



Vragen vergaderstukken gemeenteraad Ridderkerk

Jaarverslagen klachten algemeen en sociaal domein 2024

Algemene informatie

- Vragensteller: Marcella van der Heijde-Keijzer, CDA
- Vergaderdatum: 8 mei 2025
- Portefeuillehouder: H. Van Os & E. Piena
- Datum vraag: 7 mei 2025
- Datum antwoord: 8 mei 2025

Vragen en antwoorden

Vraag 1

In het jaarverslag klachten (algemeen) benoemt u aan welke verbeterplannen voor 2025 gewerkt zal worden. U geeft aan dat de begeleiding van teamleiders in de klachtbehandeling verder zal worden uitgebreid, zodat zij beter in staat zijn dit klantgericht af te handelen.

Wat wordt precies bedoelt en concreet gedaan in deze begeleiding? Graag toelichten met voorbeelden.

Antwoord 1

In 2025 zetten we in op het versterken van de klachtbehandeling door teamleiders, waarbij leren van klachten en verbeteren van klantgerichtheid centraal staan. De begeleiding wordt op meerdere manieren vormgegeven:

1. Tussentijdse cijfers en signalen delen:

Gedurende het jaar ontvangen teamleiders tussentijdse cijfers en inzichten uit klachten. Deze informatie helpt hen om trends vroegtijdig te signaleren en verbeteracties in gang te zetten. Zo wordt klachtbehandeling een continu leerproces, in plaats van alleen terugkijken aan het einde van het jaar.

2. Klachtenworkshop voor teamleiders:

Er wordt een workshop georganiseerd waarin thema's als het voeren van klachtgesprekken, de aard en achtergrond van klachten, en de rol van houding en communicatie centraal staan. Dit helpt teamleiders om klachten beter te begrijpen én om ze met meer empathie en effectiviteit af te handelen.

3. Aandacht voor kwaliteit en samenwerking:

Er wordt expliciet gelet op de kwaliteit van de klachtafhandeling: is het zorgvuldig en klantgericht? Daarnaast wordt gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking tussen afdelingen.

Voorbeeld: Bij klachten over afstemming tussen vergunningverlening en handhaving wordt gezamenlijk gekeken hoe processen beter op elkaar afgestemd kunnen worden.

Met deze aanpak willen we de klachtbehandeling structureel verbeteren en bijdragen aan een lerende organisatie, waar inwoners merken dat hun klacht serieus wordt genomen en leidt tot verbetering.

Vraag 2

Een belangrijke maatregel voor het versterken van bewustwording, is volgens u preventie en het delen van tips en tricks in het klantcontact.

Kunt u, met voorbeelden, aangeven hoe preventie in het klantcontact bij kan dragen aan het versterken van bewustwording binnen de organisatie?

Antwoord 2

Periodieke gedeelde thema's via intranet:

We zullen regelmatig thema's rondom veelvoorkomende klachten delen via intranet. Dit helpt medewerkers om herhalende problemen snel te identificeren en gericht actie te ondernemen. Door trends in klachten te bespreken, kunnen medewerkers proactief reageren voordat de klacht escaleert.

Omgaan met klachten:

Het intranet zal ook nieuwe informatie bieden voor het omgaan met verschillende soorten klachten. Medewerkers leren hoe ze klantcontacten kunnen afsluiten met bevestiging van begrip en afspraken, en hoe ze de klant gerust kunnen stellen dat hun klacht serieus wordt genomen.

Kennisdeling en procesverbetering:

Naast het voorkomen van klachten, wordt via intranet ook feedback gedeeld over hoe bepaalde klachten tot verbeteringen hebben geleid in processen. Dit bevordert een lerende organisatie waarbij medewerkers zien hoe klachten als waardevolle input voor verbetering kunnen worden ingezet.

Door deze periodieke kennisdeling via intranet te implementeren, versterken we de bewustwording van klachten binnen de organisatie en zorgen we ervoor dat medewerkers beter voorbereid zijn om vroegtijdig in te grijpen en klantgerichter te werken.

Vraag 3

Het is goed om te zien dat de vervoersklachten die bij de gemeente binnenkomen, na januari behoorlijk af lijken te nemen.

Welke concrete stappen zijn gezet om deze klachten, in samenwerking met de vervoerders, te verminderen? En kunt u toelichten hoe dit ook voor 2025 en verder verbeterd kan worden, ook gezien de klachten die bij de vervoerders rechtstreeks binnenkomen?

Antwoord 3

Het aantal vervoersklachten is gedurende het jaar afgenomen als gevolg van meerdere verbetermaatregelen. De aangepaste aanvraagprocedure en het tijdig aanleveren van indicaties hebben geleid tot een efficiëntere planning door de vervoerder. Daarnaast hebben strengere sturing op

contractuele afspraken met de vervoerder en een afname van het aantal reizigers in het leerlingenvervoer bijgedragen aan deze daling.