



Aan de gemeenteraad
p/a griffie

Uw brief van: -
Uw kenmerk: -
Bijlage(n): 2

Ons kenmerk: 2024-024358
Contact: M. Jaques / P. de Ruiter
Doorkiesnummer: 0180-451234
Datum: 5 april 2024

Betreft: Jaarverslag klachten 2023

Geachte raadsleden,

Graag informeren wij u over de Jaarverslagen klachten *algemeen* (producten en dienstverlening) en klachten *sociaal domein* over 2023. Met de jaarverslagen wordt uitvoering gegeven aan de klachtenregelingen van de gemeente Ridderkerk. Het Jaarverslag klachten *algemeen* heeft u recent, conform het bepaalde in de art. 21 van de 'Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2020', via de klachtencoördinator ontvangen.

Klachtenregelingen

Het doel van de klachtenregelingen is om de inwoners van de gemeente Ridderkerk de mogelijkheid te geven klachten in te dienen 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 2023 algemeen (producten en dienstverlening)

In 2023 is het aantal klachten wederom gedaald. We zien de effecten van een eigen regeling voor cluster Sociaal, evenals de blijvende aandacht voor klachtenbehandeling in het algemeen, hier in terug. Klachten zagen vooral toe op de wachttijden aan de balie en het niet (tijdig) reageren op meldingen over de openbare ruimte. Hierop wordt geacteerd door bijvoorbeeld het realiseren van een speciale uitreikbalie en het meenemen van klachtsignalen in beleidsontwikkeling (en -uitvoering).

Jaarverslag klachten 2023 Sociaal Domein

In 2023 is een stijging te zien van het aantal klachten in het sociaal domein. Dit is voornamelijk een gevolg van de problemen in het doelgroepenvervoer. In 2023 zijn er 100 klachten ingediend. De meeste klachten gaan over Wmo voorzieningen (waaronder het doelgroepenvervoer), daarna over inkomen, het wijkteam en de uitkeringsadministratie.

De klachtenprocedure sociaal domein is onder andere opgesteld om ook de klachten over de dienstverlening van een zorgaanbieder of zorgpartner binnen de regeling te kunnen behandelen. Daarnaast is binnen deze regeling de klachtencoördinator het aanspreekpunt en ook degene die de klacht in behandeling neemt. We zien dat het persoonlijke contact dat de klachtencoördinator heeft met de inwoner ervoor zorgt dat veruit de meerderheid van de klachten informeel kan worden afgehandeld. Slechts in 3 van de 100 gevallen is een formele afhandelroute gevolgd.



Vervolg

In 2024 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 klachten en de afhandeling daarvan.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,



Mevr. M. Kitselar

de burgemeester,



dhr. C.A. Oosterwijk

Bijlagen:

- Jaarverslag klachten sociaal domein
- Infographic