



Gemeente Aalsmeer

## COLLEGEVOORSTEL



**Zaaknummer:** Z26-005840

**Openbaarheid:** Ja

**Raad:** Raad ter kennisname

**Afgestemd met  
portefeuillehouder**

**via staf / mail datum:** 13 april 2026

**Portefeuillehouder:** Burgemeester mr. G.E. Oude  
Kotte

**Behandelend ambtenaar:**

T. Valkenaars, R. Schippers, M. Dwarkasing  
0205414696

t.valkenaars@amstelveen.nl

[r.schippers@amstelveen.nl](mailto:r.schippers@amstelveen.nl),

[m.dwarkasing@amstelveen.nl](mailto:m.dwarkasing@amstelveen.nl)

Klachtenteam / Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders

### Onderwerp

Jaarverslag 2025 Klachtenteam

---

### Besluit

*Het college van burgemeester en wethouders besluit:*

1. Het Jaarverslag 2025 Klachtenteam vast te stellen
2. Het Jaarverslag 2025 Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders vast te stellen
3. De gemeenteraad te informeren met de in bijlage 3 opgenomen Raadsbrief

---

### Samenvatting

Deze jaarverslagen bieden inzicht in de geregistreerde klachten en complimenten over de periode januari tot en met december 2025 en geven inzicht in de doorgevoerde verbeteringen en aanbevelingen voor de dienstverlening van de gemeente en de zorg- en dienstverlening door gecontracteerde zorgaanbieders.

#### *Leerpunten enquête naar klachtbehandeling*

Wij hebben een enquête uitgezet onder alle inwoners die in 2024 een klacht hadden ingediend. Ondanks de bescheiden respons (27 respondenten) hebben wij daaruit kunnen halen dat het voor klagers onvoldoende duidelijk is wanneer een klacht is afgesloten. Wij scherpen de werkinstructie hierop aan en bespreken dit met de klachtbehandelaren van de vakafdeling.

#### *Klachtencijfers gemeente*

In 2025 meldde 174 inwoners (in 2024 waren dat er 142) zich bij het klachtenteam. Deze stijging is bijna volledig toe te schrijven aan het aantal inwoners dat zich tot de gemeente wendt met meldingen, vragen en verzoeken, klachten over andere instanties dan de gemeente, zoals PWN, Provincie, Schiphol, bezwaren en aansprakelijkheden van inwoners. Dat waren er 71 in 2025 tegenover 47 in 2024. Conclusie: inwoners weten ons steeds beter te vinden. Ook als het geen 'echte' klachten zijn, zetten wij deze door naar de juiste afdeling voor een adequate reactie.

Er zijn 103 klachten over de dienstverlening van de gemeente inhoudelijk behandeld (in 2024 waren dat 95 klachten). De stijging van de klachten in 2025 wordt veroorzaakt door een stijging van de klachten in het sociaal domein, met name klachten over de lange afhandelduur van aanvragen Wmo en communicatie daarover. Het team WMO kampte met een capaciteitstekort waardoor de wachttijden opliepen. Het team heeft daarom een consulent van de dag ingesteld. Deze consulent behandelt de telefoontjes van inwoners met vragen over hun procedure. Uitgangspunt is dat inwoners binnen 12 uur worden teruggebeld. We gaan ervan uit dat dit, en het feit dat het team inmiddels weer op volle kracht is, zal leiden tot een daling van het aantal klachten.

#### *Formeel/informeel*

Informele klachten zijn klachten die het Klachtenteam uitzet bij de klachtbehandelaren van de vakafdeling (dicht bij de bron) om snel contact op te nemen en zo mogelijk de klacht meteen op te

lossen. Als de inwoner aangeeft tevreden te zijn met de informele klachtbehandeling is de klacht opgelost. De klacht kan afgesloten worden en een formeel klachttraject kan dan achterwege blijven. De meeste klachten, ruim 80% worden informeel afgehandeld. Het aantal formeel behandelde klachten daalde van 22% in 2024 naar 19% in 2025. We zullen bij informele klachten vaker controleren of de klacht ook naar mening van de klager is afgehandeld. Zo niet, dan wordt de klacht formeel in behandeling genomen. Daarna kunnen klagers nog naar de ombudsman.

#### *Categorie klachten/gegrond en ongegrond*

Van de 103 inhoudelijk behandelde klachten gaat 56% over incorrecte procedure/werkwijze, tegenover 58% in 2024. Het gaat vaak om het niet begrijpen van ingewikkelde aanvragen en procedures. Een betere uitleg en persoonlijk contact dragen volgens ons bij aan minder klachten over ingewikkelde procedures en werkwijzen.

