

Aan de raad van de gemeente Bloemendaal  
Bloemendaalseweg 158  
2051GJ Overveen

Overveen, 22 mei 2023

Betreft: DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling door decentrale overheden

Geachte raad,

Conform art 3.2 lid 4 van de Verordening Rekenkamercommissie Bloemendaal 2021 en zoals aangekondigd in het Jaarplan 2023 d.d. 28 maart 2023, informeert de rekenkamer u hierbij over de onderzoeksopzet voor het 'Doe-Mee onderzoek van de NVRR naar klachtbehandeling door gemeenten, provincies en waterschappen.

Het onderzoek bevindt zich in de startfase en wordt, in opdracht en onder supervisie van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR) en met medewerking van de deelnemende overheden, uitgevoerd door het bureau TwynstraGudde.

De doelstelling van het onderzoek is om rekenkamers inzicht te verschaffen in (1) het beleid en de organisatie van lagere overheden ten aanzien van de afhandeling van klachten alsmede, (2) de resultaten van dit gevolgde beleid en (3) de informatievoorziening aan de raad over deze resultaten.

De intentie is om een selectie van verbonden partijen mee te nemen bij dit onderzoek. Onder verbonden partijen worden de gemeenschappelijke regelingen, de NV's en BV's en organisaties die subsidies ontvangen met als doel bepaalde taken van de organisatie uit te voeren.

De centrale vraag van het landelijk onderzoek luidt:

*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?*

Inzicht in de wijze en resultaten van klachtbehandeling en de verantwoording hiervan is van belang voor elke overheid en dus ook voor de gemeente Bloemendaal. Daarom heeft de rekenkamer besloten in het onderzoek te participeren. Voor meer uitgebreide informatie over het onderzoek verwijzen wij naar de desbetreffende 'informatiebrief' van TwynstraGudde en de NVRR (zie bijlage bij deze brief).

De afronding van het landelijk onderzoek staat gepland op eind 2023 met een mogelijke uitloop naar begin 2024. Als deelnemer aan het onderzoek beschikt Bloemendaal dan over een factsheet plus een rapport met de overall opbrengsten van het onderzoek.

De rekenkamer zal de overall resultaten verwerken in een op Bloemendaal toegesneden rapportage, met de resultaten van het algemene rapport als referentie. Deze rapportage kunt u naar verwachting in het voorjaar van 2024 tegemoet zien.

De rekenkamer heeft het college verzocht een contactpersoon uit de organisatie aan te wijzen ten behoeve van de informatieverzameling en afstemming in de uitvoering van dit onderzoek.

Hoogachtend,

Rekenkamer gemeente Bloemendaal,

Mw. B.J. Glashouwer RE RI CISA  
Voorzitter

Dhr. Drs. W.D.M. van der Valk  
Lid Rapporteur