JAARVERSLAG 2024

KLACHTEN ALGEMEEN

RIDDERKERK

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
Inleiding 3
Het jaarbeeld 2024 4
INFOGRAPHIC KLACHTEN ALGEMEEN IN BEELD 2024 7

Inleiding

In dit verslag presenteren wij de belangrijkste trends en ontwikkelingen uit de klachtenanalyse van 2024. We gaan in op de inzichten die we hebben opgedaan en hoe we ons blijven verbeteren op basis van de feedback uit klachten.

Klachtenrecht

Het klachtrecht is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), die bepaalt dat iemand die ontevreden is over de handelingen van een bestuursorgaan of een medewerker, een klacht kan indienen bij datzelfde bestuursorgaan. Oftewel: klachten over ons, bij ons. Ridderkerk heeft daarnaast een eigen klachtenverordening, waarin de specifieke afhandeling van klachten verder is uitgewerkt. Ook wordt hierin beschreven hoe we jaarlijks moeten rapporteren. De belangrijkste onderwerpen uit deze verordening worden visueel weergegeven in de bijgevoegde infographic en besproken in dit verslag.

Klachten cluster Sociaal

Sinds 1 januari 2022 heeft het cluster Sociaal een eigen klachtenregeling. Dit betekent dat klachten over thema's zoals inkomen, schulden, jeugd, zorg en ondersteuning niet onder deze algemene rapportage vallen, maar apart worden behandeld en gerapporteerd.

Data

De cijfers in dit verslag zijn afkomstig uit het zaaksysteem, waarin klachten worden geregistreerd en afgehandeld.

Wet open overheid

Per 1 juli 2024 is de aanloopfase gestart naar het actief publiceren van klachtoordelen op de website van gemeente Ridderkerk. Dit is in lijn met de Wet open overheid (Woo). Het overzicht zal een beknopte omschrijving van de klacht, de datum van indiening, het oordeel en eventuele vervolgmaatregelen bevatten. Persoonsgegevens worden geanonimiseerd. De publicatie van deze informatie zal plaatsvinden in overeenstemming met de bepalingen van de Woo en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het jaarbeeld 2024

In 2024 is de nieuwe Ridderkerkse organisatie van start gegaan. Hierbij is de oude klachtenprocedure ongewijzigd van toepassing gebleven. Deze voortzetting van de bestaande procedures heeft gezorgd voor continuïteit in de klachtenbehandeling, ondanks de veranderingen binnen de organisatie. Dankzij deze aanpak konden we de kwaliteit van de dienstverlening handhaven en de (processen rondom) klachten efficiënt blijven afhandelen, terwijl de organisatie zich verder ontwikkelde.

Stijging aantal klachten

Het aantal ingediende klachten is gestegen ten opzichte van 2023. Dit jaar zijn er 113 klachten ingediend en in 2023 waren dit 90 klachten. Deze stijging kan worden toegeschreven aan verschillende factoren, waaronder de veranderingen die gepaard gingen met de organisatievernieuwing en het grotere bewustzijn van inwoners omtrent hun mogelijkheden om klachten in te dienen. Het is belangrijk op te merken dat deze toename ook kan wijzen op een verbetering in de toegankelijkheid op de website van de klachtenprocedure, waardoor bewoners gemakkelijker hun zorgen kenbaar kunnen maken.

Ondanks de stijging in het aantal klachten, is er een verschuiving zichtbaar in de aard van de ingediende klachten. In 2023 lag de focus op de wachttijd voor het maken van een afspraak en het afhalen van een product (Burgerzaken) en nu zijn de onderwerpen meer versnipperd. Dit biedt ons waardevolle inzichten in de aandachtspunten binnen de organisatie en biedt aanknopingspunten voor verdere verbetering van onze dienstverlening. Door deze trends te analyseren, kunnen we gericht werken aan het optimaliseren van processen en het verbeteren van ervaringen.

Aantal klachten

In totaal zijn er 113 algemene klachten geuit, waarvan de meeste betrekking hebben op de volgende thema's:

1. Verkeer (situaties en parkeren)
2. Groenvoorziening en – beheer (snoeien en onderhoud)
3. Vergunningen (aanvragen en handhaven)
4. Burgerzaken (informatie documenten, in- of uitschrijving)

Inwoners maken gebruik van diverse kanalen om hun ongenoegen kenbaar te maken, maar de meeste klachten worden ingediend via het klachtenformulier op onze website.

Gedurende het jaar zijn er 7 bejegeningsklachten ontvangen, die in de informele fase zijn afgehandeld. Bejegeningsklachten hebben betrekking op het gedrag van medewerkers of bestuurders, en we hebben deze zorgvuldig en in goed overleg opgelost.

