

Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad

Versie Definitieve factsheet

Datum 1 december 2023

Toelichting

De Rekenkamer van de gemeente Zaanstad (Rekenkamer Metropool Amsterdam) heeft deelgenomen aan het NVRD DoeMee-onderzoek 2023, naar klachtbehandeling. In dit onderzoek hebben 75 (decentrale) overheden informatie verstrekt over het beleid en het proces met betrekking tot klachtbehandeling binnen de eigen organisatie. Aan het onderzoek deden 71 gemeenten, 3 provincies en 1 Waterschap mee.

In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd voor de gemeente Zaanstad. In een apart hoofdrapport presenteren we de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve inzichten op basis van alle gegevens. Deze inzichten hebben geleid tot de conclusies en aanbevelingen van het DoeMee-onderzoek 2023.

Leeswijzer

De factsheet is opgebouwd in een aantal blokken: doelstellingen en beleid, organisatie van klachtbehandeling, klachtbehandeling in tweede lijn, resultaten, informatievoorziening aan de raad en klachtbehandeling bij verbonden partijen.

Per blok zijn de vragen opgenomen en vermelden we steeds welk antwoord uw gemeente bij de verschillende vragen heeft gegeven. Daarnaast wordt het gemiddelde van de antwoorden van alle deelnemers gepresenteerd. Dit biedt u de mogelijkheid om de positie van uw gemeente te vergelijken met andere gemeenten.

Doelstellingen en beleid

Ten aanzien van het gemeentelijk beleid zijn vragen gesteld over doelstellingen, richtlijnen en servicenormen. Hieronder ziet u de antwoorden van uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met de andere gemeenten plaats.

Doelstellingen

38 deelnemers (50,7%) hebben doelstellingen vastgelegd ten aanzien van klachtenbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van doelstellingen. Het betreft de doelstellingen:

1. Het herstellen van het vertrouwen in de gemeente.
2. Het leren van klachten, waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

In het kader van excellente dienstverlening wordt ook gestuurd op voorspoedige klachtbehandeling. We streven naar een afhandeltermijn van twee weken.

Verder noemt de Klachtenregeling 2015 'een adequate afhandeling van ontvangen klachten' als doelstelling.

Richtlijn voor klachten indienen

65 deelnemers (86,7%) hebben richtlijnen opgesteld voor het indienen van klachten. klachtenbehandeling. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van richtlijnen. De richtlijnen uit hoofdstuk 9 AwB zijn leidend. Daarnaast is in 2015 door de gemeenteraad de Klachtenregeling 2015 vastgesteld. Daarin staat opgenomen dat inwoners klachten schriftelijk, mondeling, telefonisch of digitaal kunnen indienen. De klacht wordt zo dicht mogelijk



binnen de organisatie behandeld waar de klacht is ontstaan (vanwege oplossingsgerichtheid en lerend effect). De klachtencoördinatoren bepalen hoe en door wie mondelinge klachten worden vastgelegd in het klachtregistratiesysteem. In een klacht moeten duidelijke adresgegevens van de klager worden vermeld. De klacht moet een duidelijke omschrijving geven van de gedraging waartegen de klacht zich richt. Indien een klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dan dient de klager hier zelf voor te zorgen.

Daarnaast moeten volgens de Awb en de Klachtenregeling duidelijke adresgegevens worden vermeld. In het klachtenformulier op de website van de gemeente zijn de verplichte velden:

- een telefoonnummer en
- een emailadres.

Daarmee wordt geprobeerd om het indienen van een klacht zo laagdrempelig mogelijk te houden.

Ook heeft de organisatie een uitgebreide interne procesbeschrijving Klachtbehandeling 2020. Dit is volgens de ambtelijke organisatie een handzame aanvulling op de handleiding en een aanvulling op de klachtenregeling 2015 en de AwB.

Voor 72% van de deelnemers geldt dat deze richtlijnen zijn vastgelegd in beleid¹. In uw gemeente is hier wel sprake van.

De gemeente Zaanstad communiceert/publiceert op verschillende manieren over de mogelijkheden om een klacht in te dien:

1. via de webpagina van gemeente Zaanstad
2. de medewerkers van het Klant Contact Center (KCC) wijzen inwoners op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
3. het coördinaat presenteert zich bij de kwartaalrapportages aan de afdelingshoofden en sectorhoofden en vragen alert te zijn op klachten die per email of in gesprekken binnenkomen bij hun afdelingen.
4. door het belang van klachten voortdurend onder de aandacht te brengen, zijn collega's bewust en melden zij uit zichzelf mogelijke klachten bij het klachtencoördinaat.
5. het klachtencoördinaat schuift jaarlijks aan bij het overleg van het bestuurssecretariaat zodat ook de secretaresses van de burgemeester en wethouders alert zijn. Zij kunnen brieven en e-mails aan het klachtencoördinaat voorleggen en/of laten inboeken als klacht. De klachten die vanuit punt 2-5 binnenkomen worden door het klachtencoördinaat geregistreerd. De inwoner krijgt dan een ontvangstbevestiging vanuit het klachtencoördinaat.

