

Informatiebrief

Aan	Deelnemers DoeMee-onderzoek 2023
Van	NVRR & TwynstraGudde
Datum	17 mei 2023
Onderwerp	Informatiebrief (ambtelijke) organisatie DoeMee-onderzoek 2023

De Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) voert sinds enkele tijd een jaarlijks *DoeMee-onderzoek* uit. Rekenkamer(commissie)s¹ van gemeenten, waterschappen en provincies worden uitgenodigd deel te nemen aan dit onderzoek dat zich elk jaar op een ander onderwerp richt. U/uw rekenkamer neemt deel aan het DoeMee-onderzoek 2023 dat zich richt op **klachtbehandeling**. Het onderzoek wordt namens de NVRR uitgevoerd door adviesbureau TwynstraGudde.

In deze informatiebrief leest u achtereenvolgens meer over:

- de aanleiding, vraagstelling en scope van het onderzoek (1. Inleiding);
- de aanpak van het onderzoek inclusief planning (2. Aanpak); en
- wat er gedurende het onderzoek verwacht wordt van de ambtelijke organisatie (3. Gevraagde medewerking ambtelijke organisatie).

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Het is inmiddels een traditie dat de NVRR jaarlijks een DoeMee-onderzoek organiseert waaraan decentrale rekenkamers kunnen deelnemen. De NVRR heeft voor 2023 **klachtbehandeling** als onderwerp voor het DoeMee-onderzoek gekozen. Hierover is eerder tussen de NVRR en de Nationale Ombudsman (dhr. Jan Prins) contact geweest.

Met dit onderzoek wil de NVRR inzicht bieden op welke manier klachtbehandeling binnen gemeenten, waterschappen en provincies is georganiseerd en hoe de volksvertegenwoordiging² hierover wordt geïnformeerd. Ook is de wens om te onderzoeken op welke manier verbonden partijen en specifiek gemeenschappelijke regelingen (GR'en), die taken namens of in opdracht van de decentrale overheid uitvoeren, omgaan met klachtbehandeling en/of de volksvertegenwoordiging hierover informatie ontvangt.

1.2. Vraagstelling

De centrale vraag die in het DoeMee-onderzoek 2023 centraal staat luidt:

¹ In het vervolg van deze informatiebrief wordt gesproken over 'rekenkamers'

² Respectievelijk Gemeenteraad, Provinciale Staten of Algemeen Bestuur



Op welke wijze geven decentrale overheden beleidsmatig en organisatorisch vorm aan de behandeling van klachten, tot welke resultaten leidt dit beleid en op welke wijze wordt hierover gerapporteerd aan de raad, provinciale staten of algemeen bestuur?

De centrale vraag is uitgewerkt in onderstaande deelvragen:

1. Op welke wijze heeft de decentrale overheid de behandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de behandeling van klachten en leren van klachten?
3. Op welke wijze wordt/worden de raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de behandeling van klachten?
4. Op welke wijze wordt/worden de raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

1.3. Scope van het onderzoek

Wettelijk kader klachtbehandeling

Het onderzoek gaat over klachtbehandeling in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In hoofdstuk 9 van de Awb wordt de klachtbehandeling geregeld. Het gaat daarbij om het recht van een ieder om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens haar/hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Dit kan gaan over feitelijk handelingen, maar ook privaatrechtelijke of bestuursrechtelijke rechtshandelingen. Kort door de bocht: meldingen over een losliggende tegels en gaten in de wegen zijn daarmee geen klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. Een klacht over de wijze waarop daarmee wordt omgegaan door de gemeente, is dat wel. Algemene klachten over het beleid zijn geen klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. Een klacht over de wijze waarop een inwoner is behandeld in het kader van haar/zijn uitkeringsaanvraag, is dat wel.

Het betrekken van verbonden partijen

In het kader van deelvraag 4 (*'Op welke wijze wordt/worden de raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de klachtbehandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?'*) worden verbonden partijen/GR'en op drie niveaus betrokken in dit onderzoek:

1. De gemeenten en provincies ontvangen specifiek voor de GGD (gemeenten) en de Omgevingsdienst (gemeenten en provincies) vragen over de organisatie van de klachtbehandeling, het aantal klachten en de informatievoorziening hierover richting de volksvertegenwoordiging.
2. Aan alle deelnemers (gemeenten, provincies en waterschappen) wordt gevraagd een lokale verbonden partij te selecteren en hierover dezelfde informatie aan te leveren als over de GGD en Omgevingsdienst (organisatie, aantal klachten en informatievoorziening).
3. Aan alle deelnemers (gemeenten, provincies en waterschappen) wordt gevraagd aan te geven hoe – bijvoorbeeld via de nota verbonden partijen – geregeld is dat verbonden partijen een klachtenregeling hebben opgesteld en of/hoe geborgd is dat de deelnemer hier informatie over ontvangt.

