

# Klachtbehandeling Zaanstad

## Uitkomsten Zaanstad afgezet tegen resultaten benchmark 75 decentrale overheden

10 JULI 2024

### DEFINITIEF

Deze bijlage bij de rekenkamerbrief is een document van de Rekenkamer Zaanstad en bevat de onderzoeksresultaten en adviezen van het onderzoek *Klachtbehandeling Zaanstad*.

De rekenkamerbrief bevat een bondige samenvatting, aandachtspunten en adviezen, en vormt samen met deze bijlage en de rapporten van TwynstraGudde de volledige rapportage van het onderzoek. De digitale documenten kunt u raadplegen op [de projectpagina](#).

# Inhoudsopgave

Aandachtspunten.....	3
<b>1 Doelen klachtbehandeling .....</b>	<b>3</b>
1.1 Doelen van de wetgever .....	3
1.2 Doelen van het gemeentebestuur .....	4
<b>2 Aantal klachten 2019-2023.....</b>	<b>5</b>
2.1 Raad geïnformeerd over het aantal afgehandelde klachten.....	5
2.2 Raad niet actief geïnformeerd over het aantal ontvangen klachten .....	6
2.3 Vergelijking met 100.000+-gemeenten.....	6
<b>3 Informatievoorziening over klachten .....</b>	<b>7</b>
3.1 Klachtenregistratie.....	7
3.2 Verantwoording klachtbehandeling .....	8
<b>4 Procedure klachtbehandeling .....</b>	<b>12</b>
4.1 Indienen van een klacht .....	12
4.2 Eerste beoordeling van binnenkomende klachten .....	12
4.3 Ontvangstbevestiging en mogelijkheid tot volgen afhandeling van de klacht .....	13
4.4 Informele en formele klachtbehandeling .....	13
4.5 Afhandeltermijn klachten .....	14
4.6 Toetsingskader beoordelen klacht.....	16
4.7 Terugkoppelen uitkomst klachtbehandeling.....	16
4.8 Klachtbehandeling door de ombudsman.....	17
<b>5 Leren van klachten .....</b>	<b>17</b>
5.1 Klanttevredenheidsonderzoek .....	18
5.2 Interne registratie van verbeterpunten .....	18
5.3 Interne rapportages .....	19
5.4 Andere vormen waarin klachtbehandeling onder de aandacht is gebracht .....	20
5.5 Doorgevoerde aanpassingen.....	20

<b>6</b>	<b>Klachtbehandeling door verbonden partijen .....</b>	<b>21</b>
6.1	Gemeentelijk beleid voor klachtenregeling verbonden partijen .....	21
6.2	Raadsinformatie over verbonden partijen.....	23
6.3	Beoordeling gemeenschappelijke regelingen.....	23
<b>7</b>	<b>Adviezen.....</b>	<b>26</b>
7.1	Advies 1: geef bekendheid aan alle mogelijkheden om een klacht in te dienen .....	26
7.2	Advies 2: rapporteer eenduidig over klachten .....	26
7.3	Advies 3: pas onderdelen van de klachtbehandeling aan.....	27
7.4	Advies 4: heb aandacht voor klachtbehandeling door verbonden partijen.....	27
7.5	Advies 5: overweeg om de klachtenregeling te evalueren en pas deze zo nodig aan.....	28
<b>8</b>	<b>Aankondiging gezamenlijk verdiepend onderzoek ombudsman en rekenkamer .....</b>	<b>28</b>
	Reactie college, reactie burgemeester en nawoord rekenkamer .....	30
<b>9</b>	<b>Bestuurlijke reactie .....</b>	<b>30</b>
<b>10</b>	<b>Nawoord rekenkamer.....</b>	<b>32</b>
	Onderzoeksverantwoording .....	34
<b>11</b>	<b>Onderzoeksteam .....</b>	<b>34</b>
	Bijlagen .....	35
	Bijlage 1 - Toegankelijkheid klachtprocedures gemeenschappelijke regelingen .....	35
	Eindnoten .....	39

# Aandachtspunten

## 1 Doelen klachtbehandeling

### 1.1 Doelen van de wetgever

De wettelijke regels voor het behandelen van klachten zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De wetgever had vijf doelen voor ogen:<sup>1</sup>

- 1 Genoegdoening voor de klager in welke vorm dan ook.** "Voor de burger levert het de mogelijkheid genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in verband met onheuse bejegening door de overheid. Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Het bestuur dient het uitgangspunt dat het bestuur een dienende functie heeft en zich in zijn handelen niet primair door andere overwegingen behoort te laten leiden, voortdurend in het oog te houden."
- 2 Correctie van het eigen handelen als dit niet dienend is.** "Het bestuur dient het uitgangspunt dat het bestuur een dienende functie heeft en zich in zijn handelen niet primair door andere overwegingen behoort te laten leiden, voortdurend in het oog te houden. Het is tevens de plicht van het bestuursorgaan om van buiten komende signalen die erop duiden dat de dienende functie op enige wijze afbreuk wordt gedaan, op hun merites te beoordelen en zo nodig corrigerend op te treden."
- 3 Herstellen van fouten, leren en realiseren van kwaliteits- en efficiencywinst.** "Ook het belang van de overheid zelf is gediend met zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten. Zorgvuldig onderzoek van klachten binnen het bestuursorgaan heeft een belangrijk leereffect. In het kader van het streven naar verbetering van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen, leveren klachten van burgers immers een schat aan concrete en bruikbare informatie op. Het bestuur kan op basis van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en misstanden en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Wanneer regelmatig op een bepaald punt kritiek wordt uitgeoefend, behoort dit voor het bestuur aanleiding te zijn zich daarop nader te bezinnen. Daarmee kan kwaliteits- en efficiencywinst worden geboekt. Om het leereffect zo groot mogelijk te doen zijn verdient het aanbeveling dat de binnengekomen klachten door de organisatie worden geregistreerd en er regelmatig evaluatie van de klachtbehandeling plaatsvindt."
- 4 Herstel van vertrouwen en verbeteren kwaliteit dienstverlening.** "Steeds sterker leeft voorts het besef, binnen de overheid zowel als in het bedrijfsleven, dat een goede behandeling van een klacht bijdraagt aan een betere relatie met de cliënt en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zorgvuldige klachtbehandeling kan aldus bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur."

**5 Toegankelijke en eenduidige klachtafhandeling.** "Ten gevolge van de gegroeide behoefte aan klachtprocedures, is er een breed scala van uiteenlopende klachtregelingen ontstaan [...]. Voor een ander deel zijn de verschillen echter niet goed verklaarbaar of verdedigbaar. Voor de burger komt dat de toegankelijkheid van de klachtprocedures niet ten goede [...]. De in dit wetsvoorstel neergelegde voorschriften bevorderen een goede afhandeling van klachten [...]. Daaruit vloeit ook voort dat die regels niet van geval tot geval kunnen verschillen maar als minimumeisen moeten worden opgevat [...]. Het is voor bestuur en burger een groot voordeel dat de in dit opzicht te stellen eisen worden geüniformeerd en in de wet vastgelegd. Dit zal de kenbaarheid van de aan klachtprocedures te stellen eisen bevorderen."

## 1.2 Doelen van het gemeentebestuur

De gemeenteraad, het college van B en W en de burgemeester (hierna: het gemeentebestuur) van Zaanstad streven expliciet de laatste drie doelen van de wetgever na. De eerste twee wettelijke doelen zijn niet expliciet benoemd in de gemeentelijke stukken.

### 1.2.1 Doelen in de klachtenregeling

Het gemeentebestuur streeft met de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) twee doelen na:<sup>II</sup>

- 1 Een adequate afhandeling van ontvangen klachten.
- 2 Als gemeente leren van klachten.

In de toelichting op de klachtenregeling is duidelijk gemaakt dat het gemeentebestuur streeft naar een uniforme klachtenregeling voor zowel de eigen organisatie als voor externe partijen aan wie de gemeente taken heeft uitbesteed.<sup>III</sup>

De klachtenregeling Zaanstad bevat daarmee twee van de vijf wettelijke doelen (3. Herstellen van fouten, leren en realiseren van kwaliteits- en efficiencywinst en 5. Toegankelijke en eenduidige klachtafhandeling).

### 1.2.2 Doelen in de interne handleiding klachtbehandeling

In de *Handleiding klachtbehandeling voor de ambtelijke organisatie* (juli 2023) staan twee aanvullende doelen:<sup>IV</sup>

- 1 Het herstellen van het vertrouwen in de gemeente;
- 2 Het leren van klachten, waardoor de dienstverlening verbeterd kan worden.

Om deze doelen te bereiken schrijft de handleiding voor: "[...] zijn we laagdrempelig voor inwoners en hebben we een open, positieve en onbevooroordeelde houding. Ontvangen we een klacht, dan streven we naar een goede aanpak en leren we ervan. Is een klacht niet terecht ofwel ongegrond, dan kan dit ook duidelijk teruggeven worden aan de klager of de ombudsman. Wel is het dan van belang dat we een duidelijke uitleg geven. Daarnaast is een goede registratie en administratie belangrijk. Op die manier krijgen we inzicht in

mogelijke verbeterpunten en kunnen we onze dienstverlening gericht verbeteren, met als resultaat dat we klachten in de toekomst kunnen voorkomen."v

Verder heeft de ambtelijke organisatie in het kader van excellente dienstverlening te sturen op voorspoedige klachtbehandeling en te streven naar een afhandeltermijn van twee weken.vi

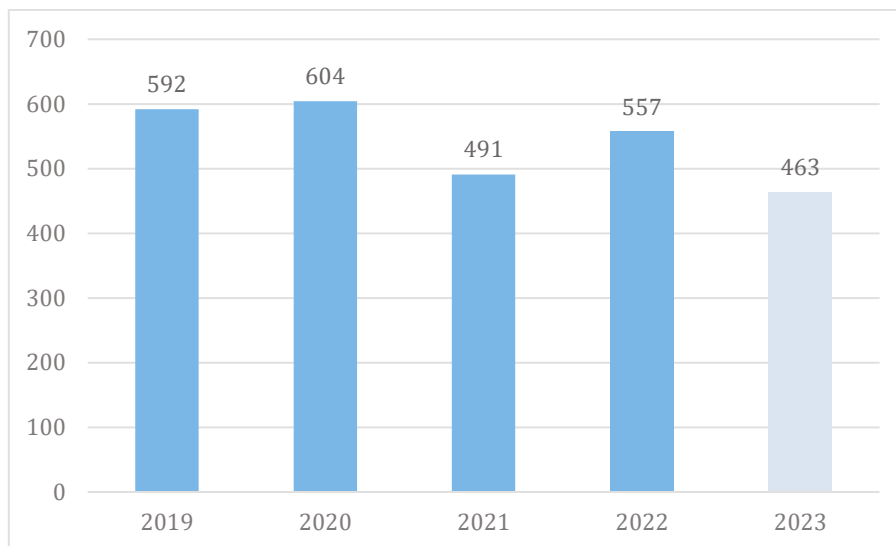
De handleiding bevat daarmee twee van de vijf wettelijke doelen (3. Herstellen van fouten, leren en realiseren van kwaliteits- en efficiencywinst, en 4. Herstel van vertrouwen en verbeteren kwaliteit dienstverlening).

## 2 Aantal klachten 2019-2023

### 2.1 Raad geïnformeerd over het aantal afgehandelde klachten

In de *Jaarstukken 2019* tot en met *2022* heeft het college de raad geïnformeerd over het aantal afgehandelde klachten. In de *Jaarstukken 2019, 2020* en *2021* staat dat het aantal gerapporteerde klachten betrekking heeft op het aantal ontvangen klachten. In de *Jaarstukken 2022* is voor het eerst in een voetnoot toegelicht dat het om het aantal behandelde klachten gaat.<sup>1</sup> De *Jaarstukken 2023* bevat geen informatie over het aantal klachten. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat Zaanstad in 2023 463 klachten heeft afgehandeld (zie figuur 1).vii

Figuur 1 - Aantal afgehandelde klachten 2019-2023



Bron: *Jaarstukken 2019-2022* en opgave gemeente Zaanstad 2023.

De jaarstukken van Zaanstad geven geen inzicht in het aantal ontvangen klachten.

<sup>1</sup> Uit de *Jaarstukken Zaanstad 2022* (p. 90) blijkt dat het aantal klachten 2022 (557) betrekking heeft op het aantal afgehandelde in plaats van het aantal ontvangen klachten. Bron: E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad aan de rekenkamer, 29 april 2024.

## 2.2 Raad niet actief geïnformeerd over het aantal ontvangen klachten

Jaarlijks ontvangt Zaanstad meer klachten dan het afhandelt. Tabel 1 laat zien dat het aantal ontvangen klachten (per 10.000 inwoners) in de afgelopen jaren is gedaald.

Op de [gemeentelijke website](#) is informatie te vinden over het aantal ontvangen klachten in het [eerste kwartaal](#) (148 klachten), in het [tweede kwartaal](#) (108 klachten) en het [derde kwartaal](#) van 2023 (110 klachten). Voor het vierde kwartaal van 2023 wordt op de gemeentelijke website voor het eerst gerapporteerd over het aantal “Afgehandelde Klachten” (127).<sup>viii</sup> Ook bevat deze website het jaaroverzicht 2022-2023, waarin het aantal afgehandelde klachten in 2023 (463 klachten) is benoemd.

