



## Vragen vergaderstukken gemeenteraad Ridderkerk

### Algemene informatie

- Vragensteller: Cora van Vliet, Echt voor Ridderkerk
- Onderwerp/vergaderstuk: Jaarverslag klachten algemeen 2022
- Vergaderdatum: 30 november 2023
- Portefeuillehouder: wethouders dhr. Van Os en dhr. Piena
- Datum indiening vraag: 28 november 2023
- Datum ontvangst antwoord: 30 november 2023

### Vragen en antwoorden

#### Vraag 1

Het merendeel van de klachten wordt binnen de streeftijd afgehandeld. Er vond echter een daling van 77,1% in 2021 naar 70% in 2022 plaats.

Kunt u aangeven waardoor deze daling is ontstaan en wat er aan wordt gedaan om dit in de toekomst te voorkomen?

#### Antwoord 1

Er is vanuit de rapportage geen aanwijsbare reden voor de genoemde daling. Vanuit ervaring kan wel worden aangenomen dat de complexiteit van de klacht en het (kunnen) toewijzen aan de juiste persoon/personen binnen de organisatie ervoor kan zorgen dat de gestelde streefdata niet altijd worden gehaald. Dit doet vaak niets af aan de kwaliteit van de afhandeling.

Na de evaluatie die in 2020/2021 rondom klachten is gehouden, is er herhaaldelijk aandacht voor de klachtenprocedure en bijbehorende verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Er wordt steeds meer verantwoordelijkheid gevoeld voor het goed behandelen en afhandelen van een klacht ten opzichte van voorgaande jaren, mede omdat de cijfers laten zien dat het een positief effect heeft. In de aankomende jaren blijft dit onderwerp hoog op de agenda staan.

#### Vraag 2

In 2023 wordt een werkproces ingericht om de leerloop van klachten af te maken. Aangezien we ons al in eind 2023 bevinden, is onze vraag of dit werkproces al is ingericht. En zo nee, waarom niet en wanneer dan wel?

## Antwoord 2

Klachtencoördinatie voor de drie afzonderlijke gemeenten ligt op dit moment belegd bij de klachtencoördinator binnen de BAR-organisatie. Vanaf 1 januari 2024 wordt de verantwoordelijkheid voor klachtenafhandeling voor de gemeente Ridderkerk binnen de gemeente zelf belegd. Hierbij wordt het inrichten van de leerloop klachten meegenomen.