

Jaarverslag 2025

Klachtenteam

Maart 2026
Z26-005839



Inhoud

Inhoud 2

Inleiding; klachten dienstverlening gemeente 2025	3
1.1. Enquête en evaluatie klachtbehandeling	3
1.2. Bereikbaarheid en Servicenorm	4
1.3. Geactualiseerde behoorlijkheidsnormen	4
1.4. Trends	5
2. Cijfers en conclusies	7
2.1. Aantallen	7
2.2. Behandelde klachten	8
3. Complimenten	10
4. Verbeteringen	12
4.1. Verbeteringen gemeente breed	12
4.2. Verbeteringen in- en externe dienstverlening	13
4.3. Verbeteringen Fysiek Domein	13
4.4. Stedelijke ontwikkeling	14
4.5. Openbare Orde en Veiligheid	15
4.6. Verbeteringen Sociaal Domein	15
4.7. Verbeteringen Contractbeheer Aanbieders	16
5. Aanbevelingen 2025	18
5.1. Gemeente breed	18
5.2. In en externe Dienstverlening	18
5.3. Fysiek Domein	19
5.4. Sociaal Domein	20
6. Ombudsman Metropool Amsterdam	22
7. Bijlage 1: Klachten gemeente	23
7.1. In- en externe dienstverlening	23
7.2. Fysiek Domein	24
7.3. Sociaal Domein	26
8. Bijlage 2: Enquête Klachtbehandeling 2024	28



Inleiding; klachten dienstverlening gemeente 2025

Deze jaarrapportage is iets anders van opzet dan de klachtenrapportages van de afgelopen jaren. Met ingang van september 2024 is de functionaris voor klachten over zorgaanbieders bij het team BCC ondergebracht. De Klachtenfunctionaris is daarmee beter gepositioneerd binnen de organisatie. Door de korte lijnen met de contractmanagers binnen het team BCC verwachten we een kwaliteitsslag in de behandeling van klachten, een vereenvoudigde escalatie van klachten naar de contractmanagers en verbeteringen van de communicatie en overleg met de verschillende aanbieders. De Klachtenfunctionaris zorgaanbieders stelt zijn eigen jaarrapportage op, die wij gezamenlijk met deze jaarrapportage zullen aanbieden.

Goede klachtbehandeling is een continu proces. In 2026 ligt de focus op persoonlijk en snel contact met inwoners die klagen en betere communicatie bij het afronden van een klacht. Dit als een van de leermomenten uit een enquête waarbij we klagers gevraagd hebben naar hun ervaringen met klachtbehandeling.

1.1. Enquête en evaluatie klachtbehandeling

Wij hebben inwoners van Amstelveen en Aalsmeer die in 2024 bij de gemeente hebben geklaagd, gevraagd naar hun ervaring met klachtbehandeling. De uitkomsten van de enquête geven voldoende aanleiding om het proces klachtbehandeling te verbeteren.

Zo is een belangrijk leermoment de afsluiting van de klacht. Het blijkt dat het voor klagers onvoldoende duidelijk is of en wanneer een klacht is afgehandeld. We zullen de werkinstructie voor het afhandelen van informele klachten aanpassen en deze bespreken met de klacht-behandelaren. Het klachtenteam zal hiervoor een format opstellen.

Om de kwaliteit van de klachtbehandeling continue te monitoren en te verbeteren, zullen we steekproefsgewijs klagers benaderen met een aantal vragen over het proces van klachtafhandeling. Daarnaast zou het onderzoek aan kwaliteit winnen als er niet te veel tijd zit tussen het moment van klagen en het onderzoek. Een periode van maximaal 6 maanden na afhandeling van de klacht lijkt daarvoor reëel.

Ook de tips van de respondenten (55 van de 76) bieden leerpunten voor het klachtenteam en de klacht-behandelaren:

Het is goed als duidelijk is wie de klacht behandelt. En als die persoon direct is te benaderen;

Blijf trouw aan de menselijke waarden.

Wees eerlijk, geef fouten toe, speel geen spelletjes.

Alles bij elkaar is de tevredenheid over de klachtenprocedure laag, het gemiddelde cijfer is 5.0. Er is een duidelijke samenhang tussen de tevredenheid en de uitkomst van de klacht. Respondenten die gelijk kregen (17), geven gemiddeld een cijfer van 7,8, terwijl degenen die geen gelijk kregen (19) gemiddeld een 3,6 geven. Dit komt overeen met een onderzoek door de Nationale Ombudsman in 2017 naar bejegeningssklachten. Daaruit volgde dat veel inwoners ontevreden zijn over de klachtbehandeling als het resultaat dat zij beoogden te bereiken met de klacht niet wordt bereikt.

*Meer informatie over de conclusies en leermomenten vindt u op de pagina's 10, 11 en 12 van deze bijlage.



1.2. Bereikbaarheid en Servicenorm

De servicenorm om binnen twee werkdagen te reageren wordt helaas nog steeds niet in alle gevallen gehaald. Ons streven is en blijft het aantal klachten over “geen reactie gemeente” naar nul te brengen. Een essentiële stap om het vertrouwen van de inwoner in de overheid te verbeteren.

Samen met collega's van de afdeling CoPi heeft het klachtenteam overleg gehad met verschillende teams om de bereikbaarheid te verbeteren. Bij sommige teams komen dagelijks heel veel telefoontjes binnen. Die kunnen niet altijd goed worden doorverbonden, dit speelt al een lange periode. Het gevolg is onbegrip en irritatie bij inwoners en tegelijkertijd frustratie bij de medewerkers van het KCC, omdat zij de inwoner vaak zo goed begrijpen. Onder andere met team WMO hebben we verschillende verbeterideeën besproken die opgepakt worden. De samenwerking hierin is als zeer motiverend ervaren en zal een follow-up krijgen.

In 2026 gaan wij als klachtenteam langs bij meerdere teams om te sparren, hoe kunnen we elkaar helpen om de bereikbaarheid op diverse vlakken te verbeteren. Ook is het prettig om klachtbehandeling eens face-to-face te bespreken met klacht-behandelaren van de vak afdeling, dit als vervanging van de workshop “Hellup een klacht”.

1.3. Geactualiseerde behoorlijkheidsnormen

Klachten worden langs de meetlat van de behoorlijkheidsnormen gelegd zoals opgenomen in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft recent de behoorlijkheidswijzer geactualiseerd. Aanleiding daarvoor is de continue verandering van de relatie tussen burger en overheid, zoals digitalisering en de veranderde inzichten over maatwerk.

De Nationale Ombudsman heeft 4 kerwaarden geformuleerd in de nieuwe behoorlijkheidswijzer. Deze vier kernwaarden zijn:

1. De overheid heeft goed contact met de burger;
2. De overheid zet burgers centraal en doet wat nodig is;
3. De overheid werkt voor alle burgers;
4. De overheid is eerlijk.

Uit deze kernwaarden volgen 20 door de ombudsman geformuleerde behoorlijkheidsvereisten, die dienen als toetsingskader bij behandeling van klachten. De belangrijkste wijzigingen in de nieuwe behoorlijkheidswijzer zijn:

- de nieuwe opgenomen norm ‘Toegankelijkheid’: De overheid is digitaal, via de post, telefonisch en fysiek toegankelijk en ondersteunt burgers die moeite hebben met het contact met de overheid.
- het opgaan van het vereiste van ‘Redelijkheid’ in ‘Evenredigheid’: De overheid verzamelt alle relevante belangen en maakt een evenredige afweging bij haar beslissing. Als de overheid in het nadeel van de burger handelt, gebruikt ze het minst zware middel.
- en een andere invulling van het vereiste ‘Maatwerk’: Maatwerk betekent dat de overheid passend handelt op basis van de situatie waarin de burger zich bevindt en de taak die de overheid uitvoert. Ook als de regels strak zijn, moet een uitzondering gemaakt kunnen worden als dat nodig is. Maatwerk betekent niet dat de overheid voor iedere burger een uitzondering moet maken, maar dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn of haar verhaal te doen. Het bieden van maatwerk begint dus met luisteren naar de burger. Waar nodig moet de overheid daarnaar handelen. De vereisten van evenredigheid en goede voorbereiding helpen bij het maken van een goede afweging.

Welke plaats maatwerk heeft in een individuele situatie hangt af van de overheidstaak. Bij sommige taken is maatwerk een centraal onderdeel van de taak, zoals in het sociaal domein, begeleiding naar werk of reclassering. De overheid heeft veel ruimte om te kijken naar welke



ondersteuning een individu of een gezin nodig heeft. Deze ruimte mag niet te veel worden beperkt met regels, beleid en protocollen. De individuele situatie en het beoogde resultaat moeten leidend zijn. Bij andere taken geeft de wet heldere of strakke kaders en is maatwerk eerder uitzondering dan regel. Dit is zo bij belastingen of uitkeringen. Vaak zijn die regels bedoeld om burgers zekerheid te bieden over hoe de overheid zal handelen. Wetten, regels en beleid moeten geschikt zijn voor het overgrote deel van de situaties. Maar er blijven situaties waarin de normale werkwijze niet past bij de situatie van één burger of een groep. Dan moet de overheid de individuele situatie wegen en de mogelijke gevolgen boven de regels stellen.

Maatwerk en menselijke maat worden vaak in één adem genoemd maar zijn niet hetzelfde. Maatwerk is het leveren van een individuele oplossing, afgestemd op één persoon in een ingewikkelde en afwijkende situatie als regels leiden tot onbedoelde harde gevolgen. Werken met de menselijke maat betekent het centraal stellen van de mens in de bejegening en besluitvorming. In relatie tot regels betekent dit dat maatwerk kan betekenen dat de regels (even) opzij gezet worden om een rechtvaardig resultaat te bereiken terwijl de menselijke maat de balans zoekt binnen de bedoeling van de wet zonder de regels per definitie te negeren.

De interne kernwaarden van de gemeente 'Samen, Betrokken en Oplossingsgericht' zijn direct te herleiden tot deze kernwaarden voor behoorlijk handelen.

In 2025 hebben we verdere stappen gezet om het werken in overeenstemming met de behoorlijkheidnormen verder uit te dragen. Zo zijn er met de betreffende afdelingen afspraken gemaakt over het verbeteren van de afhandeling van meldingen, zijn er werkafspraken gemaakt over een beter toezicht op het versturen van bewonersbrieven (zeker als het om externe partijen gaat) en worden intern stappen gezet om de (telefonische) bereikbaarheid van de medewerkers te vergroten.

1.4. Trends

Als we kijken naar het aantal klachten, zien we dat dit redelijk stabiel blijft. De stijging ten opzichte van vorig jaar is volledig toe te schrijven aan het aantal inwoners dat zich tot de gemeente wendt met vragen, signalen over beleid en met name ook met onvrede over andere instanties dan de gemeente. Deze uitingen van onvrede zetten we door voor een adequate reactie. Inwoners vinden de gemeente blijkbaar goed als eerste loket en als wij dan de inwoners verder op weg helpen met hun vraag of onvrede draagt dit naar verwachting bij aan een positieve ervaring van inwoners in hun contact met de gemeente. Wij zien dat als een positieve ontwikkeling.

Uit de klachten die inhoudelijk behandeld zijn, zien we onveranderd dat daar waar veel klantcontacten en veel aanvragen zijn ook de meeste klachten voorkomen. Bijvoorbeeld bij de vele en vaak toch ingewikkelde aanvragen binnen het sociaal domein, procedures rondom vergunningen, parkeren en de werkwijze rondom Fixi meldingen in het fysiek domein. Een heldere uitleg van de procedures en denken vanuit het perspectief van de inwoners helpt onvrede te voorkomen.

We krijgen over Fixi ook veel complimenten en gezien het grote aantal meldingen is het aantal klachten laag. De monitoring en verbeteringen van het Fixi proces is een continu proces. Daarover blijven we met de betreffende afdelingen in gesprek.

We zien in toenemende mate, niet alleen bij klachten, dat inwoners in hun communicatie met de gemeente gebruik maken van AI. Deze tendens zien we ook bij Woo verzoeken, verzoeken op grond van de Avg en bij vakafdelingen. Het gebruik van AI, ChatGpt -binnen de gemeente CoPilot- is een onderdeel van het werk geworden. Als de gemeente meegaat in het format van de met AI gegenereerde klachten en genoodzaakt is om vaak zeer uitgebreide en incorrecte teksten te onderzoeken en te weerleggen, zonder dat de inwoner persoonlijk bereikbaar is om aan te geven waar de klacht nu echt over gaat, brengt dit het risico met zich mee dat de afstand tussen inwoner en gemeente vergroot wordt en dat de dienstverlening onnodig wordt gejuridificeerd. Ondanks dat



AI het werk voor zowel gemeente als inwoners gemakkelijker maakt, willen we dit risico wel benoemen. We beraden ons op welke wijze we de inwoner in deze situaties goed kunnen bedienen.



2. Cijfers en conclusies

In 2025 werd 600 keer een klacht ingediend tegenover 534 in 2024. Van die 600 ging het in 389 gevallen om klachten over de gemeentelijke dienstverlening (tegenover 400 in 2024). Het aantal 'echte' klachten dat inhoudelijk is behandeld, is dus iets gedaald. De overige "klachten" waren klachten over beleid of bezwaren, overlastmeldingen en klachten over andere instellingen dan de gemeente.

Van de 389 klachten die inhoudelijk zijn beoordeeld, is 44% gegrond verklaard. In 2024 was dat ongeveer 50%.

Beoordeling inhoudelijk behandelde klachten	gegrond	ongegrond	Geen oordeel/ afgebroken/OMA	Totaal
Informeel afgehandeld	156	153	6	315
Formeel afgehandeld (KF)	15	45	14	74
Totaal	171	198	20	389

Overall worden fouten gemaakt. Het gaat niet alleen om het aantal klachten, maar ook hoe je daar mee omgaat. Ontevreden inwoners die hebben ervaren dat klagen geen zin heeft, zullen niet meer klagen. Inwoners die klagen en ervaren dat klagen wel zin heeft, en er naar ze geluisterd wordt, zullen zich eerder wenden tot de gemeente om hun onvrede te uiten. We zien een stijging van het aantal klachten dan ook eerder als een positieve ontwikkeling.

