

rekenkamer
NOORDOOSTPOLDER



Rekenkamer
rekenkamerbrief klachtenbehandeling
maandag 11 maart



Opzet

- Een onderzoek naar klachtenbehandeling.
- Wat is een DoeMee-onderzoek.
- Uitkomsten van het onderzoek.
- De aanbevelingen.



Een onderzoek naar klachtenbehandeling?

- Voor veel diensten is de gemeente monopolist; inwoners zijn gedwongen diensten van de gemeente af te nemen.
- Er is een apart hoofdstuk over klachten opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht. Die geldt voor alle bestuursorganen.
- Klachtenbehandeling is de wijze waarop een inwoner is behandeld, maar niet over klachten over bijv. losliggende tegels.



Wat is een doe-mee onderzoek?

- Het is een Quick Scan op een bepaald beleidsterrein.
- Initiatief van de NVRR (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies).
- Lage kosten.
- Geen mogelijkheid het onderzoek op de eigen maat toe te spitsen.



Uitkomsten

- De gemeente heeft over het algemeen een goede infrastructuur voor de behandeling van klachten.
- De gemeente weet veel klachten op een informele manier af te handelen (98% vs 81,5% landelijk).
- Klachtbehandeling van de verbonden partijen GGD en Omgevingsdienst dient transparanter te zijn.
- Geen reden voor de rekenkamer om verdiepend onderzoek te doen.

Aanbevelingen (het kan nog iets beter)

1. Maak afspraken met verbonden partijen als de GGD en de Omgevingsdienst (OFGV).
2. Evalueer, reflecteer en informeer de raad. Past ook bij de doelstelling van het klachtenbeleid ('Wij willen het vertrouwen van de inwoner met de gemeente herstellen en willen van klachten leren').
3. Onderzoek en rapporteer over de toepasbaarheid van de behoorlijkheidswijzer ('behoorlijk bestuur in 22 behoorlijkheidsvereisen.')

Bestuurlijke reactie & nawoord rekenkamer

- De rekenkamer is verheugd dat het college aangeeft dat hij aanbeveling 1 en 3 overneemt.
- Bij aanbeveling 2 geeft het college aan geen aanleiding te zien om nu te evalueren en te reflecteren. Desalniettemin meent de rekenkamer dat het van belang is om (periodiek) of steekproefsgewijs bij klachtindieners op te halen hoe zij de procedure hebben ervaren.