Prachtige prikkels

Klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard



gemeente Krimpenerwaard
Rekenkamercommissie

Oordeelsvormende commissie SBBV 22 juni 2021

Aanleiding onderzoek

- Klachtbehandeling: verplichting gemeente.
- Klachtbehandeling en kwaliteit van dienstverlening.
- Klachtbehandeling kan ook de raad helpen in functioneren.

Vraagstelling

Stelt de gemeente Krimpenerwaard haar inwoners voldoende in staat een klacht in te dienen, is de behandeling van klachten zorgvuldig en dienstverlenend en op welke wijze leert de gemeente van ingediende klachten?

Aanpak

- Ontwikkeling normenkader
- Deskresearch
- Interviews
- Analyse van klachtdossiers -> steekproef dossiers.

Conclusies

- Voorkeur informele behandeling.
- Klachtbehandeling verloopt doorgaans zorgvuldig, dossiervorming vaak onvolledig.
- Wettelijke termijnen overschreden.
- Geen pro-actieve houding van gemeente ten opzichte van organisaties met publieke taken namens de gemeente.
- Koppeling klachtbehandeling en dienstverlening.
- De gemeente leert op dossierniveau, niet overstijgend.

Aanbevelingen

- Samenvattend: verhelp de aandachtspunten.
- Aan de raad: bespreek jaarlijks klachtbehandeling door de gemeente en door organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren. Wat valt ervan te leren?

Vragen?

De Rekenkamercommissie

Wij staan open voor uw opmerkingen en suggesties!



Wij zijn te bereiken via:

Telefoon: 14 0182 / 06-57096899

E-mail: RKC@krimpenerwaard.nl

Website: www.krimpenerwaard.nl/Rekenkamercommissie

Twitter: @rkckrwaard

gemeente Krimpenerwaard
Rekenkamercommissie