We realiseren ons dat niet alle klachten of meldingen over de gemeentelijke dienstverlening bij het Klachtenteam terechtkomen. Veel inwoners wenden zich rechtstreeks tot medewerkers van een vakafdeling met een klacht, vraag of melding. Die worden niet allemaal als zodanig geregistreerd. Daarom maken wij een voorbehoud over de volledigheid van het aantal klachten. Het klachtenteam blijft bij de vakafdelingen het belang van registratie van klachten aangeven als signaal over de dienstverlening en de mogelijke verbetering daarvan.

2.1. Aantallen

Gemeente	2021	2022	2023	2024	2025
Klachten	407	409	429	534	600*

In 2025 meldden zich 600 Amstelveense inwoners en ondernemers bij het klachtenteam. Daarvan gingen 211 klachten níét over de dienstverlening van de gemeente (tegenover 134 in 2024).

In 102 van die 211 gevallen waren het niet-ontvankelijke klachten over andere instanties dan de gemeente, zoals Liander, KPN, Sportbedrijf, Zorgaanbieders, Openbaar Vervoer, GSM zendmasten, Aardwarmte onderzoek, huisarten, zwembaden, klachten over de huisbaas en over burens onder andere. Ook bezwaren die als klacht werden ingediend, klachten over het algemene beleid van de gemeente en herhaalde klachten waren niet-ontvankelijke klachten. Verder registreerden we 109 klachten die meldingen en signalen waren over onder meer overlast van mensen en dieren in de openbare ruimte, schadeclaims, maar ook meldingen en verzoeken om handhaving en inhoudelijke vragen of signalen. In 2025 hebben we 389 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht in behandeling genomen. In 2024 waren dat er 400, een lichte afname.



Elke inwoner verdient een adequate reactie als deze zich tot de gemeente wendt. Daarom zetten wij de categorie 'geen' klachten, (meldingen, signalen en vragen) door naar de juiste afdeling of instantie voor een inhoudelijke reactie. Wij sturen de klager een ontvangstbevestiging met daarin een uitleg van het vervolgtraject.

De registratie van deze signalen, meldingen en vragen geeft ons inzicht in hoeverre inwoners de weg kunnen vinden naar het juiste loket. Hierdoor hopen we het dalende vertrouwen van de inwoner in de gemeente weer op te bouwen. We concluderen voorzichtig dat de inwoners ons steeds beter weten te vinden.

2.2. Behandelde klachten

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

2.2.1. Onderscheid informele/formele klachtbehandeling

Wijze afhandeling klachten gemeente	2022	2023	2024	2025
Informeel afgehandeld,	308	346	439	315
Formeel afgehandeld (KF)	101	83	95	74
Meldingen, signalen				109*
Niet Ontvankelijk				102**
Totaal	409	429	534	600

In de voorgaande jaren hebben we een onderscheid gemaakt tussen informeel en formeel behandelde klachten. De signalen en meldingen (*) zijn hierbij meegenomen in de informele klachten. De niet-ontvankelijke klachten (**; over beleid, bezwaar en herhaalde klachten) in de formeel behandelde klachten. In deze jaarrapportage hebben we een scherper onderscheid gemaakt. Zo wordt inzichtelijker welke van de 389 inhoudelijk ('echte') behandelde klachten informeel en formeel zijn behandeld. Informele klachten worden door het klachtenteam toegewezen aan de klacht-behandelaar van de vakafdeling. 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 (bejegenings)klacht wordt deze formeel door de klachtenfunctionaris behandeld. De Klachtenfunctionaris nodigt de klager uit voor een gesprek, maakt een verslag op, doet aan 'wederhoor' en geeft een oordeel. Daaruit kunnen aanbevelingen volgen voor de vakafdeling ter verbetering van de dienstverlening.

19% van de 389 behandelde klachten behandelden we formeel. In 2024 bedroeg het aantal formeel behandelde klachten 22%. 81% van de klachten wordt dus informeel afgehandeld. Het lijkt erop dat eenvoudige informele klachten vaker naar tevredenheid van de klagers door de klachtbehandelaars van de vakafdelingen afgehandeld worden. Om dit beter te controleren, zullen we bij informele klachten scherper gaan controleren of de klacht ook daadwerkelijk voor de klager is afgehandeld. Dit kwam als leerpunt naar voren uit de enquête, bijlage 2, die we onder alle klagers in 2024 hebben uitgevoerd. Als een klager namelijk niet tevreden is met de informele afhandeling, nemen de klachtenfunctionarissen de klacht formeel in behandeling. Daarna kunnen klagers naar de ombudsman. Dat is in 2025 acht keer gebeurd.



2.2.2. Gegrond/ongegrond

We behandelden 389 klachten in 2025.

Beoordeling inhoudelijk behandelde klachten	gegrond	ongegrond	Geen oordeel/ afgebroken/OMA	Totaal
Informeel afgehandeld	156	153	6	315
Formeel afgehandeld (KF)	15	45	14	74
Totaal	171	198	20	389

In 2024 was de helft van de klachten gegrond. In 2025 was 44% van de 389 klachten gegrond, de overigen ongegrond of geen oordeel. Voor de informeel behandelde klachten geldt dat 50% gegrond was en bij de formeel behandelde klachten was dat 20.

Klachten hebben vaak meerdere onderdelen. Wij hebben ervoor gekozen om de klacht als gegrond te registreren als één van de klachtonderdelen gegrond is. Als een klacht over meerdere afdelingen gaat splitsen we de klacht uit en registreren en beoordelen we per afdeling of team. Sommige inwoners dienden meerdere klachten in. Zeven van de inhoudelijk behandelde klachten werden voortijdig afgebroken op verzoek van klagers, tien klachten uit 2025 zijn nog in behandeling bij het klachtenteam of bij de Ombudsman.

2.2.3. Aard van de klachten

Van de 389 inhoudelijk behandelde klachten, gingen er 254, 65% over procedures en werkwijzen die voor de inwoners niet duidelijk waren en/of waarin zij verzochten om maatwerk of coulance. 89 Klachten, 35% in deze categorie zijn gegrond verklaard. We zien een lichte daling ten opzichte van 2023 en 2024 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 2024 in de categorie "geen reactie gemeente". De servicenorm van een eerste contact binnen twee werkdagen werd in 61 van de 73 klachten niet gehaald, 84% gegronde klachten in deze categorie. 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. In de categorie "communicatie" registreerden we 20 klachten (tegenover 34 vorig jaar) waarvan 13% gegrond. Het klachtenteam heeft de bereikbaarheid in 2025 opgepakt met als doel om gegronde klachten over de bereikbaarheid terug te brengen naar nul! Vertrouwen bij inwoners begint bij bereikbaarheid van de gemeente bij vragen en meldingen. Als dit goed loopt, in samenhang met heldere communicatie over procedures en werkwijzen, moet dit leiden tot een daling in het aantal gegronde klachten.

We registreerden 40 bejegingsklachten, gelijk aan vorig jaar. Vorig jaar waren van de bejegeningklachten er dertien gegrond. Dit jaar waren dit er twaalf, 30%. Bij de afhandeling is vaak geen echt oordeel mogelijk, omdat de versies van wat gebeurd is te veel uiteen lopen om daar een oordeel over te kunnen vormen. Herstel van het contact (en waar nodig excuses) is het uitgangspunt. In sommige gevallen kan op verzoek van de inwoner gekeken worden of een andere medewerker het contact over kan nemen.



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 2025 registreerden we 135 complimenten. In 2024 waren dat er 119. De meeste complimenten werden uitgedeeld binnen het Fysiek Domein (83) waarvan 30 aan CBT, 27 aan Wijkbeheer en 15 aan Projecten en Advies. Over het Sociaal Domein ontvingen we 33 complimenten, waarvan 20 voor Team WMO, 7 voor de afdeling Schuldhulpverlening, 2 complimenten voor respectievelijk Werk & Inkomen, Minimargelingen en Urgente Woonzaken en het Sociaal team. Publiekszaken ontving 12 complimenten, waarvan 6 voor de afdeling documenten en 5 voor publieksinformatie en 1 voor de afdeling Burgerlijke Stand en Verkiezingen. Voor Facilitaire zaken registreerden we 2 complimenten en 1 voor team Communicatie. Een greep uit de complimenten:

Fysiek Domein

- Beste mensen, maandag 13 januari is mijn moeder gevallen met haar fiets op de Dr. Willem Dreesweg, rond 15.45 uur. Een handhaver was ter plaatse en ondersteunde mijn moeder, stelde haar gerust tot de ambulance er was en wachtte tot ik er was. Mijn moeder is haar erg dankbaar dat ze zo lief voor haar was. Ze heeft haar duim gebroken en haar bovenarm. Twee verschillende armen! Ze gaat de komende tijd naar een verpleeghuis. Maar ze vertelt aan iedereen dat ze dankbaar en blij is dat de handhaver er was. Kan ik haar behalve een compliment ook een bloemetje sturen? Hartelijke groet, dochter van mw.
- Fixi melding. In eerste instantie kon men mij niet helpen. Na een vervolgesprek werd toegezegd om een oplossing te bedenken. Er is inderdaad een oplossing gevonden en wil bij deze alle medewerkers hiervoor hartelijk danken. Mijn complimenten.
- Een lid van de Participatieraad Sociaal Domein sprak haar grote lof uit over de afhandeling van Fixi meldingen. Uitsluitend en alleen maar goede ervaringen;
- Gisterenochtend een vraagje gesteld over de parkeerplaats bij mijn huis en tot mijn verbazing gisteren MIDDAG al meteen verholpen. Wat hebben wij een fantastische gemeente !! Dankjewel 🙏
- Op 25-03-25 gemeld dat er los afval naast de afvalcontainers lag en dat de RST-container niet openging. Op 26-03-25 waren beide problemen afgehandeld. Compliment voor de medewerkers van alle betrokken afdelingen!!
- Echt helemaal super dat er nu toch actie genomen is voor de rotonde voor attentieborden met lichtjes. Heel erg bedankt. Ik denk dat dit zeker ongelukken voorkomt. Nogmaals dank, vriendelijke groet.

Sociaal Domein

- Kleurplaatje en kaartje met bedankje voor de plafondlift. Tekst: We willen hierbij onze dank laten zien voor uw hulp bij het traject 'plafondlift'. Voor ons en onze dochter zoveel meerwaarde dat we haar door de lucht kunnen verplaatsen. Komt u nog een keer kijken hoe het geworden is?
- Mevrouw XX heeft mij op een geweldige manier geholpen in het hele proces bij het aanvragen van een elektrische rolstoel. Haar betrokkenheid bij mijn situatie is geweldig. Ik ben er heel blij mee.
- Mede dankzij uw hulp destijds van bijstand ben ik weer al paar jaar bezig als ondernemer. Ik moest zojuist even daaraan en aan U denken. Ik ben u nog steeds dankbaar voor alles wat u heeft betekend voor mij en wil u fijne dagen en een mooi 2026 wensen. Vriendelijke groet.



In- en Externe dienstverlening

- Voor het aanvragen van de paspoorten van onze zoontjes zijn we uitstekend en ontzettend vriendelijk geholpen. Het verwerken van de dubbele achternaam van eind 2024 via gemeente Amsterdam gaf enige vertraging. Dankzij medewerkers die onze situatie goed begrepen en adequaat handelden, lukte het toch nog om op tijd de paspoorten aan te vragen.
- Op woensdag ontdekte ik dat ik mijn rijbewijs kwijt was, overal gezocht maar met de aanstaande vakantie op komst kon ik niet langer wachten. Contact opgenomen met de afdeling Burgerzaken en ik werd telefonisch zeer vriendelijk geholpen en geadviseerd m.b.t. de vereiste pasfoto en aangeven van vermissing bij RDW. Een afspraak kon al op donderdagochtend waar ik bij de receptie vriendelijk te woord werd gestaan en een volgnummer plus koffiebeker kreeg. Door de medewerkster van Burgerzaken ook zeer vriendelijk geholpen en geadviseerd en voor een spoedprocedure gekozen. Ik heb vrijdag geïnformeerd bij de receptie en het rijbewijs was al aangekomen! Los van de snelle actie wat de medewerkers vast niet of maar deels kunnen beïnvloeden, een dikke 10+ voor de vriendelijke dienstverlening en hulp van alle betrokken medewerkers! Daar kunnen de meeste commerciële bedrijven een voorbeeld aan nemen. Vriendelijke groet.
- De afgelopen maanden hebben mijn gezin en ik rijbewijs, ID-kaarten en paspoorten aangevraagd'. Keer op keer een ontzettend fijne behandeling gekregen, zowel van de receptie als van de medewerker aan het loket. Compliment!
- Graag wil ik een compliment geven. Allereerst aan de telefoniste die mij vandaag rond 10.45 uur zeer vriendelijk en vakkundig geholpen heeft en daarna aan de medewerkers die flitsend snel een nieuwe groene afvalbak bij mij hebben neergezet (amper een paar uren na de melding). Bravo en hartelijk dank!
- Vandaag twee blije burgers die iets lekkers komen brengen, omdat ze heel tevreden zijn over de dienstverlening van team documenten. Altijd leuk en lekker ;)

Algemeen:

- Zo fijn dat de gemeente Amstelveen zo goed functioneert, het is goed georganiseerd, de zaken zijn op orde, en natuurlijk een groot compliment aan al die mensen die het vuilnis en de overige rommel voor ons opruimen. Groet.
- Beste, de paar keren afgelopen jaren dat ik de gemeente heb gebeld, was ik altijd onder de indruk van de vriendelijkheid, het meedenken en de oplossingsgerichtheid van de mensen die ik sprak. Dat over verhuizen, over parkeervergunningen, over au pairs, over afval tags etc. Echt heel top. Dank je wel.



