



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

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

Ons kenmerk: 2025-016764
Contact: C. Wijngaarde / P. de Ruiter
Cluster: Samenleving / Sociaal
Datum: 28 maart 2025

Betreft: Jaarverslagen Klachten 2024

Geachte raadsleden,

Graag informeren wij u over de Jaarverslagen Klachten 2024 Algemeen (producten en dienstverlening) en Sociaal Domein. Met de jaarverslagen wordt uitvoering gegeven aan de klachtenregelingen van de gemeente Ridderkerk. Het Jaarverslag Klachten 2024 Algemeen heeft u recent, conform het bepaalde in art. 21 van de 'Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2020' 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 2024 algemeen (producten en dienstverlening)

Het aantal ingediende klachten is gestegen van 90 in 2023 naar 113 in 2024. Deze stijging kan worden verklaard door de opbouw van de nieuwe organisatie en een groter bewustzijn bij inwoners over de klachtenprocedure, mogelijk versterkt door verbeterde toegankelijkheid via de website.

Hoewel het aantal klachten is toegenomen, is de aard verschoven. Waar in 2023 de focus lag op wachttijden bij het maken van een afspraak en het afhalen van een product, zijn de klachten in 2024 meer verspreid, met onderwerpen als verkeer, groenbeheer, vergunningen en Burgerzaken. Deze verschuiving, deels het gevolg van de verbeteracties van de uitgiftebalie voor producten, biedt waardevolle inzichten voor verdere verbetering van onze dienstverlening.

Jaarverslag klachten 2024 Sociaal Domein

In 2024 is een stijging te zien van het aantal geregistreerde klachten in het Sociaal Domein. Dit is voornamelijk een gevolg van de problemen in het doelgroepenvervoer. Ook lopen sinds dit jaar de klachten over het wijkteam via deze procedure.

De klachtenprocedure binnen het Sociaal Domein is erop gericht om niet alleen klachten over onze eigen dienstverlening te behandelen, maar ook die van zorgaanbieders en -partners. De klachtencoördinator speelt hierin een centrale rol als aanspreekpunt en behandelaar.

Wij zien dat, dankzij de persoonlijke benadering door de klachtencoördinator en de gesprekken die daaruit voortvloeien met de inwoners, alle klachten informeel behandeld zijn.

Vervolg

Het blijft van belang om aandacht te houden voor het positief omgaan met klachten. Elke klacht biedt waardevolle inzichten waarmee wij onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. Daarom blijven wij investeren in een open en lerende houding, zodat onze inwoners kunnen rekenen op een sociale en zorgzame gemeente.

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

Hoogachtend,

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

de burgemeester,



Mevr. M. Kitselar



dhr. C.A. Oosterwijk

Bijlagen:

1. Jaarverslag Klachten 2024 Algemeen
2. Jaarverslag Klachten 2024 Sociaal Domein