Het aantal gegronde klachten is flink afgenomen. Van de 103 inhoudelijk behandelde klachten was 57,8% gegrond tegenover 71% in 2024. De verklaring voor deze daling is dat we bij de beoordeling van de klacht vaker constateerden dat inwoners niet zozeer bleken te klagen over de werkwijze, maar over de inhoud waar ze het niet mee eens waren.

Daarnaast gaat 37,3 % (in 2024 was dat 29%) van de klachten over het niet-krijgen van een reactie van de gemeente. In deze categorie is 86,8% van klachten gegrond verklaard, omdat de servicenorm van twee werkdagen voor een eerste contact niet werd gehaald. Wij zien dat het met name niet goed gaat als meerdere medewerkers of afdelingen betrokken zijn en niemand zich eigenaar voelt of wanneer het ingewikkelde vragen of verzoeken betreft. Het is van belang om snel het eerste contact te leggen in deze gevallen en afdeling overstijgend en integraal samen te werken. Wij gaan in 2026 langs de verschillende teams en afdelingen om onze bevindingen en aanbevelingen nader onder de aandacht te brengen.

#### *Klachtencijfers zorgaanbieders*

In 2025 zijn in totaal 118 klachten ingediend bij de gemeente en zorgaanbieders. Met alle klagers is telefonisch contact opgenomen. Persoonlijke aandacht en gerichte aanpak van de klachten leiden tot structurele oplossingen van klachten en een daling van het totale aantal klachten.

Ten opzichte van 2024 is het aantal klachten met 48% afgenomen. De grootste dalingen zijn bij het leerlingenvervoer en Wmo-vervoer te zien. Bij het leerlingenvervoer worden klachten zoveel mogelijk voorkomen door adequaat en tijdig handelen van de consulenten, een consequente en striktere toepassing van de regelgeving en een goede voorbereiding op het nieuwe schooljaar.

De belangrijkste aanbevelingen om het aantal klachten bij zorgaanbieders verder te beperken, richten zich op het verbeteren van de dienstverlening: beperking van uitval van vervoer en tijdige communicatie bij vertraging van de zorg- en dienstverlening. Een gerichtere, persoonlijk aanpak van zorgaanbieders bij klachten zal mede hiermee de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening doen toenemen. In de evaluatiegesprekken met zorgaanbieders is er structureel aandacht voor de klachten en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

#### *Nationale ombudsman*

Inwoners die niet tevreden zijn met de klachtbehandeling door de gemeente, kunnen een verzoek bij de Nationale ombudsman indienen. In 2024 heeft de Nationale ombudsman één tweedelijnsklacht behandeld over het horen van klager bij klachtbehandeling.

#### *Leren van klachten*

Leren van klachten is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering. De opvolging van onze aanbevelingen uit de jaarrapportage is onderdeel van de bedrijfsvoering. Waar aanbevelingen leiden tot aanpassing en verbeteringen in de dienstverlening, wordt dit opgenomen in de jaarrapportage.

---

### *Complimenten*

Naast klachten registreren we ook complimenten van inwoners over de dienstverlening van de gemeente. In 2025 registreerden we 17 schriftelijk ingediende complimenten van Aalsmeerse inwoners over de gemeentelijke dienstverlening. In 2024 waren dat er 19.

---

### **Doel**

- Handelen vanuit de kernwaarde menselijke maat.
- Maatwerk leveren; meedenken in mogelijkheden en rechtdoen aan de individuele situatie van inwoners.
- Leren van klachten en daarmee de dienstverlening verbeteren.

---

### **Prestatie**

- Borgen opvolging aanbevelingen genoemd in het jaarverslag.
- Opvolgen leerpunten uit enquête onder inwoners die in 2024 een klacht hebben ingediend naar hun ervaringen met klachtbehandeling.

---

### **Voorgeschiedenis en context**

N.v.t.

---

### **Overwegingen die hebben geleid tot het voorgestelde besluit**

De gemeente voldoet hiermee aan haar wettelijke verplichtingen.

---

### **Keuzemogelijkheden/alternatieven**

N.v.t.

---

### **Participatie**

N.v.t.

---

### **Kanttekeningen en risico's**

N.v.t.

---

### **Financiën**

N.v.t.

---

### **Vervolgstappen**

#### *Uitvoering en procesplanning*

Het collegevoorstel en de raadsbrief worden na besluitvorming gepubliceerd.

---

### **Evaluatie**

De opvolging van de aanbevelingen uit de jaarrapportage is onderdeel van de bedrijfsvoering. Het doel is verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Waar aanbevelingen leiden tot verbeteringen, wordt dit opgenomen.

---

### **Duurzaamheidsaspecten**

N.v.t.

---

### **Bijlagen**

- 1 Jaarverslag 2025 Klachtenteam
  - 2 Jaarverslag 2025 Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders
  - 3 Raadsbrief
-

Behandeld in B&W-vergadering [d.d. 16 juni 2026, nr. 5](#)

Besluit B&W [Conform advies](#)