

JAARVERSLAG 2024

KLACHTEN SOCIAAL
DOMEIN

RIDDERKERK



Inhoudsopgave

Inleiding	2
<i>Klachtrecht</i>	2
<i>Klachtenregeling Sociaal Domein</i>	2
<i>Uitvoering wetten Sociaal Domein</i>	2
Behandeling klachten	3
<i>Soorten klachten</i>	3
Ombudsman	3
Het jaarbeeld 2024	4
<i>Aantal klachten</i>	4
<i>Verdeling klachten</i>	4
<i>Vervoersklachten</i>	4
<i>Klachten categorieën</i>	5
<i>Doorlooptijd klachten</i>	5
<i>Beoordeling klachten</i>	5
Verbeterplannen	6
KLACHTEN SOCIAAL DOMEIN IN BEELD 2024	7

Inleiding

Graag presenteren wij u het Jaarverslag Klachten 2024 Sociaal Domein. Het verslag is een beknopte versie, in lijn met het Jaarverslag Klachten 2024 Algemeen. Hierdoor is er meer samenhang en consistentie tussen beide verslagen.

Klachtrecht

Het klachtrecht is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Binnen de context van de Awb kan klachtrecht worden gezien als het recht van burgers op eerlijke, transparante en zorgvuldige behandeling door overheidsinstanties. De Awb waarborgt deze rechten door middel van regels over besluitvorming, bezwaar en beroep en duidelijke communicatie. Belangrijke aspecten van het klantenrecht:

- Recht op zorgvuldige besluitvorming;
- Recht op tijdige dienstverlening;
- Motiveringsplicht;
- Recht op bezwaar en beroep;
- Evenredigheidsbeginsel;
- Duidelijke communicatie en toegang tot informatie.

Klachtenregeling Sociaal Domein

Sinds 2022 heeft het Sociaal Domein een eigen klachtenregeling om zo beter in beeld te brengen welke klachten er zijn over de dienstverlening van de gemeente Ridderkerk en de dienstverlening van de zorgaanbieders en partners. Het proces is laagdrempelig ingericht voor onze inwoners. Er is sprake van korte lijnen, snelle acties vanwege één aanspreekpunt, de klachtencoördinator.

Op 5 november 2024 is de aangepaste Klachtenregeling Sociaal Domein gemeente Ridderkerk 2025 vastgesteld door het college. Per 1 januari 2025 publiceert de gemeente Ridderkerk actief formele klachtoordelen op haar website volgens de Wet open overheid (Woo). Het overzicht bevat een beknopte klachtomschrijving, indieningsdatum, het oordeel en eventuele vervolgmaatregelen. Persoonsgegevens worden geanonimiseerd. De openbaarmaking gebeurt in overeenstemming met de Woo en de AVG.

Uitvoering wetten Sociaal Domein

Binnen het Sociaal Domein worden de wetten deels uitgevoerd door de zorgaanbieders en partners van de gemeente. Op basis van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Participatiewet of een overeenkomst moeten de zorgaanbieders en partners een klacht over de dienstverlening eerst zelf in behandeling nemen. Als de klacht niet naar tevredenheid van de inwoner is behandeld, dan heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Behandeling klachten

De klachten worden geregistreerd in het zaaksysteem RX Enterprise. In dit zaaksysteem wordt het dossier verder opgebouwd. Alle correspondentie, maar ook de verslaglegging van gesprekken, worden in het dossier opgeslagen. Gedurende de behandeling van de klacht blijft de klachtencoördinator in gesprek met de inwoner.

Soorten klachten

- Bejegening klachten worden door de klachtencoördinator besproken met de desbetreffende teamleider alvorens in gesprek te gaan met de medewerker. De terugkoppeling van dit gesprek naar de inwoner door de teamleider of klachtencoördinator lost vaak de klacht op.
- Klachten over partners of zorgaanbieders worden in overleg met de inwoner besproken met de partner of zorgaanbieder en samen wordt er naar een mogelijke oplossing gezocht.
- Klachten over interne zaken van het Sociaal Domein, zoals de wachtlijsten en slechte bereikbaarheid worden onderzocht en kunnen vaak snel en informeel opgelost worden.

Ombudsman

In 2024 zijn acht klachten van inwoners van de gemeente Ridderkerk afgehandeld door de Nationale Ombudsman. Drie klachten waren in 2022 of 2023 ingediend en zijn in de vorige jaarverslagen gemeld. In 2024 hebben vijf inwoners van de gemeente Ridderkerk zich bij de Nationale Ombudsman gemeld met een klacht¹.

