

Rekenkamerbrief klachtenbehandeling

Donderdag 25 april 2024

Een onderzoek naar klachtenbehandeling

- Voor veel diensten is de gemeente monopolist; inwoners zijn gedwongen diensten van de gemeente af te nemen.
- Er is een apart hoofdstuk over klachten opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht. Dat geldt voor alle bestuursorganen.
- Klachtenbehandeling is de wijze waarop een inwoner is behandeld bij een uitkeringsaanvraag, maar niet over klachten over bijv. losliggende tegels.

Uitkomsten

- De gemeente heeft een goede infrastructuur voor de behandeling van klachten.
- De klachtenregeling van Aalsmeer uit 2017 is verouderd.
- De gemeente registreert formele en informele klachten, dit is positief en verhoogt het lerend effect.
- De gemeente vraagt geen evaluatie bij de indiener van een klacht na afronding.
- Klachtbehandeling van de verbonden partijen GGD en Omgevingsdienst kan transparanter.

Aanbevelingen

(het kan nog iets beter)

1. Evalueer en reflecteer : periodiek of steekproefgewijs.
2. Onderzoek of de klachtenregeling een update behoeft.
3. Informeer de raad over ervaringen van klachten van indieners.
4. Maak afspraken met verbonden partijen als de GGD en de Omgevingsdienst. .

Bestuurlijke reactie & nawoord rekenkamer

- De rekenkamer is verheugd dat het college voornemens is om aanbeveling 3 en 4 over te nemen.
- Aanbeveling 1: Het college ziet nu geen aanleiding om te evalueren en te reflecteren. Desalniettemin meent de rekenkamer dat het van belang is om (periodiek of steekproefsgewijs) bij klachtindieners op te halen hoe zij de procedure hebben ervaren.
- Aanbeveling 2: De rekenkamer is verheugd dat het college gaat onderzoek of de KOA ambtenaren voor klachtenbehandeling onder de AA-organisatie kunnen komen te vallen.