



Vragen vergaderstukken gemeenteraad Ridderkerk

Algemene informatie

- Vragensteller: Ton Overheid, CDA
- Onderwerp/vergaderstuk: Jaarverslag klachten 2022
- Vergaderdatum: 30 november 2023
- Portefeuillehouder: H. Van Os
- Datum indiening vraag: 29 november 2023
- Datum ontvangst antwoord: 30 november 2023

Vragen en antwoorden

Vraag 1

In het Jaarverslag klachten algemeen 2022 wordt op pagina 5 aangegeven dat er 645 “oude” klachten in 2022 zijn afgehandeld.

Hoeveel openstaande “oude” klachten zijn er nog (graag opgesplitst naar algemeen en bejegening) en kan hier een overzicht naar jaarlaag van worden verstrekt?

Antwoord 1

In 2022 is er een achterstand in administratieve afhandeling van openstaande klachten weggewerkt. Uit de eerder gedane evaluatie bleek dat er in het systeem klachten open stonden, die al wel richting de inwoner waren afgehandeld, maar waarvan het dossier nog niet was gearhiveerd. Dit geeft een vertekend beeld in de rapportage en totale resultaten. Op dit moment zijn er alleen lopende openstaande klachten, geen ‘oude’ klachten meer.

Vraag 2

In het Jaarverslag klachten algemeen 2022 wordt op pagina 8 aangegeven wat de doorlooptijden ten opzichte van streefdata zijn voor de gemeente Barendrecht.

Wat zijn deze doorlooptijden voor de gemeente Ridderkerk.

Antwoord 2

Hier is sprake van een kennelijke verschrijving. Het betreft de doorlooptijden voor gemeente Ridderkerk.