



Jaarverslag 2023

Klachtenteam

Inhoud

1. Klachtbehandeling
2. Herkennen en leren van klachten
3. Trends in klachten
4. Behoorlijkheidsnormen en de menselijke maat
5. Cijfers en conclusies
6. Complimenten
7. Verbeteringen en aanbevelingen
8. Ontwikkeling die op ons afkomt
9. Ombudsman Metropool Amsterdam

Bijlage 1: overzicht klachten gemeente en zorgaanbieders

1. Klachtbehandeling, herstel relatie burger en overheid

Klachten zijn een waardevolle bron van feedback voor de overheid. Ze laten zien waar het schuurt of de overheid tekortschiet in haar dienstverlening, waar de verwachtingen van de inwoners niet overeenkomen met de realiteit, of waar de regels onduidelijk of soms onrechtvaardig uitpakken voor de inwoners. Het belangrijkste doel van klachtbehandeling is het herstellen van de relatie tussen de burger en de overheid. De affaire rond de kinderopvangtoeslag heeft landelijk geleid tot verlies van het vertrouwen in de overheid. Door klachten serieus te nemen en te luisteren naar de inwoners, kan de overheid het vertrouwen van de inwoners herstellen en verbeteren. Persoonlijk contact met de klager is daarbij uitgangspunt. Soms kan een enkel snel telefoontje het probleem/de klacht al verhelpen.

De kernwaarde van de organisatie "samen, betrokken & oplossingsgericht" passen naadloos binnen de visie van de organisatie om te werken volgens de menselijke maat. De houding en het gedrag van de medewerkers zijn daarbij cruciaal. Immers, mensen zorgen voor het verschil in de contacten en de dienstverlening aan onze inwoners. Wij zijn open en transparant in ons handelen en in onze informatie.

2. Herkennen en leren van klachten

Klachten zijn niet alleen bedoeld om problemen op te lossen of excuses aan te bieden. Ze zijn ook bedoeld om te leren. De AA-organisatie is een lerende organisatie, die openstaat voor feedback en verandering. De menselijke maat is het uitgangspunt voor de dienstverlening. Het is belangrijk om zo snel mogelijk onvrede (elke uiting van onvrede over de dienstverlening is een klacht) te signaleren om zo erger te voorkomen.

Het klachtenteam heeft een workshop ontwikkeld met de naam "Hellup een klacht", voor alle medewerkers die te maken hebben met inwoners (direct of indirect). In deze workshop leren medewerkers hoe het klachtenproces binnen de AA-organisatie werkt, hoe je de kern van de klacht snel kunt achterhalen en hoe je op een professionele en positieve manier met klachten kunt omgaan. Een klacht kan immers een waardevolle kans zijn om de dienstverlening te verbeteren. In 2024 wordt de workshop 3x aangeboden.

3. Trends in klachten

Het aantal veelvragende en veel klagende inwoners neemt toe. Dit is een landelijke trend. Het is niet makkelijk om met deze inwoners om te gaan. Er is geen eenvoudige en eenduidige manier om deze veelvragende inwoner enerzijds toegang tot de gemeente te bieden en anderzijds zorgvuldig te begrenzen. Een zorgvuldige aanpak, maatwerk, is daarom erg belangrijk. Binnen het sociaal domein is men begonnen met het ontwikkelen van een werkwijze "zorgvuldig begrenzen". Het Klachtenteam heeft hieraan meegewerkt waarbij de visie van de Nationale Ombudsman de basis was. Het Klachtenteam ziet graag dat deze werkwijze verder wordt ontwikkeld en gemeente breed wordt toegepast binnen alle domeinen van de gemeente en gaat dit in 2024 oppakken.

