



JAARVERSLAG
KLACHTENRAPPORTAGE SOCIAAL DOMEIN
2023

RIDDERKERK



Voorwoord

Bijgaand treft u het jaarverslag klachtenrapportage sociaal domein 2023 aan.

Klachtenregeling sociaal domein

Met het besluit van juli 2021 is een aparte klachtenregeling sociaal domein ingesteld. Dit is gedaan omdat in de bestaande algemene klachtenregeling geen procedure is opgenomen voor klachten over de dienstverlening van een zorgaanbieder of partner. Het sociaal domein werkt nauw samen met zorgaanbieders en partners ten behoeve van de uitvoering van de Jeugdwet, Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Door deze regeling kan de gemeente beter in kaart brengen welke problemen zich voordoen bij de dienstverlening. Dit helpt bij het bewaken van de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geleverd aan onze inwoners.

Doel

Het doel is een overzichtelijk, laagdrempelig klachtenproces voor de inwoners van Ridderkerk. Een proces waarbij de behandeling van de klachten een kans biedt om de tevredenheid van de inwoners over het sociaal domein en het vertrouwen in de gemeente structureel te verhogen en de dienstverlening te verbeteren.

Behandelwijze klachten

De klachtenbehandeling van het sociaal domein heeft een andere behandelmethodiek dan de algemene klachtenafhandeling. Voor de klachten sociaal domein is gekozen om zoveel mogelijk binnen vijf werkdagen telefonisch contact op te nemen met de inwoner om de klacht te bespreken. Het gaat tenslotte vaak om kwetsbare inwoners die ondersteuning nodig hebben vanuit de gemeente.

Korte lijnen, snelle acties en één aanspreekpunt zijn van belang. De klachtencoördinator van het sociaal domein is rechtstreeks bereikbaar, deze gegevens zijn terug te vinden op website van de gemeente Ridderkerk.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Indienen klachten	5
Registratie klachten	5
Behandeling klachten	6
Nationale Ombudsman.....	6
Verdeling klachten	7
Afhandeling klachten	9
Doorlooptijd klachten.....	10
Verbeterpunten.....	11
Conclusies	11
Nawoord	11
Bronnen	12

Inleiding

De Klachtenregeling sociaal domein gemeente Ridderkerk 2022 (hierna: klachtenregeling sociaal domein) is in het belang van onze inwoners opgesteld. Er worden namelijk in het sociaal domein niet alleen klachten ingediend over de dienstverlening door de gemeente, maar ook de dienstverlening van zorgaanbieders en partners. Wij streven binnen het sociale domein naar een overzichtelijke, laagdrempelige, transparante en zorgvuldige behandeling van klachten over gedragingen van onze ambtenaren en de dienstverlening bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Dit om de tevredenheid van inwoners te verhogen en problemen over de uitvoering in het sociaal domein, in een zo vroeg mogelijk stadium, op te lossen.

De uitvoering van de wetten in het sociaal domein vindt deels plaats door de zorgaanbieders en partners van de gemeente. Doordat zij geen deel uitmaken van de gemeentelijke organisatie moeten zij op basis van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijk ondersteuning 2015 of een overeenkomst een klacht over de dienstverlening eerst zelf afhandelen. Als dat niet naar tevredenheid van de inwoner verloopt, heeft de gemeente aanvullend de verantwoordelijkheid om te proberen het probleem op te lossen.

In het sociaal domein zijn verschillende organisaties actief, waardoor het onoverzichtelijk kan zijn voor een inwoner waar hij terecht kan met zijn klacht. Er is sprake van drie typen klachten:

- Klachten over dienstverlening door de gemeente en gedragingen van een medewerker van de gemeente (bejegening);
- Klachten over dienstverlening van een zorgaanbieder (Jeugdwet of Wmo 2015) of partner van de gemeente in het sociaal domein;
- Klachten over een zorgaanbieder of partner die terugkomt bij de gemeente omdat de zorgaanbieder of partner de klacht niet naar tevredenheid heeft opgelost.

