



Vragen vergaderstukken gemeenteraad Ridderkerk

Algemene informatie

- Vragensteller: Cora van Vliet, Echt voor Ridderkerk
- Onderwerp/vergaderstuk: Jaarverslag klachtenrapportage sociaal domein 2022
- Vergaderdatum: 30 november 2023
- Portefeuillehouder: wethouders dhr. Van Os en dhr. Piena
- Datum indiening vraag: 28 november 2023
- Datum ontvangst antwoord: 30 november 2023

Vragen en antwoorden

Vraag 1

Opvallend zijn de 11 buiten behandeling gestelde klachten naar aanleiding van een televisieprogramma. Welke televisieprogramma betrof dit?

Antwoord 1

Dit betrof het televisieprogramma EenVandaag; waarin een inwonster van Ridderkerk vertelt over haar stopgezette bijstandsuitkering.

Vraag 2

De langer dan 10 weken lopende klachten betreffen met name de klachten over Plangroep. Welke andere soort klachten kunnen ook langer dan 10 weken duren?

Antwoord 2

In principe horen klachten, conform de vastgestelde klachtenregeling, binnen 6 weken met een eventuele verlenging van 4 weken afgehandeld te worden. Om verschillende redenen kunnen klachten langer in behandeling zijn: vraag om extra informatie, behandeling van klacht door zorgaanbieder / partner of het niet in contact kunnen komen met de inwoner.

Vraag 3

Bij het tot stand komen van de regeling was de prognose BAR breed 60 klachten. Vorig jaar in echter over de drie gemeenten meer dan 200 klachten binnengekomen.

Kan het college verklaren waardoor deze onverwachte stijging werd veroorzaakt?

Antwoord 3

De geschatte prognose van 60 klachten op jaarbasis is in 2021 gesteld op basis van de bekende binnen gekomen klachten. Daarbij was al bekend dat inwoners van de drie gemeenten niet altijd wisten welke weg zij moesten bewandelen, wanneer zij een klacht (sociaal domein) wilden indienen. Doel van de regeling is onder andere een laagdrempelige bereikbaarheid. De contactgegevens van de klachtencoördinator zijn nu op de website vermeld en zij is rechtstreeks bereikbaar. Dit heeft de klachtenprocedure nog toegankelijker gemaakt en kan een verklaring zijn, waarom het aantal klachten een stuk hoger is dan geprognostiseerd.

Opmerking

De link naar de website pagina onder het kopje Indienen Klachten werkt niet (meer). Wij krijgen daar een zogenaamde 404 error melding op. ☹️

De informatie met betrekking tot het indienen van een klacht is verplaatst op de website. Deze informatie is terug te vinden onder 'Melding, klacht en bezwaar'. Van de foutmelding is direct melding gemaakt bij het webteam.