Naast de zogenaamde veelvragers zien we ook dit jaar weer een toename van boze en agressieve inwoners die ongepaste taal gebruiken en een agressieve houding aannemen tegen de medewerkers, wat leidt tot een onveilig gevoel bij medewerkers en een afname van het werkplezier. Ook in onze contacten met klagers zien we dit terug. Het vertrouwen in de overheid is beschadigd en inwoners beginnen hun klacht vaker dan vroeger met een algemene klacht over de falende overheid waarbij de toeslagaffaire vaak wordt aangehaald. Daarnaast spreken we steeds vaker inwoners die zich tegen medewerkers zowel mondeling als schriftelijk steeds meer op een respectloze en ongepaste manier gedragen wat een goed gesprek in de weg staat en veel vergt van de medewerkers.

Wij hebben een korte selectie gemaakt van de wijze van communicatie door sommige klagers.

- *"Het is inderdaad onwil bewust dom houden van medewerkers en waardeloos beleid. Ik ben niet langer gediend van de bewust onnozel en jarenzeventig geklets. Succes met uw vervelende en onvolwassen houding"*
- *"Ik heb geen idee waar jullie mensen op selecteren, maar de cursus "hoe word ik een hufter" hebben ze goed afgerond"*
- *"Haal die lui van de weg, ziekte en verderf zaaien zit niemand op te wachten"*
- *"Ik kan u en alle anderen direct of indirect betrokken ambtenaren niet anders classificeren als laf, volstrekt onprofessioneel en onbekwaam"*
- *"You are not wrong, you are indecent. Its outraging public servant decency."*

Hoewel we van medewerkers mogen verwachten dat ze met boze inwoners om kunnen gaan, wordt het werk er niet leuker door. De Gemeente Amstelveen heeft een zero tolerance beleid, De vraag is of het nuttig is om inhoudelijk en hoe te reageren op dit soort teksten. Bij verbale agressie tegen medewerkers persoonlijk gericht zijn we voorstander van het consequent rapporteren van agressie-incidenten volgens het vastgestelde beleid in het kader van de veilige publieke taak (VPT).

4. *Behoorlijkheidsnormen en de menselijke maat*

Het Klachtenteam beoordeelt klachten op basis van de behoorlijkheidsnormen, zoals vastgelegd door de Nationale Ombudsman in haar behoorlijkheidswijzer en op basis van de menselijke maat. De vier basisnormen van behoorlijk handelen waaraan we toetsen zijn: Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht (maatwerk), Eerlijk en betrouwbaar.

Hieronder geven we een voorbeeld van een klacht waarbij maatwerk is toegepast en waarvan we hebben geleerd.

Medische keuring

Een inwoner klaagde over een medische keuring die haar moeder moest ondergaan voor de aanvraag verandering van parkeerkaart voor bestuurders naar een parkeerkaart voor passagiers. De voorwaarden en toetsingscriteria voor beide kaarten zijn niet hetzelfde. Om een bestuurderskaart te krijgen moet de bewoner laten zien dat hij/zij niet zelfstandig meer dan 100 meter achter elkaar kan lopen. Voor een passagierskaart moet hij/zij ook laten zien dat hij voor vervoer van deur tot deur steeds afhankelijk is van de hulp van de bestuurder. Het uitgangspunt is dat bij een aanvraag een medische keuring wordt opgelegd. Dit kan echter heel belastend zijn en niet nodig. Dit is afhankelijk van de concrete omstandigheden. De aanbeveling was hier om maatwerk toe te passen en goed te onderzoeken of medisch onderzoek achterwege kan blijven. Een goede uitleg aan de aanvrager over de "zwaardere" voorwaarden en een goede vraagstelling kan helpen om niet-noodzakelijk en belastend medisch onderzoek te voorkomen. In het concrete geval is geen nieuw medisch onderzoek gedaan en is de kaart afgegeven na een nadere toelichting van de aanvrager.

5. *Cijfers en conclusies*

Algemene klachtencijfers

Klachten komen via allerlei kanalen binnen. Het is van belang om klachten centraal te registreren om zo beter te kunnen leren van klachten

Niet alle klachten komen bij het Klachtenteam terecht, wat jammer is omdat klachten zo mooi een rode draad kunnen zijn in een signaal over de dienstverlening en de mogelijke verbetering daarvan. Voor wat betreft de volledigheid van het totaal aantal klachten, zoals weergegeven in onderstaande tabel, maken wij dan ook een voorbehoud.

