

Raadsvoorstel

Onderwerp:

Rekenkamer: Resultaten DoeMee onderzoek
NVRN 2023 (klachtenafhandeling)

portefeuillehouder: Bob Vostermans

datum vergadering: 15 april 2024

zaaknummer: 0889324184

Samenvatting

De rekenkamer van Beesel heeft deelgenomen aan het DoeMee-onderzoek 2023 dat door de NVRN (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies) is uitgevoerd. Het centrale thema van het onderzoek was 'klachtenafhandeling'. Samen met Beesel deden er nog 71 andere rekenkamers mee.

De resultaten van het onderzoek worden nu in de vorm van een rekenkamerbrief aangeboden aan de gemeenteraad. Als bijlage bij deze brief is een factsheet specifiek voor de situatie in Beesel gevoegd. Tevens zijn de algemene onderzoeksresultaten meegestuurd. Dit biedt de mogelijkheid om de specifieke resultaten voor Beesel af te zetten tegen de resultaten van de andere deelnemers.

Voorstel

1. Kennis te nemen van de resultaten van het DoeMee onderzoek NVRN 2023 (klachtenafhandeling), waar de rekenkamer van Beesel aan heeft deelgenomen;
2. De door de rekenkamer in de rekenkamerbrief gedane aanbevelingen over te nemen.

Toelichting raadsvoorstel

1. Aanleiding

Jaarlijks biedt de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) aan haar de leden de mogelijkheid om tegen een zeer geringe bijdrage, deel te nemen aan een zogenaamd DoeMee-onderzoek. De Beeselse rekenkamer deed, evenals 71 andere rekenkamers, ook in 2023 weer mee aan dit onderzoek. Het DoeMee onderzoek 2023 had als centraal thema 'klachtbehandeling'.

2. Doelstelling

Met de onderzoeken van de rekenkamer wordt de gemeenteraad ondersteund in de uitvoering van zijn controlerende taak.

3. Uitgangssituatie

De bestaande wijze van klachtenafhandeling vormde het uitgangspunt van het onderzoek.

4. Rol gemeente

Niet van toepassing

5. Toelichting

Onderzoeksbureau Twynstra Gudde onderzocht voor alle deelnemers op welke wijze de klachtenafhandeling was ingericht. Dit leidde tot een specifieke factsheet voor Beesel en een specifieke dataset waarin de onderzoeksresultaten voor alle deelnemers zijn samengebracht. De opgeleverde gegevens zijn daarna door de rekenkamer gebruikt als basis voor een rekenkamerbrief met conclusies en aanbevelingen ten aanzien van de lokale werkwijze. De centrale onderzoeksvraag die beantwoord werd, is als volgt:

“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?”

De beantwoording van deze vraag is opgenomen in de als bijlage meegezonden rekenkamerbrief. Aan de raad wordt geadviseerd om kennis te nemen van de resultaten van het onderzoek, en de door de rekenkamer gedane aanbevelingen over te nemen. Daarbij dient te worden opgemerkt dat het college in de bestuurlijke wederhoorreactie al te kennen heeft gegeven, de aanbevelingen over te zullen nemen en al op korte termijn met concrete verbetervoorstellen naar de gemeenteraad te komen.

6. Visie Blij in Beesel

Niet van toepassing

7. Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van een gemeentelijke klachtenprocedure is een groot goed. Het is een actueel onderwerp, mede omdat een aantal pijnlijke dossiers zoals de toeslagenaffaire en de schadeafhandeling in Groningen ertoe geleid hebben dat het beeld van een betrouwbare overheid onder druk is komen te staan. Een toegankelijke klachtenprocedure en een goede klachtbehandeling kunnen bijdragen aan het zijn van een betrouwbare overheid als een burger mogelijk onjuist is behandeld.

8. Duurzaamheid

Niet van toepassing

Bijlagen

Rekenkamerbrief inclusief factsheet Beesel en algemene onderzoeksrapportage