## 2.3 Vergelijking met 100.000+-gemeenten

Als we het aantal ontvangen klachten per 10.000 inwoners vergelijken met die van acht andere 100.000+-gemeenten<sup>2</sup> die deel hebben genomen aan de benchmark<sup>3</sup>, dan valt op dat Zaanstad jaarlijks structureel meer klachten ontvangt en dat het aantal klachten in andere gemeenten minder fluctueert (zie tabel 1).

Tabel 1 - Aantal ontvangen klachten 100.000+-gemeenten (per 10.000 inwoners)

	2020	2021	2022
Zaanstad	53,9	44,9	47,2
100.000+-gemeenten exclusief Zaanstad (n=8)	19,8	21,0	21,8

Bron: Opgave rekenkamers op basis van factsheets, bewerking door Rekenkamer Zaanstad.

De vergelijking met de acht 100.000+-gemeenten en de benchmark geeft geen antwoord op de vragen waarom het aantal klachten per 10.000 inwoners in Zaanstad gemiddeld circa 130% structureel hoger ligt dan in de andere acht gemeenten en waarom het aantal klachten in Zaanstad meer fluctueert.

<sup>2</sup> De Rekenkamer Zaanstad heeft de cijfers gedeeld met de rekenkamers van acht 100.000+-gemeenten die deel hebben genomen aan de benchmark: Alphen aan de Rijn, Deventer, Dordrecht, Haarlemmermeer, Leeuwarden, Nijmegen, Venlo en Zoetermeer. De rekenkamers hebben afgesproken dat zij deze cijfers op gemeenteniveau niet verder verspreiden.

<sup>3</sup> In document gebruiken we 'benchmark' als overkoepelend term voor de *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad* (TwynstraGudde, 2023) waarin de resultaten over Zaanstad staan, en voor het *DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023* (TwynstraGudde, 2023). In dat rapport zijn de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten, conclusies en aanbevelingen gepresenteerd op basis van een vergelijking van 71 gemeenten, 3 provincies en 1 waterschap.

### 3 Informatievoorziening over klachten

Het gemeentebestuur is op grond van artikel 9:12a Awb verplicht om de ingediende klachten te registreren en daarover te publiceren. Doelen van dit artikel zijn de versterking van het leerproces voor bestuursorganen en het versterken van de transparantie van en controle op bestuursorganen. Publicatie en registratie van klachten kunnen verder bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling, aldus de wetgever.<sup>IX</sup>

#### 3.1 Klachtenregistratie

Artikel 10 van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) (hierna: de klachtenregeling) schrijft voor dat de uitkomsten van de klachtbehandeling worden vastgelegd in het centrale klachtregistratiesysteem, ook als de klacht informeel is afgehandeld.

Net zoals de rest van de aan de benchmark deelnemende overheden<sup>4</sup>, registreert Zaanstad de binnengekomen klachten centraal.<sup>5</sup> Per klacht is in 2022 en 2023 het volgende vastgelegd:<sup>6</sup>

- een uniek zaaknummer en zaaktype (klachten, klachten over wijkteams, klachten over jeugdteams) en de voor de klacht verantwoordelijke afdeling;
- het onderwerp van de klacht, de suggesties die klager heeft gedaan om de klacht in de toekomst te voorkomen en verbeteringsuggesties die de klachtbehandelaar heeft gedaan;
- een inschatting van de oorzaak van de klacht door de ambtelijke organisatie (procedure van de gemeente, gedrag van een medewerker, communicatie of een combinatie hiervan) en een nadere beknopte toelichting daarop;
- de wijze waarop de ambtelijke organisatie contact heeft gezocht met de klager (persoonlijk, telefonisch, per e-mail, via een derde, de klager wilde niet gehoord worden of is niet gehoord);
- de datum van ontvangst en de datum van afhandeling van de klacht, de behandeltermijn van de klacht, of de behandeltermijn van de klacht is verlengd of is opgeschort (inclusief de reden daarvan) en of de klacht binnen of buiten de (verlengde) termijn is behandeld.

---

<sup>4</sup> 96% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

<sup>5</sup> De klachten worden geregistreerd in het zaakstelsel Mozard. Met behulp Qlikview stellen de klachtencoördinatoren de interne rapportages op.

<sup>6</sup> De rekenkamer heeft op 1 maart 2024 van de ambtelijke organisatie twee exportbestanden van de geregistreerde afgehandelde klachten in 2022 (557 afgehandelde klachten) en 2023 (463 afgehandelde klachten) ontvangen. De kolom "Wat is het resultaat van de klachtbehandeling" maakte daar per abuis geen onderdeel vanuit (mededeling ambtelijke organisatie 15 april 2024). De rekenkamer heeft waargenomen dat het resultaat (met de waarden gegrond, gedeeltelijk gegrond en ongegrond) onderdeel uitmaakt van de interne rapportages en daarmee van de interne registratie.



Zaanstad registreert niet (centraal) of:<sup>x</sup>

- de klacht informeel of formeel is afgehandeld (artikel 9 derde lid van de klachtenregeling);
- de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld (artikel 9 derde lid van de klachtenregeling);
- de medewerker(s) die betrokken was/waren bij het ontstaan van de klacht ook om een reactie is/zijn gevraagd (artikel 10 derde lid van de klachtenregeling);
- of de medewerker(s) die betrokken was/waren bij het ontstaan van de klacht ook is/zijn geïnformeerd over de uitkomsten van klachtbehandeling (artikel 10 vijfde lid van de klachtenregeling).

Doordat deze gegevens niet centraal worden geregistreerd, is het voor Zaanstad niet eenvoudig om (arbeidsextensief) vast te stellen of het op bovengenoemde onderdelen aan de eigen klachtenregeling voldoet.

## 3.2 Verantwoording klachtbehandeling

Uit de benchmark blijkt dat circa 87% van deelnemende overheden (inclusief Zaanstad) aangeeft de volksvertegenwoordiging te informeren over het aantal en de aard van de klachten. Circa 89% van de overheden (inclusief Zaanstad) geeft aan de volksvertegenwoordiging te informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt en circa 79% zegt dat te doen over de resultaten en de tijdigheid van de afhandeling van de klacht. Een krappe twee derde van de deelnemende overheden (inclusief Zaanstad)<sup>7</sup> geeft aan de volksvertegenwoordiging te informeren over de lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld. Ruim een derde van de overheden (inclusief Zaanstad)<sup>8</sup> geeft aan de volksvertegenwoordiging te informeren over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren.

Volksvertegenwoordigers worden maar beperkt geïnformeerd over de ervaringen van indieners van de klachten over de klachtbehandeling. Circa 15% van de overheden zegt dit te doen. Zaanstad informeert de raad daarover niet.<sup>x1</sup>

### 3.2.1 Verantwoording in de jaarstukken

Het college heeft in de gemeentelijke *Jaarstukken 2021* en *2022*<sup>9</sup> gerapporteerd over het aantal klachten (zie voor de aantallen hoofdstuk 2). Hoewel in de jaarstukken staat dat het gaat om het "aantal *ontvangen* klachten" is het aantal *afgehandelde* klachten gerapporteerd.<sup>x11</sup> Het aantal ontvangen klachten in 2021 en 2022 ligt hoger (zie paragraaf

<sup>7</sup> 61,3% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

<sup>8</sup> 37,3% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

<sup>9</sup> Ten tijde van het opstellen van deze rapportage waren de *Jaarstukken 2023* van Zaanstad nog niet beschikbaar.

2.2). De *Jaarstukken 2023* maakt geen melding van het aantal (ontvangen of afgehandelde) klachten.<sup>xiii</sup>

Daarnaast staat in de *Jaarstukken 2021* aanvullend dat klachten worden geanalyseerd, zodat Zaanstad weet “waar inwoners het meest last van hebben en wat we kunnen verbeteren”.<sup>xiv</sup> De jaarstukken (2021-2023) bevatten geen informatie over waar inwoners het meest last van hebben gehad. In de *Jaarstukken 2023* staat dat het college trots is op de verbeterlagen die het heeft gemaakt op klachtafhandeling. De *Jaarstukken 2023* bevat daarvan twee voorbeelden: bij Openbare Ruimte is ingezet op inhoudelijke terugkoppeling aan inwoners op meldingen, waardoor het aantal klachten over dat onderwerp is afgenomen. Daarnaast heeft het college intensief ingezet op individueel maatwerk bij klachten.<sup>xv</sup>

### 3.2.2 Op de website

Zaanstad heeft als onderdeel van *Dienstverlening Zaanstad in cijfers* op de gemeentelijke website gerapporteerd over het aantal klachten in 2022 en de eerste drie kwartalen van 2023 (zie paragraaf 2.2). Tevens is gerapporteerd over het percentage klachten dat tijdig is afgehandeld (zie tabel 2).<sup>xvi</sup>

Tabel 2 - Percentage klachten dat tijdig is afgehandeld

2021	2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023
98%	96%	99%	95% <sup>10</sup>	98%

Bron: Gemeente Zaanstad, *Dienstverlening in Zaanstad in cijfers*.

Uit paragraaf 4.5.3, waarin wij de realisatie van de wettelijke afhandeltermijnen hebben berekend, blijkt dat in 2022 87,8% van de klachten binnen de termijn is afgehandeld. Voor 2023 ligt dit percentage op 85,7. Voor beide jaren zijn te hoge percentages gerapporteerd.

### 3.2.3 Raadsinformatiebrief en jaarrapportage

Vanaf de start van deze raadsperiode heeft het college de raad uitgebreid geïnformeerd over de klachtbehandeling in Zaanstad met de raadsinformatiebrief *Jaarrapportage Klachten 2022* en in de bijlage *Jaaropgave klachten 2022* (juli 2023).

De raadsinformatiebrief bevat een toelichting op het belang van klachtbehandeling en een korte uiteenzetting van de vijf belangrijkste bevindingen van het college (zie kader).<sup>xvii</sup>

<sup>10</sup> In het figuur van de infographic *Dienstverlening in Zaanstad in cijfers Overzicht Q2 2023* staat 99%; in de tekst staat 95%.

*Vijf belangrijkste bevindingen van het college*

"In 2022 is, net als in voorgaande jaren, met positief effect ingezet op:

- *Volwaardige en volledige klachtbehandeling* De werkwijze van klachtbehandeling werd organisatie breed goed ingezet.
- *Leren van klachten* Elk kwartaal worden klachten besproken in het sectoroverleg. Dit geeft afdelingshoofden inzicht en handvatten om processen en/of werkwijzen aan te passen of bij te sturen.
- *Verbetering van communicatie naar de inwoner* Op diverse processen werd actief ingezet op betere informatievoorziening naar de inwoner.
- *Voorspoedig afhandelen van klachten* In 2022 is 96% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.
- *Verbetering van integrale samenwerking bij complexe, afdelingsoverstijgende klachten* Er werd actief ingezet op samenwerking tussen afdelingen met behulp van probleemoplossende interventies."

Bron: College van B en W, Raadsinformatiebrief *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023.

De *Jaarrapportage Klachten 2022* (juli 2023) telt zes pagina's en bevat een uiteenzetting van:<sup>xviii</sup>

- het belang van klachtbehandeling;
- de aantallen klachten (2020 tot en met 2022) uitgesplitst naar het aantal geregistreerde 'klachten' en het aantal in behandeling genomen klachten;<sup>11</sup>
- het aantal behandelde klachten per maand (Q1 2020 tot en met Q4 2022);
- hoe Zaanstad omgaat met klachten;
- de behandeltdijden (42 dagen met een eenmalige verlenging van 28 dagen) en het percentage afgehandelde klachten binnen de termijn (2019: 72%, 2022: 96%);
- het aantal klachten afgezet tegen het aantal klantcontacten;
- de oorzaak en aard van de klachten, inclusief het aantal klachten per afdeling;
- uiteenzetting hoe wordt geleerd van klachten, inclusief de vijf doorgevoerde verbeteringen (zie uitgebreid paragraaf 5.4);
- het aantal ombudsmanverzoeken<sup>12</sup> dat door de ombudsman in behandeling is genomen (2020: 73; 2021: 66; 2022: 54).

---

<sup>11</sup> Zoals uit paragraaf 2.2 blijkt, hebben deze aantallen betrekking op het aantal ontvangen en het aantal afgehandelde klachten.

<sup>12</sup> Uit de *Jaarrapportage Klachten 2022* blijkt dat het op hoofdlijnen gaat om twee typen van verzoeken die gericht zijn aan de ombudsman: 1. eerstelijns klachten die direct gericht zijn aan de

### 3.2.4 Informatiewaarde verantwoording

De informatiewaarde van de jaarstukken van 2021-2023 en de website is beperkt als het gaat om klachtbehandeling. Bovendien is de informatie ook enigszins verwarrend. In de jaarstukken van 2021 en 2022 is systematisch gerapporteerd over het aantal *afgehandelde* klachten, terwijl de omschrijving suggereert dat het gaat om het aantal *ontvangen* klachten. De informatiewaarde van de raadsinformatie en de bijbehorende bijlage is groot en maakt het voor raadsleden mogelijk om het college en de burgemeester te controleren op het punt van klachtbehandeling.<sup>13</sup>

Over twee onderdelen verantwoordt het college zich niet: 1. de ervaringen van de indieners van de klachten over de klachtbehandeling en 2. het aantal en de aard van de klachten die zijn ontvangen door verbonden partijen. In paragraaf 6.2 zetten we uiteen in hoeverre die laatste informatie blijkt uit de stukken die het college aan de raad toezendt over verbonden partijen.