Vanaf 2023 worden klachten geregistreerd in het zaaksysteem. Dit systeem is niet toereikend om een diepere analyse te maken op teamniveau. Deze rapportage is dan ook minder uitgebreid dan voorgaande jaren. Wij gaan er van uit dat dit bij het volgende jaarverslag anders is.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het klachtenverloop in cijfers over de periode 2019-2023 voor de gemeente en zorgaanbieders. Voor een nadere uitsplitsing per domein wordt verwezen naar bijlage 1 bij deze rapportage.

Aantallen	2019	2020	2021	2022	2023
Over gemeente	380	315	407	409	429
Zorgaanbieders	631	231	449	854	487

Het Klachtenteam heeft 429 klachten geregistreerd. Los daarvan worden ook meldingen, vragen en verzoeken, bezwaren en schadeclaims van inwoners ontvangen, die bij ons als klachten worden ingediend. In 2023 waren dat er 117. Deze categorie niet-ontvankelijke klachten worden intern uitgezet bij de juiste medewerker of vakafdeling om inhoudelijk op te pakken en worden niet geregistreerd als klachten.

Gemeente

Ten opzichte van vorig jaar hebben we een aanscherping van categorieën gemaakt en zijn we overgestapt op een andere wijze van registreren in het zaakstelsel, waardoor niet direct 1 op 1 een vergelijking met de cijfers van vorig jaar valt te maken. Uit de analyse van de klachten 2023 volgt dat de meeste klachten, 57 % onveranderd gaan over onduidelijke werkprocessen en/of procedures. Geen (goede) communicatie en informatievoorziening speelt daarbij een belangrijke rol. In 2022 ging 67% van de klachten over procedures en werkwijzen. De daling lijkt ingezet en wij zullen daar volgend jaar weer over rapporteren.

Van de 429 klachten gaat 11% over het niet krijgen van een reactie van de gemeente. Hier valt nog veel te winnen. Iedere inwoner verdient een adequate reactie op vragen en/of verzoeken. Wij zien dat het met name niet goed gaat als meerdere medewerkers of afdelingen betrokken zijn en niemand als eigenaar optreedt. Het is van belang om in een vroeg stadium afdelingsoverstijgend en integraal samen te werken.

Zorgaanbieders

Na een verdubbeling van het aantal klachten over zorgaanbieders in 2022, is het aantal klachten over zorgaanbieders 2023 weer rond het niveau van 2021. De daling is voor het grootste deel te verklaren uit een scherpe daling in het aantal klachten over het WMO-vervoer. Sinds de gemeente op 1 november 2022 is overgestapt naar een andere vervoerder zijn de klachten fors gedaald. Bij het Leerlingenvervoer en hulp bij het huishouden is een daling in het aantal klachten te zien. Dat verklaren we uit het feit dat bekend is dat het een landelijk probleem is dat er grote tekorten zijn aan personeel.

Onderscheid informele/formele klachtbehandeling

Wij maken een onderscheid tussen informele en formele klachtbehandeling. De meeste klachten wordt bij de vakafdeling neergelegd voor een snelle en informele klachtbehandeling. Dit zijn vooral de eenvoudige klachten. De gemeente heeft gekozen voor een laagdrempelige klachtenregeling met de focus op samen betrokken en oplossingsgericht. De klachtenregeling waarborgt dat wanneer een klager niet tevreden is met deze informele klachtafhandeling, de klachtenfunctionarissen (KF) de klacht formeel conform de klachtenregeling Amstelveen 2021 in behandeling nemen.

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

Wijze afhandeling klachten gemeente	2021	2022	2023
Informeel afgehandeld	293	308	346
Formeel afgehandeld (KF)	104	101	83
Nog afhandelen	9		
Totaal	406	409	429

We zien een afname van het aantal formele klachten. Dat is een compliment voor de klachtbehandelaren van de vakafdelingen omdat we dan voorzichtig zouden kunnen concluderen dat zij meer klachten van onze inwoners naar tevredenheid afhandelen. We zullen monitoren of dit een trend is.

