

Gemeenteraad Hof van Twente

**Verzenddatum**

4 oktober 2024

**Uw brief van**

**Uw kenmerk**

**Ons kenmerk**

770852

**Bijlage(n)**

2

**Behandeld door**

J.G.M. Heuvel

**Onderwerp**

Aanbiedingsbrief bij raadsvoorstel DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling 2023

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer Hof van Twente biedt u hierbij het onderzoeksrapport 'DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023' en de bestuurlijke zienswijze van uw college aan als onderdeel van het voorliggend raadsvoorstel.

**Inleiding**

In 2023 heeft de voormalige rekenkamercommissie besloten deel te nemen aan het DoeMee-onderzoek naar klachtenafhandeling door de gemeente Hof van Twente. Dit benchmarkonderzoek werd georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK, onlangs hernoemd in de VvR – Vereniging van Rekenkamers) in samenspraak met de (Nationale) ombudsman. Aan dit onderzoek deden 75 decentrale overheden mee. Het DoeMee-onderzoek is uitgevoerd door TwynstraGudde.

**Doel**

Dit onderzoek had tot doel in beeld te brengen hoe de klachtenafhandeling binnen deelnemende gemeenten is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Daarnaast is onderzocht op welke manier verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met de klachtenafhandeling. Tot slot is onderzocht of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.

**Hoofdvraag**

De hoofdvraag van het onderzoek was als volgt geformuleerd: *'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?'*

**Proces**

Het eindrapport is eind december 2023 opgeleverd door de NVRK en verspreid onder de rekenkamercommissies van de deelnemers. Daarbij is het rapport met algemene bevindingen vergezeld gegaan van een factsheet per deelnemer.

Als gevolg van de inwerkingtreding van de Wet versterking decentrale rekenkamers per 1 januari 2024, is de voormalige rekenkamercommissie Hof van Twente in januari vervangen door een geheel nieuwe rekenkamer. Door deze wisseling en het daarmee gepaard gaande opstarten, heeft

de nieuwe Rekenkamer Hof van Twente het eindrapport en de factsheet voor Hof van Twente net voor het zomerreces besproken en het college in de gelegenheid gesteld een bestuurlijke zienswijze in te dienen.

#### **Uitkomst onderzoek**

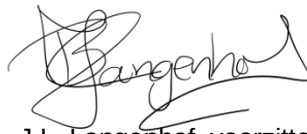
Het onderzoek wijst uit dat er zaken zijn die goed gaan en dat er zaken zijn die vragen oproepen of voor verbetering vatbaar zijn. De punten die goed gaan, zoals de aanwezigheid van richtlijnen voor het indienen van klachten en de informele afhandeling van klachten, verdienen erkenning. Het is belangrijk om te benadrukken dat deze positieve aspecten de basis vormen voor verdere verbetering.

Het college gaat in de bestuurlijke zienswijze in op de aanbevelingen. Deze bestuurlijke zienswijze heeft niet geleid tot een naschrift van de rekenkamer, noch tot aanpassing van de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport.

Namens de Rekenkamer Hof van Twente,



J.G.M. Heuvel, secretaris



J.L. Langenhof, voorzitter

#### **Bijlagen:**

1. Rapport DoeMee Onderzoek Klachtbehandeling 2023 inclusief conclusies en aanbevelingen.
2. Factsheet Klachtbehandeling Gemeente Hof van Twente.