

Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK)
T.a.v. de heer J.R. Lunsing, lid algemeen bestuur

Per e-mail: jan.lunsing@nvrk.nl

Datum Klik of tik om tekst in te voeren.
Telefoon 06 15 47 95 42
E-mail rla@tg.nl
Onderwerp Voorstel DoeMee-onderzoek 2023 Klachtafhandeling

Geachte heer Lunsing,

Hartelijk dank voor uw offerteaanvraag voor het DoeMee-onderzoek 2023 van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). Wij staan u graag terzijde bij het uitvoeren van deze opdracht. Het hoofddoel van dit onderzoek is om vast te stellen op welke wijze decentrale overheden hun beleid aangaande klachtafhandeling hebben vormgegeven, wat de uitwerkingen zijn van dat beleid en op welke wijze daarover aan raad, algemeen bestuur of provinciale staten wordt gerapporteerd.

TwynstraGudde is een onafhankelijk en toonaangevend onderzoeks- en adviesbureau. Dagelijks doen de publieke sector en het bedrijfsleven een beroep op onze expertise en ervaring, en buigen wij ons over uitdagende, vaak complexe vraagstukken. TwynstraGudde heeft bewezen ervaring met het uitvoeren van diverse soorten evaluaties en onderzoeken. Ons onderzoeksteam heeft zeer ruime ervaring met het uitvoeren van rekenkameronderzoeken.

Ons voorstel is gebaseerd op het door u toegestuurd onderzoeksvoorstel alsook op onze ervaring en verkregen inzichten in vergelijkbare onderzoeken. Enkele relevante referentieopdrachten waarbij ons onderzoeksteam met een groot aantal stakeholders en deelnemers heeft gewerkt, zijn:

- Enquête uitvoeringspraktijk Omgevingswet (2022). Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (enquête onder alle gemeenten, provincies, waterschappen en omgevingsdiensten): <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-4205e119dbce13bb6db567f504e692b4947688c5/pdf>
- Onderzoek handelingsperspectief en best practices verbonden partijen voor decentrale overheden (2020). Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/257703/07-interactief-rapport-handelingsperspectieven-bzk-v6.pdf>
- Omgevingsdiensten in beeld (2021). Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Hoofdrapport: <https://open.overheid.nl/repository/ronl-c018da61-34b7-40ea-92c0-549abbc17769/1/pdf/bijlage-1-rapport-omgevingsdiensten-in-beeld.pdf>. Bijlagenrapport 2, waarin een *factsheet* per omgevingsdienst is opgenomen: <https://open.overheid.nl/repository/ronl-eb02d67a-a3e6-4b86-9c07-81f218efc596/1/pdf/bijlage-3-bijlagenrapport-2-rapport-omgevingsdiensten-in-beeld.pdf>
- Evaluatie landelijk Kustpact (2022). Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.



In ons voorstel memoreren wij uw aanleiding en kaders voor het onderzoek, en geven wij onze kijk hierop. Vervolgens beschrijven we hoe we het onderzoek denken aan te pakken en wat het resultaat is. Vanzelfsprekend leest u in het voorstel ook wie er betrokken zijn bij de opdracht, wat onze kennis en ervaring is, hoeveel tijd de opdracht vraagt en hoeveel de daarmee samenhangende kosten bedragen.

1. Uw vraag

Het DoeMee-onderzoek heeft dit jaar als onderwerp 'de klachtafhandeling van decentrale overheden'. De NVRR wil met het DoeMee-onderzoek een instrument bieden aan de rekenkamers om in beeld te brengen op welke manier de klachtafhandeling binnen de decentrale overheid¹ (gemeente, waterschap, provincie) is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd (aan gemeenteraad, provinciale staten of algemeen bestuur van een waterschap). Ook is de wens om te onderzoeken op welke manier verbonden partijen en GR'en en subsidie-instanties die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, hoe wordt omgegaan met klachtafhandeling en of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.

De volgende hoofdvraag staat centraal.

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?

Hierbij heeft u de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Op welke wijze heeft de decentrale overheid de afhandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van klachten?
3. Op welke wijze wordt de raad of worden provinciale staten geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van klachten?
4. Op welke wijze wordt de raad of worden provinciale staten geïnformeerd over de klachtafhandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?
5. Op welke manier is klachtafhandeling organisatorisch vormgegeven binnen de gemeente?

In de volgende paragrafen schetsen wij onze kijk en reflectie op deze vragen.

¹ Voor de leesbaarheid wordt hierna in deze offerte (zoals in de offerteaanvraag) 'gemeente' aangehouden. Daar waar wordt gesproken over gemeente, kan ook worden gelezen provincie of waterschap. Daar waar wordt gesproken over gemeenteraad, kan ook worden gelezen provinciale staten of het algemeen bestuur van een waterschap.