Servicenormen

48 deelnemers (64%) hebben servicenormen opgesteld voor de afdoening van klachten. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat er in uw gemeente wel sprake is van servicenormen: Het streven is 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. Voor 53,3% van de deelnemers geldt dat deze servicenormen zijn vastgelegd in beleid.² In uw gemeente is hier wel sprake van.

¹ We spreken hier over beleid. In de vragenlijst is gevraagd naar 'een verordening of andere regelgeving/beleidskaders'



Organisatie van klachtbehandeling

In dit onderzoek zijn vragen gesteld over de wijze waarop het proces voor klachtbehandeling intern is georganiseerd en waar de verantwoordelijkheden voor klachtbehandeling zijn belegd. We maken in het proces onderscheid tussen 1. de melding → 2. de beoordeling en behandeling; en → 3. afhandeling en reflectie. Over deze drie aspecten zijn verschillende vragen gesteld. In de onderstaande tabellen ziet u de antwoorden uw gemeente (indien relevant met toelichting) en vindt een vergelijking met andere gemeenten plaats.

1. Melding	Zaanstad
Er is een centraal meldpunt voor ontvangst van klachten	Ja
	Landelijk % ja: 94,7%
De organisatie (gemeente, provincie of waterschap) registreert de binnengekomen klachten in een centraal (digitaal) register	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De organisatie maakt gebruik van een digitaal systeem voor klachtregistratie	Ja
	Landelijk % ja: 96%
Een klacht wordt (automatisch) doorgestuurd naar het juiste organisatieonderdeel	Ja
	Landelijk % ja: 96%
De volgende gegevens worden geregistreerd:	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens melder• Gegevens melding• Klacht of bezwaarschrift• Datum van ontvangst• Datumafhandeling/afdoeningsbrief• Het klachtencoördinaat kan eventuele relevante dossiers (eerdere melding, terugbelverzoek etc) toevoegen aan het klachtdossier.



2. Beoordeling en behandeling	Zaanstad
In de organisatie is een functieprofiel voor een klachtencoördinator/ klachtbehandelaar vastgesteld met competenties	Ja Landelijk % ja: 37,3%
Deze functie is gedurende de periode 2018-2023 ingevuld	Ja
Deze functie toetst op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	De klachtencoördinatoren
Aan de hand van deze gegevens wordt toegezien op de tijdigheid en juistheid van de behandeling van klachten	Vanuit het klachtencoördinaat wordt toegezien op tijdigheid en juistheid van de behandeling: <ol style="list-style-type: none">1. Inzet van herinnering in week 2 en 5 van de wettelijke 6 weken2. Inzet van herinneringen in de 2e en 3e week van een verlengde klacht (wettelijke verlenging met 4 weken)3. Uit management informatie vanuit het programma Qlikview waaruit we elk kwartaal rapportages maken (in 2023 halfjaarlijks) Voor wat betreft juistheid ligt inhoudelijk de verantwoordelijkheid bij de behandelaar van de klacht. Op procesniveau ondersteunt het klachtencoördinaat.
De organisatie maakt gebruik van een toetsingskader om te komen tot een beslissing over de klacht	Ja Landelijk % ja: 57,3%
Bij de volgende gremia ligt het mandaat om een besluit te nemen over een klacht	Over de ambtelijke organisatie: Afdelingshoofd, sectorhoofd, directeur Over de wethouders: Burgemeester Over de burgemeester: Loco-burgemeester Over de gemeenteraad: Burgemeester
Er is vastgelegd dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt met de indiener tijdens het onderzoek naar de klacht	Ja Landelijk % ja: 85,3%
Indien een klacht betrekking heeft op een andere organisatie wordt de indiener doorverwezen naar de andere organisatie waar de klacht betrekking op heeft	Ja Landelijk % ja: 93,3%



