andere betrokkenen bij de Gemeente Amstelveen expliciet te bedanken. Mensen zichtbaar op de voorgrond zoals jij.
- Hoe VERRASSEND is het nu in mijn wijk -Bankras- rond te lopen. Het gewijzigde maaibeheer zorgt ervoor dat overal in de wijk een variatie aan bloemen te zien is en ook de gazons er minder saai uitzien dan wanneer ze elke paar weken 'platgemaaid' worden. Het maakt de wijk levendiger en minder saai. Ik hoop dat er in de toekomst nog minder 'beheerd' gaat worden. Het komt de openbare ruimte en de natuur ten goede!
- De dienst/afdeling die de openbare ruimte beheert handelt zeer snel en netjes de meldingen af. Het is geen gemakkelijke taak om de openbare ruimte goed te onderhouden en schoon te houden. Zeker niet als gevolg van personen die opzettelijk de openbare ruimte vervuilen en afval dumpen.
- Hierbij wil ik jullie een compliment geven voor het afhandelen van onze aanvragen. Wij hebben voor onze zoon een passagiers parkeerkaart aangevraagd en het ook snel gekregen. De aanvraag voor een elektrische deur op de galerij is heel snel afgehandeld, het is al geplaatst.
- Ik wil je ontzettend bedanken voor de mooie foto's en de wijze waarop jij en je collega's deze herdenking op prachtige en waardige wijze hebben laten plaatsvinden.
- Heel fijn dat de weesfietsen gisteren van labels voorzien zijn en dat er nu actie wordt ondernomen tegen de overlast en reguliere goedwillende gebruikers van het OV weer ruimte krijgen om hun fiets te stallen.



- Bedankt voor het adequate oppakken van mijn klacht. Het kan niet anders zo zijn dat jullie Cannock Chase achter de broek hebben gezeten, ik kreeg binnen 24 uur een reactie van ze. Een reactie die ik redelijk vind voor beide partijen. Ik ben iets vergeten, dat is mijn verantwoordelijk en dus is de consequentie voor mij maar wel een passende en redelijke. Dank hiervoor!
- Prima informatie bij het wegbrengen van grof afval waar de spullen heen moeten.
- Aan 2 zijden aan het begin van het bruggetje prachtig hersteld.



## 4. Verbeteringen

Sinds 2022 nemen we in onze jaarrapportage een overzicht van verbeteringen en aanbevelingen op. De jaarrapportage wordt door het college vastgesteld. De opvolging van de aanbevelingen is onderdeel van de bedrijfsvoering binnen de AA-organisatie en wordt in de voortgangsgesprekken met directie en management gemonitord.

Hierna volgen de verbeteringen naar aanleiding van aanbevelingen in 2023. Daarna volgen de aanbevelingen 2024.

### 4.1 Verbeteringen gemeentebreed

#### 4.1.1 Telefonische bereikbaarheid

Het is voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) van groot belang dat zij de medewerkers kunnen bereiken én dat die ook terugbellen. Regel per team goede telefonische bereikbaarheid en maak daar afspraken over. Als het KCC een TerugBelNotitie (TBN) achterlaat: binnen twee werkdagen terugbellen. Bij geen gehoor: drie keer terugbellen en dan afhandelen. TBN niet voor jou of je team bestemd, maar je weet wel voor wie: stuur het bericht door. Tip: Eenduidige openingstijden qua telefonische bereikbaarheid voor alle teams met klantcontacten. Zorg dat het KCC kan aangeven binnen welk tijdframe inwoners teruggebeld worden. Zorg dat KCC op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen, zodat zij de kennisbank up-to-date kunnen houden. Dit is een continue aanbeveling.

We noemen de verbeteracties door de verschillende afdelingen:

- In het loket is een verbetering zichtbaar in de bereikbaarheid door de nieuwe werkwijze die is ingevoerd naar aanleiding van het loketonderzoek. Sociale Voorzieningen (SV) blijft met KCC in gesprek over verbeteringen rondom telefonische bereikbaarheid en dienstverlening waarbij het Sociaal Loket een belangrijke speler is.
- Centrale Beheer Taken (CBT) heeft de terugbelnotities opgeschoond. Een aantal medewerkers had geen toegang tot JKC om TBN's af te handelen. Terugbelnotities kunnen in principe doorgegeven worden aan collega's.
- Een belangrijk onderwerp bij Team WMO is de bereikbaarheid van hun teams. De zogenaamde huntgroepen worden onvoldoende gefaciliteerd door de Avaya-app. Team WMO heeft dit bij A&I onder de aandacht gebracht.
- Wijkbeheer doet onderzoek. Een meting is lastig, omdat niet alle telefoontjes via Avaya geregistreerd worden en er veel meer bereikbaarheidsvormen zijn.
- P&A: Het grootste knelpunt qua bereikbaarheid lag bij parkeren en is door een aangepaste werkwijze in derde kwartaal 2024, in overleg met het KCC sterk verbeterd.
- Sociale Samenleving stuurt actief op betere bereikbaarheid van de medewerkers, met name ook van belang bij achterwachtfunctie medewerkers bij sociaal loket. De internetprofielen zijn bijgewerkt en op bereikbaarheid bij afwezigheid aangevuld.
- Financiën heeft aangekaart dat zij problemen ervaren met het systeem waarin regelmatig wijzigingen worden doorgevoerd, die later weer uit het systeem leken te zijn verdwenen waardoor de afdelingen meldingen krijgt over onbereikbaarheid terwijl dit vanuit de bezetting niet logisch is.
- Jeugd en Onderwijs geeft aan dat bij urgentie altijd de leidinggevende benaderd kan worden. Ook hebben zij gevraagd of individuele terugbelnotities zichtbaar gemaakt kunnen worden voor directe collega's, omdat medewerkers vaak in gesprek zijn of afwezig zijn. Dit kan niet, maar het KCC heeft dit opgepakt en is in gesprek met de functioneel beheerder van de applicatie.
- Bij Burgerzaken is uitgangspunt terugbeltaken in één dag af te handelen.