Op termijn wordt het gemeentebestuur op grond van de Wet open overheid (Woo) verplicht om actief te rapporteren over de afgehandelde klachten.<sup>xix</sup> Het gemeentebestuur kan er daarbij voor kiezen om de schriftelijke oordelen in klachtprocedures afzonderlijk openbaar te maken. Ook kan het gemeentebestuur ervoor kiezen om dat in de vorm van een elektronisch raadpleegbaar overzicht te doen (zie kader Klachtenoverzicht).<sup>xx</sup>

#### *Klachtenoverzicht*

Indien het gemeentebestuur kiest voor een elektronisch raadpleegbaar overzicht moeten in ieder geval de volgende gegevens openbaar worden gemaakt:

- de datum van ontvangst van de klacht;
- het betrokken organisatieonderdeel;
- de functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd;
- de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is;
- de bevindingen;
- het oordeel;
- de conclusies;
- de dagtekening van het oordeel.

De centrale klachtenregistratie van de gemeente Zaanstad (zie paragraaf 3.1) bevat een deel van de benodigde informatie voor een openbaar raadpleegbaar overzicht, maar is

---

ombudsman. Deze klachten zijn bestemd voor het gemeentebestuur. De ombudsman stuurt deze klachten door, en 2) tweedelijns klachtbehandeling door de ombudsman. De ombudsman kan zich daarbij beperken tot het stellen van vragen aan de organisatie of tot het bestuderen van de afhandeling van de klacht of de ombudsman kan een onderzoek starten naar de klachtbehandeling.  
<sup>13</sup> Wij merken op dat ook in de raadsinformatie duidelijker had kunnen worden aangegeven dat het gaat om het aantal *ontvangen* en *afgehandelde* klachten in plaats van het aantal *geregistreerde* en *behandelde* klachten.

vanuit het Woo-perspectief en de klachtregeling nog niet compleet.<sup>xxi</sup> Zo ontbreken de bevindingen en de conclusies nog in de registratie.

## 4 Procedure klachtbehandeling

### 4.1 Indienen van een klacht

De [gemeentelijke website](#) geeft informatie hoe online een klacht kan worden ingediend. De website bevat geen informatie dat een klacht ook schriftelijk of mondeling (telefonisch of bij het stadhuis) kan worden ingediend. Uit de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) en interne *Handleiding klachten* blijkt dat ook op deze wijzen een klacht kan worden ingediend.<sup>xxii</sup>

### 4.2 Eerste beoordeling van binnenkomende klachten

Het merendeel van klachten komt binnen via het webformulier op de website. Van elke binnenkomende klacht wordt beoordeeld of het een 'echte' klacht is zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of dat het een andersoortig(e) verzoek of melding betreft.

In 2023 heeft Zaanstad 1.049 klachten geregistreerd, bestaande uit 612 'echte' klachten en 437 andersoortige verzoeken en meldingen. Zaanstad heeft in 2023 463 klachten afgehandeld.<sup>xxiii</sup>

#### 4.2.1 Definitie klacht

De [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) bevat de gemeentelijke definitie van een klacht:

"Klacht: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad zich jegens de klager of een ander heeft gedragen, de gedraging van een functionaris, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad, wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad".

Deze definitie is in lijn met die uit de Awb.<sup>xxiv</sup>

#### 4.2.2 Andersoortige verzoeken of meldingen

Als een klager het niet eens is met het gemeentelijk beleid en daar zijn of haar ongenoegen over kenbaar maakt, een melding maakt over de openbare ruimte of over hangjongeren, bezwaar maakt tegen een beschikking van de gemeente, de gemeente aansprakelijk stelt voor geleden schade of informatie opvraagt, dan zijn dit geen klachten in de zin van de Awb.<sup>xxv</sup>

Zaanstad informeert deze klagers dat hun verzoek of melding niet als klacht zal worden behandeld, gevolgd door hoe hun verzoek of melding wel zal worden opgepakt. Dit, vanuit het uitgangspunt om het vertrouwen te herstellen met de klager en daar waar nodig te leren van het signaal.<sup>xxvi</sup>

Ook komt het voor dat een klacht betrekking heeft op een andere organisatie dan de gemeente Zaanstad (bijvoorbeeld HVC, Liander, Noot Personenvervoer of Werkom). In dat geval neemt Zaanstad de klacht niet in behandeling, maar verwijst ze de klager door naar de juiste organisatie.<sup>xxvii</sup> Deze handelswijze is niet in lijn met de klachtenregeling waarin is opgenomen dat de klacht wordt doorgezonden onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.<sup>xxviii</sup>

De door Zaanstad 'afgebroken' klachten kwalificeren ook niet als klachten in de zin van de Awb. Het gaat hier om klachten waarbij de klager onvoldoende informatie verstrekt aan de gemeente zodat deze klacht niet in behandeling kan worden genomen. Ook gaat het om klachten waarbij fictieve persoonsgegevens zijn gebruikt, klachten die tweemaal zijn ingediend (er wordt dan één van de klachten behandeld), klachten die niet voldoen aan de vereisten in de Awb of juist als compliment zijn bedoeld, en klachten die door de klager zijn ingetrokken.<sup>xxix</sup>

Zo ontstaat een verschil tussen het aantal geregistreerde klachten en het aantal ontvangen 'echte' klachten in de zin van de Awb.<sup>xxx</sup>

Het college geeft aan dat de gemeentelijke website in juli 2024 wordt aangepast waardoor het maken van een melding, informatieverzoek of klacht makkelijker wordt. Het college verwacht dat daardoor minder zaken binnenkomen als klacht in de zin van de Awb.<sup>xxxi</sup>

### 4.3 Ontvangstbevestiging en mogelijkheid tot volgen afhandeling van de klacht

Positief is dat een klager een ontvangstbevestiging ontvangt van een ingediende klacht, ongeacht de vorm (digitaal, schriftelijk of mondeling) waarin geklaagd is.<sup>xxxii</sup> In deze ontvangstbevestiging is uitgelegd hoe de klager via de gemeentelijke website ([Mijn Zaanstad](#)) de afhandeling van de klacht kan volgen aan de hand van een uniek zaaknummer dat aan de klacht is toegekend.<sup>xxxiii</sup>

### 4.4 Informele en formele klachtbehandeling

Het gemeentebestuur streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk 'informeel' af te handelen. Dat houdt in dat na ontvangst van een klacht de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk contact opneemt met een klager om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is waarmee de klager tevreden is, dan wel om de behandeling af te stemmen. Het houdt ook in: hoor-wederhoor, luisteren en waar nodig het geven van erkenning, excuses en het bieden van een oplossing. Indien er geen oplossing geboden kan worden is het extra van belang dat er uitleg wordt gegeven. Daarbij is de inzet om juridisering te allen tijde te vermijden. Er wordt altijd gestreefd naar informeel contact, ook bij de verdere behandeling, aldus de ambtelijke organisatie van Zaanstad.<sup>xxxiv</sup>

Indien er direct (binnen de rechtmatige en behoorlijkheidskaders) naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan de klacht, is het uitgangspunt van het

gemeentebestuur dat dit behoort te gebeuren. De afwikkeling van de klacht op deze manier wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.<sup>xxxv</sup>

Wanneer de klacht niet direct informeel naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, wordt de klacht verder behandeld namens het gemeentebestuur.<sup>xxxvi</sup>

De ambtelijke organisatie schat in dat het tussen de 85% en 90% van de klachten informeel afhandelt. Dat is iets hoger dan het landelijke gemiddelde van 81,5%.<sup>xxxvii</sup> Het gaat hier om een schatting; in de centrale klachtenregistratie wordt niet vastgelegd of de klacht informeel of formeel is afgehandeld (zie paragraaf 3.1).

## 4.5 Afhandeltermijn klachten

Ongeveer twee derde van de deelnemende overheden in de benchmark (inclusief Zaanstad)<sup>14</sup> geeft aan een termijn te hanteren waarbinnen een klacht moet zijn afgehandeld (in de factsheet is dit aangeduid met "servicenorm").

### 4.5.1 Extern gecommuniceerde beoogde afhandeltermijn: 6 weken, met 4 weken verlenging

Uit de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) blijkt dat de gemeente Zaanstad een klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelt en dat Zaanstad deze termijn eenmalig voor ten hoogste vier weken kan verlengen.<sup>xxxviii</sup> Deze termijnen zijn in lijn met de termijnen uit de Awb.<sup>xxxix</sup>

In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt aangegeven dat de wettelijke termijn voor het afhandelen van de klacht zes weken ("42 dagen") is, en dat wordt geprobeerd om de klacht sneller af te handelen.<sup>xl</sup>

### 4.5.2 Intern gecommuniceerde beoogde afhandeltermijn: 2 weken

Het streven van de ambtelijke organisatie is echter om de klacht sneller af te handelen: "om zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 30 werkdagen (zes weken), een gemotiveerd antwoord op de klacht te geven. Het streven is om een klacht binnen twee weken te behandelen."<sup>xli</sup> In de interne mails en de *Handleiding klachten* wordt deze termijn van twee weken ("14 dagen") onder de aandacht gebracht bij de klachtbehandelaar.<sup>xlii</sup>

### 4.5.3 Realisatie wettelijke afhandeltermijnen

De wettelijke termijn voor het behandelen van klachten bedraagt zes weken (42 dagen). Het gemeentebestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken (28 dagen) verdagen. De maximale behandeltermijn komt daarmee op 70 dagen. Verder uitstel is alleen mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.<sup>xliii</sup> Alleen in geval van overmacht zijn situaties denkbaar dat het bestuursorgaan ook deze verlengde termijn niet haalt. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat het daarbij om hele specifieke situaties gaat, zoals

---

<sup>14</sup> 64% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.



de situatie dat de klager moeilijk bereikbaar of traceerbaar is, of dat de klager in het buitenland verblijft, terwijl daar de postbezorging aanzienlijk meer tijd vergt dan in Nederland.<sup>XLIV</sup>

*Tijdige klachtbehandeling 2022: 87,8%*

Het college heeft op basis van de rapportagetool Qlikview gerapporteerd dat in 2022 96% (529 van de 557) van de klachten binnen de wettelijke termijn is afgehandeld (zie paragrafen 3.2.2 en 3.2.3). 4% (28) van de klachten zou daarmee buiten de termijn zijn afgehandeld.

In de onderliggende klachtenregistratie over 2022 is per klacht aangegeven of deze 'binnen' of 'buiten' de termijn is afgehandeld. Volgens die rubricering is 95% (529) van de klachten binnen de termijn afgehandeld.

Onze analyse van de klachtenregistratie 2022 toont dat 87,8% (498 van de 557) van de klachten binnen de termijn van 42 dagen is afgehandeld of, indien de klachtbehandeling is verlengd, binnen de verlengde termijn van 70 dagen. In totaal zijn 68 klachten buiten deze wettelijke termijnen afgehandeld. Dat zijn veertig extra klachten (40) die 'buiten' de termijn zijn afgehandeld, maar waarvan de gemeente rapporteert dat ze 'binnen' de termijn zijn afgehandeld. Uit de klachtenregistratie blijkt niet dat de klager schriftelijk heeft ingestemd met een verlenging van de termijn.

De klachtenregistratie bevat een motivatie ('beletselreden') waarom deze klachten toch binnen de termijn zouden zijn afgehandeld. We vatten de meest voorkomende verklaringen samen: opschorting van de klachtbehandeling (14), een verwijzing naar een eerder verzonden mail (11), meer tijd nodig om de klacht te onderzoeken of af te handelen (8) en het verzetten van de afspraak met de klager (3).

*Tijdige klachtbehandeling 2023: 85,7 %*

In de klachtenregistratie over 2023 is per klacht aangegeven of deze 'binnen' of 'buiten' de termijn is afgehandeld. Volgens die rubricering is 94,8% (439 van de 463) van de klachten binnen de termijn afgehandeld.<sup>15</sup>

Onze analyse van de klachtenregistratie 2023 toont dat 85,7 % (397 van de 463) van de klachten binnen de termijn van 42 dagen is afgehandeld of, indien de klachtbehandeling is verlengd, binnen de verlengde termijn van 70 dagen. In totaal zijn 66 klachten buiten deze wettelijke termijnen afgehandeld. Dat zijn 42 extra klachten die buiten de termijn zijn afgehandeld, maar waarvan de gemeente rapporteert dat ze binnen de termijn zijn afgehandeld. Ook in 2023 blijkt niet uit de klachtenregistratie dat de klager schriftelijk heeft ingestemd met deze verlenging.

---

<sup>15</sup> In paragraaf 2.1 staat dat de gemeente Zaanstad 612 klachten heeft ontvangen in 2023. De door ons ontvangen *Klachtenregistratie 2023* bevat 463 behandelde klachten. Van deze 463 klachten is één klacht in september 2021 ingediend, twintig klachten zijn in 2022 ingediend.