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 wordt uitgevraagd door het klachtenteam bij het management. De opvolging 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 2024. Daarna volgen de aanbevelingen 2025.

4.1. Verbeteringen gemeente breed

4.1.1. Waarschuwbrieven op grond van de veilige publieke taak/G.I.R. melding

De werkwijze met betrekking tot het melden van agressie is organisatie breed aangescherpt en via Atlas is aandacht gevraagd voor het kernteam achter de nieuwe Postbus Agressie die voor alle medewerkers toegankelijk is.

4.1.2. 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.

Verbeteracties

Jeugd en Onderwijs

Er wordt gestuurd op verslaglegging, vaststellen van verslagen na reactie en het geven van duidelijke procesinformatie aan inwoners en ketenpartners. Dat vraagt continu aandacht en herhaling. Daarnaast werken wij aan verheldering daar waar het gaat om de werkwijze, ook waar andere partijen en organisaties bij betrokken zijn. Zo starten wij een traject met omliggende gemeenten en onderwijsbesturen om de raakvlakken tussen passend onderwijs en jeugdhulp te duiden en de samenwerking tussen scholen en gemeente te optimaliseren. Zo willen wij voorkomen dat inwoners een van-kastje-naar-muur gevoel ervaren. Met de gecertificeerde instellingen hebben we afspraken gemaakt om te monitoren dat voor jeugdigen die bijna volwassen worden tijdig stappen worden ondernomen voor vervolgzorg. Binnen het cluster Leerplicht gaan we de informatie voor inwoners en scholen en de werkwijze t.a.v. vrijstellingsaanvragen en thuiszitters herijken in een apart kwaliteitstraject. We bespreken de aanbeveling ook in de teams.

Een belangrijk instrument is het Multidisciplinair Overleg (MDO). Daar wordt nog onvoldoende gebruik van gemaakt.

HRM

Binnen HRM wordt een check (4 -ogen principe) gedaan voordat een antwoord de deur uit gaat.

4.1.3. 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).

Verbeteracties

Stedelijke Ontwikkeling

Binnen het fysieke domein is het MT-fysiek opgericht waarin de afdelingshoofden van de verschillende afdelingen aan deelnemen. Voor projecten en/of onderwerpen die afdeling overstijgend zijn, wordt actief de samenwerking opgezocht en zijn de processen daarop aangepast.



4.1.4. 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, maken we een analyse 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. Samen met het team WMO zijn hiervoor al de eerste stappen gezet. De vernieuwde werkwijze van het team Parkeren, waar het afgelopen jaar de (telefonische) bereikbaarheid aanzienlijk is toegenomen, kan daarbij als voorbeeld dienen.

4.1.5. Beheer postbussen

Na een inventarisatie zijn de ongebruikte gedeelde postbussen verwijderd. Er zijn afspraken gemaakt over het beheer.

4.2. Verbeteringen in- en externe dienstverlening

4.2.1. Belastingen

De aanbeveling “handel een verzoek sneller af als al bekend is dat het een afwijzing is” is door het team omarmd. Er wordt gewerkt aan procesverbetering.

De aanbeveling “plaats het vereenvoudigde reactieformulier prominenter op de website” is uitgevoerd.

4.2.2. Publieksinformatie

De aanbeveling “houd de agenda voor afwijkende openingstijden actueel” wordt door publieksinformatie uitgevoerd.

Ieder jaar maakt Publieksinformatie een overzicht van de afwijkende openingstijden (Communicatiekalender). Dit overzicht (*met updates*) wordt verspreid binnen de organisatie om te publiceren in de media en op /website/socials.

Op basis van dit overzicht worden ook de afsprakenagenda's voor baliebezoeken 'geblokt', zodat geen afspraken gemaakt kunnen worden. Na publicatie van het overzicht ligt de verantwoordelijkheid voor verdere verwerking bij de diverse vak teams zoals Communicatie en Burgerzaken. Vanuit het oogpunt van het belang voor de inwoners is het streven zoveel mogelijk dezelfde openingstijden te hanteren.

4.3. Verbeteringen Fysiek Domein

4.3.1. CBT, Wijkbeheer en P&A, Fixi

Onderstaande aanbeveling uit 2024 is opgepakt en 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.



Verbeteracties:

Team Bedrijfsbureau handelt meldingen centraal af en start met het opschonen van niet afgemelde Fixi-meldingen.

CBT Team Afvalbeheer checkt regelmatig de nog openstaande meldingen.

Projecten en Advies, team Beleid en Advies heeft de volgende verbeteracties aangekondigd:

- Meldingen worden gescreend en afgehandeld; verouderde info wordt verwijderd
- Elke cluster wijst een verantwoordelijke aan voor de actualiteit
- Eén uniforme werkwijze en vaste afhandelingstermijnen

Team Parkeren heeft de aanbeveling in uitvoering.

Wijkbeheer

Betere communicatie naar bewoners is een blijvend aandachtspunt.

We doen dit in de vorm van informatie over onze werkzaamheden op de website en door betere en duidelijkere beantwoording van mails en Fixi meldingen.

4.3.2. Projecten en Advies

Vastgoed

Verbeteractie Snippergrond: Vastgoed zal bij aanvragen met betrekking tot langdurig gebruik van snipperstukjes grond zorgvuldig afwegen of om-niet overdracht aan bewoners passend is. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar het individuele gebruik, maar ook naar bredere aspecten zoals precedentwerking, netcongestie en klimaatadaptatie. Deze afweging gebeurt in goede samenwerking met betrokken partijen, met oog voor zowel beleidsmatige kaders als de belangen van bewoners.

Beleid en advies

Naar aanleiding van de aanbeveling "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" wordt de werkwijze aangescherpt. Gezien het volume (>1000 meldingen per jaar) wordt primair een snelle schriftelijke (Fixi) of telefonische afhandeling gehanteerd. Als dat noodzakelijk of zinvol is, wordt (nog vaker) een afspraak op locatie overwogen.

4.4. Stedelijke ontwikkeling

Projectmanagement, Planeconomie en grondzaken

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

Alle collega's worden weer geattendeerd om hier aandacht aan te geven en de bewustwording te vergroten.

Stedelijke ontwikkeling, Omgevingsplan

De aanbeveling over de 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)", is uitgevoerd en loopt. Alle collega's zijn zich bewust van de noodzaak van een actuele agenda.

Stedelijke ontwikkeling, Omgevingsplan

De aanbeveling "Toets bij een tijdelijke onttrekking parkeerplaatsen blauwe zone, of er in de directe omgeving alternatieven zijn" wordt onderzocht. Bekeken wordt of dit specifieke onderdeel beter door een andere afdeling kan worden behandeld. Opmerking vanuit afdeling: we houden hier al zo goed mogelijk rekening mee, maar niet in alle gevallen de mogelijkheid bestaat om een alternatief te bieden.



4.5. Openbare Orde en Veiligheid

APV

Op de website [Verkopen op straat en aan de deur | Gemeente Amstelveen](#) werd het gebied in het Amsterdamse bos waar een periodiek ventverbod geldt niet genoemd. De website is aangepast en de aanbeveling is gedaan om in het aanwijzingsbesluit APV bij 15.2, de aangewezen gebieden waar venten verboden is, een kaart toe te voegen van het gebied rond de nieuwe Meerlaan (IX).

Openbare Orde en Veiligheid, Veiligheid en Handhaving

Inwoners hebben in Fixi niet de mogelijkheid een verzoek tot handhaving te melden. De aanbeveling aan V&H was 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.

Reactie

Deze aanbeveling is niet uitvoerbaar: Handhavingsverzoeken bevatten persoonlijke (en daarmee gevoelige) informatie. Burgers dienen handhavingsverzoeken in tegen bijv. hun bureaus. Fixi is 'te open' en het risico is te groot dat deze gevoelige informatie op straat komt te liggen. Net als vele andere soorten meldingen (woonoverlast, woonfraude, evenementen, zorg etc.) moeten handhavingsverzoeken via een eigen kanaal worden ingediend. Al dan niet aangetekend.

Openbare Orde en Veiligheid, Veiligheid en Handhaving

De aanbeveling "Inventariseer vooraf of het goed is een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige aan te laten sluiten bij een gesprek met veel-vragers over overlast" is overgenomen.

4.6. Verbeteringen Sociaal Domein

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." Deze aanbeveling is verwerkt.

Sociale Voorzieningen, Team WMO

De aanbeveling "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" is deels overgenomen. In de ontvangstbevestiging is aangegeven dat de wachttijd langer is dan we gewend zijn. "Het is op dit moment erg druk, het kan daarom langer duren dat uw WMO-adviseur contact met u opneemt."

Jeugdhulpverlening en Sociaal team

"Pas maatwerk toe voor het op punten aanpassen van het toestemmingsformulier/perspectiefplan als dit van belang kan zijn voor de voortgang in het proces. Ga in gesprek als er behoefte is aan nadere duiding door een van de twee partijen. Leg dit ook vast." Deze aanbeveling is besproken in de teams.

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". Deze aanbeveling is besproken in de teams.

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 een ouder mee. Als dit niet wordt gegeven, leg dit



ook vast met de eventueel daarvoor aangegeven redenen.” Deze aanbeveling is overgenomen, besproken en geëvalueerd.

Sociale Samenleving, Sociaal team

Evalueer het werkproces rondom kind-gesprekken (12 en 16 jaar) bij het opstellen van een perspectiefplan voor hulp. Twee aanbevelingen van de kinderombudsman die door de gemeente zijn omarmd.

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.

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.

Verbeteractie:

De vak afdeling is met de Kinderombudsman en Veilig Thuis hierover in gesprek gegaan. Alle medewerkers hebben de training ‘het startgesprek’ gevolgd. Hierin is specifiek aandacht geweest over een uniforme informatieverstrekking bij de start van de ondersteuning. Er is een startbrief opgesteld waarin missie, visie en werkwijze van het Sociaal team staan beschreven en in pictogrammen wordt weergegeven. Inwoners ontvangen deze startbrief bij het startgesprek. Daar wordt besproken dat de ondersteuning vrijwillig is, maar niet vrijblijvend. Op het gebied van kind veiligheid wordt de meldcode gevolgd.

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.

Verbeteractie

Ouders worden geïnformeerd over de rol van de professional bij kind-onveiligheid. Waarborg van kindveiligheid als wettelijke taak wordt expliciet besproken tijdens het startgesprek en gedurende de ondersteuning. De medewerkers zijn geschoold in de Top3 methodiek, gefaseerde ketensamenwerking als er sprake is van kind-onveiligheid. 1 oktober 2025 is een proef gestart waarbij ouders bij intern consultatie-overleg bij zorgen over kindveiligheid aanwezig zijn. Kinderen 16+ worden hiervoor ook uitgenodigd.

4.7. Verbeteringen Contractbeheer Aanbieders

Contractbeheer Zorgaanbieders

De aanbeveling, stuur aan op een deugdelijke klachtenrapportage bij de aanbieder en op controle daarvan, is door de contractmanagers en Klachtenfunctionaris zorgaanbieders opgepakt waar het van toepassing is.

Contractbeheer Zorgaanbieders

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



Reactie

De klachten komen bij elk evaluatiegesprek aan bod. Bij WMO-Begeleiding worden helaas weinig klachten gemeld en in de nieuwe overeenkomst per 1-1-2026 zullen in de implementatiefase de contactpersoon en de gegevens in verband daarmee worden opgevraagd.

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.

Reactie

Deze aanbeveling is opgepakt en besproken in de evaluatie met de vervoerders. Er is goed contact met de vervoerders zodat er snel en makkelijk afgestemd kan worden bij wijzigingen of calamiteiten. Er zijn telefonische bereikbaarheidsdiensten ingezet op de piekmomenten, zowel bij de gemeente als bij de vervoerders. Er is een Postbus LLV waar naar gemaild kan worden en deze is goed terug te vinden op de website.

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.

Reactie

De Klachtenfunctionaris zorgaanbieders zorgt voor tijdige bundeling van signalen en zet deze door naar contractbeheer en vak afdeling voor analyse, passende oplossing en ter kwaliteitsverbetering.

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

Reactie

Het onderwerp "Klachten" staat standaard op de agenda bij voortgangsgesprekken. Alle aanbieders hebben een klachtenregeling maar via de uitvraag komen weinig klachten door. Deze aanbeveling is opgepakt en vraagt om verder uitwerking.



5. Aanbevelingen 2025

5.1. Gemeente breed

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).

Sollicitaties

Zorg dat de verslaglegging bij een sollicitatie op orde is en dat in de vacature aanknopingspunten voor afwijzing zijn opgenomen ter onderbouwing daarvan.

Collega's moeten alerter zijn op terugbelverzoeken, waardoor klachten voorkomen kunnen worden (afwezigheid invullen etc.).

Om klachten over "geen reactie gemeente" te voorkomen gebruiken medewerkers bij uitgaande mail liever het mailadres van de gezamenlijke postbus i.p.v. de persoonlijke mailbox.

Transparantie

Als medewerkers als vrijwilliger werkzaam zijn bij spreekuren in wijkcentra, is het belangrijk dat inwoners hiervan op de hoogte zijn.

5.2. In en externe Dienstverlening

Belastingen

De bereikbaarheid is sterk verbeterd. Aandachtspunt is het verduidelijken van de communicatie over de procedures.

Publieksinformatie

Schakel over op Engels als de inwoner bij de receptie staat voor een Nederlands paspoort en het vereiste taalniveau niet volstaat.

Registreer telefoontjes van externe partijen, zoals bewindvoerders en ondersteuners, op de klantkaart van de inwoner.

Wanneer een TBN moet worden achtergelaten voor een collega van een vak afdeling met klantcontacten, stuur deze dan altijd naar de groeps-postbus i.p.v. naar de individuele medewerker, ook al noemt de beller/inwoner de naam van deze collega. Dit voorkomt 'niet reageren' bij een niet volledig ingevulde agenda of onverwachte afwezigheid. Overige medewerkers krijgen een TBN wel op naam, tenzij de agenda laat zien (controleer dit) dat de servicenorm van twee werkdagen niet haalbaar is.

