



## Rekenkamer Zaanstad

Weesperstraat 105A  
1018 VN Amsterdam

Gemeente Zaanstad  
T.a.v. de gemeenteraad  
Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

datum 26 april 2023  
ons kenmerk RZ\_23\_010  
behandeld door A. Kok  
cc -  
onderwerp onderzoeksoptzet DoeMee-onderzoek *Klachtenafhandeling*  
bijlagen TwynstraGudde *Voorstel DoeMee-onderzoek 2023 Klachtafhandeling*  
Algemene werkwijze RMA

Geachte leden van de gemeenteraad,

We zijn gestart met het DoeMee-onderzoek *Klachtenafhandeling*. In deze brief bespreek ik de aanleiding voor dit onderzoek, het onderzoek zelf en de planning.

### Aanleiding

In het [onderzoeksprogramma 2023](#) hebben we aangekondigd te zullen gaan deelnemen aan het benchmarkonderzoek naar klachtenafhandeling door de gemeente Zaanstad. Zaanstad heeft in 2021 491 klachten ontvangen, de ombudsman ontving in die periode 66 klachten. Het betrof deels zaken die nog niet door de gemeente waren behandeld en die de ombudsman daarom overdroeg aan het gemeentelijke klachtenteam. Dit benchmarkonderzoek zal worden georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) in samenspraak met de (nationale) ombudsman. Het benchmarkonderzoek zal worden uitgevoerd door TwynstraGudde.

### Onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het in beeld brengen hoe de klachtenafhandeling binnen de gemeente Zaanstad is georganiseerd en hoe daarover wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad. Daarnaast wordt onderzocht op welke manier verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen die taken namens of in opdracht van de gemeente uitvoeren, omgaan met de klachtenafhandeling. En of de gemeenteraad hierover sturingsinformatie ontvangt.

### Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag van het benchmarkonderzoek luidt: *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?*

### *Aanpak*

Een groot deel van de onderzoekswerkzaamheden wordt uitgevoerd door extern onderzoeksbureau TwynstraGudde. TwynstraGudde heeft in een afzonderlijk document aangegeven hoe het te werk zal gaan (zie bijlage). Samengevat zal TwynstraGudde eerst een digitale vragenlijst uitzetten bij de ambtelijke contactpersoon (medio mei tot medio juni). Daarna zal dit onderzoeksbureau de antwoorden op de vragenlijsten bespreken met de ambtelijke contactpersoon (medio juni tot eind juni) om meer inzicht te krijgen in de achtergronden van de klachtenafhandeling en om de verstrekte gegevens te verifiëren. Wij zijn als toehoorder bij dit gesprek aanwezig.

TwynstraGudde zal twee rapporten opstellen. Het eerste rapport betreft een benchmarkrapportage (een 'factsheet') waarin de verzamelde gegevens van Zaanstad worden vergeleken met die van vergelijkbare gemeenten. Het concept van dit rapport zal waarschijnlijk eind november worden voorgelegd voor feitelijk wederhoor. Het tweede rapport betreft een zelfstandig leesbaar rapport over de stand van zaken van de klachtenafhandeling door gemeenten. Naar verwachting verstrekt TwynstraGudde ons medio december 2023 beide rapporten.

### *Aanvullende verdieping rekenkamer*

Het is mijn ervaring dat wij na ontvangst van de twee rapportages op onderdelen een beperkt verdiepend onderzoek zullen uitvoeren. Ik overweeg om daar ook de ombudsman van de gemeente Zaanstad bij te betrekken.

### **Planning**

We verwachten dat de rapportages van TwynstraGudde medio december 2023 beschikbaar voor ons zijn. Daarna buig ik mij over de vraag waarop het beperkt verdiepend onderzoek zich zal richten en of ik daarbij de ombudsman van de gemeente Zaanstad zal betrekken. Ik informeer u tijdig over dat besluit en het verdere traject.

Indien u vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met mij.

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

Met vriendelijke groet,



drs. A.L. Daalder  
directeur Rekenkamer Zaanstad