Ook in 2023 bevat de klachtenregistratie een motivatie waarom deze klachten toch binnen de termijn zouden zijn afgehandeld. We vatten de meest voorkomende verklaringen samen: opschorting van de klachtbehandeling (15), meer tijd nodig om de klacht te onderzoeken of af te handelen (13), een verwijzing naar een eerder verzonden mail (5), het verzetten van een (interne) afspraak (5) en geen contact kunnen krijgen met de klager (3).

#### *Ambtelijke toelichting langere behandeltermijnen*

In reactie op de bevindingen over de langere behandeltermijnen geeft de ambtelijke organisatie aan dat het over het algemeen complexe zaken betreft waar - in overleg met de klager - dossiers worden gepauzeerd om bijvoorbeeld gesprekken, onderzoeken of werkzaamheden af te wachten. De organisatie is van mening dat klachten met een langere termijn voor wat betreft de kalendertijd dan uit de pas lopen met de maximale termijn uit de Awb, maar qua behandeltime niet. Verder geeft de ambtelijke organisatie aan dat de klager in kennis wordt gesteld van de opschorting. Wij merken op dat de Awb deze werkwijze (het versturen van een kennisgeving) niet ondersteunt.<sup>XLV</sup>

## 4.6 Toetsingskader beoordelen klacht

Een kleine meerderheid van de in de benchmark deelnemende overheden (inclusief Zaanstad)<sup>16</sup> geeft aan dat zij naast de Awb gebruikmaken van een afzonderlijk toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht. Zaanstad geeft aan gebruik te maken van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) en de *Handleiding klachten* (juli 2023).<sup>XLVI</sup>

Zaanstad maakt nog geen gebruik van de [behoorlijkheidswijzer](#) (2019) van de Nationale ombudsman bij het beoordelen van klachten.

## 4.7 Terugkoppelen uitkomst klachtbehandeling

Op grond van de Awb en de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) is het gemeentebestuur verplicht om de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.<sup>XLVII</sup> Het grootste deel van de overheden (inclusief Zaanstad)<sup>17</sup> heeft vastgelegd dat de uitkomsten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de klager. Zaanstad heeft dit vastgelegd in klachtenregeling en de *Handleiding klachten* (juli 2023).<sup>XLVIII</sup>

Aanvullend heeft Zaanstad geregeld dat de klachtbehandelaar ook de medewerkers die betrokken waren bij het ontstaan van de klacht informeert over de uitkomst van de klachtbehandeling.<sup>XLIX</sup> Wij vinden dat positief; het bevordert het leren van klachten.

---

<sup>16</sup> 57,3% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

<sup>17</sup> 90,7% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

## 4.8 Klachtbehandeling door de ombudsman

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager daarover een klacht indienen bij de ombudsman. In beginsel is dat de Nationale ombudsman, tenzij de raad anders besluit. Voor 80% van de deelnemende overheden is de Nationale ombudsman de bevoegde ombudsman. Voor Zaanstad is dat de Ombudsman Metropool Amsterdam (hierna: de ombudsman).<sup>L</sup>

Het gemeentebestuur heeft echter niet bepaald dat de bevoegdheid van de ombudsman zich ook uitstrekt tot de privaatrechtelijke rechtspersonen die gemeentelijke taken vervullen, zoals Betaalbare Koopwoningen Zaanstad en Stichting Jeugdteam Zaanstad. De ombudsman is daarom niet bevoegd om klachten over die rechtspersonen te behandelen.<sup>LI</sup>

In april 2022, na het opheffen van de beperkende maatregelen rondom corona, is het maandelijks spreekuur van de ombudsman op het stadhuis hervat.<sup>LII</sup>

Net zoals andere overheden verwijst de gemeente Zaanstad bij de afhandeling van iedere klacht actief naar de ombudsman ingeval klagers niet tevreden zijn over de behandeling door de gemeente van hun klacht.<sup>LIII</sup>

Het aantal klachten dat de ombudsman jaarlijks over Zaanstad ontvangt laat in de periode 2019 tot en met 2022 een dalende trend zien (zie tabel 3).<sup>LIV</sup> In 2023 is het aantal klachten licht gestegen.

Tabel 3 - Aantal ontvangen klachten door de ombudsman over de gemeente Zaanstad

2019	2020	2021	2022	2023
101	73	66	54	58

Bron: Ombudsman Metropool Amsterdam en de gemeente Zaanstad.

De cijfers over het aantal ontvangen klachten in tabel 3 zijn ontleend aan de jaarverslagen van de Ombudsman Metropool Amsterdam. Hoewel de ombudsman rapporteert over het aantal “ingekomen” klachten (2019 tot en met 2022) en het aantal “ontvangen” klachten (2023), hebben het college en de burgemeester in lijn met de eerdere *Jaarrapportage Klachten 2022* (juli 2023) aangegeven dat deze aantallen (2019 tot en met 2023) ook betrekking hebben op eerstelijnsklachten en signalen.<sup>LIV</sup>

## 5 Leren van klachten

Zowel de wetgever als het gemeentebestuur hebben de doelstelling dat er geleerd wordt van klachten. Op de vraag in de benchmark of klachten regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd worden, heeft ruim driekwart van de deelnemende overheden (inclusief

Zaanstad) aangegeven dit te doen.<sup>18</sup> In de benchmark wordt onder evaluatie verstaan “een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.”<sup>LVI</sup>

## 5.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Slechts een zeer beperkt deel<sup>19</sup> van de overheden vraagt de klager na de klachtbehandeling naar zijn of haar ervaringen met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek). Ook Zaanstad geeft aan zo'n klanttevredenheidsonderzoek niet uit te voeren.<sup>LVII</sup>

Uit de benchmark blijkt dat andere overheden dan Zaanstad bewust afzien van een klanttevredenheidsonderzoek om zo te voorkomen dat zo'n onderzoek leidt tot een hernieuwde behandeling van de klacht.<sup>LVIII</sup> Het college en de burgemeester geven aan dat dit voor Zaanstad geen reden is om af te zien van een klanttevredenheidsonderzoek.

## 5.2 Interne registratie van verbeterpunten

Bij het afsluiten van de klacht bevat het zaaksysteem (Mozard) zes reflecterende vragen over de klacht aan de behandelend ambtenaar van Zaanstad. Wij noemen hier de twee belangrijkste vragen:<sup>LIX</sup>

1. Wat is de oorzaak van de klacht geweest?
2. Wat kan de organisatie verbeteren om de klacht te voorkomen?

Ambtenaren hebben de laatste vraag massaal beantwoord. Uit de interne registraties blijkt dat 89,2% (n= 497) van de afgehandelde klachten in 2022 is voorzien van een inhoudelijke beantwoording. Voor de behandelende klachten 2023 is dat gestegen naar 92,4% (n=428).<sup>20</sup>

Daarnaast wordt de klager (in het online formulier) gevraagd naar suggesties voor verbeteringen of oplossingen voor de klacht.<sup>LX</sup> Ook de klagers hebben massaal gebruikgemaakt van deze mogelijkheid. In 2022 deed 90,5% (n=504) suggesties, in 2023 is dat gestegen naar 92,4% (n=428).<sup>21</sup>

De vastgelegde antwoorden worden opgenomen in de interne rapportages ten behoeve van de sector- en afdelingshoofden met als doel om de primaire dienstverlening te verbeteren (zie paragraaf 5.3).<sup>LXI</sup>

<sup>18</sup> 78,6% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

<sup>19</sup> 5,3 % van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

<sup>20</sup> Voor alle behandelde klachten is de vraag "wat kan de organisatie verbeteren om de klacht te voorkomen". Antwoorden zoals "-" en "nvt" hebben wij gekwalificeerd als 'geen inhoudelijk antwoord'.

<sup>21</sup> Idem, zie voetnoot 14.

## 5.3 Interne rapportages

De klachtencoördinatoren stellen voor het merendeel van sectoren een interne klachtenrapportage (zie kader Inhoud klachtenrapportage) op voor het sectorhoofd en de afhandelingshoofden. De gegevens van deze rapportages komen uit de interne klachtenregistratie (zie paragrafen 3.1 en 5.2). De klachtbehandelaren zijn verantwoordelijk voor de juistheid van de interne klachtenregistratie. Zij zijn daarmee ook verantwoordelijk voor de juistheid van de inhoud van de interne klachtenrapportages. De klachtencoördinatoren ondersteunen op procesniveau het klachtproces en bespreken de rapportages inhoudelijk met de sectorhoofden.<sup>LXII</sup>

### *Inhoud klachtenrapportage*

Een klachtenrapportage per sector bevat per jaar (in dit voorbeeld voor de jaren 2020, 2021 en 2022<sup>22</sup>) een overzichtspagina met daarin op afdelingsniveau per kwartaal: het aantal klachten, het percentage klachten dat binnen de termijn is behandeld, en het deel van de klachten dat (on)gegrond is verklaard.

Aanvullend bevat de klachtenrapportage informatie op afdelingsniveau. Per klacht wordt onder meer informatie verstrekt over het onderwerp en de aard van klacht, de doorlooptijd en de reden van verlenging van de behandeltermijn, de oorzaak van de klacht, de uitkomst van de klachtbehandeling (klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond), suggesties van de klachtbehandelaar en suggesties van de klager om de klacht in de toekomst te voorkomen.

Bron: Gemeente Zaanstad, *Sector Externe Dienstverlening Q3 2022.xlsx*.

### 5.3.1 Interne rapportages 2022

In 2022 zijn voor de eerste drie kwartalen kwartaalrapportages opgesteld voor het merendeel van de sectoren. De klachtencoördinatoren hebben deze interne rapportages voorzien van begeleidende mails gericht aan het sectorhoofd en hebben daarin "opvallendheden" benoemd. Dit betreffen de samengevatte leerpunten. Deze leerpunten zijn regelmatig voorzien van tips om goed en snel te reageren om escalatie van de klacht te voorkomen (bijvoorbeeld: bel zo snel mogelijk met de klager na binnenkomst van de klacht).<sup>LXIII</sup>

In een enkel geval is de begeleidende mail voorzien van een presentatie waarin uiteen is gezet uit welke processtappen klachtbehandeling bestaat en hoe je een klacht behandelt. In de laatste processtap wordt de ambtelijke organisatie geadviseerd de vraag te stellen "hadden we het anders kunnen doen om de onvrede van de burger te voorkomen". Verder wordt de suggestie gegeven om de klacht te bespreken met betrokken collega's, de leidinggevende en het team.<sup>LXIV</sup>

---

<sup>22</sup> Voor het jaar 2022 is over de eerste drie kwartalen gerapporteerd.

De klachtencoördinatoren hebben de rapportages besproken in het clusteroverleg met de sectorhoofden en afdelingshoofden<sup>23</sup> en daarbij de leerpunten uitgelicht, met als doel om de primaire dienstverlening te verbeteren.<sup>LXV</sup>

Een deel van de rapportages over het vierde kwartaal van 2022 is opgesteld. De klachten over het vierde kwartaal van 2022 zijn niet geanalyseerd en de rapportages zijn niet verstrekt aan en besproken met de sectorhoofden.<sup>LXVI</sup> In reactie op deze bevinding hebben het college en de burgemeester aangegeven dat de rapportages het hele jaar beschikbaar zijn voor afdelings- en sectorhoofden.<sup>LXVII</sup>

### 5.3.2 Interne rapportages 2023

Vanwege een beperkte personele bezetting zijn er in 2023 geen kwartaalrapportages of halfjaarrapportages opgesteld door de klachtencoördinatoren. De klachten zijn niet geanalyseerd en de klachten zijn niet besproken met de sectorhoofden.<sup>LXVIII</sup> In reactie op deze bevinding hebben het college en de burgemeester aangegeven dat de rapportages dagelijks beschikbaar en opvraagbaar waren voor afdelingshoofden en sectorhoofden via het managementprogramma of het coördinaat. Van deze mogelijkheid werd ook gebruikgemaakt.<sup>LXIX</sup>

## 5.4 Andere vormen waarin klachtbehandeling onder de aandacht is gebracht

Naast de periodieke interne rapportages hebben de klachtencoördinatoren het belang van klachtbehandeling, ervaringen met klachtbehandeling en oplossingen met enige regelmaat onder de aandacht gebracht bij de ambtelijke organisatie. Met als doel om de bewustwording te vergroten.<sup>LXX</sup>

Klachtencoördinatoren hebben afdelingen, los van de interne rapportages, geadviseerd hoe klachten kunnen worden voorkomen en hebben intervisie en coaching verzorgd voor het behandelen van klachten.<sup>LXXI</sup>

## 5.5 Doorgevoerde aanpassingen

Uit de *Jaarrapportage Klachten 2022* (juli 2023) blijkt dat het college aanpassingen heeft doorgevoerd naar aanleiding van de interne evaluaties (zie kader).

### *Vijf doorgevoerde aanpassingen*

1. Belastingen heeft een automatische ontvangstbevestiging ingesteld als bewoners een bezwaar indienen. Hierin staat informatie over de procedure en termijnen.
2. Bij diverse afdelingen zijn collega's gecoacht in hun persoonlijke klantcontacten en zijn casussen in teamverband besproken.

<sup>23</sup> De klachtencoördinatoren hebben elke twee maanden gesproken met het klachtenteam van de voormalige sector Services in 2022.

