



College van B&W

Uw contact T. Valkenaars

T (020) 540 46 96

F (020) 540 45 59

t.valkenaars@amstelveen.nl

AAN
de gemeenteraad Amstelveen

Postbus 4, 1180 BA Amstelveen

*Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum
van deze brief*

Datum 13 mei 2025

Ons kenmerk Z25-035665

Betreft Jaarverslag 2024 Klachtenteam

Geachte raad,

Hierbij ontvangt u het jaarverslag 2024 van het Klachtenteam. Dit jaarverslag biedt inzicht in de klachten en complimenten over de periode januari tot en met december 2024.

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 en steken veel tijd en energie in persoonlijk contact.

Formeel/informeel

De gemeente Amstelveen registreert alle klachten. Informele klachten zijn eenvoudige klachten die snel kunnen worden opgelost door de klachtbehandelaren van de vakafdeling. Als de inwoner tevreden is met de informele aanpak, is de klacht opgelost. Er volgt dan geen formeel klachttraject. Het aantal geregistreerde klachten is gestegen ten opzichte van vorig jaar, maar in verhouding tot het totaal, zien we een verdere daling van het aantal formele klachten in vergelijking met 2023 en 2022. We concluderen hieruit dat de tevredenheid bij inwoners over de informele klachtbehandeling wederom is gestegen.

Conclusies Jaarrapportage 2024

In 2024 meldden 534 inwoners zich bij het klachtenteam. In 400 gevallen ging het om klachten over de dienstverlening van de gemeenten. De overige 134 meldingen gingen over andere instanties dan de gemeente, of over beleid, of meldingen openbare ruimte, overlast en schademeldingen. Het klachtenteam zorgt ervoor dat ook deze inwoners via het juiste loket een adequate inhoudelijke reactie krijgen. In 2023 registreerden we 429 klachten, waarvan er 117 geen klachten over de dienstverlening bleken. De stijging van klachten en overige meldingen verklaren we uit de grotere vindbaarheid van het Klachtenteam. Opvallend is dat de stijging zich niet voordoet bij het Sociaal Domein.

Klachten over zorgaanbieders

Het aantal klachten over zorgaanbieders is gestegen van 487 in 2023 naar 540 in 2024. De voornaamste oorzaken zijn onderbezetting en uitval van personeel bij de verschillende sectoren, met name bij het Leerlingenvervoer.



Welke acties zijn ondernomen?

De werkinstructies voor de afhandeling van fixi meldingen en voor de afhandeling van meldingen openbare straatverlichting zijn dit jaar aangepast. Het project 'duidelijke brieven' binnen het Sociaal domein zal bijdragen aan een verdere afname van het aantal klachten over onduidelijke procedures en werkwijzen. Het team Parkeren heeft in samenwerking met het Klant Contact Center (KCC) de werkwijze aangepast. De bereikbaarheid voor de inwoners is daardoor sterk verbeterd. Daarmee zijn we er nog niet. Goede klachtbehandeling is een continu proces. In 2025 focussen we nog meer op persoonlijk en snel contact met inwoners die klagen. We luisteren en doen wat nodig is.

Tweedelijns klachten door de Ombudsman Metropool Amsterdam

In 2024 hebben 32 inwoners zich tot de ombudsman gewend. Daarvan ging het in vijf gevallen om tweedelijnsklachten van inwoners die niet tevreden waren over de klachtbehandeling door de gemeente. Eén verzoek wat bij de ombudsman binnenkwam heeft de ombudsman rechtstreeks in behandeling genomen. De ombudsman heeft in zijn communicatie aangegeven dat de gemeente haar klachtbehandeling goed op orde heeft.

Complimenten

We ontvingen 119 complimenten over de gemeente en 16 over zorgaanbieders tegenover 102 complimenten in 2023. Met name ontvangen we regelmatig complimenten over de vriendelijke bejegening door het KCC aan de telefoon. Deze complimenten worden doorgestuurd aan de betrokken medewerkers en leidinggevenden.

Een nadere toelichting van de cijfers vindt u in de bijlage.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

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

Bert Winthorst

Tjapko Poppens

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.