Binnen onze klachtenregeling is de klachtencoördinator het aanspreekpunt en ook degene die de klacht behandelt.

Om een klacht laagdrempelig en snel op te kunnen lossen probeert de klachtencoördinator eerst in een informeel overleg met de inwoner eruit te komen. Is dat niet mogelijk, dan wordt de klacht op een formele wijze behandeld. Hierbij krijgt de inwoner in een hoorgesprek de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. Daarna neemt de klachtencoördinator een besluit over de klacht. Is de klacht gegrond dan kan de klachtencoördinator de gemeente adviseren hoe de klacht verder te behandelen. Voor deze behandeling van klachten is met de regeling aansluiting gezocht bij de Algemene wet bestuursrecht.

Indienen klachten

De inwoner kan op verschillende manieren een klacht indienen over het sociaal domein (dit staat op de website van de gemeente Ridderkerk vermeld):

[Klacht over gemeente, zorgaanbieder of partner in het sociaal domein - Gemeente Ridderkerk](#)

- via het klachtenformulier;
- per post;
- telefonisch bij de klachtencoördinator;
- per mail naar het speciaal aangemaakte klachten mailadres.

The screenshot shows the website header for Ridderkerk with navigation links: 'Direct regelen en informatie', 'Bestuur en organisatie', 'Actueel', and 'Contact'. The main content area is titled 'Klacht over gemeente, zorgaanbieder of partner in het sociaal domein'. Below the title, there is a brief description: 'Bent u niet tevreden over maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, participatie, schuldhulp, inkomen, leerplicht, begeleiding naar werk of lokale minimaregelingen? Dan kunt u een klacht indienen.' A 'Log in met DigiD' button is visible, along with a 'Klacht indienen' button. A 'Links' sidebar contains a link for 'Klachtenregeling'.

In 2023 zijn er totaal 100 klachten als volgt binnengekomen:

- 47 per e-formulier (via de site)
- 29 per mail naar het mailadres klachtensd@bar-organisatie.nl
- 17 telefonisch via 0180 698423
- 6 per post
- 1 overig

Registratie klachten

De klachten zijn in de 1^e helft van 2023 geregistreerd in het zaakstelsel Green Valley. In de 2^e helft van het jaar is er een nieuwe applicatie voor het zaakstelsel in gebruik genomen, namelijk RX Enterprise. Dit jaar zijn de klachten uit twee applicaties gehaald.

In het zaakstelsel worden de gegevens van de inwoner, de klacht met bijlagen, schriftelijke en telefonische communicatie opgeslagen, zodat er een compleet dossier ontstaat. Aan de verschillende stappen in het klachtenbehandelingsproces zijn termijnen verbonden. Een klacht dient binnen 6 weken behandeld te worden. Een verlenging van deze termijn is mogelijk, mits de inwoner hierover geïnformeerd wordt. Na afhandeling van de klacht wordt het dossier met alle bijhorende documenten na vijf jaar vernietigd. De inwoner wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Behandeling klachten

Nadat de klacht geregistreerd is in het klachtenregistratiesysteem, wordt er naar aanleiding van het klachtenformulier een automatische bevestiging gestuurd naar de inwoner. Bij klachten die binnenkomen per post of mail, neemt de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen telefonisch contact op met de inwoner. Lukt dit niet, dan wordt alsnog een ontvangstbevestiging gestuurd.

- Bejegeningklachten worden door de klachtencoördinator besproken met de desbetreffende teamleider alvorens in gesprek te gaan met de medewerker. Na onderzoek wordt contact opgenomen met de inwoner om de klacht verder te bespreken. De regie van deze klachten ligt bij de desbetreffende teamleider. Het luisteren naar de inwoner, een gesprek met de werknemer en vervolgens de terugkoppeling door de teamleider of klachtencoördinator lost vaak de klachten op.
- Klachten over een partner of zorgaanbieder worden in overleg met de inwoner doorgestuurd naar de betreffende partner of zorgaanbieder met het verzoek deze klacht in behandeling te nemen. De reactie wordt rechtstreeks naar de inwoner gestuurd met een kopie naar de klachtencoördinator van de gemeente. De samenwerking met de zorgaanbieders is goed. In de tussentijd blijft de klachtencoördinator in contact met de inwoner.
- Klachten over interne zaken van het sociaal domein, zoals slechte bereikbaarheid, wachtlijsten, beleid, etc. worden door de klachtencoördinator onderzocht en kunnen vaak snel en doeltreffend informeel opgelost worden.