3. Sector Openbare Ruimte: er is een flinke verbetering ingezet op een inhoudelijke terugkoppeling op meldingen.

4. Sector Services: veel inwoners nemen de telefoon niet op als er 'anoniem' wordt gebeld. Inmiddels bellen diverse afdelingen met het nummer 075-681 69 69. Als de inwoner terugbelt, dan komt hij/zij uit bij 14075.

5. Ook bij de afhandeling van terugbelverzoeken zijn medewerkers nu verplicht velden in het zaakstelsel in te vullen, zodat de inwoner altijd geïnformeerd kan worden of en hoe het terugbelverzoek is afgehandeld.

Bron: College van B en W, *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023, p. 5.

## 6 Klachtbehandeling door verbonden partijen

Hoewel de eigenstandige verantwoordelijkheid van verbonden partijen ten aanzien van klachtbehandeling erkend dient te worden, blijft het gemeentebestuur altijd aanspreekbaar op de taken die zij door externe partijen laat uitvoeren. Daarbij maakt het niet uit op welke juridische basis de uitvoering plaatsvindt. Ook bij uitvoering door een verbonden partij is het gemeentebestuur verantwoordelijk voor een behoorlijke uitvoering van haar taken. En omdat deze taken in toenemende mate worden uitgevoerd in regionale samenwerkingsverbanden, via verbonden partijen en gemeenschappelijke regelingen, is het maken van afspraken hierover extra van belang. Dit geldt ook zeker voor de behandeling van klachten. Als de klachtbehandeling door een verbonden partij plaatsvindt, blijft het gemeentebestuur zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling. Het gemeentebestuur moet daarom afspraken vastleggen en actief en goed toezicht houden op de manier waarop klachten worden behandeld. Dit standpunt heeft de Nationale ombudsman eerder ook in rapporten uitgedragen.<sup>LXXII</sup>

### 6.1 Gemeentelijk beleid voor klachtenregeling verbonden partijen

Ruim een kwart van de deelnemende overheden in de benchmark (inclusief Zaanstad)<sup>24</sup> geeft aan in hun beleid te hebben geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen.<sup>LXXIII</sup>

Artikel 5 zesde lid van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#) bepaalt dat externe opdrachtnemers van de gemeente klachten op een gelijke wijze de klacht moeten behandelen als de gemeente dat doet. Uit de toelichting op het artikel blijkt dat de gemeente Zaanstad in 2015 in toenemende mate taken verzelfstandigt of uitbesteedt. Het gemeentebestuur vond het destijds wenselijk om bij het uitbesteden van taken vast te leggen dat de burgers het recht houden op een adequate behandeling van klachten. Het gemeentebestuur hechtte daarbij aan een zo uniform mogelijke klachtenregeling. Met de

<sup>24</sup> 26,7% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

bepaling in de klachtenregeling heeft het gemeentebestuur voor ogen gehad om de gemeentelijke klachtenregeling ook van toepassing te laten zijn op externe opdrachtnemers van de gemeente.<sup>LXXIV</sup>

Wij constateren dat de klachtenregeling geen externe werking heeft<sup>25</sup> en daarom externe opdrachtnemers niet bindt. Wij constateren ook dat het begrip ‘externe opdrachtnemers’ breder is dan het begrip ‘verbonden partijen’. Een externe opdrachtnemer zou bijvoorbeeld ook een aannemer kunnen zijn die in opdracht van de gemeente werkzaamheden uitvoert in de openbare ruimte van Zaanstad.

De *Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Zaanstad* (2018), de *Zaanse Nota verbonden partijen* (2021) en de achterliggende handboeken bevatten momenteel (april 2024) geen verplichtingen en aanwijzingen dat een verbonden partij de gemeentelijke klachtenregeling van toepassing verklaart of daar uitvoering aan geeft. Ook bevat het geen aanwijzing dat een verbonden partij verplicht is om een klachtenregeling (gelijkend op die van de gemeente Zaanstad) op te stellen.<sup>LXXV</sup> Vanuit de gemeente Zaanstad zijn geen aanvullende kaders opgesteld over de klachtbehandeling door verbonden partijen.<sup>LXXVI</sup>

Een deel van de verbonden partijen van Zaanstad zijn gemeenschappelijke regelingen. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat als een gemeenschappelijke regeling een klacht afhandelt in verband met een gemandateerde of overgedragen bevoegdheid, de eigen klachtenregeling van de gemeenschappelijke regeling en hoofdstuk 9 van de Awb (klachtbehandeling) van toepassing zijn.<sup>LXXVII</sup> Die reactie is ten dele juist. Betreft het een overgedragen (gedelegeerde) of eigen bevoegdheid, dan is het ook de plicht en de bevoegdheid van de gemeenschappelijke regeling om deze klacht af te handelen. Gaat het om een gemandateerde bevoegdheid, dan handelt de gemeenschappelijke regeling deze klacht af namens en onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (veelal het college van B en W van de gemeente Zaanstad). De verplichtingen uit de Awb gelden bovendien niet voor privaatrechtelijke verbonden partijen als ze geen bestuursorgaan zijn. Bovendien zijn onderdelen van de Zaanse klachtenregeling aanvullend op de Awb.

Uit de benchmark en ons aanvullende onderzoek blijkt dat niet alle onderzochte gemeenschappelijke regelingen van Zaanstad hun klachtenreglement op hun website vermelden, dat het bij vier gemeenschappelijke regelingen ingewikkeld is om een klacht in te dienen, en dat het bij slechts twee andere gemeenschappelijke regelingen mogelijk is om een klacht zowel digitaal, schriftelijk als mondeling in te dienen (zie paragraaf 6.3).

---

<sup>25</sup> De klachtenregeling is een beleidsregel waarbij het gemeentebestuur verdere invulling geeft aan de bestaande bestuursbevoegdheid en de verplichting die voortvloeien uit hoofdstuk 9 Awb. De klachtenregeling is geen algemeen verbindend voorschrift.



## 6.2 Raadsinformatie over verbonden partijen

Ruim een derde van deelnemende overheden (inclusief Zaanstad)<sup>26</sup> geeft aan de volksvertegenwoordigers te informeren over het aantal en de aard van de klachten die ontvangen en behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren.<sup>LXXVIII</sup>

In de benchmark zijn drie verbonden partijen van Zaanstad onderzocht: de GGD Zaanstreek-Waterland, de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied en Werkom. Voor deze drie verbonden partijen geldt dat de gemeentelijke jaarstukken en de raadsbrief die aan de raad zijn verstuurd geen informatie bevatten over de klachtbehandeling door verbonden partijen (zie paragraaf 3.2). De jaarstukken van de GGD Zaanstreek-Waterland en van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied zijn voor een zienswijze toegestuurd aan de raad. De informatie in die jaarstukken over klachten is summier, en in het geval van de omgevingsdienst ontbreekt deze informatie voor de jaren 2021 en 2022. Met de raad is geen informatie gedeeld over het aantal ontvangen klachten door Werkom (zie paragraaf 6.3.3).

## 6.3 Beoordeling gemeenschappelijke regelingen

### 6.3.1 GGD Zaanstreek-Waterland

In de benchmark is aangegeven dat de gemeente afspraken heeft gemaakt met de GGD Zaanstreek-Waterland (hierna: de GGD) over klachtbehandeling en dat de gemeente Zaanstad haar verantwoordelijkheden met betrekking tot klachtbehandeling in delegatie heeft overgedragen aan de GGD.<sup>LXXIX</sup> Navraag leert dat de verantwoordelijkheid niet is overgedragen aan de GGD.<sup>LXXX</sup>

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft de GGD een [eigen klachtenreglement](#) vastgesteld. Uit de [website van de GGD](#) blijkt dat de klacht via een digitaal formulier, via de mail, per post of telefonisch kan worden ingediend. Uit dezelfde [webpagina](#) blijkt dat voor klachten over Veilig Thuis een afzonderlijk [klachtenreglement](#) is vastgesteld.<sup>27</sup>

De jaarrekeningen van de GGD over de jaren 2019 tot en met 2022 bevatten een beschrijving van het aantal klachten voorzien van een korte beschrijving van de aard van de klachten. Het aantal klachten wordt gerapporteerd op het totaalniveau van alle

<sup>26</sup> 37,3% van 75 deelnemende overheden aan de benchmark.

<sup>27</sup> Op 7 mei 2024 heeft GGD Zaanstreek-Waterland aangegeven dat de definitieve factsheet van TwynstraGudde enkele onjuistheden bevat. Op pagina 7 van de factsheet had moeten staan “De BIG- en SKJ-geregistreerde medewerkers van de GGD vallen onder het tuchtrecht. De GGD is aangesloten bij de Landelijke geschillencommissie Publieke Gezondheidszorg. En ten aanzien van klachten over Veilig Thuis is er ook een externe klachtenregeling”. Daar waar “Landelijke geschillencommissie Zorg” staat, had “Landelijke geschillencommissie Zorg / Publieke Gezondheidszorg” moeten staan.



deelnemende gemeenten.<sup>28</sup> Het college heeft de jaarstukken (2019-2022) ter kennisname aan de raad aangeboden om de raad de mogelijkheid te bieden een zienswijze te geven.<sup>LXXXI</sup>

Het aantal klachten voor de gemeente Zaanstad zoals vermeld in de benchmark is speciaal voor dit onderzoek door Zaanstad opgevraagd bij de GGD. Zaanstad had in de periode 2019 tot en met 2023 geen inzicht in het aantal klachten.

### 6.3.2 Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied

In de benchmark is aangegeven dat de gemeente geen afspraken heeft gemaakt met Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (hierna: de omgevingsdienst) over de klachtbehandeling.<sup>LXXXII</sup> Het is de gemeente Zaanstad en de omgevingsdienst niet bekend waarom er geen afspraken zijn gemaakt.<sup>LXXXIII</sup>

In het mandaatbesluit is geregeld dat de directeur van de omgevingsdienst door het Zaanse college gemandateerd is om klachten te behandelen over de omgevingsdienst en personen die onder verantwoordelijkheid van de omgevingsdienst werkzaamheden verrichten.<sup>LXXXIV</sup> De omgevingsdienst heeft de [Interne klachtenregeling Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied 2019](#) vastgesteld. De website van de omgevingsdienst bevat een [klachtenformulier](#). Op dezelfde webpagina is ook vermeld dat de klacht schriftelijk kan worden ingediend (met vermelding van het correspondentieadres).

De jaarverslagen en -rekeningen van de omgevingsdienst over de jaren 2019, 2020 en 2023 bevatten een summier beschrijving van het aantal klachten, soms voorzien van de aard van de klachten (onheuse bejegening door medewerkers) met een verwijzing naar de interne klachtregeling. In 2023 is dit voor het eerst uitgesplitst naar deelnemende gemeenten. De jaarverslagen en -rekeningen over de jaren 2021, 2022 bevatten geen informatie over het aantal en de aard van de ontvangen klachten. Het college heeft de jaarverslagen en -rekeningen van de omgevingsdienst (2019-2022) ter kennisname aan de raad aangeboden om de raad de mogelijkheid te bieden een zienswijze te geven.<sup>LXXXV</sup>

Het aantal klachten over de gemeente Zaanstad zoals vermeld in de benchmark (voor de jaren 2019 tot met 2022: nul klachten) is speciaal voor dit onderzoek door Zaanstad opgevraagd bij de omgevingsdienst. Zaanstad had in de periode 2019 tot en met 2023 geen inzicht in het aantal klachten.<sup>LXXXVI</sup>

### 6.3.3 Werkom

In de benchmark is aangegeven dat de gemeente afspraken met Werkom heeft gemaakt over klachtbehandeling. Deze afspraken staan niet op papier. In het kort komt het erop neer dat als een inwoner van Zaanstad van mening is dat Werkom de klacht niet goed heeft afgehandeld, diegene zich kan melden bij de gemeente Zaanstad. De gemeente treedt dan in overleg met de indiener van de klacht en stemt vervolgens een oplossing af met Werkom en de indiener van de klacht. Als de indiener van de klacht niet tevreden is over

---

<sup>28</sup> Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland en Zaanstad.

deze afhandeling, dan wordt actief verwezen naar de Ombudsman Metropool Amsterdam.<sup>LXXXVII</sup>

Werkom geeft aan een klachtenprocedure en een klachtenregeling ongewenste omgangsvormen te hebben vastgesteld. Deze zijn niet gepubliceerd op de website van Werkom en daarmee niet toegankelijk voor zijn klanten. De website van Werkom bevat een [klachtenformulier](#). In het handboek *Zo doen we dat bij Werkom!*, wordt ook de mogelijkheid geboden om de klacht per e-mail in te dienen.<sup>LXXXVIII</sup>

De rapportages van Werkom aan de gemeente Zaanstad over de jaren 2019 tot en met 2022 bevatten informatie over het aantal en de aard van de ontvangen klachten die zijn gerelateerd aan de uitvoering van het participatieproces.<sup>LXXXIX</sup> De rapportages zijn niet met de raad gedeeld. Daarmee is de raad niet geïnformeerd over de aard en het aantal van de ontvangen klachten door Werkom.<sup>XC</sup>

### 6.3.4 Zeven andere gemeenschappelijke regelingen

Naast de drie gemeenschappelijke regelingen (zie paragrafen [6.3.1](#) tot en met [6.3.3](#) hebben we de websites van zeven andere gemeenschappelijke regelingen van Zaanstad bezocht op 17 april 2024 (zie [bijlage 1](#)). Daarbij onderzochten we of:

- informatie over de klachtprocedure vindbaar is op website;
- op de website is vermeld hoe een klacht kan worden ingediend;
- de tekst van de website begrijpelijk is en het eenvoudig is om een klacht in te dienen.

