

Gemeente Medemblik
T.a.v. de gemeenteraad

datum	20 december 2023
onderwerp	Aanbieding resultaten DoeMee onderzoek klachtbehandeling

Geachte leden van de gemeenteraad,

De rekenkamercommissie Medemblik-Opmeer heeft zich in 2023 aangemeld voor het DoeMee-onderzoek naar klachtenbehandeling. Dit onderzoek is uitgevoerd door TwijnstraGudde in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies.

Hierbij bied ik u graag de factsheet aan van dit onderzoek. De factsheet bevat een vergelijking tussen de gemeente Medemblik en de overige 70 gemeenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Medemblik heeft in lijn met de overige deelnemende gemeenten richtlijnen vastgesteld voor het indienen van klachten en deze ook vastgelegd in beleid. Medemblik heeft geen servicenormen vastgelegd. De organisatie van klachtbehandeling wijkt niet af van het landelijk gemiddelde. Zo is er een centraal meldpunt voor de ontvangst van klachten en is ook sprake van een digitaal systeem voor klachtregistratie. Positief is, dat Medemblik een functieprofiel voor een klachtencoördinator kent. Dat heeft niet iedere andere gemeente die heeft deelgenomen aan het onderzoek (37,3%). Ook wijkt Medemblik niet sterk af van andere gemeenten waar het de afhandeling van klachten betreft. De evaluatie van klachtbehandeling wijkt echter wel af. Medemblik analyseert en evalueert de behandeling van klachten niet (78,6% van de deelnemers doet dat wel), met als gevolg dat de evaluatie ook niet gedeeld kan worden met de bestuursorganen en dat de evaluatie ook niet kan leiden tot aanpassingen in de klachtbehandeling. Het aantal klachten dat ontvangen wordt door de gemeente, is op jaarbasis hoger dan het gemiddelde aantal in gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal. Dit behoeft overigens zeker geen negatief teken te zijn. Het kan zijn, dat inwoners van Medemblik meer klachten hebben, maar het kan ook zo zijn, dat inwoners van Medemblik er meer vertrouwen in hebben dat daadwerkelijk iets met een klacht wordt gedaan. Hoewel de raad periodiek geïnformeerd wordt over het aantal en de aard van de klachten (ook over klachten die behandeld zijn door verbonden partijen), wordt de raad niet geïnformeerd over de resultaten en de tijdigheid van de afhandeling (78,7% van de deelnemende gemeenten doet dat wel). Medemblik heeft geen zicht op de klachtbehandeling bij de GGD en bij de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord.

De vergelijking geeft een beeld, maar draagt uiteraard geen verklaringen aan voor geconstateerde verschillen. Ook worden de verschillen niet beoordeeld in normatieve zin. In die zin is het DoeMee onderzoek een beschrijvend en geen verklarend onderzoek en leent het onderzoek zich niet tot het formuleren van aanbevelingen.

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

Dr. mr. Rick Anderson

Secretaris/onderzoeker Rekenkamercommissie Medemblik-Opmeer