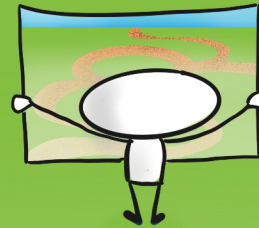
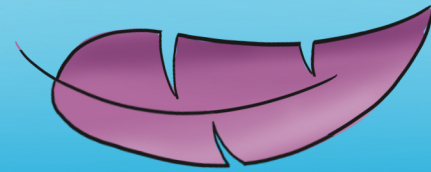


VAN KLACHT NAAR PLUIM

EEN REKENKAMERCOMMISSIEONDERZOEK NAAR DE AFHANDELING VAN KLACHTEN & MELDINGEN

Naar aanleiding van het RKC onderzoek zijn de volgende aanbevelingen opgesteld.



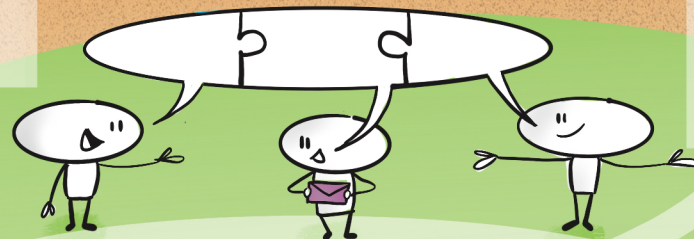
PROCESBESCHRIJVING

Stel één document op met daarin een duidelijke interne procesbeschrijving en handleiding.



SYSTEMATISCHE MONITORING

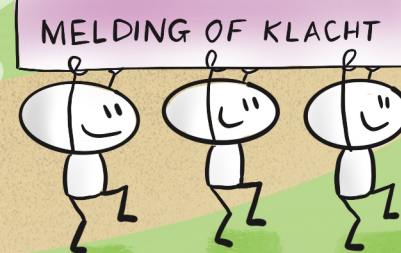
Ga het afhandelingsproces en de tevredenheid van inwoners structureel monitoren zodat hier lessen uit kunnen worden getrokken voor verbetering.



INTERNE ORGANISATIE

ROLLEN & TAKEN

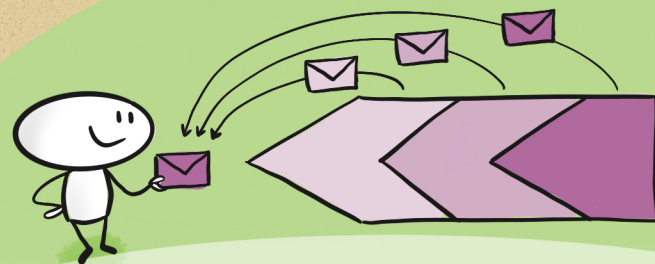
Maak de taken en verantwoordelijkheden voor alle medewerkers van de gemeente duidelijk.



MELDING OF KLACHT

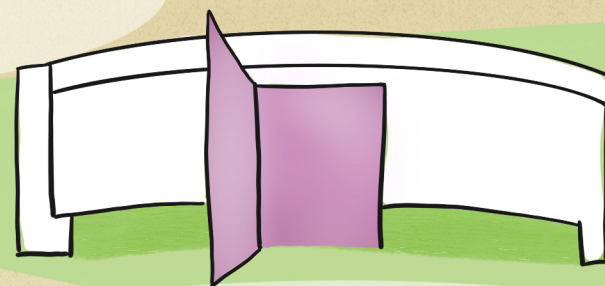
CAPACITEIT

Zorg voor voldoende capaciteit om meldingen af te handelen.



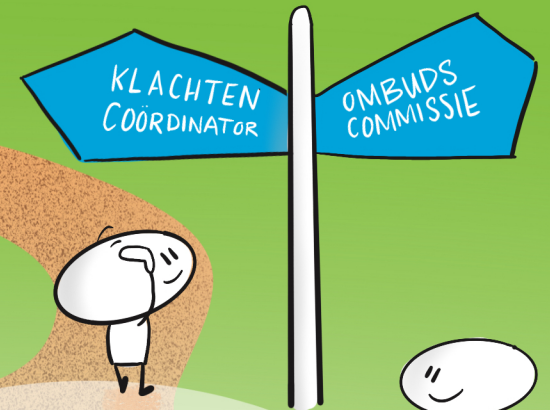
HELDER AFHANDELINGSPROCES

Communiceer met inwoners duidelijker over het afhandelingsproces.



LAAGDREMPELIG DIGITAAL PORTAAL

Zorg voor een laagdrempelig portaal waar inwoners alle informatie vinden en hun klachten en meldingen eenvoudig kunnen indienen.



POSITIONERING OMBUDSCOMMISSIE

Communiceer duidelijk wat de rol en verantwoordelijkheid van de gemeentelijke Ombudscommissie is.



EENDUIDIGE REGISTRATIE

Registreer alle klachten en meldingen op overzichtelijke wijze.