3. Afhandeling en reflectie	Zaanstad
De organisatie heeft procedures ² vastgelegd voor de informatievoorziening richting de indiener van de klacht	Ja
	Landelijk % ja: 84%
De organisatie zet in op het informeel afhandelen van klachten	Ja
	Landelijk % ja: 97,3%
De organisatie schat in dat het volgende percentage van het totaal aan klachten informeel wordt afgehandeld	85-90%
	Landelijk gemiddelde %: 81,5%
Er is vastgelegd dat de resultaten van de klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan de indiener van de klacht	Ja
	Landelijk % ja: 90,7%
Er is vastgelegd op welke manier wordt teruggekoppeld richting de indiener van de klacht wanneer de behandeling van de klacht meer tijd kost	Ja
	Landelijk % ja: 69,3%
Na de afronding van de procedure wordt een evaluatie uitgezet over de ervaring van de indiener met de klachtprocedure (klanttevredenheidsonderzoek)	Nee
	Landelijk % ja: 5,3%
De behandeling van klachten wordt regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd ³	Ja
	Landelijk % ja: 78,6%
De resultaten van de evaluatie worden gedeeld met de bestuursorganen	Ja
	Landelijk % ja: 65,3%
De resultaten van de evaluatie leiden tot aanpassingen in de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt	Ja
	Landelijk % ja: 70,7%

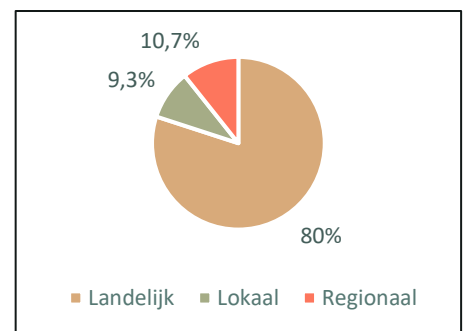
De gemeente Zaanstad maakt geen strikt verschil tussen formele en informele afhandeling van klachten. Het streven is om alle klachten zo veel mogelijk 'informeel' af te handelen. Dat houdt in: met hoor-wederhoor, luisteren en waar nodig erkenning, excuses, een oplossing en/of uitleg, zeker als er geen oplossing is. Daarbij is de inzet om juridisering te allen tijde te vermijden. Er wordt altijd gestreefd naar informeel contact, ook bij de verdere behandeling. Als dat niet lukt gaat de verdere behandeling per e-mail of post en daarmee zakelijker (formeler) via de digitale zaak.

Als een klacht schriftelijk binnenkomt en er zijn geen contactgegevens bekend. Dan wordt een ontvangstbevestiging per post gestuurd en wordt de klager gevraagd om contactgegevens door te geven. Gebeurt dit niet, dan wordt de klacht schriftelijk, per post, afgehandeld. Dit wordt altijd gezien als formele klachtbehandeling.

Ook als een inwoner tevreden is over de afhandeling, wordt de zaak als klacht afgehandeld in het systeem. Bij alle klachten wordt sowieso telefonisch of per e-mail nog verwezen naar de Ombudsman.

Klachtbehandeling in de tweede lijn (Ombudsman)

Gemeenten zijn verplicht vanuit artikel 9, hoofdstuk 9 van de Awb een ombudsvoorziening te hebben. Bewoners kunnen bij de ombudsfunctie terecht indien zij het niet eens zijn met de wijze waarop hun klacht is behandeld door de gemeente (de eerste lijn). Dit noemen we de klachtbehandeling in de tweede lijn. Vanuit artikel 9.12 zijn gemeenten verplicht om in de beoordeling van de klacht te verwijzen naar de bevoegde ombudsinstantie. Gemeenten kunnen deze functie lokaal, regionaal of landelijk (bij de Nationale Ombudsman) beleggen. Net als 10,7% van de deelnemende organisaties heeft gemeente Zaanstad de ombudsfunctie regionaal belegd. De ambtelijke organisatie geeft aan dat de overweging die hieraan ten grondslag ligt als volgt is: De gezamenlijke ombudsman heeft een duidelijke meerwaarde. De gezamenlijke Ombudsman beperkt zich bijvoorbeeld niet tot louter zijn wettelijke taak, maar verricht



Landelijk beeld belegging klachtbehandeling tweede lijn

² Met procedures bedoelen wij instructies voor de ambtelijke organisatie over de wijze waarop de klager moet worden geïnformeerd. Dit kan opgenomen zijn in de klachtenverordening of een ander document.

³ Met evaluatie bedoelen wij een formele of informele reflectie op de aard van klachten of trends die worden gezien als het gaat om de inhoud van klachten.



onderzoek en houdt intervisiegesprekken met het doel gemeentelijke processen te verbeteren. Daarnaast is hij door middel van een lokaal spreekuur makkelijk toegankelijk voor de burgers van Zaanstad.

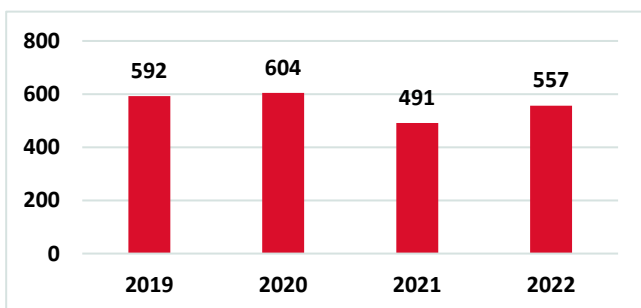
75 deelnemers (100%) verwijzen in hun besluit over de klacht naar de bevoegde ombudsinstantie. In uw gemeente is er wel sprake van een expliciete verwijzing.