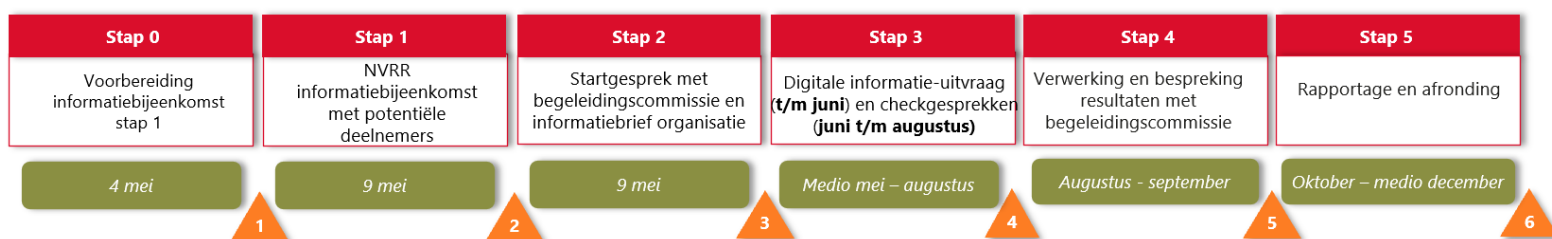
U leest meer over de informatie-uitvraag in de aanpak van het onderzoek.



2. Aanpak

De aanpak (inclusief planning) van het DoeMee-onderzoek 2023 is in de onderstaande figuur weergegeven en lichten we daarna toe.

De aanpak in beeld



2.1. Stap 0 t/m 2: voorbereidingsfase (mei)

In stap 0 t/m 2 zijn de voorbereidende werkzaamheden voor het onderzoek uitgevoerd. In **stap 0** hebben de NVRR en de onderzoekers van TwynstraGudde afspraken gemaakt over de aanpak en planning, is de informatiebijeenkomst van stap 1 voorbereid en is de concept informatie-uitvraag (stap 3) besproken. In **stap 1** hebben de NVRR en TwynstraGudde een informatiebijeenkomst op 9 mei gehouden voor mogelijk geïnteresseerde rekenkamers waarin de kaders en aanpak van het onderzoek zijn geschetst. Hierbij hebben de rekenkamers de ruimte gehad om vragen te stellen alvorens zij definitief besloten om deel te nemen.

Na de informatiebijeenkomst is er een begeleidingscommissie gevormd waarin zeven deelnemers vanuit rekenkamers vertegenwoordigd zijn. Met de begeleidingscommissie zijn in **stap 2** afspraken gemaakt over de verdere betrokkenheid van de commissie en de aanpak van het onderzoek. Ook heeft de begeleidingscommissie de informatiebrief en de informatie-uitvraag vastgesteld.

2.2. Stap 3: Informatie-uitvraag (medio mei – eind juni) en checkgesprekken (juni – augustus)

In **stap 3** wordt de informatie-uitvraag samen met deze informatiebrief uitgezet. De rekenkamer deelt op uiterlijk 22 mei de informatie-uitvraag met de ambtelijke organisatie. De informatie-uitvraag is te vinden in een digitale link die doorverwijst naar Qualtrics, een digitaal beveiligde omgeving. De uitvraag bevat vragen die door de ambtelijke contactpersoon worden ingevuld. De informatie-uitvraag is gestandaardiseerd om de vergelijkbaarheid tussen de decentrale overheden te borgen en bestaat uit een combinatie van open vragen, keuzevragen en meerkeuzevragen. Bij sommige vragen wordt ook gevraagd om een toelichting te geven op het gegeven antwoord.

De informatie-uitvraag bestaat uit onderstaande onderdelen:

- Beleid deelnemer
- Organisatie klachtbehandeling (incl. informeren indiener)
- Resultaten klachtbehandeling (incl. klantervaring)
- Informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging
- Klachtbehandeling bij verbonden partijen



De organisatie heeft 6 weken (t/m eind juni) om de uitvraag te beantwoorden. De informatie komt direct binnen bij TwynstraGudde die deze informatie weer deelt met de rekenkamer.

In de periode juni t/m augustus voert TwynstraGudde digitale checkgesprekken met de ambtelijke contactpersoon om de beantwoording van de uitvraag te verifiëren en een diepgaander en breder beeld op te halen. Gelet op het zomerreces gebruiken we de periode tot en met augustus om de checkgesprekken te voeren. Desgewenst is een vertegenwoordiger van de rekenkamer aanwezig bij het checkgesprek. Het checkgesprek wordt ingepland met de ambtelijk contactpersoon waarna de rekenkamer wordt geïnformeerd over het moment dat het gesprek plaatsvindt. Iemand van de rekenkamer kan dan desgewenst aansluiten.