2. Onze kijk op uw vraag

2.1. Klachtafhandeling bij decentrale overheden

De afhandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Een goed functionerende klachtenafhandeling is ook een van de hulpmiddelen voor burgers die in de knel komen in hun contacten met de overheid. Als er goed met klachten wordt omgegaan, worden deze individuele burgers geholpen. Tevens kunnen op basis van de afzonderlijke klachten systeemfouten (in beleid en uitvoering) worden geduid, aangekaart en opgelost. Door klachten professioneel te behandelen, halen overheden de ervaringen van burgers van buiten naar binnen en geven ze het perspectief van burgers een plek in de manier waarop ze invulling geven aan hun beleid en beleidsuitvoering. Een effectieve, professionele klachtafhandeling is alleen mogelijk als iedereen binnen de overheid klachten en klachtafhandeling ziet als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in het overheidsoptreden. Dit geldt zowel voor bestuurders en managers als voor alle medewerkers.²

Op 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden. De wet voorziet in een uniforme regeling voor de externe afhandeling van klachten, in een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachteninstanties (ofwel ombudsvoorzieningen). De Gemeentewet laat gemeenten vrij in hun keuze voor de vorm van een externe klachtvoorziening. Dit kan een ombudsman of ombudscommissie voor de eigen gemeente zijn of voor een aantal gemeenten gezamenlijk (artikel 81p). Als de gemeente geen eigen voorziening heeft ingesteld, valt zij automatisch onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman (artikel 1a, eerste lid, onderdeel b, WNo); hiervoor betaalt de gemeente een vergoeding (artikel 1c4).³ Ruim tweehonderd gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman.

2.2. Onze reflectie op uw vraag

Dit onderzoek moet inzichtelijk maken hoe decentrale overheden het beleid en de organisatie ten aanzien van de klachtafhandeling hebben ingericht, wat de resultaten zijn van dit beleid en hoe de informatievoorziening over deze resultaten er uitziet. Daarbij hebt u deelvragen opgesteld. Omdat uw vragen 1 en 5 deels overlappen, stellen wij voor, na hierover met u contact te hebben opgenomen, om deze vragen samen te voegen. Daarnaast hebben wij ook het algemeen bestuur meegenomen in de vraagstelling. De vraagstelling volgt daarbij een logische volgorde: van opzet naar uitvoering naar informatievoorziening. Dit geeft ook een basis voor het normenkader in §2.3.

Aangezien het klachtrecht moet bijdragen aan het versterken van het lerend vermogen van de overheid, stellen we voor om dit aanvullend toe te voegen aan de deelvragen. Hiervoor geldt natuurlijk dat er verdiepend onderzoek nodig is om echt inzichtelijk te maken wat wel/niet wordt geleerd, maar het DoeMee-onderzoek kan een algemeen inzicht bieden waarop kan worden voortgebouwd voor afzonderlijke overheden. Dit aspect is te onderzoeken op het niveau van de individuele klachtafhandeling alsook op beleidsniveau. Met dat laatste bedoelen we dat, op basis van klachten, wordt gereflecteerd op het beleid en/of uitvoering daarvan.

In de wetsbepalingen alsook door de Nationale Ombudsman wordt gesproken over klachtafhandeling. Daarmee komen we tot het volgende voorstel voor de vraagstelling van het onderzoek dat wij graag met u willen bespreken.

² [Visie professionele klachtbehandeling.pdf \(nationaleombudsman.nl\)](#)

³ [Rapportage WEK v1.0 - 29 dec 10.PDF \(eerstekamer.nl\)](#)



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?

1. Op welke wijze heeft de decentrale overheid de afhandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?
2. Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van klachten en leren van klachten?
3. Op welke wijze wordt/worden de raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van klachten?
4. Op welke wijze wordt/worden de raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de klacht-afhandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?

2.3. Aanzet voor het normenkader

In uw offerteaanvraag hebt u reeds normen opgesteld voor dit onderzoek. Daarnaast zijn er normen aangedragen door de Nationale Ombudsman. In onderstaande aanzet voor het normenkader hebben wij deze normen samengevat en samengevoegd.⁴ Wij bespreken dit normenkader graag met u in het startgesprek.