6. Complimenten

Naast klachten ontvangt de gemeente ook regelmatig complimenten van inwoners. Complimenten zijn fijn om te ontvangen en voor medewerkers een signaal dat hun werk wordt gewaardeerd. In 2023 registreerden wij 102 complimenten over de gemeente. Een korte bloemlezing.

- *Wijkbeheer: Iets wat ons elke dag weer opvalt zijn de opgeruimde straten en parkjes, waar deze allemaal er fantastisch uitzien en netjes worden onderhouden, Hierbij verdienen de onderhoud mensen een dikke pluim en het is een genot om rond te kunnen wandelen in een zo mooi onderhouden omgeving, Onze dank hiervoor.*
- *CBT: Wat leven we toch in een fijne gemeente. Mijn melding werd zeer snel en super efficiënt opgepakt. Veel dank! Ik fiets weer wat geruster over het fietspad nu alle verlichting het weer doet.*
- *CBT Riolerings: Graag willen wij de afdeling riolerings heel hartelijk bedanken voor de assistentie begin vorige week! Serieus prettig om zo goed, rustig en vriendelijk geholpen te worden als je thuis met een vervelende overstroming zit*
- *Verkiezingen: Complimenten voor de organisatie gisteravond van de verkiezingen. Ik was aanwezig als stemmenteller en vond het een geoliede machine. Leve de Democratie!*
- *KCC: Bedankt voor het laten uitvoeren van al die telefoontjes die ik gepleegd heb in de afgelopen bijna 15 jaar*
- *Minimaregelingen: Dank u hartelijk voor al het goeds wat u met uw team voor zoveel mensen, waaronder mijzelf heeft kunnen betekenen, mag ook wel eens gezegd worden, TOP qua betrokkenheid*
- *Klantmanagers W&I: Ik wil u en het hele team van het Traject naar werk van harte bedanken voor het begrip en ondersteuning tijdens een zware levensfase. Dankzij jullie positieve inzet kreeg ik weer vertrouwen in mensen (en dan ook in mijzelf) en dat gaf me sterkte om mijn 'weg' naar zelfstandigheid te vinden*
- *Schuldhelpverlening: First of all, I like to thank you for all your help, understanding, and support for me. I feel safe, secure, and hopeful due to your approach.*
- *WMO: Bedankt voor uw kleurrijke wijze van medeleven. Wij waren er stil van. Fijn dat de problematiek uw aandacht heeft*

7. Verbeteringen en aanbevelingen

In 2022 zijn wij in onze jaarrapportage gestart met een overzicht van doorgevoerde verbeteringen en aanbevelingen. De jaarrapportage wordt door het college vastgesteld en met het management en de directie worden de aanbevelingen besproken, voor zover dit niet al eerder is gebeurd. De opvolging van de aanbevelingen is onderdeel van de bedrijfsvoering binnen de AA-organisatie en worden in de voortgangsgesprekken met directie en management gemonitord. Daaruit voortvloeiende verbeteringen komen terug in de volgende jaarrapportage.

Sommige inwoners willen geen klachten indienen ook al zijn ze ontevreden. Wij hebben met het KCC en het Amstelveenloket afspraken gemaakt om deze signalen aan ons door te geven. Zij bieden inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening en zijn een waardevolle aanvulling op de klachten om van te leren en de dienstverlening te verbeteren.

Hierna volgen de verbeteringen naar aanleiding van aanbevelingen in 2022. Daarna volgen de aanbevelingen 2023.

Verbeteringen

Publiekszaken, Burgerzaken: Doe nog grondiger onderzoek bij het proces tot uitschrijving bij een adresonderzoek en check of dit in lijn is met de AVG.

Deze aanbeveling is opgevolgd. Het proces adresonderzoek is in 2023 gedigitaliseerd, de processen zijn beschreven en uitgewerkt. Het proces is AVG-proof gemaakt.

