

Gemeenteraad gemeente Heumen

(Afschrift aan: College van B&W gemeente Heumen)

bezoekadres
Kerkplein 6
6581 AC Malden

postadres
Postbus 200
6580 AZ Malden

tel 14 024
heumen@heumen.nl
www.heumen.nl

bank
NL44BNGH 0285 0038 95
NL87RABO 0131 6010 08

Onderwerp: DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling
Datum: 8 februari 2024
Uw brief:
Ons kenmerk: 172347
Bij beantwoording datum en ons kenmerk vermelden
Behandeld door: Rekenkamer Heumen (Stella van den Bosch)

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij ontvangt u de resultaten van het DoeMee-onderzoek dat de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) in 2023 heeft gehouden over klachtbehandeling. Aan dit onderzoek is door 71 gemeenten (waaronder gemeente Heumen), 3 provincies en 1 waterschap deelgenomen. Met het onderzoek wil de NVRK inzichtelijk maken op welke manier klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd, en hoe de volksvertegenwoordiging hierover wordt geïnformeerd. Ook wil de NVRK met het onderzoek inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen, gemeenschappelijke regelingen en andere organisaties die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten.

De klachten die in dit onderzoek centraal staan, zijn klachten gericht op gedragingen van bestuurders of ambtenaren. Te denken valt aan klachten over persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders, het niet reageren op vragen of het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie. Het klachtrecht heeft geen betrekking op meldingen in het kader van de openbare ruimte.

De wettelijke regels voor het behandelen van klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zo moet de indiener van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging ontvangen, dienen indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking hebben in de gelegenheid worden gesteld om gehoord te worden, en dient een verslag van het hoor en wederhoor gemaakt te worden. Ook zijn regels opgenomen omtrent het doorverwijzen van de indiener naar de betrokken Ombudsman indien de indiener het niet eens is met het genomen

besluit, en het opvolgen van de conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman door het college. De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten.

De rapportage bestaat uit een koepelrapport met de resultaten voor alle deelnemende overheden en een factsheet specifiek voor de gemeente Heumen.

Uit het onderzoek blijkt dat gemeente Heumen de afgelopen jaren slechts een beperkt aantal klachten heeft ontvangen (4 per jaar), veel minder dan het gemiddelde van andere gemeenten kleiner dan 30.000 inwoners (15-20 per jaar). Heumen heeft beleid en uitvoering van de klachtbehandeling goed georganiseerd, monitort de resultaten en rapporteert erover aan MT en raad. Alleen bij de verbonden partijen (GGD, ODRN en WerkBedrijf) zijn geen afspraken gemaakt over klachtbehandeling en wordt hier niet periodiek over gerapporteerd. We bevelen dan ook aan om bij het sluiten van overeenkomsten met verbonden partijen hier specifiek afspraken over te maken.

We constateren dat uit dit DoeMee-onderzoek blijkt dat de klachtbehandeling binnen de gemeente Heumen goed is georganiseerd, maar dat met de verbonden partijen hier nadere afspraken over moeten worden gemaakt.

We zijn graag bereid om dit onderzoek nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Berry Roelofs

Voorzitter rekenkamer Heumen

Stella van den Bosch

Ambtelijk secretaris rekenkamer Heumen

Bijlage 1: Factsheet klachtbehandeling gemeente Heumen

Bijlage 2: Achtergrondinformatie – Landelijk rapport DoeMee-onderzoek 2023 klachtbehandeling