Onderzoeksvraag	Normen
Op welke wijze heeft de decentrale overheid de afhandeling van klachten beleidsmatig en organisatorisch vormgegeven?	De raad (zie voetnoot 1) heeft duidelijke doelstellingen vastgesteld ten aanzien van de klacht-afhandeling. Daarbij is aandacht besteed aan het (op weg) helpen van de burger, het leren van de klachten en klantgerichte bejegening van burgers.
	Er zijn duidelijke regels en richtlijnen vastgesteld voor het afhandelen van klachten (zoals voorwaarden voor indiening) alsook voor de informele afdoening van klachten. Hieraan zijn duidelijke (service)normen gekoppeld voor de dienstverlening (inclusief termijnen).
	Bij de afhandeling van klachten wordt gebruikgemaakt van een duidelijk toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht; die beslissing wordt genomen door (of in mandaat namens) het betrokken bestuursorgaan.
	In de beslissing wordt verwezen naar de bevoegde ombudsinstantie.
	De organisatie heeft een centraal meldpunt ingericht, waar alle klachten binnenkomen.
	De verantwoordelijkheid voor ontvangst, registratie, verspreiding, behandeling, terugkoppeling en sturing in het proces van het afhandelen van klachten is helder vastgelegd.
	Er wordt gebruikgemaakt van een digitaal systeem dat klachten op een centrale plaats juist en volledig registreert (gegevens melder, gegevens melding, klacht of bezwaarschrift, datum van ontvangst).
	Het digitale meldsysteem stuurt de klacht naar de juiste afdeling die de zaak behandelt.
	Binnen de organisatie is duidelijk wie toeziet op de tijdigheid en juistheid van afhandeling van klachten en aan de hand van welke gegevens dit gebeurt.
	Voor de klachtenafhandelaar/klachtencoördinator is een functieprofiel met bijbehorende competenties vastgesteld.
Er zijn duidelijke procedures opgesteld voor de informatievoorziening aan de indiener, waarin minimaal naar voren komt dat deze een terugkoppeling krijgt als de behandeling meer tijd kost en dat er persoonlijk contact plaatsvindt tijdens het onderzoek.	

⁴ De norm 'De doelstellingen worden besproken en zijn breed gedragen binnen alle lagen van de organisatie' hebben we niet meegenomen, omdat deze in een onderzoek als DoeMee moeilijk te toetsen is. Dit vergt meer verdiepend inzicht en bredere gesprekken binnen de organisaties. Of er zou geopteerd moeten worden voor een belevingsvraag aan de betrokken ambtelijke contactpersonen.



Onderzoeksvraag	Normen
Tot welke resultaten heeft het beleid geleid in termen van tijdigheid en klantgerichtheid van de afhandeling van klachten en het leren van klachten?	De gemeente verricht na afronding van de klachtenprocedure onder de indieners van een klacht een evaluatie over hoe de klager de procedure heeft ervaren. De indiener wordt naderhand benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.
	De klanttevredenheid onder burgers die een klacht hebben ingediend, is over het algemeen voldoende.
	De gemeente analyseert en evalueert regelmatig en herleidbaar de klachten en toetst of er aanleiding is tot aanpassingen in het beleid en/of de wijze waarop de uitvoering van het beleid is georganiseerd en plaatsvindt.
	Conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman/ombudscommissie worden herleidbaar opgevolgd.
Op welke wijze wordt/worden raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over de resultaten rondom de afhandeling van klachten?	De raad wordt periodiek geïnformeerd over de wijze waarop de afhandeling van klachten plaatsvindt.
	De raad ontvangt jaarlijks een jaarverslag rondom de afhandeling van klachten en daaruit voortvloeiende beleidsmatige lessen (leereffect).
Op welke wijze wordt/worden raad, provinciale staten of algemeen bestuur geïnformeerd over klachtafhandeling door verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen?	Voor de verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen van de gemeente is geregeld hoe de klachtafhandeling moet plaatsvinden.
	De gemeenteraad wordt jaarlijks geïnformeerd over de uitvoering hiervan, in ieder geval het aantal en de aard van de klachten, de resultaten en tijdigheid van de afhandeling en de lessen die daaruit zijn getrokken.

2.4. Betrokkenheid verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen

U wilt in het onderzoek ook verbonden partijen meenemen. Decentrale overheden hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid voor het functioneren van deze organisaties en daarmee voor de wijze waarop zij omgaan met klachten. Wij stellen voor om in de digitale vragenlijst (zie hiernavolgende aanpak) vragen op te nemen over de wijze waarop de klachtbehandeling bij deze organisaties is opzet en functioneert. In het checkgesprek met de ambtelijk contactpersoon gaan wij op basis daarvan verder in op de wijze waarop afspraken zijn gemaakt over de klachtafhandeling bij deze organisaties en op welke wijze de raad/PS/AB hierover wordt/worden geïnformeerd. Op deze manier kunnen we een algemeen beeld schetsen van de mate waarin bij de governance van verbonden partijen, inclusief gemeenschappelijke regelingen, de klachtafhandeling een plek krijgt.