Informatiebeveiliging, A&I, team informatiebeveiliging en privacy

Aanpassing werkinstructie inzage verzoeken dossiers is uitgevoerd. Voor 2024 staat een uitbreiding van de instructie op de planning. Waarbij het belangrijk is dat er uniform gewerkt wordt.

Belastingen: Automatische kwijtscheldingstoets lokale belastingen

Er is -nog- geen wettelijke grondslag om inwoners die nog niet eerder een kwijtschelding hebben ontvangen, hier op te toetsen. Om een inwoner te mogen toetsen, moet er een kwijtscheldingsaanvraag zijn. De gemeente geeft op ieder aanslagbiljet aan -indien van toepassing- de mogelijkheid om een kwijtscheldingsverzoek in te dienen en bij telefonisch contact vindt een lichte toetsing (uitvraag) plaats. Met ingang van 2023 heeft de gemeente Amstelveen de financiële normen verruimd bij de toetsing of inwoners voor kwijtschelding in aanmerking komen.

Veiligheid en Handhaving

Handhavingstrajecten kunnen erg lang duren. De aanbeveling inwoners/belanghebbenden tussentijds op de hoogte te houden is opgevolgd

Projecten en advies, Parkeren

De publicatie van het verkeersbesluit over te plaatsen laadpalen is aangepast met een rechtsmiddelen clausule en een locatieaanduiding (straatnaam, cijferreeksen). De aanbeveling is de exacte locatie van de laadpalen te vermelden is niet overgenomen.

Projecten en advies, Centrale beheertaken en Sociale Voorzieningen

De procedure voor de aanvraag en uiteindelijke plaatsing van gehandicaptenparkeerplaats is aangescherpt. Er wordt contact met de inwoners opgenomen bij de aanvraag en de wensen worden besproken. Het proces wordt aan de inwoners uitgelegd en bij de uitvoering neemt CBT weer contact op met de inwoner.

Wijkbeheer, Bomen:

Mede op basis van de aanbeveling het bomenbeleid op de website te publiceren en de richtlijn en aanpak van de Nationale Ombudsman bij klachten van inwoners over overlast door bomen is de website aangepast.

Sociale Voorzieningen, Minimaregelingen:

De aanbeveling was: Wees coulanter bij de beoordeling vergoeding advocaatkosten als de inwoner deze heeft voorgeschoten en later een vergoeding aanvraagt. (Handel naar de geest en bedoeling van de wet) In het nieuwe armoedebeleid van de gemeente wordt uitgegaan van vertrouwen en lastenverlichting voor de inwoner. Dit betekent dat bij de vergoeding van de eigen bijdrage voor rechtsbijstand, de controle nu bestaat of er een geschil is. Ook bij deze kosten en vergoeding daarvan gaat de gemeente er van uit dat de vergoeding wordt ingezet waar het voor bedoeld is, zonder achteraf bonnen of facturen te controleren.

Jeugd en Onderwijs en Jeugdhulpverlening

De kwaliteit van de dossiers. 2023 stond in het teken van prioriteit geven aan de basis op orde. Hiertoe behoort deugdelijke verslaglegging, dossier op orde, afspraken ten aanzien van het proces met ketenpartners en ouders schriftelijk bevestigen en registreren. Hoofdstuk in het handboek voor jeugdhulpverleners, in een onboarding training voor jeugdhulpverleners en in een training voor bestaande jeugdhulpverleners en adviseurs, over onder andere verschillen in wetten, motivering en verslaglegging.

Sociale Samenleving, Sociaal Team

De aanbeveling bewaar kopie van opgevraagd dossier is overgenomen. Inmiddels worden alle gegevens rondom een inzageverzoek vastgelegd in een (lopend) dossier.

Aanbevelingen

Gemeente breed

Telefonische bereikbaarheid

Het is voor de medewerkers KCC van groot belang dat zij hun telefoontjes kwijt blijven kunnen in de organisatie en dat medewerkers bereikbaar zijn en ook terugbellen. Regel per

team goede telefonische bereikbaarheid, maak daar afspraken over. 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.

