

Gemeenteraad Woerden
Postbus 45
3440 AA WOERDEN

Datum: 22 mei 2023

Onderwerp: DoeMee onderzoek 2023
Klachtenafhandeling

Bijlage: TwynstraGudde *Voorstel*
DoeMee-onderzoek 2023
Klachtenafhandeling

Blekerijlaan 14
3447 GR Woerden
Postbus 45
3440 AA Woerden

Telefoon 14 0348

rekenkamer@woerden.nl

BTW-nummer
NL0017.21.860.B.02
KvK-nummer
50177214
IBAN-nummer
NL41BNGH028500967

Geachte leden van de gemeenteraad,

Jaarlijks voert de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers & Rekenkamercommissies (NVRK) een landelijk onderzoek uit naar een voor alle gemeenten relevant thema. Dit jaar betreft het een onderzoek naar *Klachtenafhandeling*. De Rekenkamercommissie Woerden participeert in dit onderzoek en in deze brief bespreek ik de aanleiding voor dit onderzoek, het onderzoek zelf en de planning.

Aanleiding

Het DoeMee-onderzoek naar klachtenafhandeling is een benchmarkonderzoek en wordt georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) in samenspraak met de (nationale) ombudsman. Het DoeMee-onderzoek zal worden uitgevoerd door TwynstraGudde.

Onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het in beeld brengen hoe de klachtenafhandeling binnen de gemeente Woerden is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Daarnaast wordt onderzocht op welke manier verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met de klachtenafhandeling. En of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.

Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag van het DoeMee-onderzoek luidt: op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de afhandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, provinciale staten of algemeen bestuur?

Aanpak

De onderzoekswerkzaamheden wordt uitgevoerd door extern onderzoeksbureau TwynstraGudde. TwynstraGudde heeft in een afzonderlijk document aangegeven hoe het te werk zal gaan (zie bijlage). Samengevat zal TwynstraGudde eerst een digitale vragenlijst uitzetten bij de ambtelijke contactpersoon (medio mei tot medio juni). Daarna zal dit onderzoeksbureau de antwoorden op de vragenlijsten bespreken met de ambtelijke contactpersoon (medio juni tot eind juni) om meer inzicht te krijgen in de achtergronden van de klachtenafhandeling en om de verstrekte gegevens te verifiëren. Wij kunnen als toehoorder bij dit gesprek aanwezig zijn.

TwynstraGudde zal twee rapporten opstellen. Het eerste rapport betreft een benchmarkrapportage (een 'factsheet') waarin de verzamelde gegevens van Woerden worden vergeleken met die van vergelijkbare gemeenten. Het concept van dit rapport zal waarschijnlijk eind november worden voorgelegd voor feitelijk wederhoor. Het tweede rapport betreft een zelfstandig leesbaar rapport over de stand van zaken van de klachtenafhandeling door gemeenten. Naar verwachting verstrekt TwynstraGudde ons medio december 2023 beide rapporten.

Aanvullende verdieping rekenkamer

Het is onze ervaring dat wij na ontvangst van de twee rapportages op onderdelen mogelijk een beperkt verdiepend onderzoek zullen uitvoeren.

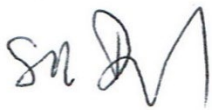
Planning

We verwachten dat de rapportages van TwynstraGudde medio december 2023 beschikbaar voor ons zijn. Daarna buigen wij ons over de vraag waarop het beperkt verdiepend onderzoek zich zal richten. Ik informeer u tijdig over dat besluit en het verdere traject.

Indien u vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met mij.

Ik vertrouw erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Steven Dijk,
Voorzitter