Om een goed beeld te kunnen vormen van de wijze waarop verbonden partijen omgaan met klachtafhandeling, stellen wij voor om twee verbonden partijen te betrekken waarmee de meeste deelnemers een relatie hebben. Met 'betrekken' bedoelen we dat we de gemeente vragen naar aantallen klachten etc., dus meer inzicht in de werking van de klachtafhandeling. Het is voor het onderzoek van belang dat de te selecteren verbonden partijen in contact staan met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties (potentiële klagers in de zin van de Awb). Daarom stellen wij voor om in ieder geval de GGD en de omgevingsdiensten te betrekken bij het onderzoek. Tijdens het startgesprek gaan wij graag in gesprek over de te selecteren verbonden partijen. Er kan namelijk voor geopteerd worden om aanvullend een 'open' verbonden partij mee te nemen in de uitvraag die de gemeente zelf moet invullen bij de beantwoording van de vragenlijst. Dat zou kunnen gaan om de verbonden partij met het grootste financiële en beleidsmatige belang, die ook in direct contact met burgers moet staan, niet zijnde de GGD en omgevingsdienst.



Bijvoorbeeld de toegang tot het sociaal domein die in de vorm van een stichting is georganiseerd of het sociaal werkbedrijf dat in de vorm van een vennootschap (wel/niet in combinatie met een gemeenschappelijke regeling) is georganiseerd.

3. Onze aanpak

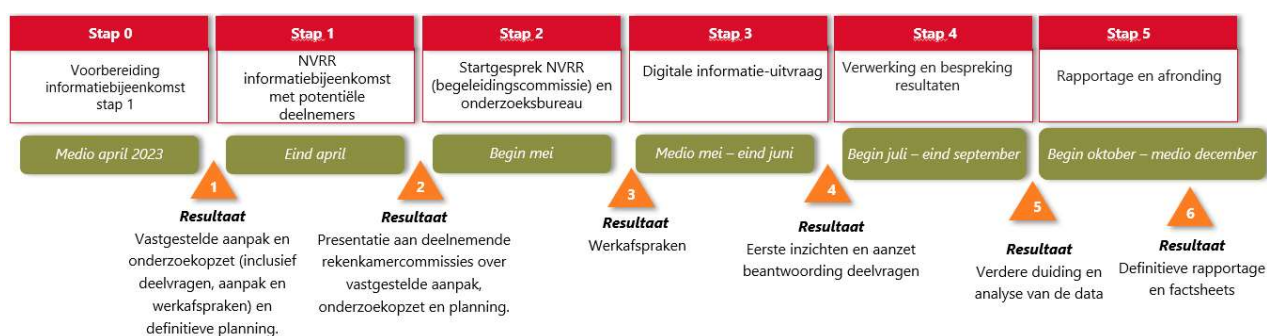
3.1. Resultaat

Het onderzoek leidt tot een algemene beleidsscan waarin het beleid en de resultaten van decentrale overheden worden vergeleken en een benchmark wordt ontwikkeld voor de betrokken rekenkamers. Met deze informatie kunnen rekenkamer(commissie)s de raad/PS/AB informeren over de manier waarop klachtafhandeling binnen de decentrale overheid is vormgegeven.

Dit betekent dat we een rapport opleveren waarin we inzichtelijk maken op welke wijze de overheden invulling geven aan de klachtafhandeling. In dat rapport vergelijken we de verschillende decentrale overheden onderling en met elkaar. Op deze wijze bieden we overzicht en inzicht zodat afzonderlijke rekenkamer(commissie)s lessen kunnen trekken ten behoeve van hun raad/AB/PS. Naast het rapport faciliteren wij de rekenkamer(commissie)s met een factsheet die wij voor elke deelnemer/elk deelnemend bestuursorgaan opstellen met daarin de kerngegevens voor dat bestuursorgaan. Om dit uitvoerbaar te maken, doen we dit aan de hand van een eenduidige format dat wij met u afstemmen.

3.2. Aanpak in beeld

Het onderzoek wordt uitgevoerd in vijf stappen (en één voorbereidende stap), die hierna schematisch zijn weergegeven.



