



Aan de gemeenteraad
p/a griffie

Uw brief van: -
Uw kenmerk: -
Bijlagen: 4

Ons kenmerk: 858465
Contact: M. Jaques / P. de Ruiter
Doorkiesnummer: 0180 451234
Datum: 25 augustus 2023

Betreft: Jaarverslagen klachten 2022

Geachte raadsleden,

Graag informeren wij u over de jaarverslagen klachten *algemeen* (producten en dienstverlening) en klachten *sociaal domein* over 2022. Met de jaarverslagen wordt uitvoering gegeven aan de klachtenregelingen van de gemeente Ridderkerk.

Klachtenregelingen

Het doel van de klachtenregelingen is om de inwoners van de gemeente Ridderkerk de mogelijkheid te geven zich bij de gemeente Ridderkerk te beklagen over de geleverde kwaliteit van een product of dienst(verlening) van de gemeente, over gemeentelijk handelen (gedragingen, processen en hulp- en dienstverlening) en het handelen van een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder of partner in het sociaal domein.

Jaarverslag klachten 2022 algemeen (producten en dienstverlening)

In 2022 zijn er 128 klachten over producten en diensten afgehandeld. Er zijn 5 klachten over bejegening ontvangen. In het proces zagen we in 2022 meer sturing en eigenaarschap bij medewerkers die klachten behandelen. Er is aandacht geweest voor het positief omgaan met klachten waardoor medewerkers in het dagelijks werk meer verantwoordelijkheid nemen en sneller het eerste contact leggen met inwoners die een uiting van onvrede hebben.

Jaarverslag klachten 2022 Sociaal Domein

Met het besluit hierover van juli 2021 is een aparte klachtenregeling sociaal domein ingesteld. Het jaarverslag klachten sociaal domein 2022 is het eerste jaarverslag van deze klachtenregeling. In 2022 zijn er 77 klachten over het sociaal domein binnengekomen bij de gemeente Ridderkerk.

De klachtenprocedure sociaal domein is onder andere opgesteld om ook de klachten over de dienstverlening van de door gemeente gecontracteerde zorgaanbieder of zorgpartner binnen de regeling te kunnen behandelen.

Vervolg

In 2023 en verder blijft het belangrijk om aandacht te geven aan het positief omgaan met klachten, want van klachten kunnen wij leren en onze dienstverlening verbeteren.

Wij verwachten u met deze verslaglegging een goede kijk gegeven te hebben op de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris,

de burgemeester,



dhr. H.W.J. Klaucke



dhr. C.A. Oosterwijk

Bijlagen:

- Jaarverslag klachten 2022 algemeen
- Infographic klachten 2022 algemeen
- Jaarverslag klachten 2022 sociaal domein
- Infographic klachten 2022 sociaal domein