Daarnaast is er 9 keer contact opgenomen met de Ombudsman. Dit resulteerden 8 keer in een doorverwijzing naar de klachtenprocedure bij de gemeente, terwijl 1 verzoek voortijdig werd beëindigd. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Er zijn geen klachten ontvangen met betrekking tot de bestuursorganen en –functionarissen.

Klachtcategorieën
Binnen onze klachtenprocedure hanteren wij verschillende categorieën om klachten op een gestructureerde en efficiënte manier af te handelen. In de basis onderscheiden we twee behandelingsvormen: de informele behandeling en de formele behandeling. Het doel is om zoveel mogelijk klachten informeel af te handelen, waarbij we streven naar een laagdrempelige oplossing binnen twee weken na ontvangst. Dit stelt ons in staat om de klacht snel te adresseren en, indien mogelijk, de inwoner tevreden te stellen.

Doorlooptijd
Bij ontvangst van een klacht wordt binnen 5 werkdagen telefonisch contact opgenomen door de aangewezen behandelaar, (onder regie van) de teamleider. Indien het niet mogelijk blijkt om de klacht binnen de gestelde termijn naar tevredenheid op te lossen, start de formele behandelingsfase. Deze fase heeft een maximale doorlooptijd van 6 weken, waarin de inwoner ook gehoord kan worden. Van dit gesprek wordt een verslag opgemaakt. Na het afronden van de formele behandeling wordt altijd een schriftelijke afdoeningsbrief naar de inwoner gestuurd. Mocht de inwoner na het doorlopen van de formele procedure nog steeds niet tevreden zijn, heeft hij of zij de mogelijkheid zich tot de Nationale Ombudsman te wenden.

Beoordeling klacht
Naast de wijze van afhandelen, kennen we binnen deze fasen ook een beoordeling of de klacht ‘gegrond’ of ‘ongegrond’ is. Dit kenmerk wordt meegegeven bij de afsluiting van de klacht in het zaaksysteem. Daarnaast kunnen klachten worden ingetrokken, afgebroken of buiten behandeling worden gesteld. De laatste categorie bevat met name meldingen openbare ruimte. Deze worden niet als klacht behandeld maar doorgezet naar cluster Buitenruimte voor een snelle afhandeling.

Verbeteracties 2024
In 2024 zijn de resultaten van de verbeteracties die vorig jaar zijn geïmplementeerd duidelijk zichtbaar geworden. Een belangrijke maatregel was de introductie van een uitgiftebalie tijdens de piekperiodes van documentaanvragen. Dit heeft geleid tot een significante afname van klachten met betrekking tot wachttijden voor het maken en afhalen van persoonlijke documenten (Burgerzaken). De maatregel heeft niet alleen bijgedragen aan kortere wachttijden, maar ook aan een hogere klanttevredenheid. Dit benadrukt het positieve effect van gerichte verbeteringen, die ons in staat stellen de dienstverlening verder te optimaliseren en beter in te spelen op de behoeften van onze inwoners.

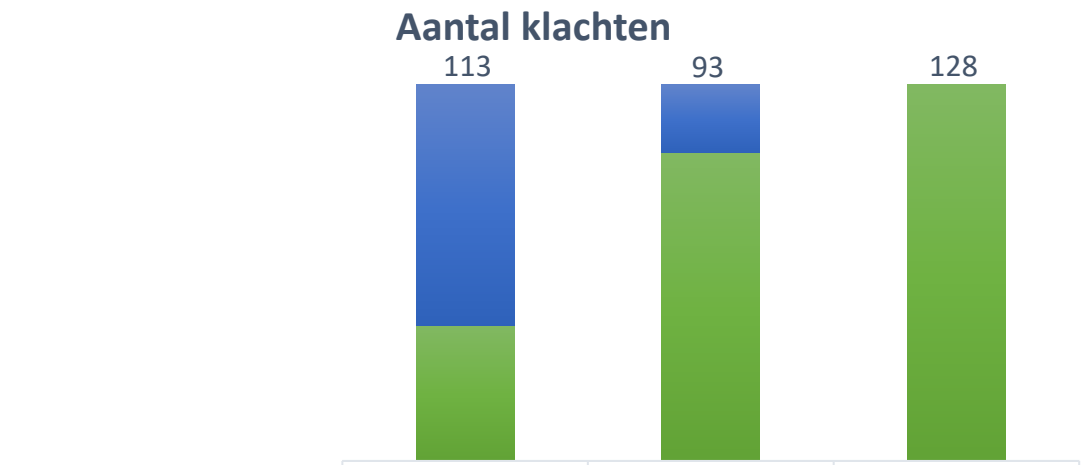
Daarnaast hebben we gewerkt aan het verbeteren van de toegankelijkheid van informatie voor inwoners. Een voorbeeld hiervan is de optimalisatie van onze website, waarmee we het voor inwoners gemakkelijker maken om onderscheid te maken tussen het melden van problemen in de openbare ruimte, het indienen van klachten over het sociaal domein of het indienen van een formele klacht. Deze aanpassingen dragen bij aan een helderdere communicatie en een efficiëntere afhandeling van verzoeken en klachten.