3.3. Aanpak uitgewerkt

Wij streven ernaar om het onderzoek in december 2023 af te ronden. Om te borgen dat er in het zomerreces geen afspraken gepland hoeven te worden, streven we ernaar om in april te starten en de informatie-uitvraag en de check-gesprekken in mei-juni af te nemen. Deze planning is ambitieus maar in onze ogen wel noodzakelijk om de benodigde stappen af te ronden voor het zomerreces. Om deze planning te realiseren, is een goede samenwerking met u en de begeleidingscommissie van belang. Wij gaan dan ook graag met u gesprek over hoe de stappen 0, 1, 2 en 3 op korte termijn zijn te zetten. Als u daarbij al afspraken heeft gepland met (potentieel) deelnemende rekenkamer(commissie)s - wat de voortgang van het onderzoek erg zou helpen - dan horen wij dat graag zodat wij daarop kunnen anticiperen. Hierna leest u stapsgewijs hoe wij voornemens zijn het onderzoek aan te pakken.



Stap 0 | Voorbereiding informatiebijeenkomst stap 1 (medio april 2023)

Om snel en doelgericht met het onderzoek te kunnen starten, stellen we voor om direct na gunning een digitaal gesprek te plannen waarin we de informatiebijeenkomst in stap 1 voorbereiden. In dit gesprek wordt ingegaan op onder andere de onderzoeksopzet, de aanpak, de planning en de rolverdeling tussen NVRR, de potentiële deelnemers en TwynstraGudde. Daarnaast bespreken wij de opzet voor de digitale informatie-uitvraag, zodat deze in concept kan worden getoond aan de potentiële deelnemers aan de informatiebijeenkomst (stap 1). Ook worden er werkafspraken gemaakt tussen NVRR en ons bureau voor de uitvoering van de informatiebijeenkomst, en bereiden wij werkafspraken voor tussen ons bureau en de (potentiële) deelnemers. Hierbij kan gedacht worden aan afspraken rond het aanleveren van documenten en afspraken rond het uitzetten van de digitale informatie-uitvraag. In de voorbereidingsbijeenkomst wordt ook de definitieve agenda voor de informatiebijeenkomst vastgesteld en gedeeld met de potentiële deelnemers. In aansluiting op het gesprek zoeken we, indien mogelijk, contact met de Nationale Ombudsman om concreet zicht te krijgen op de informatie die zij voorhanden hebben.

Stap 1 | NVRR-informatiebijeenkomst met potentiële deelnemers (eind april 2023)

In stap 1 trappen we het onderzoek daadwerkelijk af met een (digitale) NVRR-bijeenkomst waarin wij onze aanpak aan de (potentieel) deelnemende rekenkamer(commis)sie presenteren. Hierbij wordt voldoende ruimte gelaten om eventuele vragen van de (potentiële) deelnemers te beantwoorden.

De volgende agendapunten komen in elk geval aan de orde:

- Opening: toelichting (achtergrond) onderzoek (door NVRR).
- Toelichting aanpak, planning en rolverdeling NVRR en deelnemers. Ruimte voor vragen over de aanpak (door TwynstraGudde).
- Schets vervolg aanpak, inclusief verwachtingen en werkafspraken op hoofdlijnen (door TwynstraGudde).
- Afronding (door NVRR en TwynstraGudde).

We gaan ervan uit dat u de informatiebijeenkomst plant waarbij wij ons schikken naar uw voorstel voor een datum. Wij dragen op onze beurt zorg voor verslaglegging van de informatiebijeenkomst en de verwerking van de input van de deelnemers op de digitale informatie-uitvraag en de aanpak. De rekenkamer(commis)sie kunnen uiterlijk 13 februari bij NVRR aangeven of zij deel willen nemen aan dit onderzoek.

Stap 2 | Startgesprek NVRR (begeleidingscommissie) en onderzoeksbureau (begin mei 2023)

U selecteert op basis van alle aanmeldingen vijf leden voor de begeleidingscommissie. We maken graag een goede start met het onderzoek door middel van een (digitaal) startgesprek met de begeleidingscommissie van de NVRR. In dit gesprek komen in elk geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- *Aanpak*: een goedgekeurde aanpak, inclusief gedetailleerde planning, rekening houdend met de werkzaamheden voor, tijdens en na het zomerreces.
- *De digitale informatie-uitvraag* die in stap 3 van het onderzoek wordt uitgezet.
- *Werkafspraken* over onder andere:
 - o De rolverdeling tussen de begeleidingscommissie van de NVRR, de deelnemende rekenkamer(commis)sie en TwynstraGudde.
 - o Momenten van overleg met u.
 - o Het bij te houden onderzoeksdossier.
 - o Het betrekken van de deelnemende rekenkamercommissies, inclusief communicatie (voorafgaand, tijdens en bij afronding van het onderzoek).
 - o Selectie van verbonden partijen om mee te nemen in het onderzoek (zie ook §3.4.).
 - o De definitieve wijze van rapportage.

Wij bereiden dit startgesprek voor en dragen zorg voor de vastlegging van de werkafspraken die worden gemaakt.



