Gemeente Assen

Raadsvoorstel

Onderwerp	**RKC rapport "van Klacht naar compliment"**
Kenmerk	
Datum verzending	donderdag 7 april 2022
Besluitvormende raad	donderdag 14 april 2022
Consulterende raad	n.v.t.
Namens	de Rekenkamercommissie Assen de heer G.S.H. Janssen, voorzitter mevrouw M. Kolkman, secretaris

1 Beslispunten

De aanbevelingen uit het rekenkamercommissierapport "Van klacht naar compliment" overnemen en het college van B&W opdracht te geven hier uitvoering aan te geven.

2 Inleiding

De Rekenkamercommissie van Assen (hierna RKC) heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de afhandeling van klachten en meldingen. Het resultaat hiervan is het bijgaande onderzoeksrapport, getiteld "Van klacht naar compliment".

De hoofdvraag van het onderzoek luidde:

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?

In de deelvragen is onder meer gekeken naar de inrichting van de procedures en in hoeverre deze worden gevolgd. Hoeveel klachten en meldingen er jaarlijks binnenkomen en welke in behandeling worden genomen. Verder was er ook veel aandacht voor de indieners: zijn de procedures voor hen duidelijk en zijn ze tevreden met de wijze van afhandelen? Met behulp van deskresearch, interviews en een enquête heeft onderzoeksbureau I&O Research de hoofd- en deelvragen onderzocht.

In dit onderzoek is onderscheid gemaakt tussen klachten en meldingen. Onder klachten wordt verstaan: uitingen van ontevredenheid met betrekking tot:

a. de wijze waarop de gemeente zich jegens betrokkene of een ander heeft gedragen, resulterend in een formele klacht op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht;
b. overige vormen waarvoor gemeente Assen klachtenprocedures heeft opgesteld, zoals verkeer en jeugd.

Onder meldingen wordt verstaan: een tekortkoming in product, dienst of dienstverlening.

3 Beoogd effect

De Rekenkamercommissie wil door middel van een positief kritische houding en zorgvuldig onderzoek bijdragen aan het verbeteren van de doelmatigheid en doeltreffendheid van het lokale bestuur en aan de transparantie van het gemeentelijk handelen. Met de aanbevelingen wil de commissie concrete en constructieve handvatten geven voor verdere optimalisering van het beleid. Dit keer op het vlak van de afhandeling van klachten en meldingen door de gemeentelijke organisatie.

4 Argumenten

De belangrijkste bevinding van dit onderzoek is dat de afhandeling van klachten en meldingen door de gemeente Assen over het algemeen *effectief en efficiënt* verloopt, maar dat er zeker ruimte is voor verbetering. De geconstateerde verbeterpunten zijn vertaald naar een zevental aanbevelingen.

5 Kanttekeningen

-

6 Kosten, baten en dekking

Op basis van dit raadsvoorstel is er geen sprake van financiële consequenties. Wanneer er uitvoering gegeven wordt aan de aanbevelingen zal dat wel het geval kunnen zijn.

7 Communicatie, participatie

-

8 Inclusie

-

9 Vervolg

-

10 Bijlagen

1. Aanbiedingsbrief
2. Onderzoeksrapport
3. Verbeelding aanbevelingen

De raad van de gemeente Assen,

Gelezen het voorstel van de Rekenkamercommissie Assen van 7 april 2022

Besluit

De aanbevelingen uit het rekenkamercommissierapport “Van klacht naar compliment” over te nemen en het college van B&W opdracht te geven hier uitvoering aan te geven.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van donderdag 14 april 2022

De raad voornoemd,

Voorzitter, M.L.J. Out

Griffier, J. de Jonge