#### **4.1.2 Project bereikbaarheid**

Samen met de afdeling Communicatie en Publieksinformatie (CoPi) gaat het Klachtenteam aan de slag met het project Bereikbaarheid. De eerste afspraken hiervoor zijn gemaakt. Op basis van informatie die beschikbaar is vanuit het KCC willen we een analyse maken van de bereikbaarheid per afdeling. Welke factoren spelen daarbij een rol? Gaat het om aanpassingen in de systemen of is er bijvoorbeeld sprake van (tijdelijke) onderbezetting. Per afdeling hopen we daarbij de juiste oplossingen aan te kunnen bieden. De vernieuwde werkwijze van het team Parkeren, waar het afgelopen jaar de (telefonische) bereikbaarheid aanzienlijk is toegenomen, kan daarbij als voorbeeld dienen.

#### **4.1.3 Samenwerken**

Dit is een doorlopende aanbeveling: als meerdere afdelingen betrokken zijn, helpt het om gezamenlijk te zoeken naar een integrale oplossing (Samen Betrokken en Oplossingsgericht). We noemen de verbeteracties op.

P&A heeft een MT-fysiek gestart om de samenwerking sterk te verbeteren en eventuele knelpunten sneller op te lossen.

Het Sociaal team heeft een actieve en initiërende rol bij het organiseren van een multidisciplinair overleg (MDO). Voor wat betreft projecten en beleid van het sociaal domein wordt in cluster team-afdelingen samengewerkt.

#### **4.1.4 Beheer postbussen**

Controleer of postbussen nog in gebruik zijn en wie daarvoor verantwoordelijk zijn. Regel bij afwezigheid of vertrek voor voldoende vervanging. En maak binnen de organisatie duidelijk wie de contactpersoon is. Deze aanbeveling is door meerdere afdelingen opgepakt. Het Team Informatievoorziening voert in 2025 het project inventarisatie gedeelde postbussen uit, met als doel het opschonen van gedeelde postbussen en het maken van afspraken daarover. Met de resultaten daarvan kan de aanbeveling verder worden ingevuld.

#### **4.1.5 Herstelgesprekken**

Voer herstelgesprekken met inwoners als de communicatie is verstoord of stroef verloopt. Signalen daarvoor zijn bijvoorbeeld als een inwoner zijn of haar dossier opvraagt of een Woo-verzoek doet. Deze aanbeveling is besproken met Sociale Samenleving. Er wordt samen met het klachtenteam gekeken naar een goede vorm voor herstelgesprekken, gericht op het behoud of herstel van een goede relatie met inwoners.

Jeugd en Onderwijs onderschrijft de aanbeveling en voert al gesprekken bij signalen dat dit nodig is voor het behoud van een goede relatie.

### **4.2 Verbeteringen in- en externe dienstverlening**

#### **4.2.1 A&I informatievoorziening: postverzending**

De ontvangsttheorie stelt dat rechtsgeldigheid pas aan verzonden documenten kan worden toegekend op het moment dat deze in ontvangst zijn genomen. Naar aanleiding van klachten over niet-aangekomen aangetekende post door Post NL doen we de aanbeveling om met de vakafdelingen in overleg te gaan over de wijze van verzending en de controle daarop aan te scherpen. Als bijvoorbeeld gemeentepost in geval van adresonderzoek niet door de inwoners wordt ontvangen, kan dit grote gevolgen hebben.

A&I heeft het werkproces doorgelopen op zorgvuldigheid en de werkwijze: brieven en poststukken worden persoonlijk afgegeven aan de deur, nadat de ontvanger heeft getekend. [...]". De ontvangstbevestiging wordt ingevoerd bij de registratie van het aangetekende poststuk (track &



trace) inclusief loggeschiedenis. Als datum, naam en adres voorhanden zijn, kan het worden nagezocht. We kunnen daar dan een schermprint van maken.

Poststukken die zijn geweigerd of waarbij de geadresseerde niet (meer) op het betreffende adres woonachtig is, komen retour naar het Raadhuis en worden teruggebracht naar de afdeling die het poststuk heeft willen verzenden.