Stap 3 | Digitale informatie-uitvraag (medio mei-eind juni 2023)

In stap 3 coördineren wij het verzamelen van de informatie bij de deelnemende organisaties. Wij werken in dit onderzoek met een mixed methods-aanpak. Hierbij combineren wij een digitale vragenlijst met een kwalitatief checkgesprek met de ambtelijke organisatie. De digitale vragenlijst wordt uitgezet voor een termijn van vier weken (medio mei tot medio juni), waarna van medio juni tot eind juni de checkgesprekken plaatsvinden. Hiermee wordt geborgd dat de informatie vóór het zomerreces beschikbaar is.

Digitale vragenlijst (medio mei tot medio juni 2023)

Voor de (voornamelijk) kwantitatieve data maken wij gebruik van een digitale vragenlijst, gericht op de ambtelijke organisaties, in de persoon van de ambtelijk contactpersoon. De digitale vragenlijst zorgt ervoor dat data op een gemakkelijke manier kunnen worden verzameld door de organisatie, en vervolgens gemakkelijk kunnen worden vergeleken. De vragenlijst bestaat uit een combinatie van open vragen, keuzevragen en meerkeuzevragen. Daarbij wordt de ruimte gegeven voor toelichting door de organisatie. De uitvraag borgt dat een eerste beeld kan worden gevormd van de beantwoording van de onderzoeksvragen, specifiek voor de betreffende organisatie. Doordat de vragen zijn gestandaardiseerd, wordt geborgd dat informatie op eenzelfde manier wordt uitgevraagd. Hierdoor kan de informatie worden vergeleken tussen organisaties, wat een basis vormt voor de op te stellen benchmark. Een gestandaardiseerde vragenlijst is ook van belang, gelet op het aantal deelnemende organisaties aan het onderzoek. In eerdere onderzoeken (stand van zaken Omgevingswet, evaluatie uitvoeringspraktijk Omgevingswet) hebben wij de ervaring opgedaan dat deze vorm van dataverzameling maakt dat de informatie snel maar secuur kan worden geanalyseerd, in vergelijking tot een traditionele documentenstudie.

De respons op de vragenlijst wordt teruggelegd bij de betreffende rekenkamer(commissie).

Checkgesprek met ambtelijke organisatie (medio tot eind juni 2023)

Naast de digitale vragenlijst voeren wij een checkgesprek met de ambtelijke organisatie, in de persoon van de ambtelijke contactpersoon. In dit gesprek gaan wij dieper in op de antwoorden die zijn verstrekt in de digitale vragenlijst. Daarmee realiseren wij een diepgaander en breder beeld van de wijze waarop klachtafhandeling in de organisatie en bij externe organisaties is georganiseerd. Daarnaast biedt het checkgesprek de mogelijkheid om de aangeleverde informatie te verifiëren. Deze verificatie is ook in lijn met uw onderzoeksprotocol. Tijdens het startgesprek maken wij graag afspraken met u over de aanwezigheid van de rekenkamer(commissie) bij de checkgesprekken.

De checkgesprekken vinden plaats na de digitale vragenlijst, van medio tot eind juni. Gelet op de aankomende zomerperiode, is een goede coördinatie van deze gesprekken essentieel. Het is van belang dat de digitale vragenlijsten tijdig worden ingevuld, zodat de checkgesprekken voor het zomerreces plaats kunnen vinden. Daarom wordt regelmatig contact onderhouden met de betreffende rekenkamer(commissie). Ook wordt de vakantieplanning van de deelnemers bijgehouden. Hierop wordt geacteerd om ervoor te zorgen dat de informatie-uitvraag compleet is voor de start van het zomerreces.

Rol van de deelnemende rekenkamer(commissie)s

Zoals u in uw protocol aangeeft, informeert de deelnemer de eigen organisatie over de start, de opzet, de reikwijdte, de werkwijze en de planning van het onderzoek. Wij ondersteunen de deelnemers hierbij door een opzet te maken voor een informatiebrief. In deze informatiebrief wordt daarnaast de informatie-uitvraag opgenomen. Een deel van de gegevens die wordt uitgevraagd is potentieel al beschikbaar bij de Nationale Ombudsman. Bij het opstellen van de definitieve versie van de informatie-uitvraag en de enquête zullen wij de uitgevraagde gegevens vergelijken met de reeds beschikbare gegevens bij de Nationale Ombudsman.



