

Aan de gemeenteraad van Venlo

datum 22 mei 2023  
ons kenmerk DoeMee onderzoek NVRR  
behandeld door Debbie Steens  
onderwerp onderzoeksopzet onderzoek *Klachtbehandeling*  
bijlagen TwynstraGudde *Voorstel DoeMee-onderzoek 2023*  
*Klachtafhandeling*

Geachte leden van de gemeenteraad,

Met deze brief informeert de rekenkamer u over het aanstaande onderzoek naar klachtbehandeling. Aan de orde komen de aanleiding voor dit onderzoek, het onderzoek zelf en de planning.

### **Aanleiding**

In ons onderzoeksprogramma voor 2023 hebben we aangekondigd te zullen gaan deelnemen aan een zogenaamd DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling. Dit landelijke benchmarkonderzoek wordt georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) in samenspraak met de (nationale) ombudsman. Het DoeMee-onderzoek zal worden uitgevoerd door TwynstraGudde.

### **Onderzoek**

Het doel van dit onderzoek is het in beeld brengen hoe de klachtbehandeling binnen de gemeente Venlo en door (enkele geselecteerde) verbonden partijen is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad.

### *Onderzoeksvraag*

*De onderzoeksvraag van het DoeMee-onderzoek 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*

De onderzoekswerkzaamheden wordt uitgevoerd door extern onderzoeksbureau TwynstraGudde. TwynstraGudde heeft in een afzonderlijk document aangegeven hoe het te werk zal gaan (zie bijlage). Samengevat zal TwynstraGudde eerst een digitale vragenlijst uitzetten bij de ambtelijke contactpersoon van de gemeente (medio mei tot medio juni). Daarna zal dit onderzoeksbureau de antwoorden op de vragenlijsten bespreken met de ambtelijke contactpersoon (medio juni tot eind juni) om meer inzicht te krijgen in de achtergronden van de klachtenafhandeling en om de verstrekte gegevens te verifiëren..

TwynstraGudde zal twee rapporten voor de rekenkamer opstellen. Het eerste rapport betreft een benchmarkrapportage (een 'factsheet') waarin de verzamelde gegevens van Venlo worden vergeleken met die van vergelijkbare gemeenten. Het tweede rapport betreft een zelfstandig

leesbaar rapport over de stand van zaken van de klachtafhandeling door gemeenten. Naar verwachting verstrekt TwynstraGudde ons medio december 2023 beide rapporten.

*Aanvullende verdieping rekenkamer*

Het is onze ervaring dat wij na ontvangst van de twee rapportages op onderdelen mogelijk een beperkt verdiepend onderzoek zullen uitvoeren. Daarna zal de rekenkamer het eindrapport aan raad en college aanbieden.

**Planning**

We verwachten dat de rapportages van TwynstraGudde medio december 2023 beschikbaar voor ons zijn. Daarna buigt de rekenkamer zich over de vraag waarop het beperkt verdiepend onderzoek zich zal richten. Ik informeer u tijdig over dat besluit en het verdere traject.

Indien u vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met de rekenkamer via secretaris Debbie Steens.

Ik vertrouw erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Mvg,

Klaartje Peters  
Voorzitter rekenkamer Venlo