Documenten

Informeer inwoners als ze langer moeten wachten dan afgesproken bij de balie. Evalueer de regel "pas 10 minuten voor aanvang afspraak het volgnummer afgeven". Team Documenten kan zelf bepalen wie wordt opgeroepen en kan zelf monitoren wie "recht heeft op voorrang" i.v.m. afspraak gemaakt.

Migratie/Team Privacy

Overleg met team Privacy, inventariseer en actualiseer het convenant tussen de gemeente en Eigen Haard op het gebied van gegevensdeling i.h.k.v. woonfraude.

Financiën

Bij recht op restitutie snellere afstemming met team Financieel Beheer.



Digitale Dienstverlening en Projectcommunicatie

Technische ondersteuning voor inwoners die gebruik willen maken van applicaties op de website; Inventariseer met welke applicaties de gemeente werkt en waar inwoners en ondernemers in hun contacten met de gemeente mee moeten kunnen werken. Geef vervolgens op de webpagina's aan op welke wijze en met wie inwoners en ondernemers contact op kunnen nemen voor (technische) ondersteuning bij het gebruik van deze applicaties. Team heeft dit als project opgepakt.

5.3. Fysiek Domein

CBT, Wijkbeheer, P&A en OOV, Fixi

De aanbevelingen die vorig jaar zijn vastgesteld over Fixi zijn opgepakt en er zijn verbeteringen zichtbaar. Toch blijft dit voorlopig op de agenda staan. Nog niet alle afdelingen hebben één overall trekker, nog veel "oude" meldingen zijn nog niet opgeschoond. Stuur op uniforme werkwijze. Met enige regelmaat zien we beantwoording in de trant van: "Hier gaat de gemeente niet over." Vul dat aan met gegevens van organisatie die wel verantwoordelijk is.

CBT, Wijkbeheer en P&A

Afgelopen jaar hebben wij twee klachten behandeld van inwoners die klagen over bomen die net zijn geplant en in korte tijd weer weggehaald. Oorzaak was onvoldoende afstemming over werkzaamheden binnen de verschillende afdelingen. Onze aanbeveling is om op zo kort mogelijke termijn afspraken te maken tussen de verschillende afdelingen en de werkprocessen zo in te richten dat verschillende afdelingen van elkaars plannen op de hoogte zijn en dit ook afstemmen.

Wijkbeheer

Ga vaker in gesprek met ontevreden inwoners, (zeker de zogenaamde veel-vragers).

CBT

Maak betere afspraken met externe partijen over tijdige communicatie.

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). Blijf aandacht besteden aan duidelijke informatie op de website over werkzaamheden.

Projecten en Advies, Beleid en Advies

Blijf aandacht besteden aan de communicatie naar inwoners over het planten of kappen van bomen. Reageer tijdig op vragen en verzoeken van inwoners.

Stedelijke Ontwikkeling, Omgevingsplan

Wees scherp op het tijdig contact opnemen naar aanleiding van (ingewikkelde) vragen en verzoeken van bewoners. Laat in ieder geval weten dat je de vraag of melding hebt ontvangen. 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. Onderzoek de technische mogelijkheid van een koppeling tussen de systemen van KCC en RX-Mission zodat KCC de telefoontjes van inwoners naar de juiste personen kan wegzetten voor een reactie binnen de servicenorm van twee werkdagen.

Pas de informatie op de webpagina van de website van je leefomgeving.nl (noreply@jeleefomgeving.nl) aan, in die zin dat voor vragen over gebruik en technische problemen een nummer van de afdeling gebeld kan worden of een postbus van de afdeling in plaats van (alleen) het algemene nummer van de gemeente.

Beoordeel of de begeleidende tekst bij de publicatie van vergunningen voldoende duidelijk is.



Openbare Orde & Veiligheid, Veiligheid & Handhaving/APV

Communiceer tijdig over (nieuwe) evenementen. Geef geen vergunning af twee dagen voor de start van event (kermis). Omwonenden worden dan te laat geïnformeerd en kunnen dan niet tijdig bezwaar maken.

Bij ontheffing geluid:

1. handhaaf termijn aanvraag en toewijzing, zodat bewoners tijdig bezwaar kunnen maken.
2. onderbouw wanneer je afwijkt van termijnen
3. besteed bij verkorting termijn aandacht aan communicatie daarover richting inwoners
4. geef in het Amstelveens Nieuwsblad beter het onderscheid aan tussen omgevingsvergunningen en ontheffingen. Beiden worden gepubliceerd in mijnoverheid.nl en app als omgevingsalert, maar ontheffingen niet in het nieuwsblad

Handhaving Openbare Ruimte

Bekijk nauwkeuriger of boetes terecht zijn (in geval van bewoners met vergunningen) en reageer tijdig op vragen en verzoeken van bewoners.

Ga het gesprek aan met boze inwoners.

Handhaving

Controleer de foto's van de scanauto beter, voorkom onterechte boetes.

5.4. Sociaal Domein

Jeugdhulpverlening

Vraag bij het aanmeldteam goed uit wat de passende zorg is.

Jeugdbegeleiding

Blijf aandacht besteden aan de functie van de leerplichtambtenaar, zodat ouders weten waar zij moeten zijn met hun vragen en klachten over bijvoorbeeld passend onderwijs voor hun kind

Jeugdhulpverlening en Jeugd en Gezin

- Wees scherp op het tijdig reageren op vragen en verzoeken van bewoners.
- Communiceer duidelijk waar je wel en niet van bent.
- Communiceer helder en leg vast wat nodig is (voorwaarden en toestemmingen) om onderzoek naar passende zorg uit te voeren.
- Communiceer helder en leg afspraken over de wijze en interval van corresponderen als er signalen zijn dat dit niet goed verloopt vast.

Sociaal team

Hoewel het merendeel van de klachten over dit team ongegrond is, blijft een goede uitleg over de rol van het Sociaal Team aandachtspunt.

Ga in overleg met team Privacy over of en hoe persoonsgegevens geregistreerd kunnen worden bij voorfase IHV, als er nog geen dossier is aangelegd.

Leg nog scherper uit en vast wat de voorwaarden en te verlenen toestemmingen zijn om vertraging in de voortgang dienstverlening te voorkomen, wees duidelijk dat zonder toestemming de hulpverlening niet kan starten.

Motiveer en onderbouw transparant naar ouders waarom een VTO wordt ingediend en wat de rol van het Sociaal Team is. Leg de werkwijze rondom het opstellen van een VTO uit en houdt het VTO feitelijk en gebruik altijd bronvermelding.

Werk & Inkomen, klantmanagers

Wees scherp op het tijdig reageren op vragen en verzoeken van bewoners.



Maak de brief met hersteltermijn erin persoonlijker en meer empathisch. Pas maatwerk toe en leg uit waarom je bepaalde gegevens nodig hebt.

Vraag niet meer informatie en documenten op dan noodzakelijk voor het vaststellen van het recht op uitkering of toeslag.

Minimaregelingen

Wees scherp op het tijdig reageren op vragen en verzoeken van bewoners.

Team WMO

Een groot deel van de gegronde klachten valt in de categorie "geen reactie gemeente". Wees scherp op het tijdig reageren op vragen en verzoeken van bewoners. Houd aanvragers op de hoogte van wachtlijsten en geef af en toe een update.

Reactie

De helft van deze klachten was te herleiden naar twee inhuurmedewerkers. Daar is actie op ondernomen.



6. Ombudsman Metropool Amsterdam

Aantal klachten	2021	2022	2023	2024	2025
Tweedelijns klachten	12	11	5	7	8
Overige verzoeken	40	24	30	25	26
Totaal	52	35	35	32	34

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

Wij beschikken nog niet over de jaarrapportage 2025 van de Ombudsman. De Ombudsman heeft in 2025 geen onderzoek uit eigen beweging naar onze gemeente ingesteld. Uit het voorlopig overzicht halen wij dat in 2025, 34 mensen zich tot de ombudsman hebben gewend. Acht daarvan waren tweedelijnsklachten van inwoners die niet tevreden waren met de behandeling door de gemeente. Vier van deze tweedelijnsklachten zijn nog in behandeling bij de ombudsman. Vier klachten zijn afgehandeld. Aanbevelingen van de ombudsman worden in beginsel omarmd door de gemeente. In 2025 hebben twee klachten die door de ombudsman behandeld waren op verzoek van de gemeente geleid tot een nader gesprek met elkaar; één gesprek met Jeugd en Onderwijs en Sociaal team, Kinderombudsman en Veilig thuis over de leerpunten met betrekking tot monitoring veiligheid, kind gesprekken en Taken en bevoegdheden in de Jeugdketen en een breed gesprek met de vak afdeling belastingen en de ombudsman over de definitie en invulling van maatwerk. De overige 26 verzoeken waren klachten die nog niet door de gemeente waren behandeld en warm zijn overgedragen, vragen en klachten over beleid, hulpvragen en klachten over ander instanties dan de gemeente.



7. Bijlage 1: Klachten gemeente

7.1. In- en externe dienstverlening

Aantal Klachten	2021	2022	2023	2024	2025
Financiën	0	0	2	24	28
gegrond***					7
HRM	0	0	2	4	2
gegrond					1
Automatisering en infomanagement	0	0	0	1	3
gegrond					2
Burgerzaken	65	81	42	59	64
gegrond					22
Services	25	24	24	5	5*
gegrond					2
CoPi					10**
gegrond					1
Totaal	91	108	70	93	112

*) Voorheen vielen de klachten over Communicatie onder Services. Onder Services valt in 2025 Juridische zaken en Facilitaire zaken.

**) Met ingang van 2025 valt onder de nieuwe afdeling CoPi: Communicatie, Digitale dienstverlening en Projectcommunicatie en Publieksinformatie.

Door de wijziging in de organisatiestructuur zijn cijfers per afdeling niet één op één te vergelijken met vorig jaar. Het team Communicatie en het team Publieksinformatie vallen sinds 2025 onder de nieuwe afdeling CoPi. Burgerzaken, voorheen Publiekszaken, bevat de vak afdelingen Burgerlijke stand, Documenten en Migratie. Onder Services vallen Juridische Zaken en Facilitaire zaken. De stijging van het aantal klachten binnen dit domein zit vooral bij Burgerzaken (van 59 naar 64) en bij de 'nieuwe' afdeling Copi waar negen van de tien klachten gingen over Publieksinformatie. Daarnaast zijn het aantal signalen over de dienstverlening, meldingen en vragen gestegen van 15 in 2024 naar 30 in 2025. 82 Klachten werden inhoudelijk behandeld waarvan 85% van de klachten informeel, dat wil zeggen door de klacht-behandelaren van de vak afdelingen behandeld. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar toen ruim 80% informeel werd behandeld. 40% Van het totaal aantal klachten was gegrond, de overige 60% ongegrond of geen oordeel. Dit is een lichte daling van het aantal gegronde klachten.



*** Met ingang van 2025 geven we het aantal gegronde klachten weer. De overige klachten vallen in de categorie ongegrond, geen oordeel of ingetrokken, afgebroken. Klachten geven ons een signaal over de dienstverlening en een middel om de dienstverlening te verbeteren. Ook van ongegronde klachten leert de gemeente.

De meeste klachten in dit domein vallen in de categorie "incorrecte procedure/werkwijze", 68 %. Daarnaast 15% bejegeningklachten, verdeeld over belastingen en publieksinformatie.

Conclusies

Bij het team documenten is een grote toename van paspoortaanvragen geweest (verloop 10 jaren termijn geldigheid paspoorten). We zien bij dat team de meeste klachten, gevolgd door team Belastingen. Dit vormt de grootste moot van de klachten en is te verklaren uit het groot aantal klantcontacten. De klachten zijn in meerderheid inwoners die klagen over de procedures en werkwijze en/of onvoldoende contact ervaren. Bereikbaarheid en een goede uitleg zullen zich vertalen in een daling van de klachten en meer vertrouwen in de overheid.

7.2. Fysiek Domein

Aantal Klachten	2021	2022	2023	2024	2025
Stedelijke Ontwikkeling	20	26	18	35	40
Gegrond*					17
Veiligheid en Handhaving	55	35	33	50	59
Gegrond					17
Projecten en Advies	32	27	96	105	100
Gegrond					23
Centrale Beheertaken	64	51	49	60	61
Gegrond					16
Wijkbeheer	35	37	37	45	40
Gegrond					10
Overig	0	0	0	2	0
Totaal	211	180	249	297	300



* Met ingang van 2025 geven we het aantal gegronde klachten weer. De overige klachten vallen in de categorie ongegrond, geen oordeel of ingetrokken, afgebroken. Klachten geven ons een signaal over de dienstverlening en een middel om de dienstverlening te verbeteren. Ook van ongegronde klachten leert de gemeente.

De cijfers zijn ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. We zien een stijging van meldingen, signalen en vragen (81 in 2025 tegenover 45 in 2024) over beleid en dienstverlening. We registreren deze en sturen deze vervolgens door aan de vak afdelingen om er inhoudelijk op te reageren. Op deze wijze hopen we proactief te sturen op een daling van de klachten in de categorie "geen reactie gemeente". In die categorie registreerden we domein breed 31 klachten, waarvan 24 gegrond. Het doel is dat met inwoners binnen de servicenorm van twee dagen contact wordt opgenomen. Ook een groot aandeel van de klachten vormen niet-ontvankelijke klachten, 48 in 2025. Dit zijn ingediende klachten die bezwaren zijn, klachten over beleid en klachten over andere organisaties dan de gemeente, zoals bijvoorbeeld Liander en het OV. Wij sturen deze naar het juiste loket voor een adequate reactie.

Van de 171 behandelde klachten werd het overgrote deel 90 % informeel, dat wil zeggen door de klacht-behandelaren van de vak afdelingen, behandeld. Daarvan was 48 % gegrond. Van de overige klachten die formeel door het klachtenteam zijn behandeld, was 53 % gegrond. Eén klacht over bejegening stratemakers bij het plaatsen van paaltjes werd door de ombudsman behandeld.