Verbeterplannen 2025
We zullen verder werken aan het verbeteren van de dienstverlening. Daarbij zal de begeleiding van teamleiders in de klachtenbehandeling blijven plaatsvinden en verder worden uitgebreid, zodat zij nog beter in staat zijn om klachten op een effectieve en klantgerichte manier af te handelen.

Een andere belangrijke maatregel is het versterken van de bewustwording binnen de organisatie, onder andere door preventie en het delen van tips en tricks in klantcontact. Dit stelt medewerkers in staat een proactieve houding te ontwikkelen in het voorkomen van klachten. Tegelijkertijd blijven wij signalen uit de klachten verzamelen en benutten we deze waardevolle feedback ter ondersteuning van de beleidsontwikkeling en ter verdere verbetering van onze dienstverlening. Op deze manier streven wij ernaar niet alleen klachten te voorkomen, maar ook de algehele kwaliteit van onze dienstverlening in 2025 verder te verbeteren.

INFOGRAPHIC KLACHTEN ALGEMEEN IN BEELD 2024

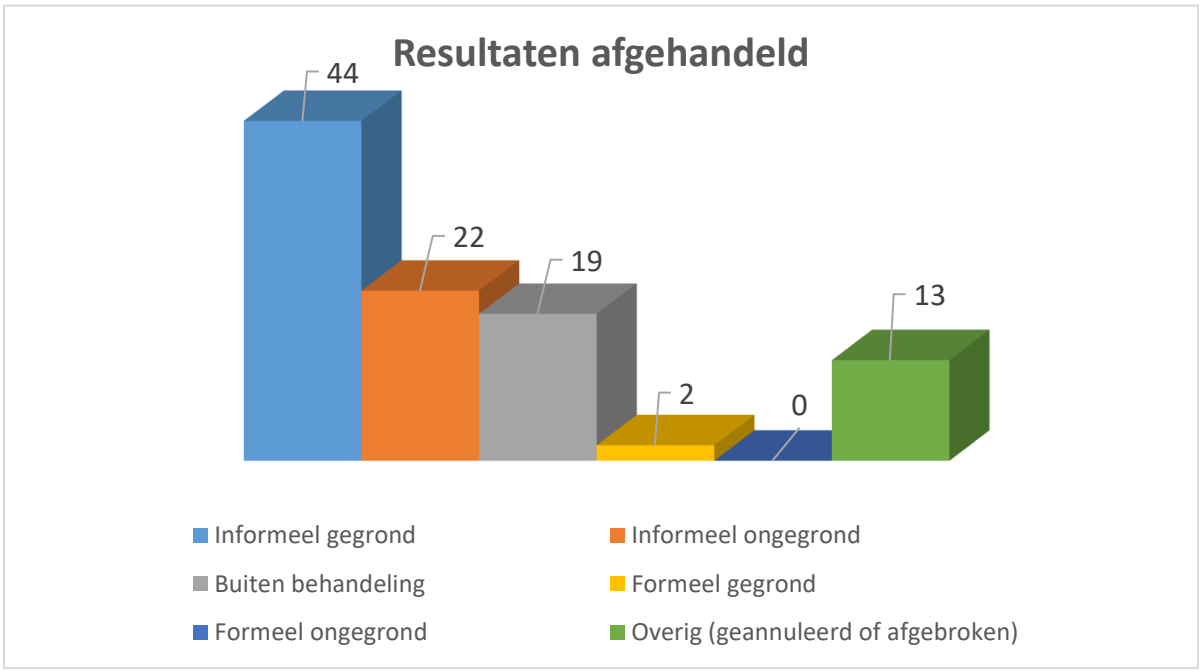
AFHANDELING



	2024	2023	2022
Aantal klachten product/dienst openstaand	13	3★	
Aantal klachten product/dienst afgehandeld	100	90	128

★*Dit zijn openstaande klachten zoals gerapporteerd in het Jaarverslag Klachten algemeen 2023. De klachten zijn in 2024 afgehandeld.*

KLACHTEN



ONDERWERPEN

1. Verkeer (situaties en parkeren)
2. Groenvoorziening en – beheer (snoeien en onderhoud)
3. Vergunningen (aanvragen en handhaven)
4. Burgerzaken (informatie documenten, in- of uitschrijving)