



Persbericht

Onderzoeksrapportage rekenkameronderzoek provinciale klachtbehandeling

Assen – 24 mei 2024

Provincies kunnen leren van klachten

De Noordelijke Rekenkamer nam deel aan het landelijk DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling. In een DoeMee-onderzoek doet een groot aantal rekenkamers een gezamenlijk onderzoek naar een bepaald vraagstuk. Het DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling is in opdracht van de landelijke vereniging van rekenkamers (NVRK) uitgevoerd door onderzoeksbureau TwynstraGudde. In dit onderzoek stond centraal de wijze waarop decentrale overheden de behandeling van klachten hebben vormgegeven en de manier waarop gerapporteerd wordt aan Provinciale Staten.

De Noordelijke Rekenkamer besprak de belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoeksrapport met de contactpersonen van de drie Noordelijke provincies en concretiseerde deze aanbevelingen. De rekenkamer adviseert Gedeputeerde Staten zorg te dragen dat de provincie leert van ingediende klachten. Hierbij is het volgens de rekenkamer behulpzaam om in een eenvoudig systeem de klachten bij te houden en hierbij categorieën aan te brengen. In dit systeem kan tevens het leereffect geregistreerd worden na een periodieke reflectie.

Daarnaast doet de rekenkamer de aanbeveling aan zowel Gedeputeerde Staten als Provinciale Staten om toe te zien op een adequate klachtprocedure bij verbonden partijen en te streven naar een zelfde werkwijze met betrekking tot het leren van ingediende klachten en het registreren van die klachten en het leereffect.

Noot voor de redactie:

Voor vragen over dit persbericht of meer informatie over het rapport DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023 kunt u contact opnemen met Collegelid A. Beukers (tel: 06 29 54 28 55). Bij geen gehoor: I. Petri-Bezemer, officemanager (tel: 06 89 99 01 13), of met het secretariaat van de Noordelijke Rekenkamer (0592-304 790).

Het rapport is na 24 mei 2024 te downloaden van de website www.noordelijkerekenkamer.nl.