122 Klachten (71%) vielen binnen de categorie "incorrecte procedure/werkwijze", daarvan was 43% gegrond. We zagen een lichte daling van 34 klachten in 2024 naar 31 in 2025 in de categorie "geen reactie gemeente". Net als in 2024 waren in de meeste gevallen deze klachten gegrond (77%). In de categorie "communicatie" noteerden we zeven klachten waarvan zes gegrond. Van de 11 bejegening klachten, tegenover 12 in 2024, waren er twee gegrond.

Conclusies

De meeste klachten gaan over parkeren en vergunningen. We zien een daling van 73 naar 53 klachten. Team parkeren pakt deze snel op. Dit geldt eveneens voor de runner up; team Afvalbeheer, waarover we 44 klachten ontvingen. 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.



7.3. Sociaal Domein

Aantal klachten	2021	2022	2023	2024	2025
Jeugd en Onderwijs	0	0	16	13	18
gegrond*					6
Sociale Samenleving	0	0	16	18	20
gegrond					3
Sociale Voorzieningen	44	50	49	45	70
gegrond					36
Werk en Inkomen	30	38	29	35	51
gegrond					9
Totaal	105	121	110	111	159

* Met ingang van 2025 geven we het aantal gegronde klachten weer. De overige klachten vallen in de categorie ongegrond, geen oordeel of ingetrokken, afgebroken. Klachten geven ons een signaal over de dienstverlening en een middel om de dienstverlening te verbeteren. Ook van ongegronde klachten leert de gemeente.

We zien een stijging van de cijfers in dit domein. De stijging zit met name bij Sociale Voorzieningen, team WMO en in mindere mate bij Werk en Inkomen, team Klantmanagers. Daarnaast is er een stijging van niet-ontvankelijke klachten over beleid of andere instanties dan de gemeente en vragen en signalen. In 2025 zijn dat er 24 tegenover 17 in 2024.

132 Klachten werden inhoudelijk behandeld waarvan 65 % (tegenover 75% in 2024) van de klachten informeel werd behandeld, dat wil zeggen door de klacht-behandelaren van de vak afdelingen. Van de overige 35% formeel door de Klachtenfunctionaris behandelde klachten wendden zes klagers zich bij de ombudsman na de klachtbehandeling door de gemeente. Vier daarvan zijn nog in behandeling bij de Ombudsman.

41% Van de klachten is gegrond verklaard tegenover 51% in 2024. De overige klachten vielen in de categorie ongegrond of geen oordeel.

Van de 132 inhoudelijk behandelde klachten viel het grootste deel, 61% in de categorie "incorrecte procedure/werkwijze". Daarvan was 19% gegrond. De overige klachten waren verdeeld. We



registreerden zes bejegeningklachten en 34 klachten in de categorie “geen reactie gemeente”, waarvan er 29 gegrond waren. Hier is nog veel verbetering nodig. Volgens de servicenorm moet het mogelijk zijn binnen twee werkdagen in ieder geval een eerste contact met de inwoner te leggen. In de categorieën “communicatie en transparantie” registreerden we 10 klachten, waarvan vier gegrond.

Conclusies

De klachten binnen dit domein zijn onveranderd laag ten opzichte van het aantal klantcontacten. Bij Sociale Voorzieningen worden rond de 12.000 aanvragen per jaar verwerkt. In 2025 registreerde het Sociaal Loket 25.066 klantcontacten. Bij het Sociaal team en Jeugd zijn het vaak 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 klachten daarover.



8. Bijlage 2: Enquête Klachtbehandeling 2024

Klachten

Resultaten enquête over klachtafhandeling van
gemeente Amstelveen.

November 2025

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. De klachtenregeling/de procedure	3
1.3. Methode van onderzoek en verantwoording	4
1.3.1. Respons en voorbehoud	4
2. Resultaten	5
2.1. Op welke manier is de klacht ingediend en afgehandeld	5
2.2. Resultaat van de klacht.	5
2.3. Tevredenheid over de klachtenprocedure.	6
2.3.1. Correlaties	8
2.4. Tips en suggesties.	8
2.4.1. Suggesties over de klachtenprocedure en de afhandeling	9
2.4.2. Suggesties over het onderzoek naar klachtafhandeling	10
2.5. Tevredenheid klachtafhandeling Zorgaanbieders	10
2.6. Samenvatting en Conclusie	10
2.6.1. Leer- en verbeterpunten	11
Bijlage 1. Enquêtevragen	13
Welkom bij de vragenlijst over uw ervaringen met de behandeling van uw klacht.	13
Manier van indienen van de klacht.	13
Resultaat van de klacht.	13
De klachtenprocedure.	14
Tot slot.	16
Bijlage 2. Extra figuren – Was het resultaat duidelijk?	17
Bijlage 3. Correlaties (Pearson)	18
Bijlage 4. Resultaten klachtafhandeling cliëntervaringsonderzoek Wmo	19

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Uit een landelijk onderzoek door adviesbureau TwynstraGudde naar de afhandeling van klachten door decentrale overheden bleek o.a. dat 86% van de onderzochte gemeenten indieners van klachten niet achteraf vraagt wat ze van de klachtafhandeling vonden. In Amstelveen gebeurt dit ook niet. Dit heeft aanleiding gevormd voor het klachtenteam een enquête uit te zetten in Amstelveen onder **alle** klachtindieners van 2024. De uitkomsten van deze enquête zijn bedoeld om onze klachtenprocedure te evalueren en te verbeteren.

1.1.1 Samenvatting conclusies en leermomenten*

De tevredenheid over de klachtenprocedure is laag, het gemiddelde cijfer is 5.0. Er is een duidelijke samenhang tussen de tevredenheid en de uitkomst van de klacht. Respondenten die gelijk kregen (17), geven gemiddeld een cijfer van 7,8, terwijl degenen die geen gelijk kregen (19) gemiddeld een 3,6 geven. Dit komt overeen met een onderzoek door de Nationale Ombudsman in 2017 naar bejegeningssklachten. Daaruit volgde dat veel inwoners ontevreden zijn over de klachtbehandeling als het resultaat dat zij beoogden te bereiken met de klacht niet wordt bereikt.

Het onderzoek kent enkele beperkingen. Er is geen onderscheid gemaakt tussen formele en informele klachten, of tussen klachten, meldingen, schadeclaims en doorverwezen zaken. Dit is van invloed op de interpretatie van de resultaten.

Hoewel de samenhang tussen 'gelijk krijgen' en tevredenheid niet verrassend is, geven de uitkomsten voldoende aanleiding om het proces van klachtbehandeling te verbeteren:

1. Een belangrijk leermoment betreft de afsluiting van de klacht. Uit de enquête blijkt dat voor klagers onvoldoende duidelijk is of en wanneer een klacht is afgehandeld. We zullen de werkinstructie voor het afhandelen van informele klachten aanpassen en deze bespreken met de klachtbehandelaars. Het klachtenteam zal hiervoor een format opstellen.
2. Om de kwaliteit van de klachtbehandeling continue te monitoren en te verbeteren zullen we steekproefsgewijs klagers benaderen met een aantal vragen over het proces van klachtafhandeling. Daarnaast zou het onderzoek aan kwaliteit winnen als er niet te veel tijd zit tussen het moment van klagen en het onderzoek. Een periode van maximaal 6 maanden na afhandeling van de klacht lijkt daarvoor reëel.

Tot slot bieden ook de tips van de respondenten (55 van de 76) een aantal leerpunten voor het klachtenteam en de klachtbehandelaars:

- Ik zou graag willen vernemen op welke wijze en wanneer de klacht wordt afgehandeld;
- Het is goed als duidelijk is wie de klacht behandelt. En, als die persoon direct is te benaderen; Blijf trouw aan de menselijke waarden.
- Wees eerlijk, geef fouten toe, speel geen spelletjes

*Meer informatie over de conclusies en leermomenten vindt u op de pagina's 10, 11 en 12 van deze bijlage.

1.2. De klachtenregeling/de procedure

Klachten worden overwegend informeel behandeld, dicht bij de bron, door de klachtbehandelaars, vaak de teamleider of soms ook een kwaliteitsadviseur van de vakafdeling. De interne werkinstructie is dat de klachtbehandelaars bij de terugkoppeling van de informele klachtbehandeling aan de

4 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

klachtenfunctionaris aangeven of klager tevreden is of niet. Op deze wijze monitoren wij de tevredenheid over de informele klachtbehandeling. Als de klacht niet kan worden opgelost of de inwoner niet tevreden is over de informele klachtbehandeling, wordt de klacht formeel in behandeling genomen door de klachtenfunctionarissen. Als klager dan niet tevreden is, kan deze zijn klacht bij de Ombudsman Metropool Amsterdam indienen.

In 2024 meldden 534 inwoners en ondernemers zich bij het klachtenteam. 134 klachten bleken geen klachten, maar vragen, meldingen, schadeclaims of klachten over beleid of andere instanties. Deze zetten wij ook door naar het juiste loket voor een inhoudelijke reactie. Van de 400 behandelde klachten is ruim 80% informeel afgehandeld.

1.3. Methode van onderzoek en verantwoording

Inwoners die in 2024 een klacht hebben ingediend, ontvingen een e-mail met een korte digitale enquête over de tevredenheid met de klachtafhandeling. De vragenlijst bevatte vragen over de manier waarop de klacht werd ingediend en afgehandeld, het resultaat van de klacht (gegrond of ongegrond) en de tevredenheid van de inwoners met de klachtenprocedure. In Bijlage 1 staat een overzicht van alle enquêtevragen.

De e-mail werd uitgestuurd op 15 mei 2025. Op 26 mei 2025 volgde nog een herinnering. Er werden 336 inwoners uitgenodigd. Sommige inwoners dienden meerdere klachten in 1 kalenderjaar in en van sommige klagers waren geen contactgegevens bekend.

1.3.1. Respons en voorbehoud

Van de genodigde klagers vulden 76 personen de vragenlijst in, wat neerkomt op een respons van 24%. Dit percentage is acceptabel voor een vrijwillige online enquête onder deze doelgroep. Tegelijkertijd is de absolute omvang van de responsgroep relatief beperkt. Dit betekent dat enige voorzichtigheid geboden is bij het interpreteren en generaliseren van de resultaten naar de gehele doelgroep.

Omdat er geen aanvullende gegevens beschikbaar zijn over de samenstelling van de totale populatie, kunnen we niet met zekerheid vaststellen in hoeverre de resultaten representatief zijn. Bovendien wordt in het onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen formeel en informeel afgehandelde klachten, terwijl we ook geen inzicht hebben in de grootte van deze subgroepen. Dit beperkt de mogelijkheid om uitspraken te doen over verschillen tussen deze typen klachten.

2. Resultaten

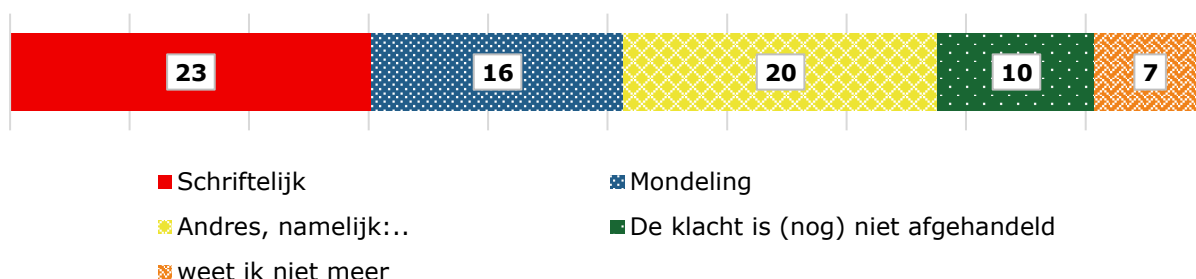
2.1. Op welke manier is de klacht ingediend en afgehandeld

De grootste groep (54 klagers) heeft de klacht digitaal ingediend, zie Figuur 1. Maar er werden ook zes klachten schriftelijk en vier klachten telefonisch ingediend. Er waren ook vijf klagers die aangeven de klacht op een andere manier ingediend te hebben. Meestal ging dat om een combinatie van methoden (bijvoorbeeld eerst telefonisch en toen schriftelijk).



Figuur 1. Hoe heeft u de klacht ingediend (n=76)

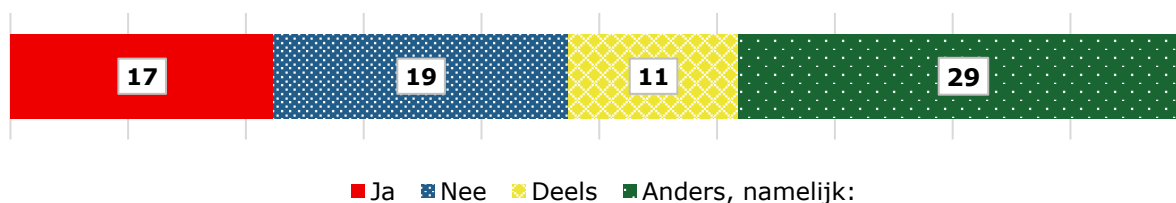
De klachten worden via verschillende wegen afgehandeld, zie Figuur 2. 23 klachten worden schriftelijk afgehandeld en zestien mondeling. Ook een groot deel vinkt 'anders' aan. De bijbehorende opmerkingen zijn heel divers. Vaak gaat het om een combinatie van methoden (bijv. eerst schriftelijk, toen mondeling). Tien respondenten geven echter aan dat de klacht (nog) niet is afgehandeld. Omdat alleen inwoners zijn aangeschreven waarvan de klacht is afgehandeld, concluderen we daaruit dat het voor verschillende inwoners onvoldoende duidelijk is dat hun klacht is afgerond.



