

# Memo griffie: behandeling Jaarverslag 2022 algemene klachten en klachtenregeling Sociaal domein

Ridderkerk, 17 november 2023

Betreft: het Jaarverslag 2022 over algemene klachten en klachtenregeling Sociaal domein

Geachte raadsleden en burgerleden,

Deze notitie geeft u informatie over de behandeling van de jaarverslagen 2022 Klachten algemeen (producten en dienstverlening) en Klachten sociaal domein.

## Commissiebehandeling

Voor de commissievergadering zijn de klachtencoördinatoren uitgenodigd. U kunt hen vragen stellen over het jaarverslag en het werk van de klachtencoördinatoren. U wordt verzocht feitelijke vragen (zoals aantallen) vooraf schriftelijk te stellen.

Aansluitend kunt u, indien gewenst, de burgemeester en wethouder Van Os (algemeen) en wethouder Piena (sociaal domein) als portefeuillehouder nog bevragen over de afhandeling van klachten.

## Klachtenregelingen

Het doel van de klachtenregelingen is om de inwoners van de gemeente Ridderkerk de mogelijkheid te geven zich bij de gemeente Ridderkerk te beklagen over de geleverde kwaliteit van een product of dienst(verlening) van de gemeente, over gemeentelijk handelen (gedragingen, processen en hulp- en dienstverlening) en het handelen van een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder of partner in het sociaal domein.

De [Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2020](#) is vastgesteld door de raad. De [Klachtenregeling sociaal domein gemeente Ridderkerk 2022](#) is vastgesteld door het college. Jaarlijks wordt over de uitvoering van beide regelingen een verslag uitgebracht.

U heeft deze verslagen dit jaar voor het eerst ontvangen. Daarom wordt in de commissie hierbij apart stilgestaan.

De commissiegriffier