Gemeente Assen

Contactpersoon M. Kolkman
Telefoon 14 0592
Bezoekadres Noordersingel 33

Uw brief van -
Uw kenmerk -
Ons kenmerk -
Bijlagen 2
Datum 25 januari 2022
Verzenddatum 25-1

Aan de leden van de raad

Onderwerp
Onderzoeksrapport 'Van klacht naar compliment'

Geachte dames en heren,

De Rekenkamercommissie Assen (RKC) heeft vorig jaar onderzoek gedaan naar de afhandeling van meldingen en klachten in de gemeente Assen. Het resultaat hiervan is het bijgaande onderzoeksrapport, getiteld "Van klacht naar compliment".

Het onderzoek is, in opdracht van de RKC, uitgevoerd door onderzoeksbureau I&O Research. De hoofdvraag die in het rapport wordt beantwoord luidt: "*In welke mate is het beleid voor afhandeling van klachten en meldingen binnen de gemeente Assen effectief en efficiënt en leidt het tot tevreden inwoners?*".

Het onderzoeksbureau heeft voor dit onderzoek gebruik gemaakt van gegevens over de jaren 2018 t/m medio 2021. Het rapport is door de betrokken medewerkers getoetst op feitelijke onjuistheden.

De RKC ziet als belangrijkste bevinding van dit onderzoek dat de afhandeling van klachten en meldingen door de gemeente Assen over het algemeen doeltreffend en doelmatig verloopt, maar dat er zeker ruimte is voor optimalisatie. De geconstateerde verbeterpunten zijn vertaald naar een zevental aanbevelingen. Deze zijn niet alleen gericht op het vergroten van de waardering van indieners voor de afhandeling, maar betreffen ook de procesmatige inrichting en registratie, de informatievoorziening aan burgers en de mate waarin de gemeente gebruik maakt van de ingediende klachten en meldingen om de eigen dienstverlening te verbeteren. De aanbevelingen zijn terug te vinden in de rapportage, maar zijn ook vertaald naar een infographic welke als bijlage wordt meegestuurd.

We presenteren dit rapport graag aan u op donderdag 3 februari 2022. De onderzoekers zullen het rapport dan toelichten. Tijdens de vergadering van 17 februari 2022 zal het rapport voorzien van een raadsvoorstel, besluitvormend aan uw raad worden voorgelegd.

Met vriendelijke groet,
namens de Rekenkamercommissie

De heer G.S.H. Janssen
Voorzitter