

RIDDERKERK



## **Jaarverslag klachten 2023**

## **Inhoudsopgave**

|  |   |
|--|---|
| Inhoudsopgave .....                      | 2 |
| Inleiding – over dit jaarverslag .....   | 3 |
| Het jaarbeeld: 2023 .....                | 4 |
| Bijlage: infographic klachten 2023 ..... | 6 |

## **Inleiding – over dit jaarverslag**

Graag presenteren wij u het jaarverslag Klachten 2023. Dit keer in een meer beknopte vorm dan voorheen. We hebben de feedback van de afgelopen editie meegenomen en verwerkt in dit verslag.

### **Klachtenrecht**

Het klachtrecht is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat dat iemand over een gedraging van een bestuursorgaan, of een van zijn medewerkers, kan klagen bij dat bestuursorgaan. Oftewel: kan klagen over ons, bij ons. Daarnaast heeft Ridderkerk een eigen klachtenverordening. In deze verordening is vastgelegd hoe een klacht - aanvullend op en als uitwerking van de Awb - wordt behandeld. Ook is uitgewerkt hoe er jaarlijks moet worden gerapporteerd. De onderwerpen die in deze verordening zijn vastgelegd, worden in bijgevoegde infographic visueel weergegeven en in dit verslag nader toegelicht.

### **Klachten cluster Sociaal**

Met ingang van 1 januari 2022 heeft het cluster Sociaal een eigen klachtenregeling. Alle klachten voor het cluster (inkomen, schulden, jeugd, zorg en ondersteuning) vallen daardoor niet onder deze rapportage van de algemene (producten-/diensten-/bejegenings-) klachten.

### **Data**

Deze rapportage is gebaseerd op gegevens uit het zogeheten zaaksysteem, waar de klachten in worden geregistreerd en behandeld. Halverwege 2023 is de organisatie overgegaan op een nieuw zaaksysteem, vandaar dat er rapportage plaatsvindt met cijfers vanuit beide omgevingen.

## Het jaarbeeld: 2023

De organisatie is in 2023 volop in beweging geweest. Buiten het feit dat er veel aandacht was voor de optimalisatie van processen en dienstverlening, stond het jaar ook in het teken van ontvlechting en verandering. Een verbouwing met de winkel open.

### Daling van klachten

Desalniettemin laat 2023 een forse daling in het aantal klachten zien. We zien de effecten van een eigen regeling voor cluster Sociaal, evenals de blijvende aandacht voor klachtenbehandeling in het algemeen.

### Aantal klachten

In totaal zijn er 90 algemene klachten geuit. Deze klachten hebben het meest betrekking op:

1. De wachttijden voor het maken van een afspraak en het afhalen van een product;
2. Het niet (tijdig) reageren een melding openbare ruimte;
3. Afvalbeheer;
4. Groenvoorziening en –beheer;
5. Overlast openbare ruimte.

Een inwoner kan via diverse kanalen zijn ongenoegen bij ons uiten, maar doet dit in de meeste gevallen via het klachtenformulier van de website.

Over het gehele jaar genomen zijn er 2 bejegeningklachten geuit, die in de informele fase zijn afgehandeld. Bij bejegeningklachten gaat het om een klacht over gedrag van een medewerker of bestuurder.

Daarnaast zijn er in totaal 18 verzoeken binnengekomen bij de Ombudsman, waarvan 16 behandeld. Van deze verzoeken is er in 1 geval een onderzoek gestart (dit loopt nog), betreft het 14 keer een doorverwijzing en is er 1 verzoek voortijdig beëindigd.

### Klachtcategorieën

Binnen de klachtenprocedure kennen we een aantal categorieën om klachten af te handelen. Hoofdzakelijk gaat het om: een informele behandeling of een formele behandeling. Het doel is om zoveel mogelijk klachten binnen de informele behandelingssfeer af te handelen, waarbij wordt getracht de klacht laagdrempelig en binnen twee weken na ontvangst op te lossen en de inwoner – voor zover mogelijk - tevreden te stellen.

### Doorlooptijd

Daarbij geldt dat er binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact wordt opgenomen door de aangewezen behandelaar. Lukt het niet om de klacht binnen de termijn naar tevredenheid op te lossen, dan vindt formele behandeling van de klacht plaats. Deze fase duurt maximaal 6 weken, waarbij de inwoner kan worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Bij het afdoen van deze fase wordt altijd een afdoeningsbrief verzonden naar de inwoner. Is de inwoner na het doorlopen van de formele procedure niet naar tevredenheid geholpen, dan kan hij/zij ervoor kiezen zich te wenden tot de Nationale Ombudsman.

### **Beoordeling klacht**

Naast de wijze van afhandelen, kennen we binnen deze fasen ook een beoordeling of de klacht 'gegrond' of 'ongegrond' is. Dit kenmerk wordt meegegeven bij de afsluiting van de klacht in het zaaksysteem. Daarnaast kunnen klachten worden ingetrokken, afgebroken of buiten behandeling worden gesteld. De laatste categorie bevat met name meldingen openbare ruimte. Deze worden niet als klacht behandeld maar doorgezet naar cluster Buitenruimte.