Figuur 2. Hoe is de klacht afgehandeld (n=76)

2.2. Resultaat van de klacht.

We hebben ook gevraagd naar het resultaat van de klacht: heeft de klager gelijk gekregen en is duidelijk geworden waarom. Figuur 3 toont dat zeventien respondenten aangeven gelijk te hebben gekregen en negentien respondenten niet. Daarnaast geeft een groep van elf respondenten aan deels gelijk te hebben gekregen. Opvallend is dat een aanzienlijk aantal respondenten (29) de optie 'anders' heeft gekozen. Uit de toelichtingen blijkt dat deze groep de vraag vaak niet goed kon beantwoorden. Sommige respondenten geven aan het niet te weten, anderen vinden dat ze geen duidelijk antwoord hebben ontvangen, en enkelen weten zelfs niet (meer) over welke klacht het ging.



Figuur 3. Heeft u gelijk gekregen? (n=76)

6 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

Respondenten die 'ja', 'nee' of 'deels' antwoordden op de vraag of zij gelijk hadden gekregen, kregen een vervolgvraag: was het duidelijk waarom dit het resultaat was? De bijbehorende figuren zijn te vinden in bijlage 2.

Voor de groep klagers die volledig gelijk heeft gekregen, was het in vrijwel alle gevallen duidelijk waarom vijftien van de zeventien respondenten). Niemand uit deze groep gaf aan dat het niet duidelijk was.

Bij de respondenten die deels gelijk hebben gekregen, was het voor bijna de helft (vijf van de elf) duidelijk waarom. Evenveel respondenten kozen de optie 'anders', waarbij uit toelichtingen blijkt dat het resultaat vaak niet helemaal duidelijk was. Eén respondent gaf expliciet aan dat het niet duidelijk was.

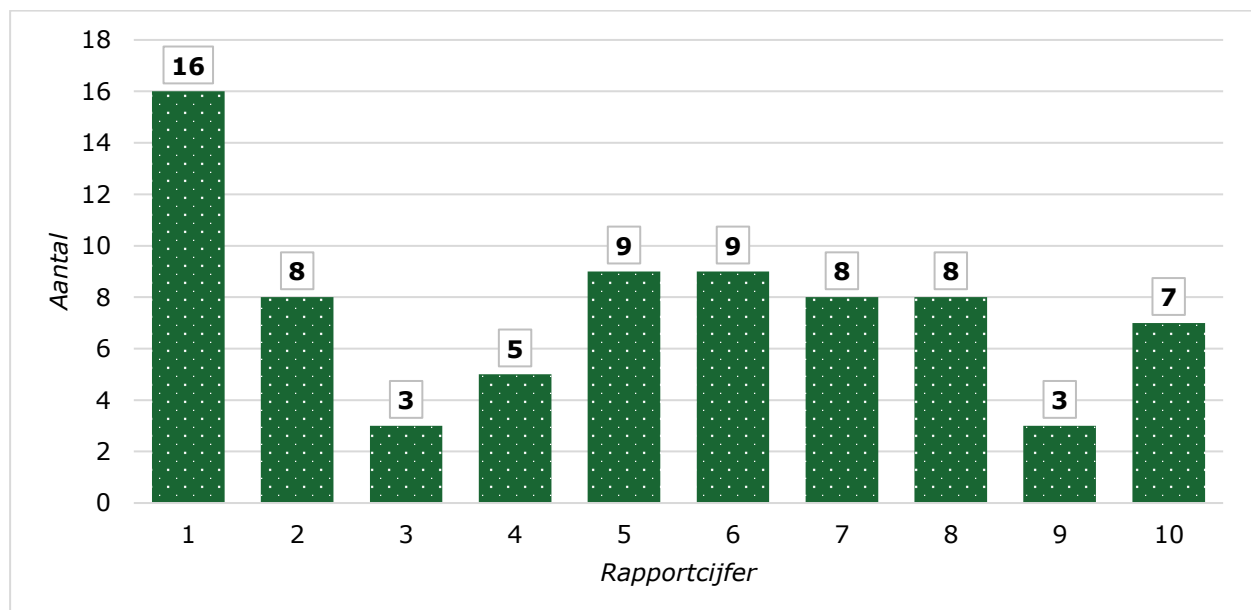
Voor de groep die géén gelijk heeft gekregen, was het slechts voor vier van de negentien respondenten duidelijk waarom. Meer dan de helft (tien personen) gaf aan dat het niet duidelijk was. Daarnaast vinkten vijf personen de optie 'anders' aan.

2.3. Tevredenheid over de klachtenprocedure.

Met drie verschillende enquêtevragen is de tevredenheid van respondenten over de klachtafhandeling onderzocht. We vroegen:

1. Welk rapportcijfer men geeft voor de manier waarop de klacht is behandeld;
2. In hoeverre men het eens of oneens is met vijf uitspraken over de klachtenprocedure;
3. In hoeverre men het eens of oneens is met vijf uitspraken over de klachtbehandelaar.

Figuur 4 geeft een overzicht van de gegeven rapportcijfers voor de tevredenheid. Wat direct opvalt, is dat het cijfer 1 het vaakst is gegeven: zestien respondenten kozen dit cijfer en zijn dus zeer ontevreden. De overige antwoorden zijn sterk uiteenlopend: alle cijfers van 1 tot en met 10 komen voor, inclusief negens en tienen. Het gemiddelde rapportcijfer is een 5,0 — een onvoldoende.



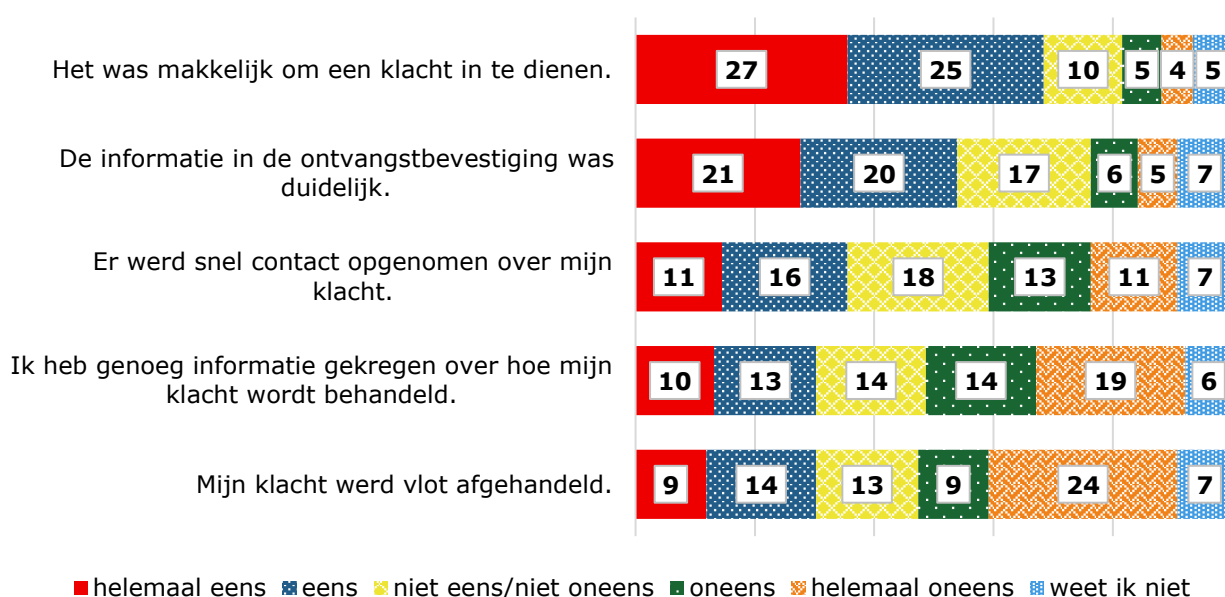
Figuur 4. Rapportcijfer: tevredenheid met de manier waarop de klacht is behandeld (n=76)

7 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

Figuur 5 toont hoeveel respondenten het (helemaal) eens of oneens zijn met verschillende uitspraken over het proces. De uitspraken zijn geordend van meest tot minst instemmend.

Een groot deel van de respondenten (52) vond het makkelijk om een klacht in te dienen. Ook de informatie in de ontvangstbevestiging werd door veel respondenten (41) als duidelijk ervaren. Over de stelling of er snel contact werd opgenomen over de klacht zijn de antwoorden verdeeld. Iets meer respondenten zijn het hiermee eens (27) dan oneens (24), terwijl achttien respondenten neutraal antwoorden ('niet eens/niet oneens').

Bij de overige twee stellingen – of men voldoende informatie kreeg over de afhandeling van de klacht en of de klacht vlot is afgehandeld – is een groter deel van de respondenten het **niet** eens (33 bij beide stellingen). Toch is ook een aanzienlijk aantal respondenten het **wél** eens (23 bij beide stellingen). Dit wijst erop dat de ervaringen met deze aspecten van de klachtenprocedure sterk uiteenlopen.

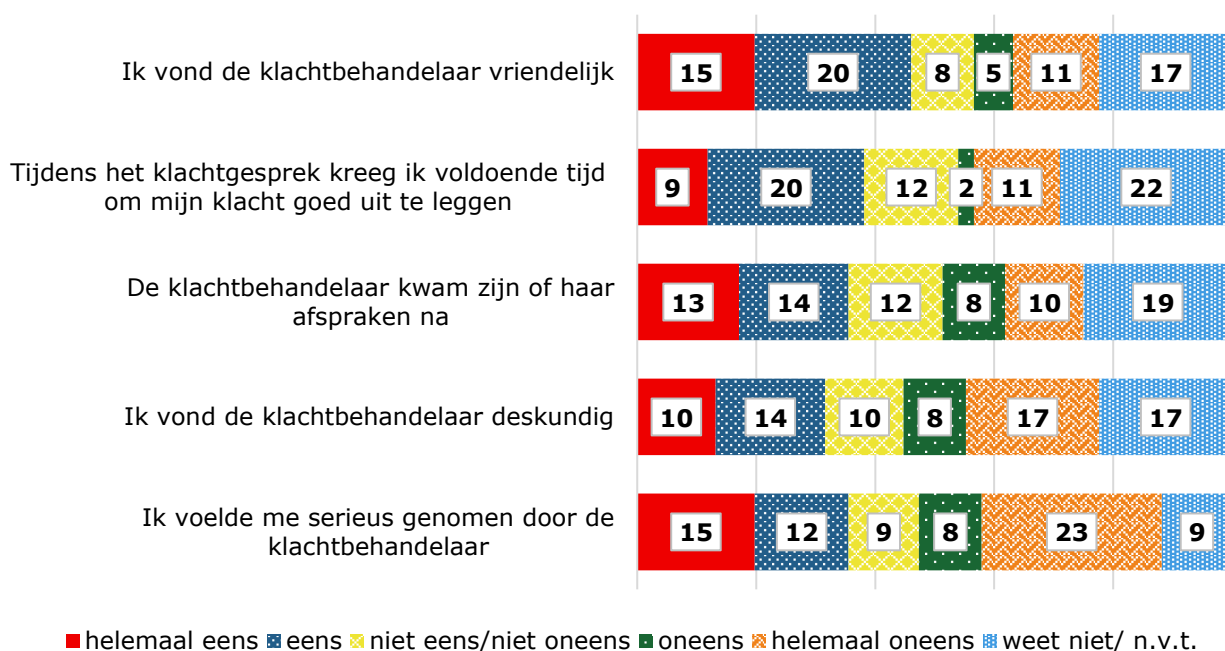


Figuur 5. Eens of oneens met uitspraken klachtenprocedure (n=76)

Figuur 6 toont hoeveel respondenten het (helemaal) eens of oneens zijn met verschillende uitspraken over de klachtbehandelaar. Wat hier opvalt, is dat minder respondenten deze stellingen konden beantwoorden. Relatief veel klagers (tussen de negen en 22) kozen de optie 'weet niet / niet van toepassing'. Deze vragen zijn makkelijker te beoordelen voor respondenten die een klachtgesprek hebben gehad. Van de totale groep heeft 65% (49 respondenten) géén klachtgesprek gehad.

De meerderheid (35 respondenten) vindt de klachtbehandelaar vriendelijk, terwijl zestien respondenten dit niet vinden. Ook geeft een meerderheid (29) aan dat zij voldoende tijd kregen om hun klacht goed uit te leggen; dertien respondenten zijn het daar niet mee eens. 27 respondenten vonden dat de klachtbehandelaar zijn of haar afspraken nakwam, terwijl achttien respondenten dit niet zo hebben ervaren. Over de deskundigheid van de klachtbehandelaar zijn de meningen verdeeld: 24 respondenten vinden de klachtbehandelaar deskundig, 25 vinden van niet. Op de stelling of men zich serieus genomen voelde door de klachtbehandelaar, antwoordt een groter deel van de respondenten negatief (31) dan positief (27).

8 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen



Figuur 6. Eens of oneens met uitspraken klachtbehandelaar (n=76)

2.3.1. Correlaties

Er is een duidelijke relatie tussen de tevredenheid met de manier waarop de klacht is behandeld (gemeten met een rapportcijfer) en of iemand gelijk heeft gekregen. Respondenten die gelijk hebben gekregen (n=17) geven gemiddeld een 7,8 (Ruim voldoende/ goed), respondenten die deels gelijk hebben gekregen (n=11) geven gemiddeld een 5,5 (net voldoende). Respondenten die géén gelijk hebben gekregen (n=19) geven een lager cijfer (gemiddeld 3,6). De onvrede lijkt vooral te komen doordat men niet bereikt wat men met de klacht beoogde te bereiken.

Er is ook een relatie tussen het gegeven rapportcijfer en de antwoorden op de stellingen over de klachtenprocedure. Zoals te verwachten is, zijn respondenten die een hoger cijfer geven, het ook vaker eens met de stellingen. Alle stellingen correleren matig of sterk (en statistisch significant) met het rapportcijfer. Zie Bijlage 2 voor een overzicht van alle correlatiecoëfficiënten (maat voor samenhang). Zoals te verwachten is, hangen ook de antwoorden op de stellingen zelf vaak samen. De hoogste samenhang met het rapportcijfer vormen de stellingen 'Ik vond de klachtbehandelaar deskundig' ($r = 0,76$) en 'De klachtbehandelaar kwam zijn of haar afspraken na' ($r = 0,81$).

