



Leden van de raad

Contactpersoon W. Koning-Hulzebos  
Telefoon 14 0592  
Bezoekadres Noordersingel 33  
Uw brief van -  
Uw kenmerk -  
Ons kenmerk 2022-00339  
Bijlagen -  
Datum 8 april 2022  
Verzenddatum 8/4

Onderwerp

Reactie rekenkamerrapport 'Van klacht naar compliment'

Geachte dames en heren,

Met deze brief geven we als college een reactie op de uitkomsten van het onderzoek dat de Rekenkamercommissie deed naar de afhandeling van klachten en meldingen. In de eerste plaats zijn we blij dat de Rekenkamercommissie concludeert dat de afhandeling van meldingen en klachten doelmatig en doeltreffend gebeurt. Ook zijn we blij met de aanbevelingen die de commissie doet in het rapport. Deze bieden diverse aanknopingspunten om de eigen organisatie en de dienstverlening aan inwoners te verbeteren.

#### Communicatie

Uit het rapport van de commissie is op te maken dat het voor inwoners helder is hoe ze een klacht kunnen indienen of een melding kunnen doen. Dat is positief. Waar we ons echter nog in kunnen verbeteren is de communicatie tijdens de behandeling zelf en na afhandeling van de klacht. We onderschrijven het belang dat inwoners goed geïnformeerd worden over de voortgang en afronding van hun melding of klacht. Het verbeteren hiervan pakken we mede op als onderdeel van de pijler Passende Dienstverlening binnen de organisatieontwikkeling.

Als het gaat om interne communicatie zien wij in de uitkomsten van het onderzoek een goede aanleiding om het gesprek hierover te voeren met management en medewerkers. Zo willen we ervoor zorgen dat iedereen zich nog beter bewust is van hoe wij met klachten en meldingen omgaan.

#### Administratie

De Rekenkamercommissie constateert terecht dat de administratieve afwikkeling van de klachten en meldingen verbeterd kan worden. Onze gemeentelijke organisatie heeft de afgelopen periode stappen gezet op het gebied van informatiemanagement. Daarvoor hebben we diverse informatiestromen in kaart gebracht. Het is nu zaak om onze systemen hier zo goed mogelijk op aan te passen. Mede gelet op complexiteit en de investeringen die hiermee gemoeid zijn zullen deze aanpassingen niet op korte termijn gerealiseerd worden. De verwachting is dat het in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2023 is gerealiseerd.

#### Taakverdeling

De commissie constateert dat de interne taakverdeling en de taakverdeling tussen ombudscommissie en gemeentelijke organisatie niet altijd duidelijk is. Naar aanleiding van deze constatering zullen we onze interne procedure en afspraken nog eens tegen het licht houden. Daar waar er onduidelijkheden zijn, zullen we de procedure en afspraken aanscherpen en hierover communiceren met onze medewerkers.

Wat betreft de taakverdeling tussen ombudscommissie en gemeentelijke organisatie zullen wij bespreken hoe we tot een heldere positionering van de commissie kunnen komen.

Tot slot

In principe is elke klacht er een te veel. Tegelijkertijd vormen klachten voor ons belangrijke input voor het verbeteren van onze werkwijze. De titel van het rapport 'Van klacht tot compliment', omarmen wij daarom ook graag als ambitie.

Als deze brief vragen oproept, dan zijn wij uiteraard van harte bereid u nader te informeren.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,



burgemeester  
M.L.J. Out



gemeentesecretaris  
T. Dijkstra