



## Rekenkamercommissie SED

Stede Broec - Enkhuizen - Drechterland

Aan de gemeenteraden;  
Stede Broec, Drechterland en Enkhuizen

Datum: 7 juni 2023  
Onderwerp: start van DoeMee-onderzoek klachtenafhandeling  
Afzender: Rekenkamercommissie SED

Geachte gemeenteraden,

We zijn gestart met het DoeMee-onderzoek Klachtenafhandeling. In deze brief bespreken wij de aanleiding voor dit onderzoek, het onderzoek zelf en de planning.

### Aanleiding

In ons jaarplan 2023 hebben we aangekondigd te zullen gaan deelnemen aan het benchmarkonderzoek naar klachtenafhandeling bij de gemeenten Stede Broec, Drechterland en Enkhuizen. De Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) organiseert jaarlijks een onderzoek waaraan de verschillende rekenkamers kunnen deelnemen. De RKC SED sluit hier graag bij aan, omdat dit interessante inzichten op kan leveren door de organisatie ook te vergelijken met andere gemeentelijke organisaties.

### Onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het in beeld brengen hoe de klachtenafhandeling binnen de drie gemeentes is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraden. 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. Ook wordt onderzocht of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.

De onderzoeksvraag van het benchmarkonderzoek 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

Een groot deel van de onderzoekswerkzaamheden wordt uitgevoerd door extern onderzoeksbureau TwynstraGudde. Samengevat zal TwynstraGudde eerst een digitale vragenlijst uitzetten bij de ambtelijke contactpersoon. Daarna zal dit onderzoeksbureau de antwoorden op de vragenlijsten bespreken met de ambtelijke contactpersoon om meer inzicht te krijgen in de achtergronden van de klachtenafhandeling en om de verstrekte gegevens te verifiëren. De RKC SED is als toehoorder bij dit gesprek aanwezig.

TwynstraGudde zal twee rapporten opstellen. Het eerste rapport betreft een benchmarkrapportage (een 'factsheet') waarin de verzamelde gegevens van de SED-gemeenten 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 de SED-gemeenten. We verwachten dat de rapportages van TwynstraGudde januari 2024 beschikbaar voor ons zijn.

Aanvullende verdieping rekenkamercommissie

Dit onderzoek is in de basis een quickscan van de situatie. Het is mogelijk wij na ontvangst van de twee rapportages op onderdelen een verdiepend onderzoek zullen uitvoeren naar de klachtafhandeling, als de resultaten daar aanleiding toe dienen. De rekenkamercommissie informeert u tijdig over dat besluit en het verdere traject.

Indien u vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met de secretaris van de rekenkamercommissie. Wij vertrouwen erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Peter van Diepen  
Voorzitter RKC SED

Nick Hendriks  
Secretaris RKC SED