De klachtencoördinator neemt na afhandeling van een klacht nogmaals contact op met de inwoner om te bespreken of de klacht naar tevredenheid is behandeld. Is de klacht niet naar tevredenheid behandeld, dan kan de formele behandeling van een klacht opgestart worden. De inwoner kan in een hoorzitting gehoord worden. Hier wordt een verslag van gemaakt. Een formele klachtafhandeling, met hoor en wederhoor is in 2023 drie maal ingezet.

Na een formele klachtbehandeling volgt een brief met daarin het besluit van de klachtencoördinator. In deze brief wordt ook verwezen naar de Nationale Ombudsman. Als de inwoner niet tevreden is over de klachtafhandeling, kan contact opgenomen worden met de Nationale Ombudsman.

Nationale Ombudsman

In 2023 hebben drie inwoners van Ridderkerk zich bij de Nationale Ombudsman gemeld met een klacht over het sociaal domein. De Nationale Ombudsman heeft naar aanleiding van één melding een onderzoek ingesteld. De inwoners van de twee andere meldingen zijn terugverwezen naar de gemeente en de interne klachtenprocedure.

In oktober 2023 heeft de Nationale Ombudsman een netwerkbijeenkomst georganiseerd voor contactpersonen en klachtencoördinatoren van gemeenten. Deze bijeenkomst is bezocht door de klachtencoördinator. Een goede gelegenheid om persoonlijk kennis te maken, maar ook om met elkaar in gesprek te gaan over een gezamenlijk thema 'zorgvuldig begrenzen bij aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag'.

Verdeling klachten

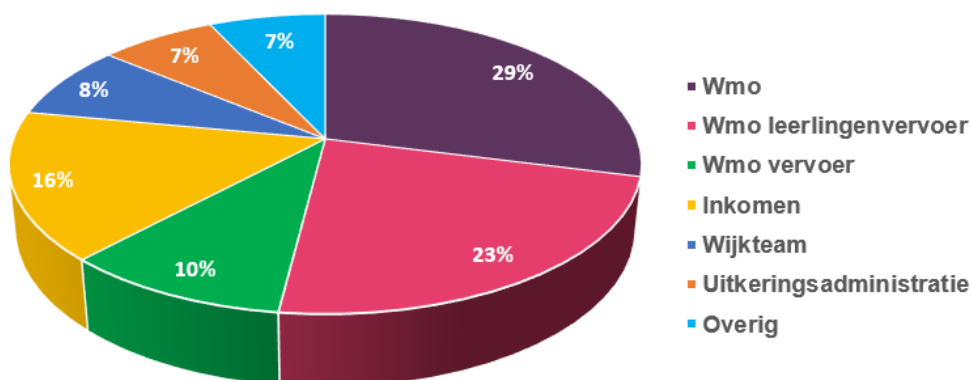
Vorig jaar zijn de klachten vanuit Green Valley inzichtelijk gemaakt via een dashboard. Hierin is terug te zien hoeveel klachten er bij de gemeente zijn binnengekomen, voor welke afdeling deze klacht is en of de klacht gegrond of ongegrond is. Vanwege het nieuwe zaakstelsel wordt er een nieuw dashboard ontwikkeld, naar verwachting is dat in 2024 gereed. In dit tussenjaar zijn de klachten handmatig uit Green Valley en RX Enterprise gehaald.