De rekenkamer(commissie) is, conform protocol, verantwoordelijk voor het uitvragen van informatie in de eigen organisatie - uitgezonderd een situatie waarin dit door capaciteitsgebrek niet mogelijk is. In dat geval draagt ons bureau zorg voor het verzamelen van informatie bij de betreffende gemeente, provincie of het waterschap. Om deze uitvraag te coördineren, zetten wij drie onderzoekers in die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het contact met de deelnemende rekenkamer(commissie)s. Iedere onderzoeker is verantwoordelijk voor het contact en de afstemming met ongeveer 25-30 rekenkamer(commissie)s, uitgaande van 80 deelnemers. Bij eventuele problemen rond capaciteit neemt een deelnemer contact op met de betreffende adviseur, waarna ons bureau de informatie-uitvraag overneemt. Dit vraagt in een dergelijke situatie om een terughoudende opstelling van de rekenkamer(commissie) in het onderzoek.

Stap 4 | Verwerking en bespreking resultaten (begin juli tot eind september 2023)

In stap 5 worden de opgehaalde resultaten verwerkt in een Excel-overzicht. Hierdoor ontstaan twee beelden: over de organisatie, de uitvoering en de resultaten van de klachtafhandeling enerzijds en over de informatievoorziening hierover aan de volksvertegenwoordigers anderzijds. De data worden vervolgens verwerkt in een draaitabel. Aan de hand van deze tabel worden uitspraken gedaan over de staat van klachtafhandeling binnen gemeenten, waterschappen en provincies en de wijze waarop klachtafhandeling is georganiseerd binnen decentrale overheden. Doordat we bij de informatie-uitvraag ook vragen naar de omvang van de betreffende gemeente, kunnen we ook onderscheid maken tussen de kleine, middelgrote en grote gemeenten.

De verwerking van de data vindt plaats in de periode medio-eind september. De resultaten worden eind september met de begeleidingscommissie besproken. Hierbij doen wij een voorstel voor de organisatie van het vervolg van het onderzoek.

Stap 5 | Rapportage en afronding (begin oktober-medio december 2023)

In de laatste stap van het onderzoek worden de resultaten van de digitale informatie-uitvraag verder geduid. Deze resultaten worden verwerkt tot een rapport. Dit rapport bevat de stand van zaken van de klachtafhandeling bij gemeenten alsmede een *benchmark* waarmee overheden zich kunnen vergelijken. Deze feitelijke stand van zaken wordt - aangevuld met de kwalitatieve terugblik vanuit de ambtelijke organisatie - verwerkt tot concrete lessen en aanbevelingen. Het rapport kan zonder aanvullend onderzoek door de rekenkamer(commissie) worden voorgelegd aan de gemeenteraad.

Daarnaast wordt voor elke deelnemer een factsheet ontwikkeld met de belangrijkste data voor de specifieke gemeente. Middels overzichtelijke tabellen en grafieken wordt bijvoorbeeld weergegeven hoe de organisatie scoort op de verschillende normen uit het normenkader. Ook wordt in de factsheet in detail een vergelijking gemaakt in de vorm van een *benchmark* met vergelijkbare overheden, zowel overheden in dezelfde regio als overheden met eenzelfde grootte (inwoneraantal). Hierdoor is voor volksvertegenwoordigers in één oogopslag de stand van zaken van de klachtafhandeling inzichtelijk. Deze factsheet wordt opgemaakt door onze Studio. De factsheet wordt zo opgemaakt dat deze een basis kan vormen voor een rekenkamerrapport, zonder dat hiervoor aanvullend onderzoek nodig is door de rekenkamer(commissie).

Het conceptrapport wordt geschreven in oktober en november, waarna het eind november wordt besproken in de begeleidingscommissie. Na de bespreking in de begeleidingscommissie worden de factsheets ter verificatie voorgelegd aan de rekenkamer(commissie)s. De rekenkamer(commissie)s wordt verzocht om de factsheet te controleren op de data voor de deelnemers. In stap 3 heeft al een verificatie plaatsgevonden van de data door ons bureau (door middel van het checkgesprek). De verificatie bij de factsheet betekent dus een dubbele verificatie van de data. De termijn voor de verificatie is twee weken. Eventuele aanpassingen worden doorgevoerd in het eindrapport. Het eindrapport wordt vervolgens uiterlijk 15 december opgeleverd.



4. Ons onderzoeksteam

Wij stellen een onderzoeksteam voor dat ruime ervaring heeft met het toepassen van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethodieken. Dit hebben we ook gedaan bij onderzoeken waarin veel verschillende partijen moesten worden betrokken (zie de eerdergenoemde referentieopdrachten). Onze onderzoekers zijn thuis in de decentrale overheden en verbonden partijen. Daarnaast zijn onze onderzoekers ervaren op het gebied van informatievoorziening aan raden/PS en AB, zowel vanuit de eigen ambtelijke organisatie als vanuit externe, verbonden partijen.