### **4.3 Verbeteringen Fysiek Domein**

#### **4.3.1 CBT, Wijkbeheer en P&A, Fixi**

Onderstaande aanbeveling is in uitvoering.

- Aanscherpen van de werkinstructie 'afhandeling fixi melding'.
- Zet een fixi melding die intern wordt doorgestuurd niet op 'Afhandelen'.
- Stuur een vraag die in de fixi app wordt gestuurd door naar de inhoudelijk betrokken medewerker voor de juiste inhoudelijke reactie en laat de inwoner dat weten. Handel deze niet zelf als melding af.
- Geef ook aan inwoners duidelijk aan dat fixi niet bedoeld is om vragen te stellen en correspondentie te voeren.

#### **4.3.2 CBT**

Er kwamen veel klachten binnen over niet opgepakte fixi meldingen over de openbare verlichting in eigendom bij Liander. De aanbeveling om de tekst bij de melding aan te passen is uitgevoerd als volgt:

*Uw melding is doorgestuurd naar Liander. Liander is eigenaar van het kabelnet dat de openbare verlichting van energie voorziet.*

*Alleen Liander mag aan dit kabelnet werken. Hoe snel dit kan hangt af van veiligheidsregels en eventueel bodemonderzoek.*

*De meeste meldingen zijn binnen zes weken opgelost.*

*Wij zetten uw melding nu op 'Afgehandeld' maar blijven deze wel monitoren.*

*Maakt u pas een nieuwe fiximelding als blijkt dat het probleem nog niet verholpen is en vermeld dan ook het oude fixinumnummer. Wij informeren u dan over de stand van zaken bij Liander.*

#### **4.3.3 Parkeren**

Door een aangepaste werkwijze in overleg met het KCC is de bereikbaarheid sterk verbeterd.

#### **4.3.4 Projecten en Advies**

De aanbeveling "Benoem en bespreek in een vroeg stadium de mogelijke onvrede bij inwoners" bij grote projecten is opgepakt. Wees daarin open en transparant en beantwoord vragen van inwoners en leg dit vast. Dit kan verdere escalatie in formele klachten en Woo verzoeken voorkomen. Deze aanbeveling is in uitvoering. Er wordt een uniforme werkwijze voor projectcommunicatie en participatie voor de projecten van P&A ontwikkeld. Deze werkwijze "omgevingsmanagement" wordt vastgelegd in de werkwijzer Projecten P&A.

#### **4.3.5 Omgevingsplan en vergunningen**

Sinds het loket 'Bouwen en Vergunningen' werkt met de applicatie RX-Mission is, er geen koppeling meer met het zaakstelsel en de applicatie van het KCC. Het KCC kan niet meer zien of er een zaak is, waar het over gaat en wie deze in behandeling heeft. Zij zetten deze vragen direct door naar bvb@amstelveen.nl (balie bouwen en vergunningen). De aanbeveling is om deze postbus goed te beheren om klachten over "geen reactie gemeente" te voorkomen. Deze aanbeveling is opgevolgd door de bezetting van de frontoffice (voorheen balie bouwen) te versterken. Onder andere het beheer van de postbus is een dagelijkse vaste taak van verschillende medewerkers. De



recente ingebruikname van de contactmodule in Rx.Mission zal de informatievoorziening aan belanghebbende naar verwachting verder versterken.

#### **4.3.6 Openbare Orde en Veiligheid, Veiligheid en Handhaving**

De aanbeveling "Wacht een officiële oproep af om als medewerker te verklaren in een civiele procedure", is overgenomen.

### **4.4 Verbeteringen Sociaal Domein**

#### **4.4.1 Sociale Voorzieningen, Schuldhulpverlening**

De afdeling heeft haar werkproces bij Schuldhulpverlening, met name een goede vastlegging van het proces en de voortgang geëvalueerd en aangescherpt.

#### **4.4.2 Sociale Voorzieningen, Minimaregelingen**

In het kader van goede informatievoorziening over het traceren van nabestaanden, is de werkinstructie huisbezoek aangepast. Een uitgebreidere verslaglegging met foto's is daar onderdeel van.

#### **4.4.3 Jeugd en Onderwijs en Sociaal team (2x)**

Scherp de instructie aan wie, wat, waar en waarom vastlegt in de communicatie tussen de gemeente en betrokken ketenpartners/aanbieders. Dit om te voorkomen dat er niets wordt vastgelegd en om duidelijk te maken wie verantwoordelijk is. Deze aanbeveling is besproken en opgepakt. Het Sociaal team heeft een digitale startbrief gemaakt en traint medewerkers op dossiervorming.