2.4. Tips en suggesties.

Aan het einde van de enquête kregen respondenten de gelegenheid om tips en suggesties te geven. Een groot aantal deelnemers (55 van de 76) heeft hier gebruik van gemaakt. Er waren verschillende reacties over de wijze waarop de gemeente klachten afhandelt en de opvolging daarop. Verder zien we verschillende opmerkingen over dit onderzoek zelf. Opmerkingen over de inhoud van de klachten en suggesties gericht aan verschillende afdelingen van de gemeente worden in deze rapportage niet opgenomen.

2.4.1. Suggesties over de klachtenprocedure en de afhandeling

Circa 30 opmerkingen gingen over de klachtenprocedure én de opvolging daarvan bij de betreffende afdelingen. De belangrijkste tips gaan over communicatie, empathie en transparantie van het proces. Respondenten willen serieus genomen worden, duidelijke informatie ontvangen en een menselijke, professionele benadering ervaren. In onderstaand kader staat een overzicht van de vijf meest behandelde thema's met bijbehorende citaten.

Communicatie en opvolging

Respondenten ervaren een gebrek aan terugkoppeling en duidelijke informatie over de status van hun klacht.

- *"Ik zou graag willen vernemen op welke manier en wanneer de klacht wordt afgehandeld."*
- *"Na indienen dus niets meer vernomen tot deze vragenlijst kwam."*
- *"Ik heb mijn mail nog een tweede keer verstuurd; wederom geen enkele reactie ontvangen."*

Proces en duidelijkheid

Onvoldoende duidelijkheid over waar en hoe een klacht kan worden ingediend en wie verantwoordelijk is voor de afhandeling.

- *"Het is goed als duidelijk is wie de klacht behandelt. En, als die persoon direct is te benaderen."*
- *"Daar wist niemand waar ik een klacht kon indienen."*
- *"Geef aan waar informatie te vinden is als er een klacht wordt ingediend."*

Serieus nemen van klachten

Klagers voelen zich soms afgewimpeld of niet serieus genomen.

- *"Ga niet altijd uit van je eigen gelijk, heb begrip voor de klager."*
- *"Mijn klacht is door uw medewerker met een korte zinnetje afgedaan."*
- *"Ging om parkeerboete... Werd in 1e instantie niet geloofd en moest maar een klacht indienen."*

Empathie en menselijkheid

Verschillende klagers ervaren een gebrek aan begrip en compassie, vooral bij gevoelige situaties.

- *"Er werd totaal geen rekening gehouden met de situatie. Geen menselijkheid."*
- *"Blijf trouw aan de menselijke waarden."*
- *"Een bosje bloemen voor mijn zeer verdrietige dochter had netjes geweest."*

Professionaliteit

Respondenten ervaren soms een onvriendelijke toon of een intimiderende setting.

- *"De betreffende medewerker was zeer onvriendelijk en onprofessioneel in de communicatie."*
- *"Deze 'aankleding' had het karakter van de rechtbank... De gemeente moet zich er voor schamen."*
- *"Wees eerlijk, geef fouten toe. Speel geen spelletjes."*

2.4.2. Suggesties over het onderzoek naar klachtafhandeling

Zes respondenten gaven tips over het onderzoek zelf. Een aantal opmerkingen ging over het moment waarop het onderzoek werd uitgevoerd: volgens sommigen was dit te vroeg (de klacht was net ingediend), terwijl anderen het juist te laat vonden (bijvoorbeeld een jaar na dato).

Daarnaast werd de onafhankelijkheid van het onderzoek ter discussie gesteld, zoals verwoord in de opmerking: "De slager keurt zijn eigen vlees." Ook hier blijkt weer dat het voor sommige respondenten niet duidelijk was over welke klacht het ging.

2.5. Tevredenheid klachtafhandeling Zorgaanbieders

Elk jaar voert de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uit onder cliënten die gebruik maken van een individuele maatwerkvoorziening op grond van de Wmo. De afgelopen drie jaar zijn in dit onderzoek ook vragen opgenomen over de afhandeling van eventuele klachten. Klagers over zorgaanbieders zijn daarom niet opnieuw benaderd voor het huidige onderzoek. Kopieën van de resultaten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2024 (veldwerk januari/februari 2025) die betrekking hebben op de klachtenafhandeling, zijn opgenomen in Bijlage 4 van deze rapportage. De hele rapportage is te vinden via: [Document amstelveen - Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 - iBabs Publieksportaal](#)

Van de respondenten heeft 10% (n=79) een klacht ingediend bij de zorgaanbieder of leverancier. Twee van de vijf klachten (39%) is naar tevredenheid opgelost. De klachten betroffen met name Hulp bij het huishouden, Wmo-vervoer en Hulpmiddelen. Daarnaast heeft 6% van de respondenten (n=46) een klacht ingediend bij de gemeente over de ondersteuning op grond van de Wmo.

Bij de interpretatie van deze resultaten is het belangrijk om te beseffen dat het onderzoek niet specifiek gericht was op klagers. De resultaten zijn gebaseerd op een steekproef van cliënten die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening op grond van de Wmo. De onderzoeksgroep bestond uit vrijwel alle nieuwe cliënten, aangevuld met een aselechte steekproef van bestaande cliënten. Per adres werd één cliënt geselecteerd. Personen jonger dan 18 of ouder dan 95 jaar, met onbekende adressen of woonachtig in bijzondere woonvormen (zoals verpleeghuizen of psychiatrische instellingen), zijn buiten beschouwing gelaten.

Van de totale populatie van 5.019 Wmo-cliënten zijn 1.850 cliënten benaderd. De totale respons was 809 cliënten, wat neerkomt op een responspercentage van 43,7%. Niet iedereen beantwoordde de vraag over de klachtenprocedure, 796 cliënten deden dit wel.

2.6. Samenvatting en Conclusie

Deze rapportage beschrijft de ervaringen van inwoners uit Amstelveen die in 2024 een klacht indienden bij de gemeente. Klachten over zorgaanbieders zijn buiten beschouwing gelaten, omdat deze al zijn meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024.

Van de verstuurde enquêtes zijn er 76 ingevuld. De meeste klachten werden digitaal (54) of telefonisch (vier) ingediend. Zestien klachten zijn mondeling en drieëntwintig schriftelijk afgehandeld. Tien respondenten gaven aan dat hun klacht (nog) niet is afgerond, wat wijst op onduidelijkheid over de afhandeling. Ook kozen meerdere respondenten 'anders', met uiteenlopende toelichtingen.

De tevredenheid over de klachtenprocedure is laag: Zestien respondenten gaven een één, zeven een tien, het gemiddelde cijfer is 5.0. Positief is dat zevenentwintig klagers, de meerderheid, het indienen van een klacht eenvoudig vonden en eenentwintig de ontvangstbevestiging duidelijk. Negen vonden het indienen niet makkelijk, elf vonden de ontvangstbevestiging onduidelijk. Over de verdere afhandeling zijn de meningen verdeeld: drieëntwintig respondenten vonden deze vlot verlopen, achtentwintig twijfelen of zij voldoende informatie kregen. Dit lijkt samen te hangen met onduidelijkheid over de status van de klacht.

11 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

De beoordeling van de klachtbehandelaar is beperkt. 49 respondenten van de in totaal 76 respondenten hebben geen klachtgesprek gehad. Veel respondenten kozen dan ook 'weet niet' bij de stellingen over de klachtbehandelaar. Dit draagt mogelijk bij aan het gevoel van onduidelijkheid en ontevredenheid.

Er is een duidelijke samenhang tussen de tevredenheid en de uitkomst van de klacht. Respondenten die gelijk kregen (17), geven gemiddeld een cijfer van 7,8, respondenten die deels gelijk kregen (11) een 5,5, terwijl degenen die geen gelijk kregen (19) gemiddeld een 3,6 geven. Dit komt overeen met eerdere onderzoeken naar klachtbehandeling, waaronder een onderzoek door de Nationale Ombudsman in 2017 naar bejegeningssklachten. Daaruit volgde dat veel inwoners ontevreden zijn over de klachtbehandeling als het resultaat dat zij beoogden te bereiken met de klacht niet wordt bereikt.

Ook is er een sterke relatie tussen het rapportcijfer en de mate waarin men het eens is met stellingen over de procedure. Vooral het gevoel serieus genomen te zijn en het nakomen van afspraken door de klachtbehandelaar hangt samen met een hogere tevredenheid.

Het onderzoek kent enkele beperkingen. Er is in de uitvraag geen onderscheid gemaakt tussen formele en informele klachten, of tussen klachten, meldingen, schadeclaims en doorverwezen zaken. Dit is van invloed op de interpretatie van de resultaten. Daarnaast hebben sommige inwoners meerdere klachten ingediend. Ook de tijd tussen klacht en enquête (mei 2025) is voor sommige respondenten te lang geweest om zich de situatie goed te herinneren.

2.6.1. Leer- en verbeterpunten

Hoewel de samenhang tussen 'gelijk krijgen' en tevredenheid niet verrassend is, geven de uitkomsten aanleiding om het proces van klachtbehandeling te verbeteren:

3. Een belangrijk leermoment betreft de afsluiting van de klacht. Bij formele klachten, behandeld door de klachtenfunctionarissen, eindigt de klacht met schriftelijke bevindingen en een verwijzing naar de Ombudsman Metropool Amsterdam. Bij informele klachten geven we in de ontvangstbevestiging aan klager aan dat wanneer klager niet tevreden is met de behandeling, hij zich tot het klachtenteam kan wenden. Het klachtenteam neemt dan de klacht formeel in behandeling. In de huidige werkinstructie voor de klachtbehandelaars in de informele fase is opgenomen dat zij bij de terugkoppeling aan het klachtenteam doorgeven of de klager tevreden is met de klachtbehandeling¹. In dat geval hoeft de klacht namelijk niet verder (formeel) te worden behandeld. Uit de enquête blijkt dat voor klagers onvoldoende duidelijk is of en wanneer een klacht is afgehandeld. We zullen de werkinstructie voor informele klachten aanpassen en deze bespreken met de klachtbehandelaars. Het uitgangspunt is dat standaard een bevestiging per e-mail wordt gestuurd aan de klager, nadat is nagevraagd of hij/zij tevreden is over de afhandeling van de klacht. Indien de klager aangeeft ontevreden te zijn, wordt in de e-mail verwezen naar het klachtenteam voor een formele behandeling. Het klachtenteam zal hiervoor een format opstellen.
4. We zullen daarnaast steekproefsgewijs klagers benaderen met een aantal vragen over het proces van klachtafhandeling om structureel en periodiek feedback op te halen. Die vragen zullen -als leermoment uit deze enquête- nog meer gefocust zijn op het proces en worden gebruikt om de kwaliteit continue te monitoren en te verbeteren.
5. Bij een volgend onderzoek naar de ervaringen met de klachtafhandeling is het belangrijk onderscheid te maken tussen formele en informele klachten, evenals tussen klachten, meldingen,

¹ als er bij de informele afhandeling telefonisch contact is geweest, is het eenvoudiger om vast te stellen of de klager tevreden is. Soms is telefonisch contact niet mogelijk en ontvangt de indiener een e-mail. Dan blijft onduidelijk of indiener wel of niet tevreden is.

12 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

schadeclaims en doorverwezen zaken. Op die manier kunnen de enquêtevragen beter worden afgestemd op de doelgroep en kunnen er meer specifieke conclusies worden verbonden aan de resultaten. Daarnaast zou het onderzoek aan kwaliteit winnen als voor de klager altijd duidelijk is om welke klacht het gaat, en als er niet te veel tijd zit tussen het moment van klagen en het onderzoek. Een periode van maximaal 6 maanden na afhandeling van de klacht lijkt daarvoor reëel.

Tot slot bieden ook de tips van de respondenten (55 van de 76) een aantal leerpunten voor het klachtenteam en de klachtbehandelaars:

- Ik zou graag willen vernemen op welke wijze en wanneer de klacht wordt afgehandeld;
- Het is goed als duidelijk is wie de klacht behandelt. En, als die persoon direct is te benaderen; Blijf trouw aan de menselijke waarden.
- Wees eerlijk, geef fouten toe, speel geen spelletjes

Bijlage 1. Enquêtevragen

Welkom bij de vragenlijst over uw ervaringen met de behandeling van uw klacht.

Wat fijn dat u deze vragenlijst wilt invullen.
We kunnen daarmee de klachtenprocedure verbeteren.

Manier van indienen van de klacht.

V1: Hoe heeft u de klacht ingediend?

1. Digitaal (website/ e-mail)
2. Telefonisch
3. Schriftelijk
4. Mondeling
5. Anders, namelijk:
6. Weet ik niet meer

V2: Hoe is de klacht afgehandeld?

1. Mondeling
2. Schriftelijk
3. De klacht is (nog) niet afgehandeld
4. Anders, namelijk:
5. Weet ik niet

Resultaat van de klacht.

V3: Heeft u gelijk gekregen?

1. Ja
2. Deels
3. Nee
4. Anders, namelijk:

V4a: Was het duidelijk waarom u gelijk heeft gekregen?

1. Ja
2. Nee
3. Anders, namelijk:

V4b: Was het duidelijk waarom u deels gelijk heeft gekregen?

1. Ja
2. Nee
3. Anders, namelijk:

14 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

V4c: Was het duidelijk waarom u geen gelijk heeft gekregen?

1. Ja
2. Nee
3. Anders, namelijk:

De klachtenprocedure.

V5: Heeft u een klachtgesprek gehad?