### **Verbeteracties 2023**

In 2023 is er aandacht geweest voor preventie. Zo is er meer aandacht binnen de teams voor het voorkomen van klachten en wordt er steeds meer verantwoordelijkheid gevoeld om klagers tijdig van een reactie te voorzien. Daarnaast is er meer aandacht geweest voor rappel op openstaande klachten en zijn concrete klachten/vragen rondom dienstverlening zoveel mogelijk direct behandeld en waar mogelijk opgelost.

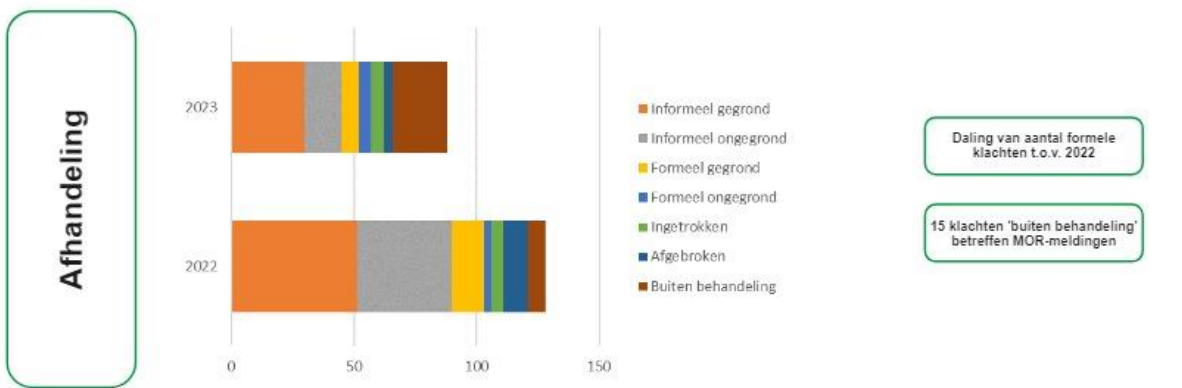
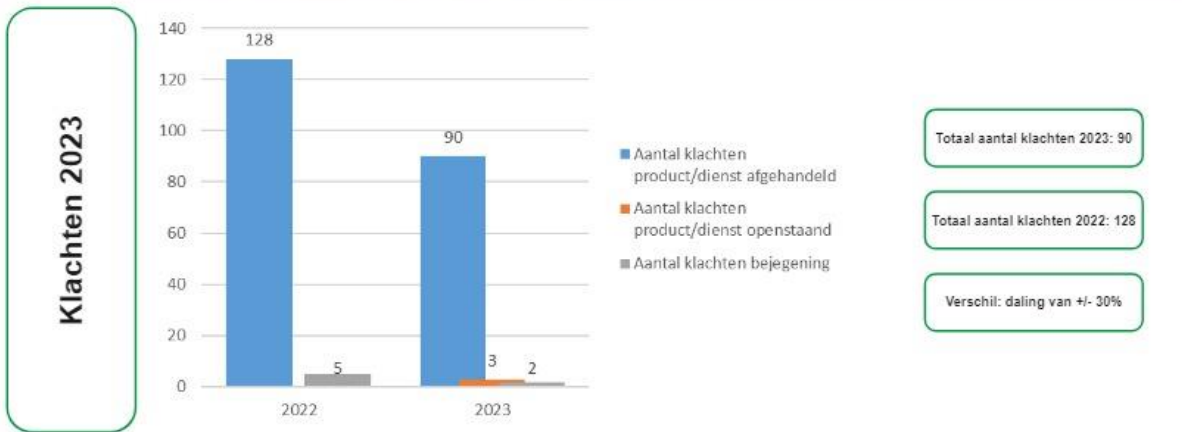
### **Verbeterplannen 2024**

Ook in 2024 staat preventie van klachten hoog op de agenda. Zo is er bijvoorbeeld een uitgiftebalie ingericht, waar alleen producten worden uitgegeven en geen andere activiteiten plaatsvinden, om wachttijden te beperken. Verder wordt er aandacht gegeven aan wijzigingen op de website, waardoor het voor een inwoner makkelijker moet worden om onderscheid te kunnen maken tussen het doen van een melding openbare ruimte of het uiten van een klacht. Daarnaast wordt het begeleiden van teamleiders in klachtenbehandeling vervolgd, wordt er prioriteit gegeven aan bewustwording in de organisatie en worden signalen vanuit klachten meegenomen in de beleidsontwikkeling.

## Bijlage: infographic klachten 2023



# Klachten in beeld 2023



**Jaarbeeld 2023**

**Meest geuite soort klachten:**

1. Wachtijd voor het maken van een afspraak en/of het ophalen van een product;
2. Geen (tijdige) reactie op meldingen openbare ruimte;
3. Afvalbeheer;
4. Groenvoorziening en -beheer;
5. Overlast openbare ruimte.

**Conclusies:**

- Forse daling van het aantal klachten in 2023 ten opzichte van 2022, mede door:
  - Nieuwe klachtenregeling cluster Sociaal;
  - Verbeteracties klachtenprocedure doorgevoerd;
  - Veel klachten die buiten behandeling worden gesteld omdat dit MOR meldingen betreft.
- Maatregelen rondom beperking wachttijden laten vermindering in aantal klachten zien rondom dit onderwerp in het lopende jaar.