#### **4.4.4 Jeugdhulpverlening en Sociaal team (2x)**

Investeer samen met de ketenpartners in een tijdig toekomstplan bij de overgang van 18- naar 18+. Zorg voor een tijdige en zorgvuldige 'warme' overdracht en communiceer dit met alle partijen. Deze aanbeveling is besproken en opgepakt. Binnen het Sociaal team hebben twee professionals dit thema als aandachtsgebied in hun takenpakket gekregen. Sociaal team en Jeugd werken een vorm uit om periodiek overleg te voeren met betrokken ketenpartners, aanmeldteamfunctionaris van Jeugd en de twee aandachts-functionarissen vanuit het Sociaal team en gedragswetenschappers. Dit inhoudelijk overleg is met name nodig bij JBRA om tijdig (als jeugdige 17 jaar is en er sprake is van verlengde jeugdhulp en dwangmaatregel eindigt bij 18 jaar) op inhoud gezamenlijk een plan uit te zetten.

#### **4.4.5 Jeugdbegeleiding, Leerplicht:**

Communiceer met de inwoner over de uitvoering van de leerplichtwet en het aanbod passend onderwijs waar de gemeente voor verantwoordelijk is en waarvoor niet. Leg van tevoren vast e met betrokken partijen wie waarover communiceert met de inwoners. Deze aanbeveling is besproken en opgepakt.



## 5. Aanbevelingen

### 5.1 Aanbevelingen 2024 Gemeentebreed

#### 5.1.1 Verwachtingsmanagement

Uit een tweetal klachten die door de ombudsman zijn behandeld, volgt de volgende aanbeveling die door de gemeente is overgenomen:

Blijf laagdrempelig en oplossingsgericht; wees daarbij scherp op toezeggingen die de gemeente doet richting burgers en of de voorwaarden die worden gesteld duidelijk zijn. Spreek verwachtingen over en weer uit: wat kan iemand wel van de gemeente verwachten en wat niet? Leg dit ook schriftelijk vast.

#### 5.1.2 Samenwerken

Dit is een doorlopende aanbeveling: Daar waar meerdere afdelingen betrokken zijn, helpt het om gezamenlijk te zoeken naar een integrale oplossing voor onze inwoners (Samen, Betrokken en Oplossingsgericht).

#### 5.1.3 Waarschuwingsbrief op grond van de veilige publieke taak/G.I.R. melding

Neem in de waarschuwingsbrief concrete feiten en omstandigheden op die de gemeente op grond van de VPT in haar beleid definieert als agressie en die worden geregistreerd in het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (G.I.R.). Volg het protocol en gebruik het model van een waarschuwingsbrief waarin de 7W-vragen zijn opgenomen: Wie, Wat, Waar, Waarmee, op Welke Wijze, Wanneer en Waarom. Dit aansluitend bij de vorm van agressie als opgenomen in de tabel: Agressievorm met bijbehorende sanctie in VPT: (beleid voorkomen van Agressie & Geweld door burgers richting medewerkers gemeente Amstelveen). Pleeg voorafgaande aan de waarschuwingsbrief wederhoor en neem de zienswijze op in de waarschuwingsbrief. Zoek hierbij het contact met de agressiecoördinator. Als er geen wederhoor is gepleegd, neem dit op in de *waarschuwingsbrief met de reden daarvoor*.

### 5.2 Aanbevelingen In- en externe dienstverlening

#### 5.2.1 Belastingen

Handel een verzoek sneller af als al bekend is dat het een afwijzing is.

#### 5.2.2 Belastingen

Plaats formulieren, het vereenvoudigde reactieformulier, prominenter op de website Belastingen. Is opgepakt.

#### 5.2.3 Publieksinformatie

Houdt de agenda voor afwijkende openingstijden actueel. Dit voorkomt klachten daarover.

### 5.3 Aanbevelingen Fysiek Domein

#### 5.3.1 CBT, Wijkbeheer, P&A en OOV, Fixi.

De volgende aanbevelingen zijn in het Directie Overleg (DO) van 18 december 2025 vastgesteld:

- Voor alle afdelingen/teams hanteren we dezelfde afhandelingstermijn;
- Huidige meldingen (oranje en rood) filteren per team en deze naar de verantwoordelijke teamleiders te sturen, zodat zij kunnen zorgen dat deze meldingen afgehandeld worden.
- Eén uniforme werkwijze. Alle afdelingen gaan of blijven op dezelfde wijze werken met Fixi.



- Per afdeling wordt een verantwoordelijke aangewezen voor een goede afhandeling van Fixi en voor vragen daarover. Of één overall trekker.

### **5.3.2 Projecten en Advies, Projectbureau**

Evalueer en scherp de werkwijze en instructie rondom bewonersbrieven aan. Informeer inwoners tijdig en uitgebreid en neem ze mee. Onderzoek vooraf, concretiseer, welke inwoners (verspreidingsgebied) geïnformeerd gaan worden (door de aannemer).

### **5.3.3 Projecten en Advies, Beleid en advies**

Communiceer beter als bewoners zich melden met een vraag of verzoek in hun directe omgeving. Maak eerder een afspraak ter plaatse, ga kijken en bespreek de situatie en denk mee.

### **5.3.4 Stedelijke ontwikkeling, projectmanagement, Planeconomie en grondzaken**

Aanscherping werkwijze: Denk eerder na over snipperstukjes grond na uitvoering grote projecten. Advies: overweeg overdracht om-niet aan de bewoners.