In 2023 zijn er 100 klachten binnengekomen. Een stijging van 23 klachten ten opzichte van vorig jaar. Deze stijging is verklaarbaar door de problemen in het Wmo doelgroepen- en leerlingenvervoer. Van de 100 klachten waren er 7 bejegeningklachten en 34 klachten waren gericht tegen een partner/zorgaanbieder.

Hieronder de verdeling van de klachten per onderwerp:

Onderwerp klacht	aantal
Wmo	29
Wmo leerlingenvervoer	23
Wmo vervoer	10
Inkomen	16
Wijkteam	8
Uitkeringsadministratie	7
Overig	7

Verdeling onderwerpen in percentages



Vervoersklachten

Per 31 juli 2023 is de vervoersovereenkomst met Munckhof afgelopen. De nieuwe aanbesteding doelgroepenvervoer is in 2022 uitgeschreven, met als gunningscriterium onder andere prijs en diverse kwaliteitsonderdelen. De nieuwe overeenkomst is per 1 augustus 2023 in gegaan en loopt tot 31 juli 2028 (exclusief verlengopties). De contractbeheerder is Partners in Mobiliteit (PIM).

- Tripp is het vervoerssysteem voor reizigers met een Wmo vervoerspas. De aangesloten vervoerders bij Trip zijn RTC, Haarsgroep, Niemantsverdriet, Trevvel en TaxiAir. De reizigers kiezen zelf met welke vervoerder zij reizen.
- Het leerlingenvervoer is opgedeeld in drie percelen. Perceel 1 betreft al het vervoer in de richting van Rotterdam en verder. Perceel 3 betreft het vervoer in Ridderkerk, Barendrecht, Albrandswaard en Hoogvliet. Beide percelen zijn gegund aan vervoerder Noot. Perceel 2 betreft het vervoer in de richting van de Drechtsteden en dit perceel is gegund aan RMC (Rotterdamse Mobiliteit Centrale).

De klachten over het leerlingenvervoer en het Wmo vervoer worden conform de afspraken ingediend bij Partners in Mobiliteit. In praktijk worden de klachten ook bij de vervoerder ingediend. Het aantal klachten is bij de verschillende vervoerders opgevraagd.

Hieronder de ontvangen klachten door Partners in Mobiliteit en de verschillende vervoerders in 2023.

Vervoerders	Klachten via PIM	Klachten via vervoerders
Noot	93	45
RMC	11	5
RTC	3	3
Haarsgroep	23	70
Niemantsverdriet	1	0
TaxiAir	0	0
Trevvel	4	--

De bovengenoemde aantallen zijn aangeleverd door Partners in Mobiliteit.

Toen na de start van het schooljaar bleek dat er veel klachten waren over het vervoer zijn er structurele overleggen ingepland tussen de gemeente, Partners in Mobiliteit en Noot. Er is een verbeterplan opgesteld voor de ritten die niet goed verliepen. Aan het einde van het jaar bleek dit niet afdoende. Er is besloten om in het nieuwe jaar vanuit de gemeente een brief te sturen naar de ouders/verzorgers die regelmatig klachten indienen en de scholen. De ouders worden uitgenodigd voor een gesprek om eventuele alternatieve vervoersoplossingen te bespreken.

Schuldhelpverleningsklachten / Plangroep

Vorig jaar was ruim 10% van de klachten toe te wijzen aan Plangroep. In 2022 heeft de gemeente een nieuwe aanbesteding schuldhelpverlening uitgeschreven, deze is gegund aan de Kredietbank. In de aanbesteding is ook de klachtenregistratie opgenomen. De gemeente heeft de voorkeur uitgesproken dat klachten binnen een termijn van een maand zijn opgelost. Met Plangroep is afgesproken dat de lopende dossiers afgehandeld worden.

In 2023 is er bij de gemeente één klacht in behandeling genomen over Plangroep en zijn er geen klachten over de Kredietbank binnen gekomen. Rechtsreeks bij Plangroep en de Kredietbank zijn geen klachten binnen gekomen.