- Bij drie klachten is geen verder onderzoek gedaan vanwege een lopend bezwaar of beroep.
- Eén inwoner is terugverwezen naar de gemeente voor een interne klachtbehandeling.
- Naar aanleiding van één klacht heeft de Nationale Ombudsman contact opgenomen met de klachtencoördinator. De situatie en de acties zijn besproken met de Nationale Ombudsman. Op basis van dit gesprek heeft de interventie voor ons geen vervolg gekregen.

¹ Bovengenoemde gegevens zijn aangeleverd door de Nationale Ombudsman.

Het jaarbeeld 2024

Op 1 januari 2024 is, na de ontvlechting van de BAR-organisatie, de gemeente Ridderkerk in een vernieuwde organisatie opgestart.

Aantal klachten

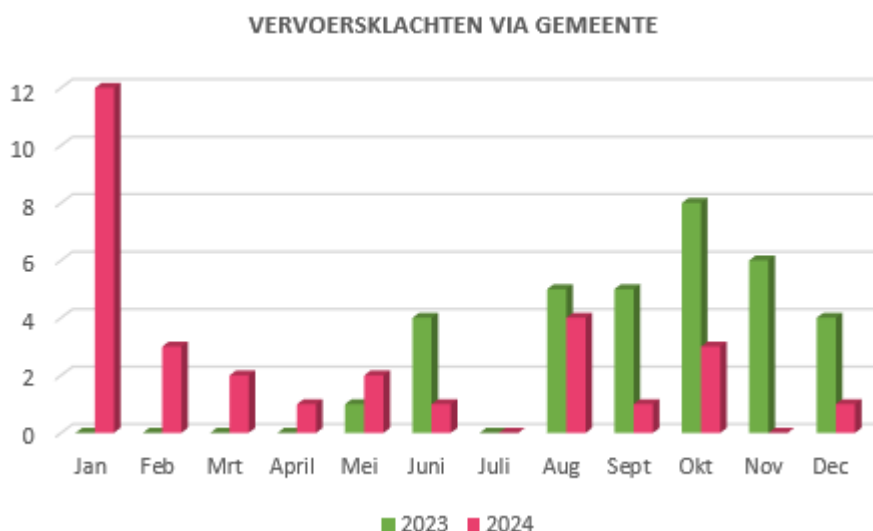
In 2024 zijn er 93 klachten binnengekomen, vanwege de hieronder genoemde 41 uitnodigingsbrieven zijn er totaal 134 klachten geregistreerd. Schooljaar 2023-2024 is gestart met veel klachten over het leerlingenvervoer. Na de kerstvakantie bleek dat er nog steeds veel problemen waren. Besloten werd om de ouders/verzorgers die structurele klachten over het vervoer ingediend hadden (bij de vervoerder, Partners in Mobiliteit of de gemeente) uit te nodigen voor een gesprek. Er zijn 41 uitnodigingsbrieven verstuurd en geregistreerd als klacht. Op deze uitnodiging zijn 15 ouders/verzorgers ingegaan om mogelijke alternatieve vervoersopties te bespreken zoals openbaar vervoer of vervoer door de ouders.

Verdeling klachten

- Meer dan de helft van de geregistreerde klachten gaat over het leerlingenvervoer; het te laat ophalen, slechte communicatie door de vervoerder en niet gereden ritten.
- Ten opzichte van 2023 zijn er meer klachten over het wijkteam binnengekomen. Het gaat hier met name over de wachttijden en bejegeningssklachten. Voorheen werden de meeste klachten door het wijkteam zelf in behandeling genomen, met de nieuwe organisatie lopen deze klachten via de klachtencoördinator Sociaal Domein.
- De Wmo klachten gaan veelal over de inzet van de ondersteuning bij het huishouden. Door krapte op de arbeidsmarkt blijkt het structureel inzetten van de ondersteuning moeilijk uitvoerbaar door de zorgaanbieders.