### **5.3.5 Stedelijke ontwikkeling, projectmanagement, Planeconomie en grondzaken**

Neem inwoners bij de hand en informeer bewoners actief dat je nog bezig bent met de laatste afronding van een project. Kijk ook of andere afdelingen betrokken zijn, voor de actuele informatie.

### **5.3.6 Stedelijke ontwikkeling, omgevingsplan**

Bereikbaarheid: Houd de agenda actueel, zodat KCC de aan- of afwezigheid kan zien, zodat eventueel een andere collega kan worden gezocht. Of teamleider in uiterste geval.

### **5.3.7 Stedelijke ontwikkeling, omgevingsplan**

Bouw een toets in bij tijdelijke onttrekking parkeerplaatsen blauwe zone, of er in de directe omgeving alternatieven zijn.

### **5.3.8 Openbare Orde en Veiligheid, Veiligheid en Handhaving, fixi**

Inwoners hebben in fixi niet de mogelijkheid een verzoek tot handhaving te melden. De aanbeveling aan V&H is om opdracht te geven aan de beheerder van fixi dat handhaving als item wordt toegevoegd. Nu komen deze meldingen, met name bij Infrabeheer terecht die weer moeten doorverwijzen naar handhaving. CBT heeft hier aandacht voor gevraagd bij V&H, die het probleem onderschrijft.

### **5.3.9 Openbare Orde en Veiligheid, Veiligheid en Handhaving**

Inventariseer vooraf of het goed is een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige (SPV-er) aan te laten sluiten bij een gesprek met veelvragers over overlast.

## **5.4 Aanbevelingen Sociaal Domein**

### **5.4.1 Werk & inkomen, klantmanagers**

Evalueer de werkwijze van voorschotten met als doel het tijdig verstrekken ervan. Dit is intern onder de aandacht gebracht.

### **5.4.2 Sociale Voorzieningen, Team WMO**

Informeer inwoners pro-actief over de huidige wachtlijsten en informeer inwoners over de gevolgen voor hen bij vertraging in de besluitvorming bij verlenging of wijziging van een voorziening.

### **5.4.3 Sociale Voorzieningen, Team urgente woonzaken**

Pas de tekst op de website aan. Uit de tekst blijkt onvoldoende voor inwoners dat zij altijd een aanvraag kunnen doen, ook al voldoen ze niet aan de voorwaarden.



#### **5.4.4 Jeugdhulpverlening en Sociaal team (2x)**

Pas maatwerk toe voor het op punten aanpassen van het toestemmingsformulier/perspectiefplan als dit van belang kan zijn voor de voortgang in het proces en ga in gesprek als behoefte is aan nadere duiding door een van de twee partijen. Leg dit ook vast.

#### **5.4.5 Jeugd en Onderwijs, Aanmeldteam**

Sta open voor een nader gesprek als één van de ouders aangeeft zich niet te herkennen in het plan, in het kader van de voortgang en vertrouwen.

#### **5.4.6 Sociale Samenleving, Sociaal team (2x)**

Zorg dat uit de inhoud van het document 'Verzoek tot onderzoek' (VTO) duidelijk wordt wat feiten zijn en wat meningen. Geef de bron bij de feiten weer en geef de bron aan daar waar een mening is opgenomen in het VTO. Neem de input van vader mee en /of wanneer deze input niet wordt gegeven, leg dit ook vast met de eventueel daarvoor aangegeven redenen. Deze aanbeveling is besproken en opgepakt.

#### **5.4.7 Sociale Samenleving, Sociaal team (2x)**

De aanbeveling is om het proces van twee casusregisseurs, twee dossiers te evalueren. Let op persoonlijk kennis maken en rolverdeling. Deze aanbeveling is besproken en opgepakt.

#### **5.4.8 Sociale Samenleving, Sociaal team (2x)**

Evalueer en scherp het werkproces rondom kindgesprekken (12 en 16 jaar) aan bij het opstellen van een perspectiefplan voor hulp. Twee aanbevelingen van de kinderombudsman die door de gemeente zijn omarmd:

- 1. Leg afspraken schriftelijk vast en kom ze na.  
Maak aan het begin van het traject heldere, schriftelijke afspraken met de ouders over werkwijze, verwachtingen en voorwaarden. Als er afspraken zijn gemaakt, kom deze dan ook na. Als een wijziging van de afspraken noodzakelijk is, moet deze goed worden onderbouwd, tijdig worden gecommuniceerd en in overleg met de betrokken plaatsvinden.
- 2. Omschrijf de wettelijke taak, bevoegdheden en werkwijze van het Sociaal Team.  
Zorg voor een duidelijke en toegankelijke beschrijving van de wettelijke basis, taken en bevoegdheden van het Sociaal Team binnen de jeugdketen. Dit voorkomt onduidelijkheid bij kinderen, ouders en professionals en zorgt ervoor dat beslissingen navolgbaar zijn. De gemeente neemt het aanbod van de Kinderombudsman aan om hierover nader in gesprek te gaan.