Samenwerken

Daar waar meerdere afdelingen betrokken zijn, helpt het om gezamenlijk te zoeken naar een integrale oplossing voor onze inwoners (samen betrokken en oplossingsgericht). Continue aanbeveling.

Beheer postbussen

Controleer of postbussen nog in gebruik zijn en wie daarvoor verantwoordelijk. Regel bij afwezigheid of vertrek voor voldoende vervanging. En maak binnen de organisatie duidelijk wie de contactpersoon is.

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. Ons advies is om meer en eerder in te zetten op een gesprek over de communicatie als er signalen zijn dat de communicatie verstoord raakt of is.

In- en externe dienstverlening

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 voorbeeld geldt dat ingeval van adresonderzoek gemeentepost door de inwoners niet wordt ontvangen dit grote gevolgen kan hebben, zoals bijvoorbeeld een ambtshalve uitschrijving.

Fysiek Domein

CBT, Wijkbeheer en P&A, Fixi

- Scherp werkinstructie afhandeling fixi melding aan.
- Meldt een fixi melding die intern wordt doorgestuurd niet af.
- 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
- Informeer de inwoners, zodat de inwoner wordt meegenomen in het proces.
- Geef ook aan inwoners duidelijk aan dat fixi niet bedoeld is om vragen te stellen en correspondentie te voeren.

Projecten en Advies

Benoem en bespreek in een vroeg stadium onvrede bij inwoners bij grote projecten. Ben daarin open en transparant en beantwoord vragen van inwoners en leg dit vast. Dit kan verdere escalatie in formele klachten en Woo verzoeken voorkomen.

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 en kan het KCC 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 van de gemeente te voorkomen.

Sociaal Domein

Sociale Samenleving en Jeugd en Onderwijs

Maak of scherp instructie aan wie, wat, waar en waarom vastlegt in de communicatie tussen de gemeente en betrokken ketenpartners/aanbieders om te voorkomen dat er niets wordt vastgelegd en om duidelijk te maken wie verantwoordelijk is.

Jeugdhulpverlening en Sociaal Team

Investeer samen met de ketenpartners en intern 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.

Jeugdbegeleiding, Leerplicht:

Communiceer met de inwoner ingeval van uitvoering van de leerplichtwet en aanbod passend onderwijs waar de gemeente voor verantwoordelijk is en waarvoor niet. Leg dit aan de voorkant vast en leg vast met betrokken partijen wie waarover communiceert met de inwoners.

Zorgaanbieders, Leerlingenvervoer:

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

Contractbeheer Zorgaanbieders:

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

Contactbeheer 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.

8. Ontwikkeling die op ons afkomt

Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb

Het wetsvoorstel vormt een poging om de menselijke maat bij overheidshandelen te bevorderen en hiermee onrecht, zoals bij de toeslagenaffaire, in de toekomst te voorkomen. Met het voorgestelde nieuwe art. 2:4a komt er een nieuw algemeen beginsel van behoorlijk bestuur in de Awb, namelijk het dienstbaarheidsbeginsel. Dit beginsel houdt in dat het bestuursorgaan zich bij het uitoefenen van zijn taak dienstbaar dient op te stellen. Op basis van dit beginsel moet het bestuur de burger centraal stellen en zich altijd bewust zijn van de effecten van zijn handelen op de burger. De gemeente Amstelveen legt voor de komende jaren de focus op de integrale benadering en menselijke maat in de dienstverlening. Wordt vervolgd.

9. Ombudsman Metropool Amsterdam

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023
Tweedelijnsklachten	18	12	11	5
Overige verzoeken	36	40	24	30
Totaal				

Als een inwoner een klacht heeft ingediend bij de gemeente en ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente, kan de inwoner zich richten tot de Ombudsman Metropool Amsterdam, hierna: "de ombudsman".