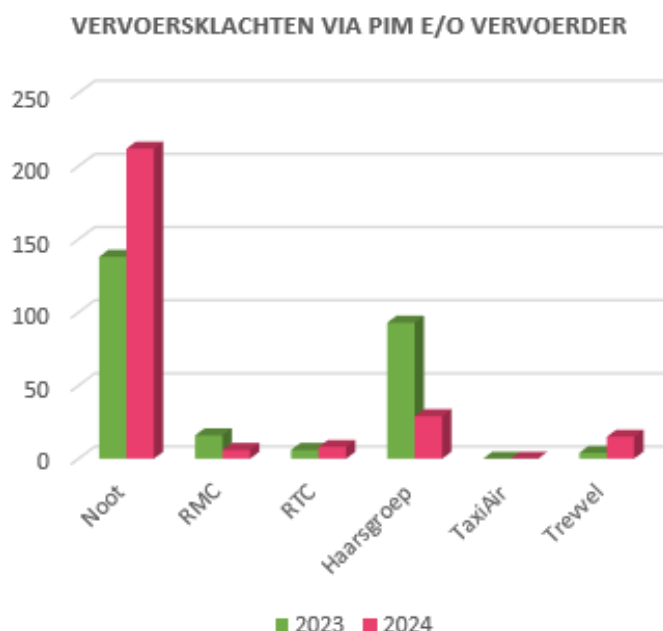
Vervoersklachten via gemeente

Gedurende dit jaar is een duidelijke afname te zien in de klachten over het Wmo- en leerlingenvervoer.



Vervoersklachten via PIM e/o vervoerder

De ingediende klachten over het Wmo- en leerlingenvervoer bij Partners in Mobiliteit en de vervoerders zijn hieronder in beeld gebracht.



Bovengenoemde aantallen zijn aangeleverd door PIM (Partners in Mobiliteit).

Klachten categorieën

Klachten kunnen informeel of formeel behandeld worden. In eerste instantie wordt een klacht informeel in behandeling genomen, is de inwoner niet tevreden dan kan alsnog de formele procedure opgestart worden. Is de inwoner na de formele behandeling niet tevreden, dan kan er voor gekozen worden om contact op te nemen met de Nationale Ombudsman.

Dit jaar hebben we in alle gevallen constructieve gesprekken kunnen voeren met onze inwoners, waardoor alle klachten informeel behandeld zijn.

Doorlooptijd klachten

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er telefonisch contact opgenomen door de klachtencoördinator. De behandeltermijn van een klacht is zes weken en in overleg met de inwoner te verlengen naar tien weken.

Beoordeling klachten

Een klacht wordt na behandeling beoordeeld als 'gegrond' of 'ongeground'. Daarnaast kan een klacht afgebroken of buiten behandeling gesteld worden door de klachtencoördinator. De inwoner kan een klacht ook intrekken.

Een klacht is gegrond als deze voldoet aan bepaalde criteria, bijvoorbeeld als na onderzoek duidelijk wordt dat gemaakte afspraken niet nagekomen zijn.

Verbeterplannen

In de rapportage van vorig jaar zijn diverse verbeteracties benoemd en in 2024 als volgt uitgevoerd:

- Het verbeterplan voor de vervoerders van het leerlingenvervoer is doorgevoerd. In het eerste kwartaal van 2024 heeft de gemeente gesprekken gevoerd met ouders/verzorgers om mogelijke alternatieve vervoersmogelijkheden te bespreken.
- Maatwerkoplossingen naar aanleiding van klachten wordt waar kan toegepast. Zoals de inzet van een vaste chauffeur in het jeugdzorgvervoer of het overstappen naar een andere zorgaanbieder als het gaat om huishoudelijke ondersteuning.
- In 2024 is in de Blauwkai meer bekendheid gegeven aan deze klachtenprocedure. Diverse inwoners hebben naar aanleiding van deze berichten contact opgenomen.
- In de loop van 2024 is besloten om een verkorte aanvraagprocedure in te stellen voor diverse Wmo-voorzieningen. Dit heeft er mede voor gezorgd dat de wachtlijst kon worden ingekort, waardoor er minder klachten zijn ingediend.

Voor 2025 hebben we de volgende aandachtspunten:

- Diverse processen worden verder geoptimaliseerd, zoals het Wmo proces, woonurgentie-aanvragen en leerlingenvervoer. Vanuit de doelstelling om de dienstverlening te verbeteren.
- Voortzetting van maatwerkoplossingen waar kan.
- Outreachend werken inzetten om klachten vroegtijdig op te vangen en proactief in contact te treden met de inwoners. Dit door bijvoorbeeld contact met inwoners op te nemen naar aanleiding van signalen vanuit het KCC of social mediaberichten. Ook wordt nazorg geboden door een tijdlang in contact te blijven met inwoners om te horen of zij tevreden blijven.

Conclusie

Ten opzichte van vorig jaar zijn er meer klachten geregistreerd. Dit wordt veroorzaakt door de klachten over het doelgroepenvervoer en de klachten over het wijkteam. Ook weten inwoners de klachtencoördinator beter te vinden. Uiteraard willen wij het aantal klachten verminderen, maar beschouwen de klachten ook als waardevolle leermomenten. Het uiteindelijke doel is om de dienstverlening te verbeteren en daardoor de tevredenheid van de inwoners te vergroten. Een informele klachtbehandeling heeft daarbij de voorkeur om de dialoog met de inwoner open te houden. Een formele procedure met hoor, wederhoor, verslaglegging en publicatie van het klachtoordeel kan dit bemoeilijken.