#### **5.4.9 Sociale Samenleving, Sociaal team (2x)**

De ombudsman beveelt aan om bij veiligheidsafspraken aan ouders beter uit te leggen (en vast te leggen) wat de rol van het Sociaal team is en wat de rechten zijn van een ouder met gezag over kinderen. Zo wordt duidelijker wat er verwacht mag worden van het Sociaal team en wat niet.

### **5.5 Aanbevelingen Zorgaanbieders**

#### **5.5.1 Contractbeheer Zorgaanbieders:**

Stuur aan op een deugdelijke klachtenrapportage bij de aanbieder en op controle daarvan.

#### **5.5.2 Contractbeheer Zorgaanbieders:**

Stuur aan op een betere bereikbaarheid van de zorgaanbieder in het algemeen en met name bij klachten over uitblijven van (vervangende) zorg.



**5.5.3 Contractbeheer Leerlingenvervoer:**

Stuur aan op een betere bereikbaarheid van de aanbieder voor ouders als er wijzigingen of calamiteiten zijn. Met name bij piekuren en/of rond vakanties, begin schooljaar zou ingezet moeten worden op betere bereikbaarheid.

**5.5.4 Zorgaanbieders, Leerlingenvervoer:**

Stuur bij herhaalde klachten van een ouder of structurele klachten over bepaalde routes bij de vervoerder aan op een nadere analyse van de problemen en een betere aanpak van de oorzaak van de klachten.

**5.5.5 Contractbeheer aanbieders jeugd:**

Stuur aan op inzage en toegang prestaties en klachten van (jeugdhulp) aanbieders, daar waar gebleken is dat een drempel wordt opgeworpen op grond van privacyoverwegingen.

**5.5.6 Contractbeheer aanbieders jeugd:**

Onderzoek of het aantal gemelde klachten door zorgaanbieders jeugd een juiste weergave is van de praktijk.



## 6. Ombudsman Metropool Amsterdam

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Tweedelijnsklachten	18	12	11	5	7
Overige verzoeken	36	40	24	30	25
<b>Totaal</b>					

De Ombudsman behandelt klachten van inwoners en ondernemers die ontevreden zijn over de klachtbehandeling door de gemeente. Daarnaast kan de Ombudsman uit eigen beweging onderzoek doen als daar naar het oordeel van de Ombudsman aanleiding voor bestaat.

Uit de jaarrapportage 2023 van de Ombudsman bleek dat de Ombudsman de organisatiestructuur van de gemeente Amsterdam had gehanteerd om de klachten van Amstelveen te categoriseren en te analyseren, waardoor deze jaarrapportage geen juist beeld van de klachten Amstelveen weer gaf. Dit is besproken. Wij beschikken nog niet over de jaarrapportage 2024 van de Ombudsman en hebben een voorlopig overzicht opgevraagd van de verzoeken en tweedelijns klachten 2024. Uit het overzicht blijkt dat in 2024 de Ombudsman 6 tweedelijnsklachten in behandeling heeft genomen en één klacht rechtstreeks in onderzoek heeft genomen. De ombudsman kan in zijn bevindingen aanbevelingen doen aan de gemeente. De gemeente neemt deze aanbevelingen in beginsel over, tenzij daar geen aanleiding toe is, bijvoorbeeld omdat het al staande praktijk is. Speerpunt van de Ombudsman is de kwaliteit van de eerstelijnsbehandeling door de aangesloten gemeenten.

Een goede klachtbehandeling helpt bij het behoud en herstel in het vertrouwen in de overheid. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat zij gehoord worden en serieus genomen worden, als ze ontevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente. De Ombudsman heeft in zijn communicatie aangegeven dat de gemeente haar klachtbehandeling goed op orde heeft.



## Bijlage 1: Klachten gemeente en zorgaanbieders

### Gemeente, In- en externe dienstverlening

Aantal	2020	2021	2022	2023	2024
Financiën				2	6
HRM				2	4
Automatisering en informatie					1
Publiekszaken	34	65	81	42	59
Services	25	25	24	24	23
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>91</b>	<b>108</b>	<b>70</b>	<b>93</b>

De cijfers binnen dit domein zijn licht gestegen. Dit komt deels doordat we nu ook signalen over de dienstverlening signaleren. Dit zijn klachten over de dienstverlening waarvan de inwoner aangeeft dat hij geen klacht in wil dienen, maar wel een signaal wil doorgeven over de dienstverlening door de gemeente. Wij registreerden dit jaar 12 signalen, meldingen en vragen die we uitzetten naar de vakafdeling voor beantwoording. Daarnaast registreerden we drie niet-ontvankelijke klachten.

Ruim 80 % van de klachten werd informeel, dat wil zeggen door de klachtbehandelaren van de vakafdelingen behandeld.

45% van het totaal aantal klachten was gegrond, de overige 55% ongegrond of geen oordeel.

50 van de in totaal 78 inhoudelijk behandelde klachten in dit domein vallen binnen de categorie "incorrecte procedure/werkwijze", een lichte daling binnen deze categorie ten opzichte van 2023. Daarvan waren er 21 gegrond. 15 klachten registreerden we over bejegening waarvan er vijf gegrond werden verklaard.