In 2023 hebben 35 verzoekers zich gemeld bij de ombudsman. 5 daarvan waren zuivere tweedelijns klachten. De ombudsman kan ook zelf een onderzoek starten of intervisie houden als daarvoor genoeg redenen zijn. De klachtenfunctionarissen zijn de contactpersonen voor de ombudsman.

Uit de ombudsagenda 2024 met de titel “Schakel tussen bewoners en gemeente”, volgt dat de ombudsman voor de komende periode haar bijzondere aandacht richt op de thema’s bestaanszekerheid, inclusie en leefbaarheid. De ombudsman streeft ernaar om met deze agenda een bijdrage te leveren aan de verbinding tussen bewoners en gemeente. Door de kloof te overbruggen kan gebouwd worden. Klachtrecht speelt een belangrijke rol bij het behouden en herwinnen van het vertrouwen van burgers in de overheid. Bewoners moeten kunnen rekenen op een behoorlijke klachtafhandeling door de gemeente. Als het ergens mis gaat dan komen bewoners en gemeente daar samen.

Amstelveen, mei 2024
Klachtenfunctionarissen
Yvonne Meijers en Tonnie Valkenaars

Bijlage 1: Klachten gemeente en zorgaanbieders

Gemeente, In- en externe dienstverlening

Aantal	2019	2020	2021	2022	2023
Financiën *)					2
HRM *)					2
Publiekszaken	72	34	65	81	42
Services	26	25	25	24	24
Totaal	102	61	91	108	70

Binnen dit domein valt ruim 59% van de klachten binnen de categorie incorrecte werkwijze of procedure, tegenover 75% in 2022.

Van de 70 klachten is 44% gegrond of deels gegrond en 56% is ongegrond. 59% van de klachten valt onder de categorie "incorrecte werkwijze of procedure", 11,5% valt onder bejegening, 11,5% onder de categorie "communicatie". De categorie "geen reactie van de gemeente" is 10%. En 5,7% valt onder de categorie "transparantie".

Conclusies:

In dit domein neemt Publiekszaken het grootste deel van de klachten voor haar rekening. Net als voorgaande jaren is dit te verklaren uit het groot aantal klantcontacten. De daling van het aantal klachten bij Publiekszaken is te verklaren uit het feit dat het team Parkeren niet meer valt onder Publiekszaken. Binnen de afdeling Services neemt het team Belastingen het grootste deel, 67%, van de klachten voor zijn rekening. Het team Belastingen werkt voor meerdere gemeentes. Klachten van andere gemeentes worden niet geregistreerd door het klachtenteam ten behoeve van de jaarrapportage en verantwoording aan de raad.

Fysiek Domein

Aantal klachten	2019	2020	2021	2022	2023
Stedelijke Ontwikkeling	23	17	20	26	18
Veiligheid & Handhaving	51	42	55	35	33
Zorgvlied	9	12	5	4	8
Projecten en Advies	22	27	32	27	96
Centrale Beheer Taken	81	52	64	51	49
Wijkbeheer	14	30	35	37	45
Totaal	202	180	211	180	249

Van de 249 klachten is 39 % gegrond of deels gegrond en 61 % is ongegrond. Binnen het fysieke domein valt 56% van de klachten onder de categorie incorrecte werkwijze of procedure en 15% valt onder de categorie "geen reactie van de gemeente". De rest valt onder overige categorieën.

Conclusies:

Als het aantal klachten wordt afgezet tegen het aantal meldingen en handelingen die plaatsvinden op jaarbasis is het aantal binnengekomen klachten nog steeds laag. Inwoners melden ook klachten via Fixi en ook komen er klachten binnen via Social Media. Als deze niet worden doorgezet aan het klachtenteam, zijn deze klachten niet terug te vinden in de cijfers (zie aanbeveling).

De afdeling Projecten en Advies neemt het grootste deel van de klachten voor haar rekening. Eén verklaring daarvoor is het feit dat het team Parkeren onder deze afdeling is komen te vallen (52 klachten) Veel klachten over het team beleid en advies gaan over het onderwerp Laadpalen (de wachttijd voor het plaatsen, het in beslag nemen van het aantal parkeerplekken en het niet op de hoogte zijn van de plaatsing).