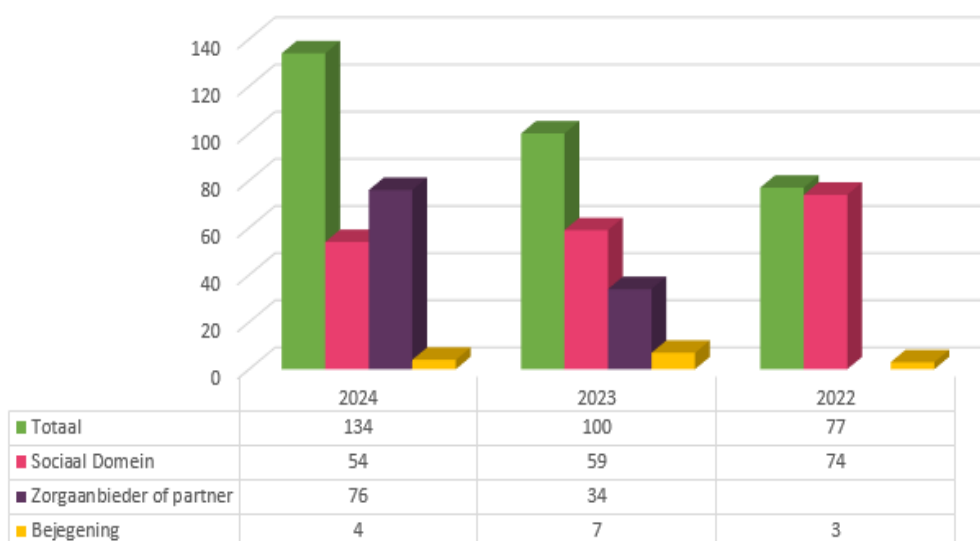
Veel klachten kunnen worden opgelost met een goed gesprek. Zelfs wanneer de uitkomst niet geheel aan de verwachtingen van de inwoner voldoet, worden de klachtgesprekken doorgaans toch positief afgesloten. Dit onderstreept het belang van een open en respectvolle communicatie.

Ook dit jaar heeft de klachtencoördinator geen incidenten van agressie of grensoverschrijdend gedrag ervaren, wat mede bevestigt dat klachten op een constructieve manier worden afgehandeld.

KLACHTEN SOCIAAL DOMEIN IN BEELD 2024

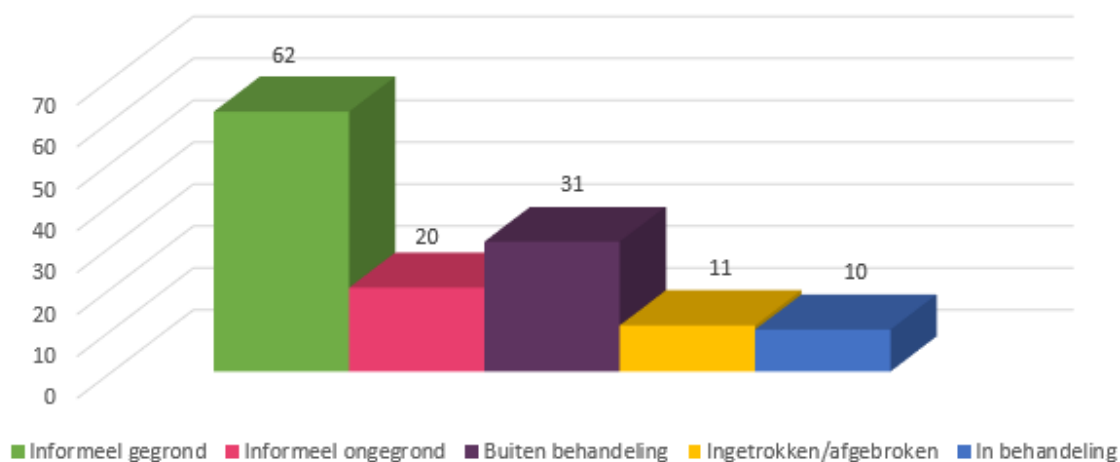
KLACHTEN

AANTAL KLACHTEN



AFHANDELING

AFHANDELING KLACHTEN



ONDERWERPEN

TOP 5 ONDERWERPEN

