



Achterweg 2, 4001 MV 
Postbus 6325, 4000 HH Tiel
Telefoon: (0344) 637 111
Telefax: (0344) 637 299
E-mail: gemeente@tiel.nl
Internet: www.tiel.nl

Aan de leden van de Rekenkamercommissie Tiel

Tiel : 14 maart 2024
Kenmerk : 1363804
Onderwerp : Onderzoeksrapport Klachtenafhandeling gemeente Tiel

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Tiel is één van de 71 gemeenten die aan het NVRR DoeMee-onderzoek 2023 hebben meegedaan. Jaarlijks voert de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies een DoeMee-onderzoek uit. In 2023 was het onderzoek gericht op klachtenbehandeling. In februari 2024 ontvingen wij van u het Onderzoeksrapport Klachtenafhandeling gemeente Tiel. In het kader van bestuurlijk hoor- en wederhoor ontvangt u hierbij onze bestuurlijke reactie op het rapport.

Allereerst willen wij u bedanken voor het rapport. Het college is verheugd dat de rekenkamercommissie heeft meegedaan aan het onderzoek van de Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). De factsheet geeft ons inzicht in de resultaten van de gemeente Tiel.

De algehele conclusies zijn algemeen geformuleerd. Dit is op basis van de bevindingen bij de 71 deelnemende gemeenten. Daarmee richten de algehele conclusies zich vooral op aantallen, scores en percentages. Voor zover ze zien op de gemeente Tiel kunnen wij ons vinden in de conclusies, zoals:

1. De gemeente Tiel heeft doelstellingen opgenomen ten aanzien van klachtenbehandeling.
2. De gemeente Tiel heeft richtlijnen opgesteld voor indienen van klachten.
3. De gemeente Tiel heeft servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten.
4. Binnen de gemeente is er sprake van een expliciete verwijzing naar een ombudsinstantie.
5. Het aantal klachten ontvangen door de gemeente Tiel licht significant lager dan gemiddeld in Nederland (30.000-50.000 inwoners). 31 klachten in 2022 in Tiel, landelijk waren 44 klachten.

Verbonden partijen

De gemeente Tiel is vertegenwoordigd in verschillende gemeenschappelijke regelingen. Deze verbonden partijen voeren taken uit namens de gemeente. Wat betreft de klachtenafhandeling bij deze verbonden partijen kunnen wij in Tiel nog stappen zetten. De belangrijkste



aanbevelingen zijn:

- meer expliciet vastleggen wat de organisatie van de verbonden partij wil of mag verwachten rondom klachtbehandeling,
- de raad structureel te informeren over de wijze waarop klachten worden behandeld bij de verbonden partijen.

Deze aanbevelingen nemen wij ons ter harte en zullen intern worden opgepakt.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en Wethouders

de secretaris,



de burgemeester,