Voor iets meer dan de helft van deze gemeenschappelijke regelingen geldt dat de informatie op de website summier is of dat wordt verwezen naar het formele klachtreglement. Bij twee gemeenschappelijke regelingen ontbrak informatie over het indienen van een klacht en de klachtbehandeling.<sup>29</sup>

Het aantal mogelijkheden waarop een klacht kan worden ingediend is beduidend kleiner dan bij de gemeente Zaanstad. Bij drie gemeenschappelijke regelingen kan de klacht alleen worden ingediend via een digitaal klachtenformulier. Twee formulieren waren overigens op 17 april 2024 onvindbaar (de koppeling werkte niet), waardoor het op dat moment niet mogelijk was om een klacht in te dienen. Naar aanleiding van onze bevinding is dit hersteld door de gemeenschappelijke regelingen. Bij vier andere regelingen was het mogelijk om de klacht schriftelijk in te dienen. Drie regelingen boden ook de mogelijkheid om de klacht telefonisch in te dienen.

Bij drie van de zeven regelingen was de tekst op de website begrijpelijk en was het relatief eenvoudig om een klacht in te dienen.

---

<sup>29</sup> Bij vier van de zeven gemeenschappelijke regelingen was de regeling summier beschreven of werd verwezen naar de klachtregeling. De websites van twee andere gemeenschappelijke regelingen bevatten geen informatie over de klachtregeling. Op de website van één gemeenschappelijke regeling stond de klachtregeling.

## 7 Adviezen

Het gemeentebestuur van Zaanstad streeft met zijn klachtbehandeling na dat binnengekomen klachten adequaat worden afgehandeld en opgelost, en dat het leert van ingediende klachten. Aanvullend streeft de ambtelijke organisatie ernaar om het vertrouwen in de gemeente te herstellen en de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Uit voorgaande hoofdstukken blijkt dat Zaanstad veel organisatorische randvoorwaarden heeft getroffen om deze doelstellingen te bereiken.

Zo registreert Zaanstad binnengekomen klachten centraal. De klachtencoördinatoren vervullen een ondersteunende en faciliterende rol om deze klachten vervolgens tijdig af te handelen. Indieners van klachten kunnen de afhandeling van hun klacht digitaal volgen en hebben de mogelijkheid om verbeterpunten aan te dragen over de afhandeling ervan. Daarnaast worden medewerkers die betrokken waren bij het ontstaan van de klacht geïnformeerd over de uitkomst van de klachtbehandeling. In de eerste drie kwartalen van 2022 zijn ook leidinggevendenden geïnformeerd over de afgehandelde klachten en mogelijke achterliggende oorzaken ervan. Het college heeft tot slot een klachtenrapportage opgesteld voor de raad. Wij vinden dat positief; het bevordert het leren van klachten.

We verwachten dat het uitvoeren van onderstaande vijf adviezen bijdraagt aan de verdere realisatie van de doelstellingen van het gemeentebestuur.

### 7.1 Advies 1: geef bekendheid aan alle mogelijkheden om een klacht in te dienen

Het is mogelijk om een klacht op verschillende manieren in te dienen bij de gemeente Zaanstad: mondeling, schriftelijk of online. Dat is positief. De gemeentelijke website bevat (in april 2024) echter alleen informatie over het online indienen van een klacht.

### 7.2 Advies 2: rapporteer eenduidig over klachten

Het gemeentebestuur van Zaanstad heeft in de jaarstukken en de raadsbrief consequent gerapporteerd over het aantal *afgehandelde* klachten, terwijl op basis van de omschrijvingen de indruk ontstaat dat het om het hogere aantal *ontvangen* klachten of het nog hogere aantal *geregistreeerde* klachten gaat. In de *Jaarstukken 2023* ontbreekt informatie over het aantal (ontvangen en afgehandelde) klachten. De [gemeentelijke website](#) bevat gedeeltelijk informatie over het aantal ontvangen klachten (eerste tot en met het derde kwartaal van 2023), maar die informatie is niet actief onder de aandacht van de raad gebracht.

Het percentage klachten dat binnen de (verlengde) termijn is afgehandeld, ligt lager dan naar buiten toe is gerapporteerd. Dit komt doordat Zaanstad sommige klachten pauzeert (“opschort”). Hoewel het begrijpelijk is dat Zaanstad soms langer de tijd neemt om de klacht goed af te handelen, is het wel van belang dat de klager schriftelijk instemt met het verlengen van de termijn. Die mogelijkheid wordt de klager op dit moment nog niet

geboden. Het is bovendien van belang dat Zaanstad deze termijnverlening gaat registreren en daarover verantwoording aflegt.

Vooruitlopend op de actieve informatieplicht vanuit de Wet open overheid geven wij het gemeentebestuur in overweging om de interne klachtenregistratie op een beperkt aantal onderdelen uit te breiden (zie paragraaf 3.1), zodat later op een efficiënte wijze uit eigen beweging kan worden gerapporteerd over de afgehandelde klachten.

### 7.3 Advies 3: pas onderdelen van de klachtbehandeling aan

Het gemeentebestuur van Zaanstad wil dat klachten zoveel mogelijk informeel worden afgedaan. Deze werkwijze maakt duidelijk dat de klager en de klacht centraal staan. Een aantal onderdelen van de klachtbehandeling kan nog verder verbeteren, waaronder het warm doorverwijzen van de klager als de klacht betrekking heeft op een andere organisatie, het verlengen van de behandeltermijn in overleg met de klager en het gebruikmaken van de behoorlijkheidswijzer (2019) van de Nationale ombudsman bij het beoordelen van klachten.

### 7.4 Advies 4: heb aandacht voor klachtbehandeling door verbonden partijen

Vanuit de gemeentelijke doelstelling en vanuit het oogpunt van uniformiteit voor een klager wil het gemeentebestuur dat de klacht door een externe opdrachtnemer op eenzelfde wijze wordt behandeld als de gemeente dat doet. In procedurele en juridische zin heeft het gemeentebestuur nog onvoldoende maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat er afspraken met externe partijen worden gemaakt over de klachtbehandeling. Op grond van de toelichtende tekst bij de klachtenregeling van Zaanstad vragen wij ons af of het gemeentebestuur beoogd heeft dat alle opdrachtnemers klachten op eenzelfde wijze behandelen. Of beoogt het gemeentebestuur dit alleen voor verbonden partijen, waaronder de gemeenschappelijke regelingen van Zaanstad?

Uit ons beperkte onderzoek bij gemeenschappelijke regelingen van Zaanstad blijkt dat het merendeel van deze gemeenschappelijke regelingen klachten anders behandelt dan de gemeente.

Te overwegen valt om bij het actualiseren van de handboeken (2014) die behoren bij de *Nota verbonden partijen* (2021), expliciet aandacht te besteden aan de klachtbehandeling door de verbonden partijen. Bijvoorbeeld door in de handboeken het aandachtspunt op te nemen dat afspraken over de klachtbehandeling worden vastgelegd in de gemeenschappelijke regeling of in de dienstverleningsovereenkomst. Deze afspraken kunnen ook betrekking hebben op de vraag of de ombudsman, en zo ja, welke ombudsman, bevoegd is om klachten in tweede instantie te behandelen. Indien het gemeentebestuur ook een uniforme klachtbehandeling door andere opdrachtnemers wenst, is het zaak om naast de actualisatie van de handboeken, ook de inkoopvoorwaarden van de gemeente te actualiseren.

Verder zou de jaarlijkse raadsinformatiebrief over klachtbehandeling uitgebreid kunnen worden met informatie over de klachtbehandeling door verbonden partijen of externe opdrachtnemers. Met de raadsinformatiebrief wordt dan integraal, dus ook over de verbonden partijen, verantwoording afgelegd over de klachtbehandeling. Dat maakt het voor raadsleden eenvoudiger om de klachtbehandeling te controleren. Randvoorwaarde is dat de gemeente dan afspraken maakt met verbonden partijen over het periodiek aanleveren van informatie over de klachtbehandeling aan de gemeente Zaanstad.

## 7.5 Advies 5: overweeg om de klachtenregeling te evalueren en pas deze zo nodig aan

De *Klachtenregeling Zaanstad 2015* is met terugwerkende kracht op 1 januari 2015 in werking getreden. Het is verstandig om regelingen periodiek te evalueren en daarbij vast te stellen of met de regeling de gewenste bestuurlijke doelen worden nagestreefd, of de doelen ook worden bereikt met de regeling en of de in de regeling beschreven werkwijze nog past bij de bestaande en gewenste werkwijze.

## 8 Aankondiging gezamenlijk verdiepend onderzoek ombudsman en rekenkamer

De Ombudsman Metropool Amsterdam en de Rekenkamer Zaanstad hebben naar aanleiding van de onderzoeksbevindingen besloten om twee onderwerpen gezamenlijk nader te onderzoeken: de klanttevredenheid rondom de klachtbehandeling en de wijze waarop Zaanstad leert van klachten. Medio 2024 zullen we onze gezamenlijke onderzoeksopzet toesturen aan het gemeentebestuur.

### 1. Klanttevredenheid

Het gemeentebestuur van Zaanstad heeft veel organisatorische randvoorwaarden getroffen om de eigen doelstellingen van klachtbehandeling te bereiken. Een van de doelstellingen is het adequaat afhandelen van ontvangen klachten. Adequaat heeft zowel een extern perspectief (dat van de klager) als een intern perspectief (dat van de organisatie). Over het externe perspectief is nog weinig bekend.

Volgens de klachtenregeling zijn klachten die informeel zijn afgehandeld, klachten die naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld. Zaanstad geeft aan tussen de 85% en 90% van de klachten informeel af te handelen (zie paragraaf 4.4). Tegelijkertijd voert de gemeente Zaanstad, net zoals het merendeel van de andere overheden, geen klanttevredenheidsonderzoek uit onder klagers. In het verdiepende onderzoek gaan wij na hoe klagers de klachtbehandeling hebben ervaren.

### 2. Leren van klachten

Uit hoofdstuk 5 blijkt welke maatregelen het gemeentebestuur heeft getroffen om te leren van klachten en welke vijf aanpassingen het heeft gemaakt na een interne evaluatie van klachten. Uit de informatie blijkt niet of deze aanpassingen betrekking hebben op

onderwerpen waar inwoners het meest last van hebben gehad. Ook blijkt niet waarom deze aanpassingen zijn doorgevoerd en andere mogelijke aanpassingen niet zijn gemaakt.

In het verdiepend onderzoek gaan wij aan de hand van casusonderzoek na hoe Zaanstad leert van klachten en welke overwegingen er zijn om de interne werkwijze aan te passen. Om het leren te faciliteren, zullen wij een deel van de casussen laten selecteren door het gemeentebestuur, de andere casussen zullen worden geselecteerd door onszelf en de Ombudsman Metropool Amsterdam.

# Reactie college, reactie burgemeester en nawoord rekenkamer

Op 11 juni 2024 hebben wij zowel het college van B en W als de burgemeester gevraagd bestuurlijk te reageren op het concept van deze rekenkamerbrief. De burgemeester heeft op grond van artikel 170 eerste lid en onder e van de Gemeentewet de plicht om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur. Op 3 juli 2024 ontvingen we de gezamenlijke bestuurlijke reactie.

## 9 Bestuurlijke reactie

Geachte mevrouw Daalder,

Deze brief bevat de gezamenlijke reactie van de burgermeester en wethouders op het rekenkameronderzoek getiteld: "klachtbehandeling Zaanstad". Allereerst wil het college van de gemeente Zaanstad de Rekenkamer Metropool Amsterdam bedanken voor het onderzoek naar de klachtbehandeling in Zaanstad en de prettige samenwerking daarbij.

Het behandelen van klachten is een essentieel onderdeel van de dienstverlening van de gemeente. Een adequate klachtenbehandeling draagt bij in het herstellen van vertrouwen van inwoners en geeft de mogelijkheid om processen te verbeteren. De conclusies en aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport stellen ons in staat om aan de hand van de bevindingen en adviezen de klachtbehandeling verder te verbeteren.

### **Reactie op bevindingen**

Het college vindt het fijn te vernemen dat de Rekenkamer de indruk heeft dat de organisatorische randvoorwaarden van de klachtbehandeling binnen de gemeente Zaanstad op orde zijn. De bevindingen zijn ter kennisname overgenomen.

Een van de bevindingen betreft het verbeteren van de informatievoorziening richting de raad. Het college gaat onderzoeken of meer informatie over klachtbehandeling in de Planning- en Control cyclus meegenomen kan worden. De manier waarop informatie geregistreerd wordt en de kwaliteit van de managementgegevens die gegenereerd worden, gaan nader bekeken worden.