Inkomensklachten

In verhouding zijn er veel klachten over Inkomens ingediend. De aanleiding van deze klachten was heel divers; namelijk over de bijzondere bijstand, de Ridderkerkpas, toezending van inlichtingenformulieren en de energietoeslag. NB. in 2022 zijn er meer klachten ingediend over de energietoeslag.

Wijkteamklachten

De helft van de wijkteamklachten bleken ongegrond of zijn buiten behandeling gesteld.

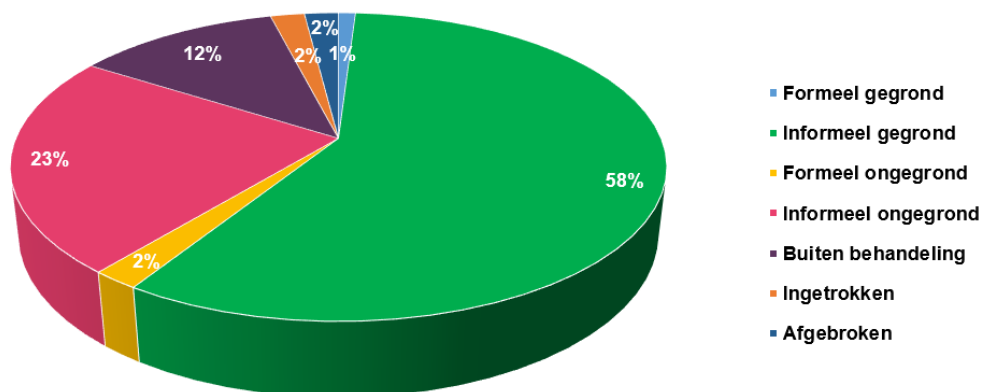
Afhandeling klachten

Nadat de klacht is onderzocht en een besluit is genomen, wordt dit teruggekoppeld aan de inwoner. Bij voorkeur is deze terugkoppeling telefonisch. Eventuele vragen kunnen direct besproken worden en indien nodig kunnen afspraken gemaakt worden. In overleg wordt de klacht schriftelijk afgesloten.

Klachten kunnen gegrond of ongegrond zijn, ook worden sommige klachten buiten behandeling gesteld na onderzoek. Dit kan gaan om klachten die worden ingediend door niet inwoners van de gemeente Ridderkerk of de gebeurtenis waar de klacht over gaat heeft langer dan één jaar geleden plaatsgevonden. Dit laatste is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.

Resultaat afhandelen klachten	aantal
Afgebroken	2
Buiten behandeling gesteld	12
Ingetrokken	2
Formeel afgehandeld gegrond	1
Formeel afgehandeld ongegrond	2
Informeel afgehandeld gegrond	58
Informeel afgehandeld ongegrond	23

Resultaat afhandelen klachten in percentages



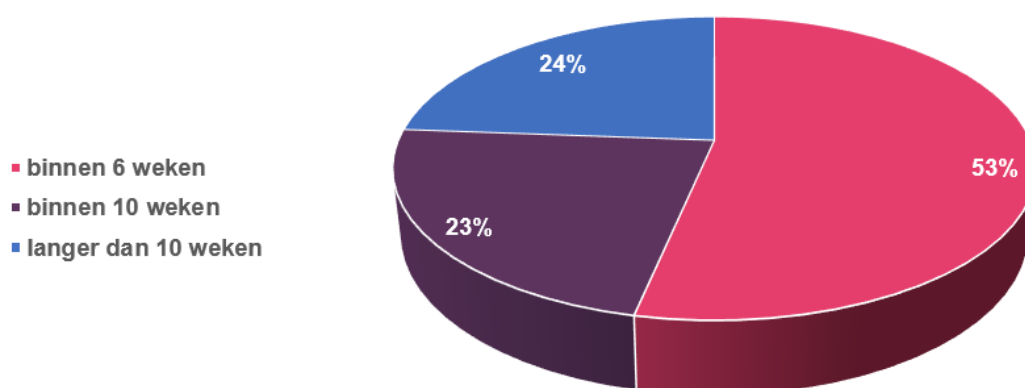
Ten opzichte van vorig jaar is er een stijging van gegronde klachten. Deze gaan voornamelijk over het vervoer; structureel te laat ophalen, ritten narijden, te lang in het vervoer, slechte bereikbaarheid vervoerders. Ook zijn er gegronde klachten over het niet nakomen van afspraken en miscommunicatie; niet terugbellen, onvolledige informatie of te lange wachttijden. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt hebben niet alleen de vervoerders, maar ook de zorgpartners voor het leveren van bijvoorbeeld huishoudelijke hulp problemen gehad om de juiste zorg te kunnen leveren.