Bij de klachten over het team CBT neemt net als voorgaande jaren het team Afvalbeheer het grootste deel van de klachten voor haar rekening.

Sociaal Domein

Aantal klachten	2019	2020	2021	2022	2023
Jeugd en onderwijs *)	0	0	0	0	16
Sociale samenleving *)					16
Sociale Voorzieningen	19	34	44	50	49
Werk & Inkomen	31	25	30	38	29
Totaal	76	74	105	121	110

*) De afdeling Jeugd & Samenleving is met ingang van juni 2023 uitgesplitst in de afdeling Jeugd en Onderwijs en in de afdeling Sociale Samenleving.

Binnen het Sociaal Domein zijn 40% van de klachten gegrond of deels gegrond en 60% van de klachten is ongegrond. 50% van de klachten valt onder de categorie incorrecte werkwijze of procedure. 22% valt onder de categorie bejegening Onder de categorie communicatie, waaronder geen reactie valt 21 % en de categorie overig 6%.

Conclusies:

Het aantal klachten is laag ten opzichte van het aantal inwoners dat een beroep doet op sociale voorzieningen. We zien een lichte daling van het aantal klachten bij afdeling Werk & Inkomen en bij het Sociaal team (van 21 naar 15).

De rode lijn in de klachten is terug te voeren op de werkprocessen, dossiers die nog onvoldoende op orde zijn en procedures, werkwijzen die onvoldoende duidelijk zijn voor de inwoner en processen die soms lang duren. Klachten binnen met name Sociaal Team en het team Jeugd zijn vaak complex.

Zorgaanbieders

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

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.

49% van de ingediende klachten betrof WMO vervoer. 16% van de ingediende klachten betrof Leerlingenvervoer. 20% van de ingediende klachten betrof Hulp bij het huishouden.

WMO-vervoer

Het aantal klachten is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2022. De nieuwe vervoerder RMC, met ingang van 1 november 2022, doet het goed. 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

Hoewel het aantal geregistreerde klachten is gedaald ten opzichte van 2022 staat het leerlingenvervoer onverminderd voor grote uitdagingen. Er is 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. Klachtmoetheid bij ouders kan een verklaring zijn voor de daling van het aantal klachten. Klachten gingen vooral over een gebrek aan communicatie over vertraagde ritten en/of het niet rijden van een route. In 2023 zijn er intern afspraken gemaakt over de registratie van klachten door de vakafdeling zelf.

Hulp bij huishouden

Hoewel het aantal geregistreerde klachten is gedaald, geldt ook voor hulp in de huishouding dat er behoorlijke uitdagingen zijn.

Het tekort aan personeel bij de aanbieders leidt tot lange wachttijden en tot gebrek aan vervanging bij vakantie en ziekte van medewerkers. Daar gaan de klachten overwegend over. Het gebrek aan capaciteit is een landelijk probleem en publiciteit daarover heeft wellicht geleid tot bijstelling van verwachtingen en tot minder klachten.

Hulpmiddelen/woonaanpassingen

In 2022 zagen we een toename van het aantal klachten. Deze trend zet door in 2023.

Het aantal klachten gaat onveranderd in bijna alle gevallen over aanpassingen en vervanging van onderdelen van scootmobielen en rolstoelen. Vooral de levertijden spelen een rol, waardoor de duur van de aanpassing of reparatie lang op zich laat wachten.

Daarnaast zijn er veel klachten over de communicatie en bereikbaarheid. Hierbij gaat het vooral over het laten weten hoe het ervoor staat en het kunnen maken van een afspraak.

Wmo begeleiding

We zien een stijging van 1 naar 9 klachten. Het lijkt erop dat de inwoner het klachtenteam beter weet te vinden.

Jeugd

Over 2023 hebben we 3 klachten ontvangen via de aanvraag bij de aanbieders. Er zijn geen klachten rechtstreeks bij het klachtenteam, binnengekomen.