Wat informatievoorziening in het algemeen betreft, staan klachten op de lijst van elf informatiecategorieën die onder de Wet open overheid openbaar moeten worden gemaakt. Actieve openbaarmaking en dit goed inrichten is een belangrijk speerpunt voor het college. Verder werkt de gemeente de komende jaren aan het aanpassen van de klachtenregistratie. De bevindingen en conclusies uit het rekenkameronderzoek zullen daarin worden meegenomen.

De Rekenkamer rapporteert dat de gemeente Zaanstad gemiddeld meer klachten ontvangt in vergelijking met acht andere gemeenten van vergelijkbare grootte. Verduidelijkende factoren zoals: opleidingsniveau, inkomensniveau, het aantal contactmomenten met inwoners en andere demografische kenmerken worden niet meegenomen in het benchmark onderzoek. Het college neemt deze bevinding ter kennisneming aan, en ziet elke klacht van een inwoner als meerwaarde om de dienstverlening te verbeteren.

Het college vindt het belangrijk om de klachtbehandeling vanuit een oplossingsgerichte aanpak en goed contact op te pakken. Hiermee wordt geprobeerd juridisering te voorkomen.

### **Reactie op adviezen**

In uw rapport doet u waardevolle aanbevelingen. Deze sluiten deels al aan bij de acties die we reeds hebben ingezet.

#### **Advies 1: Geef bekendheid aan alle mogelijkheden om een klacht in te dienen**

Wij nemen het advies over. We geven meer bekendheid aan de mogelijkheden om zowel via de website als telefonisch een klacht in te dienen. Op de nieuwe website staat uitgebreide en duidelijke informatie over het indienen van een klacht.

#### **Advies 2: Rapporteer eenduidig over klachten**

Het college rapporteert jaarlijks over klachten. Bekeken wordt hoe dit beter in de P&C-cyclus kan worden opgenomen. In de jaarstukken van de gemeente Zaanstad zal specifiekere worden gerapporteerd over het aantal ontvangen klachten en het aantal dat uiteindelijk binnen het kalenderjaar als klacht wordt behandeld.

Het college waardeert de erkenning dat er soms langer de tijd wordt genomen om een klacht goed af te handelen. De afhandeling gebeurt meestal mondeling. Wanneer er sprake is van een afwijkende behandeltermijn wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld. Er zal, waar mogelijk, meer aandacht komen voor het vastleggen van de reden door de behandelaar, ook aan de klager.

#### **Advies 3: Pas onderdelen van de klachtbehandeling aan**

Zaanstad werkt intensiever samen met partners bij de klachtbehandeling. Ervaring hiermee is opgedaan bij de Sociaal Wijkteams, HVC en Noot Personenvervoer en zal worden toegepast bij alle partner-organisaties.

De nieuwe behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman zal na vaststelling worden meegenomen in de werkwijze van de organisatie.

#### **Advies 4: Heb aandacht voor klachtbehandeling door verbonden partijen**

Naar aanleiding van het rekenkameronderzoek 'Grip op Warmtenet Zaanstad 2023' heeft de rekenkamer aanbevolen om het handboek Verbonden partijen te actualiseren. Deze aanbeveling is overgenomen en is nu onderdeel van het plan van aanpak. Het college stelt dat nog voor de zomer vast. De raad ontvangt hierover een Raadsinformatiebrief. Het college laat verkennen hoe het de informatievoorziening aan de raad aangaande klachtbehandeling door verbonden partijen of externe opdrachtnemers kan verbeteren.



*Afspraken maken met externe partijen over uniforme klachtbehandeling:* Het college erkent de waarde en het belang van correcte klachtbehandeling door verbonden partijen. Hij neemt het advies van de Rekenkamer ter harte en laat verkennen of en in welke mate, de gemeente Zaanstad afspraken kan maken met externe partijen over uniforme klachtbehandeling.

*Actualiseren handboeken (2014) die behoren bij de Nota verbonden partijen (2021):* De rekenkamer heeft deze aanbeveling ook gedaan naar aanleiding van het rekenkameronderzoek 'Grip op Warmtenet Zaanstad 2023'. Deze aanbeveling is overgenomen en is nu onderdeel van het plan van aanpak. Het college stelt het plan van aanpak nog voor de zomer vast. De raad ontvangt hierover een Raadsinformatiebrief.

*'Verder zou de jaarlijkse raadsinformatiebrief over klachtbehandeling uitgebreid kunnen worden met informatie over de klachtbehandeling door verbonden partijen of externe opdrachtnemers':* Het college erkent de waarde en het belang van correcte klachtbehandeling door verbonden partijen of externe opdrachtnemers. Hij neemt het advies van de Rekenkamer ter harte en laat verkennen of en in welke mate, de gemeente Zaanstad kan inzetten op verbetering van informatievoorziening aan de raad aangaande klachtbehandeling door verbonden partijen of externe opdrachtnemers.

**Advies 5: Overweeg om de klachtenregeling te evalueren en pas deze zo nodig aan**  
Het evalueren en eventueel aanpassen van de klachtenregeling zal plaatsvinden vanaf Q4 2024. De adviezen en bevindingen uit het rekenkamerrapport worden in deze herziening overwogen.

We bedanken de Rekenkamer voor uw inspanningen, de bevindingen en aanbevelingen in het rapport.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Zaanstad,

drs. J. Hamming, burgemeester

drs. G. Blom, gemeentesecretaris

## 10 Nawoord rekenkamer

De rekenkamer bedankt het college en de burgemeester voor de positieve en constructieve gezamenlijke reactie. Het college en de burgemeester geven aan dat de bevindingen en de vijf adviezen uit de rekenkamerbrief hen in staat stellen de klachtbehandeling verder te verbeteren.

In de bestuurlijke reactie geeft het gemeentebestuur op hoofdlijnen aan hoe het uitvoering zal geven aan de adviezen. Het heeft aangekondigd dat er meer bekendheid zal worden gegeven aan de wijze waarop een klacht kan worden ingediend en dat de gemeentelijke website zal worden aangepast. Voor een aantal aandachtspunten en adviezen zijn verkenningen aangekondigd. Bijvoorbeeld over het verbeteren van de kwaliteit van de (raads)informatievoorziening en het maken van uniforme afspraken met externe partijen over klachtbehandeling.

Om de raad gestructureerd te informeren over de uitvoering van de vijf adviezen, inclusief de aangekondigde verkenningen en acties, adviseren wij het college een (beknopt) plan van aanpak op stellen, dit met de raad te delen en de raad periodiek te informeren over de voortgang en uitkomsten.

Ten behoeve van de uitvoering van advies 2 (rapporteer eenduidig over klachten) en advies 3 (pas onderdelen van de klachtbehandeling aan) willen wij naar aanleiding van de reactie nog een punt onder de aandacht brengen bij de gemeenteraad, het college en de burgemeester.

Het kan soms nodig zijn om langer de tijd te nemen om een klacht goed af te handelen. Op grond van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht is verder uitstel alleen mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt. Uit de reactie van het gemeentebestuur maken wij op dat zij de klager alleen op de hoogte wil stellen van de langere behandeltermijn. Dat is niet in lijn met de letter en de geest van de wet. Wij adviseren om in de werkwijze duidelijk te maken dat het verlengen van de termijn in onderlinge afstemming met de klager plaatsvindt, en dat dit geen eenzijdige mededeling betreft.

## Onderzoeksverantwoording

Dit is de bijlage bij de rekenkamerbrief van het onderzoek *Klachtbehandeling Zaanstad*. De volledige rapportage bestaat naast de rekenkamerbrief en deze bijlage, ook uit de *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad* (TwynstraGudde, 1 december 2023) en het rapport *NVRR DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023* (TwynstraGudde, 15 december 2023). De volledige rapportage staat vanaf 10 juli 2024 op [de projectpagina](#).

### 11 Onderzoeksteam

Onderzoeksteam	
Directeur	Annelies Daalder
Onderzoeker	Arjan Kok

## Bijlagen

### Bijlage 1 - Toegankelijkheid klachtprocedures gemeenschappelijke regelingen

Gemeenschappelijke regeling	Informatie over de klachtprocedure vindbaar op website?	Op welke wijze kan de klacht worden ingediend (informatie website)?	Tekst website begrijpelijk en is het eenvoudig om een klacht in te dienen?
Gemeenschappelijke regeling Centraal Nautisch Beheer Noordzeekanaalgebied	De website bevat <a href="#">summiere</a> informatie. De website bevat geen beschrijving van of een verwijzing naar klachtenregeling of -procedure.	<a href="#">Digitaal formulier of schriftelijk.</a>	Ja
Gemeenschappelijke Rekenkamer Metropool Amsterdam	De <a href="#">klachtenregeling</a> is op de website gepubliceerd.	<a href="#">Telefonisch, schriftelijk of per e-mail.</a>	Ja
Gemeenschappelijke regeling Ombudsman Metropool Amsterdam	De <a href="#">website</a> bevat een verwijzing naar het <a href="#">klachtenreglement</a> .	<a href="#">Telefonisch of per e-mail.</a>	Ja
Gemeenschappelijke regeling Recreatieschap Alkmaarder- en Uitgeestermeer	De informatie over de klachtregeling is alleen vindbaar op de website via een externe zoekmachine (bijv. Google).  De website bevat een hyperlink naar <a href="#">lokaleregelgeving.overheid.nl</a> waarop de <a href="#">Verordening klachtenregeling</a>	<a href="#">Digitaal klachtenformulier</a> , waarvan de hyperlink niet werkt (dd. 17 april 2024).  Naar aanleiding van het feitelijk wederhoor van de rekenkamer is de	Nee, de klachtenregeling is slecht vindbaar en het digitaal klachtenformulier geeft een foutmelding.  Naar aanleiding van het feitelijk wederhoor van de

Gemeenschappelijke regeling	Informatie over de klachtprocedure vindbaar op website?	Op welke wijze kan de klacht worden ingediend (informatie website)?	Tekst website begrijpelijk en is het eenvoudig om een klacht in te dienen?
	<p><a href="#">Recreatieschap Alkmaarder- en Uitgeestermeer</a> is gepubliceerd.</p>	<p>hyperlink op 8 mei 2024 hersteld.</p>	<p>rekenkamer is op 8 mei 2024 aangegeven dat de vindbaarheid en de regeling en het formulier zullen worden verbeterd.</p>
<p>Gemeenschappelijke regeling Recreatieschap Twiske- Waterland</p>	<p>De informatie op de <a href="#">website</a> is summier: "Wil je een officiële klacht indienen? Dan kun je gebruik maken van de <a href="#">klachtenregeling</a>."</p>	<p><a href="#">Digitaal klachtenformulier</a>, waarvan de hyperlink niet werkt (dd. 17 april 2024).</p> <p>Naar aanleiding van het feitelijk wederhoor van de rekenkamer is de hyperlink op 8 mei 2024 hersteld.</p>	<p>Nee, de website bevat geen uitleg van de klachtregeling en het digitaal klachtenformulier geeft een foutmelding.</p> <p>Naar aanleiding van het feitelijk wederhoor van de rekenkamer is op 8 mei 2024 aangegeven dat de vindbaarheid en de regeling en het formulier zullen worden verbeterd.</p>
<p>Veiligheidsregio Zaanstreek- Waterland</p>	<p>De <a href="#">website</a> bevat geen beschrijving van of een verwijzing naar klachtenregeling of -procedure. Alleen een algemeen contactformulier,</p>	<p><a href="#">Digitaal formulier</a>.</p>	<p>Nee, de website bevat geen uitleg van de klachtregeling. Een klacht kan alleen digitaal worden ingediend.</p>

Gemeenschappelijke regeling	Informatie over de klachtprocedure vindbaar op website?	Op welke wijze kan de klacht worden ingediend (informatie website)?	Tekst website begrijpelijk en is het eenvoudig om een klacht in te dienen?
	<p>waarbij het onderwerp 'klacht' kan worden ingevuld.</p>		<p>Naar aanleiding van het feitelijk wederhoor van de rekenkamer is op 22 mei 2024 aangegeven dat de klachtenregeling zal worden uitgelegd op de website en dat er een afzonderlijk klachtenformulier zal worden toegevoegd aan de website.</p>
<p>Gemeenschappelijke regeling Vervoerregio Amsterdam</p>	<p>De <a href="#">website</a> bevat een pagina waar het <a href="#">Klachtenformulier Vervoerregio Amsterdam</a> gedownload kan worden. De website bevat geen beschrijving van of een verwijzing naar een klachtenregeling of -procedure.</p> <p>Naar aanleiding van het feitelijk wederhoor van de rekenkamer is op 7 mei 2024 aangegeven dat de klachtenregeling zowel op de website van <a href="#">lokaleregelgeving.overheid.nl</a> als</p>	<p>Op de website kan een <a href="#">Klachtenformulier</a> worden gedownload. Daaruit blijkt niet hoe de klacht kan worden ingediend. Uit artikel 4 van de klachtregeling blijkt dat de klacht zowel mondeling als schriftelijk kan worden ingediend.</p>	<p>Nee, de website bevat geen uitleg over hoe een klacht kan worden ingediend en bevat ook geen verwijzing naar een klachtregeling.</p>

Gemeenschappelijke regeling	Informatie over de klachtprocedure vindbaar op website?	Op welke wijze kan de klacht worden ingediend (informatie website)?	Tekst website begrijpelijk en is het eenvoudig om een klacht in te dienen?
	<p>op de website van de Vervoerregio is gepubliceerd. Op 3 juni 2024 hebben wij deze regeling niet op de website van de Vervoerregio aangetroffen. Wij hebben daarbij gezocht op 'klacht', 'klachten', 'klachtregeling' en 'klachtenregeling'.</p>		

Bron: Rekenkamer Zaanstad, beoordeling websites op 17 april 2024 en verwerking feitelijke reacties op 3 juni 2024.