De overige 13 klachten waren verdeeld over vijf gegronde klachten over de bereikbaarheid van de afdeling en twee klachten over de communicatie van de gemeente naar haar inwoners. en één klacht over gebrek aan transparantie en 5 vielen in de categorie overige klachten.

### Conclusies

Publiekszaken en daarna Belastingen, vormen de grootste moot van de klachten.

Dit is te verklaren uit het grote aantal klantcontacten.

Belastingen werkt voor meerdere gemeenten. Wij registreren alleen de klachten over gemeentebelastingen van Amstelveen. De klachten zijn in meerderheid inwoners die de procedure niet snappen of ontevreden zijn over de communicatie en/of transparantie daarover of het allemaal veel te lang vinden duren. We denken dat als er meer de tijd wordt genomen aan de voorkant in



het contact met de inwoner, dit zich zal vertalen in een daling van de klachten, die gezien de klantcontacten in dit domein al relatief laag zijn.

### Fysiek Domein

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Stedelijke Ontwikkeling	17	20	26	18	34
Veiligheid & Handhaving	42	55	35	33	50
Zorgvlied	12	5	4	8	4
Projecten en Advies	27	32	27	96	107
Centrale Beheer Taken	52	64	51	49	59
Wijkbeheer	30	35	37	45	45
Overig					2
<b>Totaal</b>	<b>180</b>	<b>211</b>	<b>180</b>	<b>249</b>	<b>301</b>

De cijfers zijn gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dit is deels te verklaren uit het feit dat we nu ook signalen, vragen of meldingen over de dienstverlening die als klacht worden ingediend, registreren en vervolgens doorsturen aan de vakafdelingen om inhoudelijk op te reageren. Domeinbreed waren dat er 44 in 2024. Daarnaast registreerden we 33 niet-ontvankelijke klachten, te weten klachten over het beleid, bezwaren, aansprakelijkstellingen en klachten die niet over de gemeente gingen zoals klachten over het OV, waternet en Liander.

Van de 224 ontvankelijke klachten werd ongeveer 90% informeel, dat wil zeggen door de klachtbehandelaren van de vakafdelingen, behandeld. De overige 10% formeel door het klachtenteam.

52 % van de klachten was gegrond, de overige 55% viel in de categorie ongegrond of geen oordeel.

Van de 224 ontvankelijke klachten vielen 149 klachten binnen de categorie "incorrecte procedure/werkwijze", een lichte daling ten opzichte van 2023. 58 van die 149 klachten waren gegrond. Van de 34 klachten in de categorie "geen reactie gemeente", waren er 28 gegrond. In deze categorie zien we een lichte daling vergeleken met 2023. We monitoren of de daling doorzet in 2025, omdat het uitgangspunt is dat iedere inwoner een adequate reactie verdient op een vraag of melding. In de categorie communicatie noteerden we 19 klachten waarvan 13 gegrond waren. Van de 12 bejegeningklachten waren 5 klachten gegrond.

### Conclusies

Het grootste deel van de klachten gaat over parkeren en laadpalen, onderwerpen die inwoners aan het hart gaan. Wij zien dat deze klachten in de meeste gevallen voortvarend worden opgepakt. Dit geldt eveneens voor de klachten over team Afvalbeheer. Dit zijn vaak eenvoudig op te lossen



klachten (soms daarbij ook vragen en meldingen) waarbij snel contact opnemen leidt tot vertrouwen bij de inwoners dat zij serieus worden genomen.

### Sociaal Domein

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Jeugd en onderwijs	0	0	0	16	13
Sociale samenleving				16	18
Sociale Voorzieningen	34	44	50	49	45
Werk & Inkomen	25	30	38	29	30
<b>Totaal</b>	<b>74</b>	<b>105</b>	<b>121</b>	<b>110</b>	<b>106</b>

We zien een lichte daling van de cijfers in dit domein.

75% van de klachten werd informeel, dat wil zeggen door de klachtbehandelaren van de vakafdelingen, behandeld. De overige 25% formeel door de klachtenfunctionaris. Vijf klagers meldden zich bij de ombudsman na de klachtbehandeling door de gemeente.

51% van de klachten is gegrond verklaard. De overige klachten vielen in de categorie ongegrond of geen oordeel.

We registreerden 13 niet-ontvankelijke klachten over beleid of andere instanties dan de gemeente en vier vragen en meldingen. Van de 89 inhoudelijk behandelde klachten viel het grootste deel, 46 klachten, in de categorie "incorrecte procedure/werkwijze". 19 van die 46 klachten waren gegrond. De overige 43 klachten waren verdeeld over 12 bejegeningssklachten waarvan drie gegrond, 19 klachten in de categorie "geen reactie gemeente", waarvan er 15 gegrond waren, 11 klachten, waarvan zes gegrond, in de categorieën *communicatie en transparantie* en één niet nader gecategoriseerde klacht.

