



Vragen vergaderstukken gemeenteraad Ridderkerk

Algemene informatie

- Vragensteller: Erna de Wolff – ter Beek, ChristenUnie
- Onderwerp/vergaderstuk: Jaarverslag klachten 2022
- Vergaderdatum: 30 november
- Portefeuillehouder: wethouders dhr. van Os en dhr. Piena
- Datum indiening vraag: 28 november
- Datum ontvangst antwoord: 29 november 2023

Vragen en antwoorden

Vraag 1

Komen klachten die zijn ingediend bij een externe partij, denk bv. aan partners in mobiliteit (PiM) uiteindelijk ook in het zaakstelsel terecht? En zo niet, hoe houden we dan een goed overall beeld van de klachten die door Ridderkerkers worden ingediend?

Antwoord 1

De klachten die inwoners indienen bij een externe partij komen niet in het zaakstelsel terecht. De externe partij behandelt zelf de klacht, zijn de inwoners niet tevreden met de afhandeling dan nemen zij contact op met de gemeente.

Met Partners in Mobiliteit hebben wij regelmatig overleg en de klachten en de afhandeling daarvan staan ook op de agenda.

Vraag 2

Op pagina 9 van de jaarrapportage van het sociaal domein zien we een overzicht van de resultaat afhandeling van klachten. Er zijn in 2022 25 informeel afgehandeld en ongegronde klachten ingediend.

- Wanneer handelen we een klacht informeel af?
- Waarom is er gekozen om juist deze klachten informeel af te handelen?
- Is er een manier waarop de informeel afgeronde en ongegronde klachten bij te houden? En zo te zien of en waar een patroon is?

Antwoord 2

In eerste instantie wordt geprobeerd om klachten laagdrempelig af te handelen. De inwoner wordt gebeld om de klacht toe te lichten. In praktijk zien we dat de meeste inwoners geholpen zijn wanneer zij gehoord worden en een signaal kunnen afgeven.

Wanneer er meer nodig is, dan wordt het formele traject opgestart met een fysieke afspraak (hoor, wederhoor en verslaglegging) waarbij ook de betreffende teamleider aansluit. Vaak gaat het dan om bejegeningklachten.

Alle klachten informeel, formeel, ongegrond, gegrond worden vastgelegd in het zaaksysteem RX Enterprise. Patronen worden opgemerkt door de klachtencoördinator, waar nodig schakelt zij met de uitvoering of de beleidsadviseurs.