

COLLEGEVOORSTEL

Zaaknummer: Z26-005839

Datum afstemming
portefeuillehouder: 5 maart 2026

Portefeuillehouder: Burgemeester

Behandelend ambtenaar:
T. Valkenaars, R. Schippers. M. Dwarkasing
0205414696/4350
t.valkenaars@amstelveen.nl
r.schippers@amstelveen.nl
m.dwarkasing@amstelveen.nl
Team Klachten

Onderwerp
Jaarverslag 2025 klachtenteam

Besluit

Het college van burgemeester en wethouders besluit:

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

Samenvatting

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

Doel

- Werken volgens de kernwaarde van de organisatie.
- Kloof tussen systeem en belevingswereld van de inwoner overbruggen.
- Leren van klachten.

Prestatie

- Doorvoeren leerpunten uit enquête klachtbehandeling 2024.
- Borgen van de aanbevelingen in de jaarrapportage.
- Aansluiten bij overleg op teamniveau ten behoeve van kwaliteit klachtafhandeling.

Voorgeschiedenis en context

N.v.t.

Overwegingen die hebben geleid tot het voorgestelde besluit

De gemeente voldoet hiermee aan haar wettelijke verplichtingen.

Keuzemogelijkheden/alternatieven

N.v.t.

Participatie

n.v.t.



Kanttekeningen en risico's

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Vervolgstappen

Uitvoering en procesplanning

Het collegevoorstel en de raadsbrief worden na besluitvorming gepubliceerd.

Evaluatie

De opvolging van de aanbevelingen uit de jaarrapportage is onderdeel van de bedrijfsvoering binnen de AA-organisatie. Het doel is verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De directie bespreekt en monitort de opvolging van de aanbevelingen met het management in de voortgangsgesprekken. Waar dit leidt tot verbeteringen, wordt dit opgenomen.

Duurzaamheidsaspecten

N.v.t.

Bijlagen

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

Behandeld in B&W-vergadering: 17 maart 2026.

Besluit B&W: Besloten wordt conform het voorgestelde besluit.