1. Ja, ik heb een klachtgesprek gehad.
2. Nee, ik heb geen klachtgesprek gehad.

V6: Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de klachtenprocedure:

	1. helemaal eens	2. eens	3. niet eens/ niet oneens	4. oneens	5. helemaal oneens	6. weet ik niet
• Het was makkelijk om een klacht in te dienen.	1	2	3	4	5	6
• De informatie in de ontvangstbevestiging was duidelijk.	1	2	3	4	5	6
• Er werd snel contact opgenomen over mijn klacht.	1	2	3	4	5	6
• Ik heb genoeg informatie gekregen over hoe mijn klacht wordt behandeld.	1	2	3	4	5	6
• Mijn klacht werd vlot afgehandeld.	1	2	3	4	5	6

V7: U vond het niet makkelijk om een klacht in te dienen. Kunt u dit toelichten?

U heeft aangegeven het oneens of helemaal oneens te zijn met de uitspraak "Het was makkelijk om een klacht in te dienen".

.....

V8: U vond de informatie in de ontvangstbevestiging niet duidelijk. Kunt u dit toelichten?

U heeft aangegeven het oneens of helemaal oneens te zijn met de uitspraak "De informatie in de ontvangstbevestiging was duidelijk".

.....

15 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

V9: Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de klachtbehandelaar:

	1. helemaal eens	2. eens	3. niet eens/ niet oneens	4. oneens	5. helemaal oneens	6. weet ik niet
• Ik voelde me serieus genomen door de klachtbehandelaar.	1	2	3	4	5	6
• Tijdens het klachtgesprek kreeg ik voldoende tijd om mijn klacht goed uit te leggen.	1	2	3	4	5	6
• Ik vond de klachtbehandelaar deskundig.	1	2	3	4	5	6
• Ik vond de klachtbehandelaar vriendelijk.	1	2	3	4	5	6
• De klachtbehandelaar kwam zijn of haar afspraken na.	1	2	3	4	5	6

16 Ervaringen Klachtafhandeling Amstelveen

V10: Hoe tevreden bent u met de manier waarop uw klacht is behandeld. Geef een (rapport)cijfer.

- 1 - zeer ontevreden
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 - zeer tevreden

Tot slot.

V11: Heeft u nog een tip voor ons?

.....

U bent aan het einde van de vragenlijst gekomen.

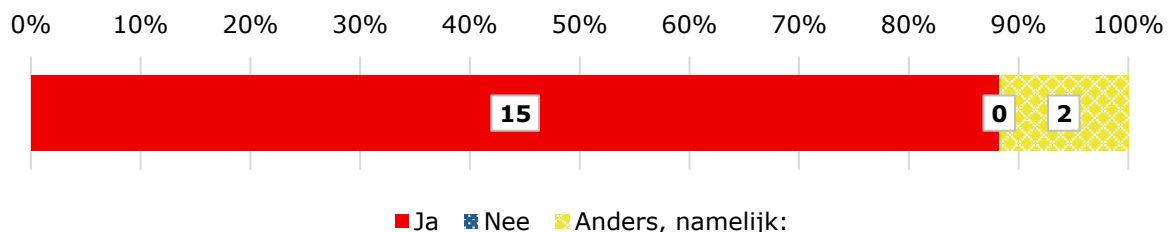
U kunt eventueel nog terugbladeren om uw antwoorden aan te passen.

Klik op 'Antwoorden versturen' om uw antwoorden te versturen.

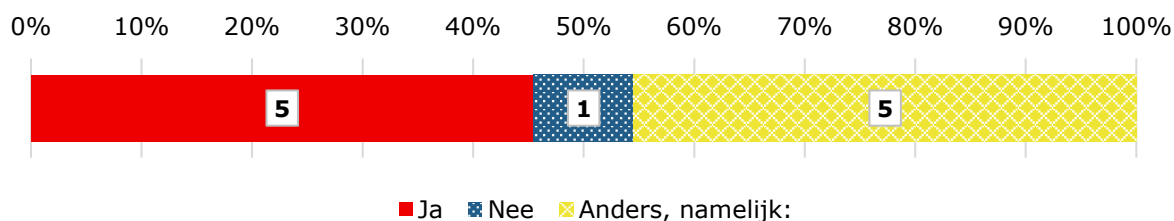
Hartelijk dank voor uw deelname. Uw antwoorden zijn verstuurd.

De resultaten van het onderzoek worden anoniem verwerkt en gepubliceerd op de volgende pagina: <https://documenten.amstelveen.nl/onderzoeksrapporten>

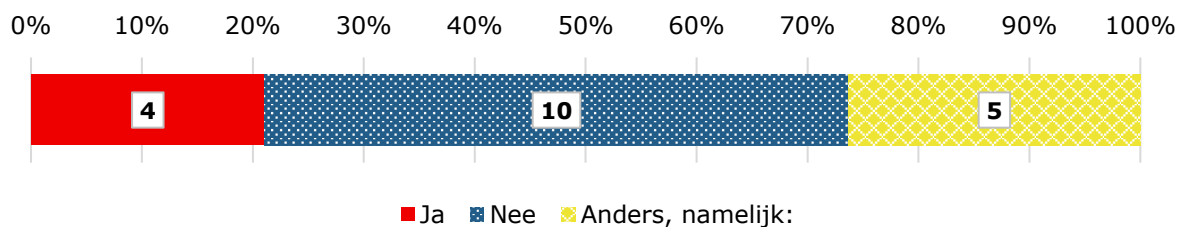
Bijlage 2. Extra figuren – Was het resultaat duidelijk?



Figuur 7. Was het duidelijk waarom u gelijk heeft gekregen? (n=17)



Figuur 8. Was het duidelijk waarom u deels gelijk heeft gekregen? (n=11)



Figuur 9. Was het duidelijk waarom u geen gelijk heeft gekregen? (n=19)

Bijlage 3. Correlaties (Pearson)

1. Het was makkelijk om een klacht in te dienen.										
2. De informatie in de ontvangstbevestiging was duidelijk.	0,57**									
n = ...	68									
3. Er werd snel contact opgenomen over mijn klacht.	0,36**	0,41**								
n = ...	68	67								
4. Ik heb genoeg informatie gekregen over hoe mijn klacht wordt behandeld.	0,36**	0,43**	0,73**							
n = ...	69	67	69							
5. Mijn klacht werd vlot afgehandeld.	0,41**	0,42**	0,61**	0,74**						
n = ...	68	66	68	69						
6. Ik voelde me serieus genomen door de klachtbehandelaar.	0,38**	0,32**	0,47**	0,65**	0,63**					
n = ...	66	64	66	67	66					
7. Tijdens het klachtgesprek kreeg ik voldoende tijd om mijn klacht goed uit te leggen.	0,49*	0,39*	0,44*	0,46*	0,55**	0,67**				
n = ...	26	26	27	27	26	26				
8. Ik vond de klachtbehandelaar deskundig.	0,22	0,29*	0,36**	0,59**	0,51**	0,69**	0,59**			
n = ...	58	58	59	59	58	58	26			
9. Ik vond de klachtbehandelaar vriendelijk.	0,37**	0,32*	0,35**	0,50**	0,46**	0,73**	0,77**	0,76**		
n = ...	58	58	59	59	58	58	27	57		
10. De klachtbehandelaar kwam zijn of haar afspraken na.	0,31*	0,40**	0,37**	0,54**	0,54**	0,62**	0,44*	0,82**	0,80**	
n = ...	56	56	56	57	56	56	25	52	52	
Hoe tevreden bent u met de manier waarop uw klacht is behandeld. Geef een (rapport)cijfer.	0,36**	0,30*	0,44**	0,61**	0,67**	0,73**	0,46*	0,76**	0,69**	0,81**
n = ...	71	69	69	70	69	67	27	59	59	57
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

* Correlation is significant op het 0,05 niveau (tweezijdig).

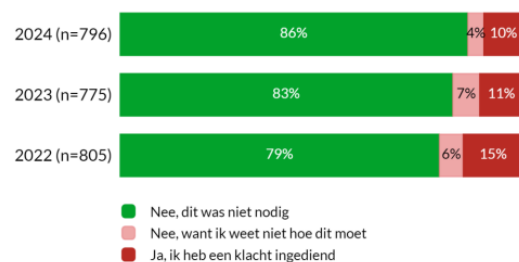
** Correlation is significant op het 0,01 niveau (tweezijdig).

Bijlage 4. Resultaten klachtafhandeling cliëntervaringsonderzoek Wmo

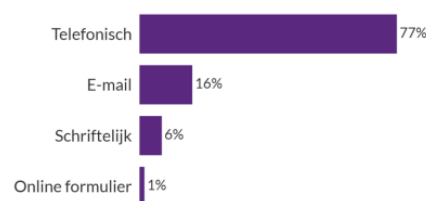
RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (1/4)

In 2024 heeft 86% van de respondenten geen klacht hoeven indienen over de ondersteuning bij de zorgaanbieder of leverancier. 4% had wel graag een klacht willen indienen, maar wist niet hoe dit moest en 10% heeft een klacht ingediend. Het percentage respondenten dat een klacht indient bij de zorgaanbieder of leverancier is afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Respondenten die een klacht hebben ingediend is gevraagd hoe zij deze klacht hebben ingediend. Het merendeel van deze respondenten heeft dit telefonisch gedaan (77%) en 16% heeft dit via een e-mail gedaan.

Heeft u in 2024 bij de zorgaanbieder / leverancier een klacht ingediend over de ondersteuning op grond van de Wmo?*



Hoe heeft u een klacht ingediend? (n=77)

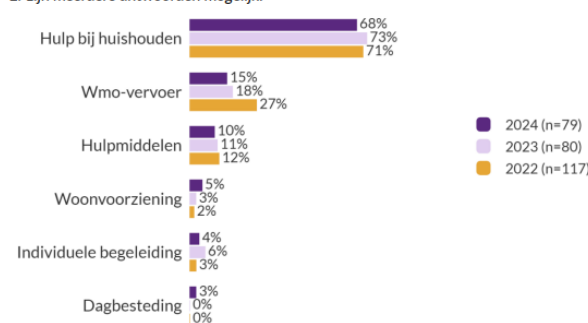


RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (2/4)

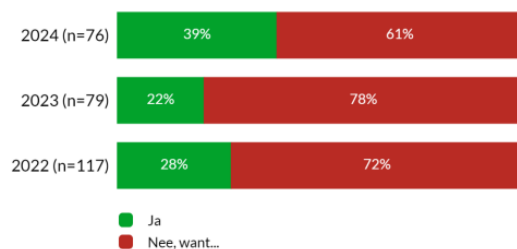
De meeste klachten zijn ingediend over de hulp bij het huishouden (68%), het Wmo-vervoer (15%) of over een hulpmiddel (10%). Bij bijna twee vijfde van de respondenten (39%) is de klacht naar tevredenheid opgelost. Dit percentage is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren (2023: 22%, 2022: 28%). 61% van de respondenten zegt dat de klacht door de zorgaanbieder of leverancier niet naar tevredenheid is opgelost. De meest genoemde reden waarom klachten niet naar tevredenheid zijn opgelost is volgens respondenten het personeelstekort te zijn. Hierdoor kan er geen oplossing geboden worden voor de klacht (vaste hulp, vaste chauffeur, minder wisselingen van personeel, lang wachten op hulp).

Waarover heeft u bij de zorgaanbieder / leverancier een klacht ingediend?*

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.



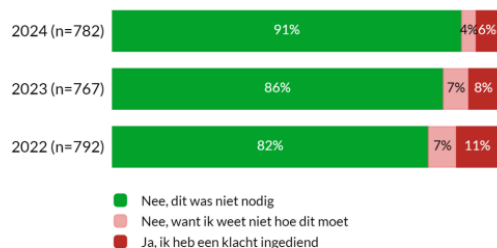
Heeft de zorgaanbieder / leverancier uw klacht opgelost naar tevredenheid?



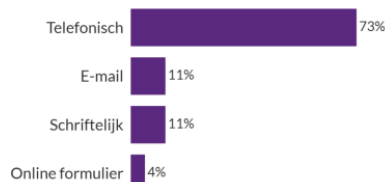
RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (3/4)

Ook bij de gemeente kunnen respondenten een klacht indienen over de ondersteuning op grond van de Wmo. 91% van de respondenten geeft aan dat dit in 2024 niet nodig was. 4% wilde wel een klacht indienen, maar wist niet hoe dit moest en 6% heeft een klacht ingediend. Het percentage respondenten dat een klacht wilde indienen of heeft ingediend, is afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Net als bij de zorgaanbieders/leveranciers wordt bij de gemeente door het merendeel van de respondenten een klacht telefonisch ingediend (73%).

Heeft u in 2024 bij de gemeente een klacht ingediend over de ondersteuning op grond van de Wmo?*



Hoe heeft u een klacht ingediend? (n=45)

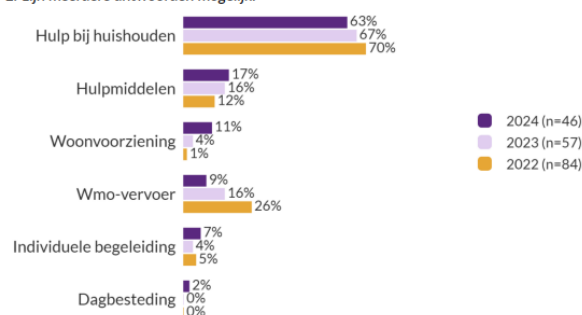


RESULTATEN | KLACHTENAFHANDELING (4/4)

De meeste klachten die bij de gemeente zijn ingediend gaan over de hulp bij het huishouden (63%), over een hulpmiddel (17%) of over een woonvoorziening (11%). Ondanks de kleine groep respondenten die een klacht bij de gemeente heeft ingediend, is de tevredenheid van de klachtenafhandeling in 2024 afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. In 2024 heeft de gemeente bij 38% de klacht naar tevredenheid opgelost. In 2023 was dit 46% en in 2022 48%. Bij 62% van de respondenten is de klacht niet naar tevredenheid opgelost. Deze respondenten geven aan dat zij terugverwezen werden naar de leverancier, dat zij nog steeds lang hebben moeten wachten op hulp of dat er niks aan de situatie is veranderd.

Waarover heeft u bij de gemeente een klacht ingediend?*

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.



Heeft de gemeente uw klacht opgelost naar tevredenheid?