Doorlooptijd klachten

In de klachtenregeling is vastgelegd dat de wettelijke behandeltermijn 6 weken bedraagt. Dit wordt gecommuniceerd naar de inwoner. Indien zaken verder uitgezocht moeten worden kan deze termijn in overleg met de inwoner verlengd worden naar 10 weken.

Doorlooptijd klachten ¹		aantal
Binnen 6 weken	(minder 42 dagen)	56
Binnen 10 weken	(tussen 42 en 70 dagen)	24
Langer dan 10 weken	(langer dan 70 dagen)	25

Doorlooptijd klachten in percentages.



Als klachten de formele fase van de klachtbehandeling ingaan en inwoners uitgenodigd worden voor een gesprek, dan wordt de doorlooptijd langer.

Het aantal klachten waarvan de doorlooptijd langer dan 10 weken was, waren voornamelijk de aanhoudende klachten over het leerlingenvervoer.

1) In de doorlooptijd tabel worden 105 klachten benoemd (i.p.v. 100 klachten); dit heeft te maken met het feit dat een aantal klachten uit 2022 zijn afgehandeld in 2023.

Verbeterpunten

- De klachten in het leerlingenvervoer moeten opgelost worden. Het gaat hier om een kwetsbare doelgroep en de vervoersproblemen hebben veel impact op deze kinderen. Naast een verbeterplan voor de vervoerder worden er in 2024 gesprekken gepland met de ouders om in overleg alternatieve oplossingen voor het vervoer te bespreken;
- Het bouwen van een klachtenrapportage in Power Bi, zodat de data eenvoudig inzichtelijk worden;
- Maatwerkoplossingen naar aanleiding van klachten, bijvoorbeeld een gedeeltelijke restitutie van een eigen bijdrage ten behoeve van de Wmo;
- Aandacht blijven houden voor de menselijke maat;
- Meer bekendheid geven aan de klachtenprocedure via social media en De Blauwkai.

Conclusies

- Inwoners vinden het fijn om rechtstreeks in contact te kunnen komen met de klachtencoördinator;
- Door de huidige werkwijze van klachtenbehandeling zijn er korte lijnen met de uitvoering, contractbeheer, team kwaliteit en team beleid;
- Inwoners die eerder een klacht ingediend hebben, nemen makkelijker contact op met de klachtencoördinator en zo wordt regelmatig voorkomen dat een nieuwe klacht wordt ingediend;
- Ook als er nog geen concrete antwoorden zijn, is het goed de inwoner tussentijds te informeren;
- Belangrijk om van mens tot mens te communiceren en nazorg te leveren waar nodig;
- Een klacht kan opgepakt worden als advies, waardoor wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Nawoord

Binnen de kaders van de wet en regelgeving verrichten onze professionals in de uitvoering maatwerk. Toch wordt de inwonersverwachting niet altijd waargemaakt en worden er klachten ingediend. Door in gesprek te gaan met de inwoner, goed te luisteren, de vraag achter de vraag te stellen en uit te leggen waarom er keuzes worden gemaakt of besluiten worden genomen, lost de meeste klachten op. Het is belangrijk, dat je als inwoner gehoord wordt en dat klachten serieus genomen worden.

Bronnen

Algemene wet bestuursrecht. (2023, 16 mei). wetten.overheid.nl.

Ridderkerk. (2022, 1 januari). *Klachtenregeling sociaal domein gemeente Ridderkerk 2022*. Lokale wet- en regelgeving. <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR666488/1>