Dr. mr. R.G.J. (Roel) Lauwerier is senior onderzoeker en beoogd opdrachtgever. Roel is gepromoveerd aan de Universiteit van Tilburg. Als onderzoeker bij de Rekenkamer Rotterdam heeft Roel veel ervaring met het opzetten en uitvoeren van onderzoeken. Door zijn ervaring als raadslid en een periode wethouder (Tilburg, 2010-2014) is Roel thuis in overheidsland en kent hij vanuit de praktijk het werk van volksvertegenwoordigers en (het samenspel met) bestuurders. Sinds 2015 werkt Roel bij TwynstraGudde. Hij is business leader van de propositie Leren in het Publieke Domein. Hij is verantwoordelijk voor de opzet en de uitvoering van een breed palet aan evaluaties, onderzoeken en monitoring als ook onderzoeken waarbij veel verschillende overheden moesten worden meegenomen, zoals de enquête Omgevingswet, evaluatie Kustpact, BZK verbonden partijen. Roel is zeer ervaren in het doen van rekenkameronderzoeken.

De heer T. (Thijs) Boertien MSc. is sinds 2019 medior adviseur en onderzoeker bij TwynstraGudde. In de afgelopen jaren was hij betrokken bij de uitvoering van circa 25 rekenkameronderzoeken. Ook voor andere opdrachtgevers binnen het publieke domein, variërend van het Rijk, provincies en verbonden partijen, voerde Thijs onderzoeken, evaluaties en adviesopdrachten uit. Eerder was Thijs verantwoordelijk voor het verzamelen en analyseren van de data van 29 Omgevingsdiensten voor de tweejaarlijkse evaluatie van de Wet VTH.⁵

Voor Thijs staat het lerende karakter van onderzoeken centraal in zijn werk. Gedane zaken nemen geen keer maar er liggen wel lessen in verscholen voor de uitvoering van toekomstig beleid en opgaven. Vanuit dit perspectief helpt Thijs zijn opdrachtgevers om na te denken over hun 'bestuurlijke toekomst'. Dit doet hij vanuit een nieuwsgierige grondhouding en door kritisch te reflecteren. Hij is analytisch sterk, werkt gestructureerd en schrijft gemakkelijk. Het overbrengen van bevindingen doet hij niet met alleen tekst maar ook in beeld. Thijs maakt processen visueel inzichtelijk en brengt ze terug tot de kern. Dat maakt zijn aanbevelingen toegankelijk, begrijpelijk, praktisch en goed te implementeren.

Mevrouw C.M.M. (Carmen) Hendriks MSc. is onderzoeker bij TwynstraGudde. Vanuit haar achtergrond als politicoloog is zij bekend met een verscheidenheid aan wetenschappelijk methodes, en is zij analytisch sterk en gedreven. Ze heeft in de afgelopen tijd ervaring op gedaan met verschillende evaluaties en rekenkameronderzoeken. Zo heeft zij surveyonderzoeken uitgevoerd voor de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland waarbij een groot aantal respondenten is bevestigd. Carmen was daarnaast betrokken bij de evaluatie van het Kustpact, waarbij ruim dertig overheden en overheidsorganisaties (provincies, gemeenten, waterschappen, departementen) zijn betrokken. Ook is zij betrokken bij de evaluatie van de Zeeuwse Kustvisie, waarbij 25 verschillende organisaties zijn betrokken, zowel organisaties uit de sectoren natuur, water en recreatie als overheden. Carmen heeft een vlotte pen, en weet complexe materie en resultaten te vertalen naar een goed leesbare rapportage waar een opdrachtgever echt iets mee kan.

⁵ Omgevingsdiensten in beeld (2021). Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Hoofdrapport: <https://open.overheid.nl/repository/ronl-c018da61-34b7-40ea-92c0-549abbc17769/1/pdf/bijlage-1-rapport-omgevingsdiensten-in-beeld.pdf>.



De heer J. (Jop) de Graaff MSc. is sinds februari 2023 adviseur en onderzoeker bij het team Leren in het Publieke Domein, waar hij door middel van evaluaties en onderzoeken het lerend vermogen van het publieke domein versterkt. Daarvoor heeft Jop gedurende zijn bestuurskundige bachelor- en masteropleiding en extra-curriculaire activiteiten (zoals een stage bij Berenschot) ervaring opgedaan met betrekking tot actoren en vraagstukken binnen het (semi-)publieke domein. Vanuit deze achtergrond heeft Jop in de bestuurskunde en organisatiewetenschappen brede affiniteit met de thema's en de organisaties die daarbinnen relevant zijn.