2.3. Stap 4: Verwerking en bespreking resultaten met begeleidingscommissie (augustus - september)

In **stap 4** worden de opgehaalde resultaten verwerkt in een Excel-overzicht. Hierdoor ontstaan twee beelden: over de organisatie, de uitvoering en de resultaten van de klachtbehandeling enerzijds en over de informatievoorziening hierover aan de volksvertegenwoordigers anderzijds. De data worden vervolgens verwerkt in een draaitabel. Aan de hand van deze tabel worden uitspraken gedaan over de staat van klachtbehandeling binnen gemeenten, waterschappen en provincies en de wijze waarop klachtbehandeling is georganiseerd binnen decentrale overheden. Doordat er bij de informatie-uitvraag ook gevraagd wordt naar de omvang van de betreffende gemeente, kan er onderscheid worden gemaakt tussen de kleine, middelgrote en grote gemeenten. De verwerking van de data vindt plaats augustus en september. De resultaten worden eind september met de begeleidingscommissie besproken. Met de begeleidingscommissie worden dan ook de opzet van het rapport en de factsheet per deelnemer vastgesteld.

2.4. Stap 5: Rapportage en afronding (oktober – medio december)

In de laatste **stap 5** van het onderzoek worden de resultaten van de digitale informatie-uitvraag verder geduid. Deze resultaten worden verwerkt tot een rapport. Dit rapport bevat de stand van zaken van de klachtbehandeling bij gemeenten alsmede een benchmark waarmee overheden zich kunnen vergelijken. Deze feitelijke stand van zaken wordt - aangevuld met de kwalitatieve terugblik vanuit de ambtelijke organisatie - verwerkt tot concrete lessen en aanbevelingen.

Daarnaast wordt voor elke deelnemer een factsheet ontwikkeld met de belangrijkste data voor de specifieke gemeente/provincie/waterschap. In de factsheet zijn de belangrijkste elementen van de klachtbehandeling opgenomen. We volgen daarvoor de inhoudelijke opzet van het onderzoek: beleid klachtbehandeling, organisatie klachtbehandeling (incl. informeren indiener), resultaten klachtbehandeling (incl. klantervaring), informatievoorziening aan de volksvertegenwoordiging, klachtbehandeling bij verbonden partijen. De opzet van de factsheet wordt vastgesteld door de begeleidingscommissie.

Het conceptrapport wordt geschreven in oktober en november, waarna het eind november wordt besproken in de begeleidingscommissie. Na de bespreking in de begeleidingscommissie worden de factsheets ter verificatie voorgelegd aan de rekenkamers. De rekenkamer wordt verzocht om de factsheet te controleren op de data voor de deelnemers. In stap 3 heeft al een verificatie plaatsgevonden van de data door TwynstraGudde (door middel van het checkgesprek). De verificatie bij de factsheet betekent dus een dubbele verificatie van de data. De termijn voor de verificatie is twee weken. Er wordt tijdig een vooraankondiging richting de Rekenkamer gedaan dat de factsheet eraan komt zodat de rekenkamer de ambtelijke organisatie tijdig kan informeren. Eventuele aanpassingen worden doorgevoerd in het eindrapport. Het eindrapport wordt vervolgens uiterlijk 15 december opgeleverd.



3. Gevraagde medewerking ambtelijke organisatie

Informatie-uitvraag:

De organisatie heeft (t/m eind juni) om de uitvraag te beantwoorden. De uitvraag wordt ingevuld door de ambtelijk contactpersoon. De gevraagde tijdsinvestering voor het invullen van de informatie-uitvraag bedraagt ongeveer één dag. Dit is natuurlijk afhankelijk van de mate waarin de benodigde informatie binnen de organisatie bruikbaar voorhanden is.

Checkgesprekken:

In de periode juni t/m augustus voert TwynstraGudde digitale checkgesprekken met de ambtelijke contactpersoon om de beantwoording van de uitvraag te verifiëren en een diepgaander en breder beeld op te halen. Dit digitale checkgesprek duurt ongeveer een uur en wordt door TwynstraGudde ingepland via Microsoft Teams. De rekenkamer zal ook als toehoorder voor het gesprek worden uitgenodigd.

Feitelijk wederhoor:

Het feitelijk wederhoor van de factsheet zal plaatsvinden nadat het conceptrapport eind november is besproken in de begeleidingscommissie. Dit wederhoor zal niet meer dan een dagdeel duren. Ook dit is afhankelijk van de mate waarin de benodigde informatie binnen de organisatie bruikbaar voorhanden is. De termijn voor het feitelijk wederhoor check is twee weken.