### Conclusies

De klachten binnen dit domein zijn laag ten opzichte van het aantal klantcontacten. De klachten bij het Sociaal team en Jeugd zijn vaak uitgebreide formele klachten over de ingewikkelde procedures en werkwijzen, de communicatie of verwachtingsmanagement. De complexe klachten worden door teamleiders en de klachtenfunctionaris in samenwerking opgepakt en onderzocht. De rode draad blijft aandacht voor verwachtingsmanagement en het deugdelijk vastleggen van afspraken en actiepunten (wie doet wat en wanneer). Bij het team klantmanagers zien we vaak als voorgestelde oplossing van klagers een verzoek om een andere klantmanager. Waar mogelijk wordt dat gehonoreerd. Binnen dit domein ligt het percentage "geen reactie gemeente hoger" dan in andere domeinen, met name speelt dit bij Sociale Voorzieningen. Een verbetering van de bereikbaarheid is ingezet door het instellen van een consulent van de dag.

We verwachten dat het project herschrijven brieven en besluiten op toon en duidelijkheid binnen dit domein zal bijdragen aan het afnemen van de klachten.

**Zorgaanbieders**

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Wmo vervoer</b>	139	265	534	237	259
<b>Leerlingenvervoer</b>	12	72	130	84	156
<b>Hulp bij huishouden</b>	58	73	139	96	93
<b>Hulpmiddelen/woonaanpassing</b>	24	16	30	54	17
<b>Wmo begeleiding</b>	8	6	1	9	9
<b>Jeugd</b>	1	17	1	3	5
<b>Overig</b>	0	0	0	4	1
<b>Totaal</b>	<b>242</b>	<b>449</b>	<b>835</b>	<b>487</b>	<b>540</b>

*N.B. Niet alle klachtenrapportages (Q4) zijn (al/volledig) ontvangen van de aanbieders.*

*Wij maken een voorbehoud ten aanzien van de volledigheid van de cijfers.*

**WMO-vervoer**

Het aantal klachten is nagenoeg gelijk gebleven. Naast verbeteringen in de uitvoering, zien we dat de vervoerder veel aandacht besteedt aan kwaliteitsborging en een effectieve afhandeling van klachten. Ze streven ernaar om zich voortdurend te verbeteren op deze gebieden.

**Leerlingenvervoer**

Het aantal klachten is gestegen. Er blijft een tekort aan chauffeurs bij twee van de drie aanbieders. Dit leidde tot operationele problemen, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening onder druk kwam te staan. De vele wisselingen van chauffeurs als gevolg van het personeelstekort hebben als effect dat ouders minder te spreken zijn over de kwaliteit van het leerlingen vervoer en de vervoerders. Dit leidt ook tot het vaker indienen van een klacht. Wegwerkzaamheden en de toegenomen verkeersdruk hebben een verder negatief effect gehad op het aantal klachten en de gevoelens van onvrede over het leerlingenvervoer.

Klachten gingen vooral over een gebrek aan communicatie over vertraagde ritten en/of het niet rijden van een route. Een eerste analyse van de klachten bij de vervoerder laat zien dat herhaaldelijk klachten zijn ingediend door een beperkt aantal ouders. Dit vraagt om een nadere analyse en actie van de vervoerder in samenwerking met de klachtenfunctionaris.



Er zijn voor 2025 nieuwe procesafspraken gemaakt met de klachtenfunctionaris zorgaanbieder over het verwerken en afhandelen van de door ouders ingediende klachten.

### **Hulp bij huishouden**

Het aantal geregistreerde klachten is vrijwel gelijk gebleven. Het tekort aan personeel bij de aanbieders leidt tot lange wachttijden en tot gebrek aan vervanging bij vakantie en ziekte van medewerkers. De communicatie hierover laat te wensen over, evenals de bereikbaarheid van de zorgaanbieder.

Inwoners klagen bij het Sociaal loket over de lange wachtlijsten bij zorgaanbieders voordat hulp kan worden ingezet. Deze klachten zijn niet opgenomen in de cijfers. Er is daarom begin 2025 een centrale wachtlijst ingesteld voor hulp bij huishouden. De verwachting is dat klanten eerder worden geholpen.

### **Hulpmiddelen/woonaanpassingen**

Na een toename van de klachten in 2023 is het aantal klachten in 2024 sterk verminderd. De dienstverlening door de zorgaanbieders is verbeterd.

De klachten gaan over de dienstverlening en lange wachttijden bij reparaties en de communicatie hierover.

### **Wmo begeleiding**

Het aantal klachten is gelijk gebleven, klachten gaan over de kwaliteit van de zorg.

### **Jeugd**

Over 2024 zijn vijf klachten ingediend, dit is vrijwel gelijk aan 2023 en gaan over de kwaliteit van zorg. Klachten komen ook rechtstreeks bij de afdeling Jeugd en Onderwijs binnen en worden binnen de afdeling afgehandeld. Die klachten vormen geen onderdeel van het cijfermatig overzicht van klachten over zorgaanbieders als zij de klachtenfunctionaris niet bereiken om te registreren. Niet alle zorgaanbieders leveren de gevraagde klachtenrapportages aan, dit kan leiden tot onvolledige cijfers.