## Eindnoten

- <sup>I</sup> Kamerstukken II, 1997–1998, 25 837, nr. 3 pp. 1, 3 en 4.
- <sup>II</sup> Artikel 2 Klachtenregeling Zaanstad 2015, geldend vanaf 3 augustus 2015, geraadpleegd op 8 april 2024.
- <sup>III</sup> Artikel 2 Klachtenregeling Zaanstad 2015, geldend vanaf 3 augustus 2015, geraadpleegd op 8 april 2024.
- <sup>IV</sup> Klachtencoördinaat gemeente Zaanstad, *Handleiding voor het behandelen van WOB-zaken in Mozard*, 1 juli 2023, p. 4.
- <sup>V</sup> Klachtencoördinaat gemeente Zaanstad, *Handleiding voor het behandelen van WOB-zaken in Mozard*, 1 juli 2023, p. 4.
- <sup>VI</sup> TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023.
- <sup>VII</sup> E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 23 februari 2024; Excel-bestand 2023 overzicht afgehandelde klachten.
- <sup>VIII</sup> [Dienstverlening in Zaanstad in cijfers Jaaroverzicht 2022](#), laatst geraadpleegd 3 juni 2024.
- <sup>IX</sup> Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht, commentaar op art. 9:12a Awb, laatst geraadpleegd op 10 april 2024, met verwijzing naar Kamerstukken II, 1998–1999, 25 837, nr. 9.
- <sup>X</sup> E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad aan de rekenkamer, 1 maart 2024.
- <sup>XI</sup> TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 7.
- <sup>XII</sup> Gemeente Zaanstad, *Jaarstukken 2022*, p. 90; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad aan de rekenkamer, 29 april 2024.
- <sup>XIII</sup> Gemeente Zaanstad, *Jaarstukken 2023*, 10 mei 2024.
- <sup>XIV</sup> Gemeente Zaanstad, *Jaarstukken 2021*, pp. 131-132.
- <sup>XV</sup> Gemeente Zaanstad, *Jaarstukken 2023*, 10 mei 2024, pp. 92, 96, 97.
- <sup>XVI</sup> [Dienstverlening in Zaanstad in cijfers Jaaroverzicht 2022](#), laatst geraadpleegd 10 april 2024.
- <sup>XVII</sup> College van B en W, Raadsinformatiebrief: *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023.
- <sup>XVIII</sup> College van B en W, *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023.
- <sup>XIX</sup> Artikel 3.3. tweede lid onderdeel I van de Wet open overheid, laatst geraadpleegd 10 april 2024.
- <sup>XX</sup> Artikel 3.3a derde lid van de Wet open overheid, laatst geraadpleegd 10 april 2024.
- <sup>XXI</sup> Uit artikel 10 achtste lid van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024, volgt dat de klachtbehandelaar de uitkomst van de klachtbehandeling vastlegt in het centrale klachtregistratiesysteem, ook als de klacht informeel is afgehandeld.
- <sup>XXII</sup> Artikel 6 eerste lid [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 10 april 2024; Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, p. 5.
- <sup>XXIII</sup> E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad aan de rekenkamer, 29 april 2024.
- <sup>XXIV</sup> Artikel 1 onder e [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), Geldend vanaf 3 augustus 2015 en artikel 9:1 Awb, laatst geraadpleegd op 12 april 2024.
- <sup>XXV</sup> Klachtencoördinaat gemeente Zaanstad, *Handleiding voor het behandelen van WOB-zaken in Mozard*, 1 juli 2023, p. 3; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 23 februari 2024, artikelsgewijze toelichting bij artikel 1 Klachtenregeling Zaanstad 2015.
- <sup>XXVI</sup> Klachtencoördinaat gemeente Zaanstad, *Handleiding voor het behandelen van WOB-zaken in Mozard*, 1 juli 2023, p. 3; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 23 februari 2024.
- <sup>XXVII</sup> College van B en W, *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023 p. 1; E-mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 4 maart 2024.
- <sup>XXVIII</sup> Artikel 6 vierde lid van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024.
- <sup>XXIX</sup> E-mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 4 maart 2024.
- <sup>XXX</sup> College van B en W, *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023 p. 1; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 23 februari 2024.
- <sup>XXXI</sup> College van B en W en burgemeester, Gezamenlijke feitelijke reactie, 24 mei 2024.
- <sup>XXXII</sup> Artikel 6 derde lid [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 10 april 2024; Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, p. 5.
- <sup>XXXIII</sup> Gemeente Zaanstad, Standaard teksten ontvangstbevestiging (online klachten, schriftelijke klachten, telefonisch klachten), ontvangen op 1 maart 2024.



- xxxiv Artikel 9 eerste lid [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024; TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 5.
- xxxv Artikel 9 tweede lid [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024.
- xxxvi Artikel 9 derde lid [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024.
- xxxvii TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 5.
- xxxviii Artikel 10 zesde lid [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 10 april 2024.
- xxxix Artikel 9:11 eerste en tweede lid van de Awb.
- xl Gemeente Zaanstad, Standaard teksten ontvangstbevestiging, ontvangen op 1 maart 2024.
- xli TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 2.
- xlII De rekenkamer heeft op 29 februari 2024 van de ambtelijke organisatie screenshots ontvangen van de uitzetmailklachten en de eerste herinneringsmail; Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, pp. 5, 6, 28 en 29.
- xlIII Artikel 9:11 Awb.
- xlIV Kamerstukken II, 1997–1998, 25 837, nr. 3, p. 22.
- xlV E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad aan de rekenkamer, 5 maart 2024.
- xlVI E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad aan de rekenkamer, 29 februari 2024.
- xlVII Artikel 9:12 eerste lid van de Awb en artikel 10 vierde lid van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024.
- xlVIII Artikel 10 vierde lid van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024.
- xlIX Artikel 10 vijfde lid van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024.
- l Artikel 81p eerste lid van de Gemeentewet in samenhang met de [Gemeenschappelijke regeling ombudsman metropool Amsterdam](#), geldend vanaf 15 februari 2017.
- li [Gemeenschappelijke regeling Ombudsman Metropool Amsterdam](#), geldend vanaf 15 februari 2017, artikelsgewijze toelichting bij artikel 4. De voorbeelden van rechtspersonen zijn ontleend aan de *Begroting 2024-2027 Zaanstad*, ongedateerd, pp. 172-173.
- liI College van B en W, *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023 p. 6.
- liII College van B en W, *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023, p. 6; TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 6; Artikel 11 eerste lid van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd 12 april 2024.
- liV De cijfers over 2019 tot en met 2022 zijn ontleend aan TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 6. Het aantal 2023 is afkomstig van medewerkers van de Ombudsman Metropool Amsterdam, 28 februari 2024.
- liV Ombudsman Metropool Amsterdam, *Jaarbeschouwing 2022*, mei 2023, p. 28; Ombudsman Metropool Amsterdam, *Jaarverslag 2023*, 30 april 2024, p. 86; Gemeente Zaanstad, college van B en W en burgemeester, Gezamenlijke feitelijke reactie, 24 mei 2024.
- liVI TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 5.
- liVII TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 5.
- liVIII TwynstraGudde, DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023, 15 december 2023, p. 28.
- liX Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, p. 21.
- liX Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, p. 21; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad aan de rekenkamer, 5 maart 2024.
- liXI Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, p. 21.
- liXII TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 4; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 5 maart 2024; Gemeente Zaanstad, college van B en W en burgemeester, Gezamenlijke feitelijke reactie, 24 mei 2024.
- liXIII Ambtelijke organisatie, e-mail: *Samenvatting kwartaalrapportages klachten Q1 2021*, 16 juni 2018; Ambtelijke organisatie, Mail: *Kwartaalrapportage klachten Q3 Services*, 3 november 2022; Gemeente Zaanstad, college van B en W en burgemeester, Gezamenlijke feitelijke reactie, 14 mei 2024.
- liXIV Klachtencoördinatoren, Promo klachtenteam Service, 11 oktober 2022.
- liXV Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, p. 21; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 5 maart 2024; College van B en W, *Jaarrapportage Klachten 2022*, 13 juli 2023, p. 5; Mondelingen mededeling medewerkers ambtelijke organisatie aan de Rekenkamer Zaanstad, 15 april 2024; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 29 februari 2024.

- LXVI Gemeente Zaanstad, *Handleiding klachten*, 1 juli 2023, p. 21; E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 29 februari 2024.
- LXVII Gemeente Zaanstad, college van B en W en burgemeester, Gezamenlijke feitelijke reactie, 14 mei 2024.
- LXVIII Mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 29 februari 2024; Mondelingen mededeling medewerkers ambtelijke organisatie aan de Rekenkamer Zaanstad, 15 april 2024.
- LXIX Gemeente Zaanstad, college van B en W en burgemeester, Gezamenlijke feitelijke reactie, 14 mei 2024.
- LXX Berichten op Zaanlink op 19 april 2022, 19 juli 2023 en 25 januari 2024.
- LXXI E-mail ambtelijke organisatie Zaanstad, 29 februari 2024; Mondelingen mededeling.
- LXXII TwynstraGudde, DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023, 15 december 2023, p. 37 met verwijzing naar: Nationale ombudsman, Uitspraak nr. 2023/107, 5 juli 2023.
- LXXIII TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 7.
- LXXIV Artikelsgewijze toelichting op artikel 5 Klachtbehandelaar van de [Klachtenregeling Zaanstad 2015](#), laatst geraadpleegd op 16 april 2024.
- LXXV Gemeente Zaanstad, *Algemene inkoopvoorwaarden diensten en leveringen*, 2018; Gemeente Zaanstad, *Nota verbonden partijen 2021*, vastgesteld door de gemeenteraad op 14 oktober 2021; Gemeente Zaanstad, *Nota Verbonden Partijen Handboek 1: Algemeen*, januari 2014; Gemeente Zaanstad, *Nota Verbonden Partijen Handboek 2: Oprichten*, januari 2014; Gemeente Zaanstad, *Nota Verbonden Partijen Handboek 3: Beheersen*, januari 2014; Gemeente Zaanstad, *Nota Verbonden Partijen Handboek 4: Evalueren*, januari 2014; Gemeente Zaanstad, *Nota Verbonden Partijen Handboek 5: Bestuurlijke vertegenwoordiging*, januari 2014.
- LXXVI E-mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 1 februari 2024.
- LXXVII E-mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 1 februari 2024.
- LXXVIII TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 7.
- LXXIX TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 7.
- LXXX Mail van de GGD Zaanstreek-Waterland gericht aan de ambtelijke organisatie Zaanstad, 5 februari 2024.
- LXXXI GGD Zaanstreek-Waterland, *Jaarstukken 2019*, p. 35; GGD Zaanstreek-Waterland, *Jaarstukken 2020*, pp. 41-42; GGD Zaanstreek-Waterland, *Jaarstukken 2021*, pp. 46-47; GGD Zaanstreek-Waterland, *Jaarstukken 2022*, p. 34.
- LXXXII TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 7.]
- LXXXIII Mail van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied gericht aan de ambtelijke organisatie Zaanstad, 2 februari 2024.
- LXXXIV Onderdeel 1.7 van het besluit mandaat, machtiging en volmacht Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (OD NZKG) 2017 gemeente Zaanstad.
- LXXXV Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied, *Eindrapportage 2019 Jaarverslag en -rekening*, p. 24; Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied, *Eindrapportage 2020 Jaarverslag en -rekening*, p. 18; Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied, *Eindrapportage 2021 Jaarverslag en -rekening*; Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied, *Eindrapportage 2022 Jaarverslag en -rekening*; Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied, *Eindrapportage 2022 Jaarverslag en -rekening*, p. 34; E-mail van de omgevingsdienst aan de ambtelijke organisatie Zaanstad, 12 februari 2024.
- LXXXVI TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 8.
- LXXXVII TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 8.
- LXXXVIII TwynstraGudde, *Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad*, 1 december 2023, p. 8; Werkom, *Zo doen wij dat bij Werkom!*, ongedateerd, p. 19.
- LXXXIX Werkom, *Rapportage Prestatiegegevens Participatiewet totaal 2019*, p. 15; Werkom, *Rapportage Prestatiegegevens Participatiewet totaal 2020*, p. 16; Werkom, *Rapportage Prestatiegegevens Participatiewet 4e kwartaal 2021*, p. 24; Werkom, *Rapportage Prestatiegegevens Participatiewet totaal 2022*, p. 16.
- <sup>XC</sup> De Rekenkamer Zaanstad heeft op 17 april 2024 in Google gezocht met de zoekterm "Werkom" binnen de site [zaanstad.bestuurlijkeinformatie.nl](http://zaanstad.bestuurlijkeinformatie.nl) en trof daar de rapportages zoals benoemd in de vorige eindnoot niet aan.