

Gemeenteraad gemeente Nijmegen

(iaa: College van B&W, fracties)

Datum 3 december 2024
Betreft Rekenkamerbrief informatievoorziening en
dienstverlening aan inwoners –
deelonderzoek C

Postadres

Gemeente Nijmegen
BM60
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Jelly Smink
j.smink@nijmegen.nl
T 024 – 329 23 38

Ons kenmerk

BM60/13/ E24.002699

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer Nijmegen heeft meegedaan aan het DoeMee-onderzoek van de Vereniging van Rekenkamers (VvR) naar de klachtbehandeling door gemeenten, provincies en waterschappen. Het idee achter DoeMee-onderzoeken is om met een aantal rekenkamers gelijktijdig en op dezelfde wijze onderzoek te doen naar een bepaald onderwerp.

Het onderzoek naar de klachtbehandeling is een deelonderzoek (deel C) binnen ons bredere onderzoek naar de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. De andere deelonderzoeken zijn:

- Deel A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website;
- Deel B: reactie van de gemeente op vragen van inwoners;
- Deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen.

Per deelonderzoek rapporteren wij de bevindingen aan de gemeenteraad in de vorm van een Rekenkamerbrief. Na afronding van alle deelonderzoeken stellen wij een overkoepelend rapport op¹.

¹ Het verschil tussen een Rekenkamerbrief en een Rekenkamerrapport is:

- In een Rekenkamerbrief rapporteren wij alleen bevindingen. Wij geven daarover geen oordeel, trekken geen conclusies en doen geen aanbevelingen. Voorafgaand aan de verzending van een Rekenkamerbrief aan de gemeenteraad, worden de gepresenteerde feiten getoetst op juistheid in het kader van ambtelijk wederhoor.
- In een Rekenkamerrapport zetten wij de (geverifieerde) bevindingen af tegen normen. Op basis daarvan spreken wij een oordeel uit, trekken wij conclusies en geven wij aanbevelingen. Voordat wij een Rekenkamerrapport aan de gemeenteraad aanbieden, stellen wij het college van B&W in de gelegenheid te reageren op de conclusies en aanbevelingen.

Deze Rekenkamerbrief vervolgt met de belangrijkste bevindingen over de behandeling van klachten door de gemeente (deelonderzoek C). Daarna is een korte toelichting opgenomen op de aanpak van dit deelonderzoek. Meer gedetailleerde informatie is in het Bijlagenboek bij deze Rekenkamerbrief opgenomen.

De belangrijkste bevindingen over de behandeling van klachten door de gemeente zijn:

- Het college van B&W, de burgemeester en de gemeenteraad hebben op hoofdlijnen uitgangspunten en een werkwijze vastgesteld voor de behandeling van klachten.
- Er is geen invulling gegeven aan de voorgenomen uitwerking van een eenduidige werkwijze.
- Een enkel organisatieonderdeel heeft een contactpersoon voor de klachtbehandeling aangewezen.
- Er zijn geen eenduidige criteria vastgesteld om te bepalen wat een klacht is.
- De routing voor het indienen van een klacht via de website verschilt per onderwerp.
- Er is geen volledig overzicht van ingediende klachten.
- Er is geen zicht op klachten over organisaties die taken voor de gemeente uitvoeren.
- Bijna alle geregistreerde klachten worden informeel afgehandeld.
- Er is geen zicht op de ervaringen en behoeften van inwoners met de klachtbehandelingsprocedure.
- Het voorgenomen leren van klachten wordt niet uitgevoerd.
- De jaarverslagen worden niet actief openbaar gemaakt en niet met de raad gedeeld.

Daarnaast gaven de gesprekspartners aangrijpingspunten voor verbeteringen van de klachtbehandeling.

In het **Bijlagenboek** bij deze Rekenkamerbrief is meer gedetailleerde informatie opgenomen:

- Bijlage 1: Toelichting op de belangrijkste bevindingen
- Bijlage 2: Cijfers rond klachtbehandeling
- Bijlage 3 tot en met 5: Onderzoeksverantwoording
- Bijlage 6: Verklaring van gebruikte afkortingen.

Korte toelichting op de aanpak van het deelonderzoek naar de behandeling van klachten door de gemeente

De **hoofdvraag** van het DoeMee-onderzoek naar de klachtbehandeling was:

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 het algemeen bestuur?

In totaal hebben rekenkamer(commissie)s van 75 decentrale overheden deelgenomen aan dit DoeMee-onderzoek. Onder de deelnemers waren 72 gemeenten (waaronder Nijmegen). Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers van Twijnstra en Gudde. De Rekenkamer Nijmegen heeft – ondersteund door onderzoekers van IenO Resarch – aanvullend en verdiepend onderzoek gedaan. In het verdiepende onderzoek hebben stukken bestudeerd, gesprekken gevoerd en Nijmeegse data geanalyseerd en vergeleken met de data van de andere deelnemende gemeenten. Op basis van de data van alle deelnemers heeft Twijnstra en Gudde een [overkoepelend rapport](#) opgesteld. Deze rapportage is te vinden via bovenstaande link.

Gelijktijdig met deze Rekenkamerbrief sturen wij u de Rekenkamerbrief met de bevindingen uit deelonderzoek D: de kwaliteit van openbare bekendmakingen. Eind april 2024 ontving u van ons al de bevindingen van de deelonderzoeken [A \(de vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website\)](#) en [B \(de reactie van de gemeente op vragen van inwoners\)](#).

Nu alle deelonderzoeken zijn afgerond stellen wij een overkoepelend rapport op met daarin een oordeel, conclusies en aanbevelingen. De verbeteringen die inmiddels zijn doorgevoerd of gepland naar aanleiding van de bevindingen uit deel A en B verwerken wij in het overkoepelende rapport.

Wanneer u vragen heeft naar aanleiding van deze brief, kunt u contact opnemen met de secretaris van de Rekenkamer: j.smink@nijmegen.nl of 024 – 329 23 38.

Met vriendelijke groet,

J. van den Broek
Voorzitter Rekenkamer Nijmegen

J. Smink
Secretaris Rekenkamer Nijmegen

Deze brief en het Bijlagenboek bij deze brief zijn te vinden via www.nijmegen.nl/rekenkamer of in iBabs op de pagina voor het [rekenkameronderzoek naar informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners](#). Daar staan ook de Rekenkamerbrieven en bijbehorende Bijlagenboeken van de andere deelonderzoeken.