Vanuit artikel 9.36 van de Awb dient het bestuursorgaan aan wie de ombudsman een aanbeveling doet binnen redelijke termijn aan de ombudsinstantie te laten weten of en op welke wijze er gevolg wordt gegeven aan de aanbeveling. Wanneer het bestuursorgaan besluit om geen gevolg te geven aan de aanbeveling, dient de afweging met redenen omkleed aan de ombudsman te worden medegedeeld. Bij 45 deelnemers (60%) is geborgd dat expliciet wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen van de ombudsinstantie worden opgevolgd. In uw gemeente is dit niet geborgd. Toelichting: de ambtelijke organisatie geeft aan dat de adviezen wel ter harte worden genomen en indien mogelijk worden opgevolgd, maar dat dat niet ergens formeel is vastgelegd. Ook wordt het jaarverslag van de Ombudsman besproken met het college en in de raad. De ombudsman doet daarin aanbevelingen ter verbetering van gemeentelijke processen.

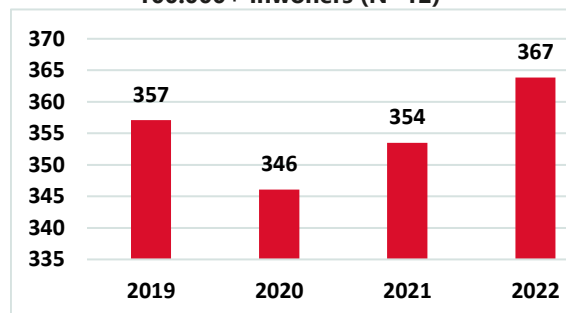
Resultaten

In dit onderzoek zijn ook vragen gesteld over de resultaten van de klachtbehandeling. We gaan hieronder in op het aantal klachten dat de organisatie de afgelopen vier jaar zelf heeft ontvangen en het aantal klachten dat in deze periode is gemeld bij de bevoegde ombudsinstantie.

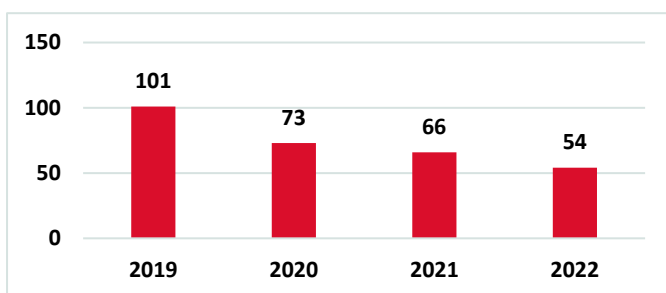
Aantal klachten ontvangen door de gemeente Zaanstad⁴



**Gemiddelde aantal klachten gemeenten
100.000+ inwoners (N=12)**



Aantal klachten gemeld bij bevoegde ombudsinstantie⁵



⁴ Het totaal aantal gemelde klachten is als volgt: 2019: 758 – 2020: 845 – 2021: 705 – 2022 – 742. Bij registratie blijkt soms sprake van een melding openbare ruimte of melding overlast of een informatieverzoek. Wanneer dit het geval is, informeert het klachtencoördinator de inwoner en zorgt ervoor dat de zaak op de juiste plek in de ambtelijke organisatie terecht komt. In de grafiek zijn de aantallen werkelijke klachten opgenomen.

⁵ Deze grafiek bevat het aantal ombudsmanverzoeken. Onder deze ombudsmanverzoeken vallen zowel onderzoeksdossiers, klachten voor de gemeente, informatieverzoeken en verzoeken die niet leiden tot vervolgonderzoek. Zo zijn er in 2022 24 onderzoeksdossiers gestart, 15 klachten doorgestuurd naar de gemeente en waren de overige 20 verzoeken ofwel informatieverzoeken, ofwel verzoeken die niet hebben geleid tot vervolgonderzoek.



Informatievoorziening volksvertegenwoordiging

Er zijn ook vragen gesteld over de wijze waarop de volksvertegenwoordiging (de gemeenteraad) informatie ontvangt over de klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat 67 deelnemers (89,3%) de raad/provinciale staten/algemeen bestuur periodiek (minstens één keer per jaar) informeren over de wijze waarop klachtbehandeling plaatsvindt. Voor uw gemeente geldt dat dit wel gebeurt. Net als **x%** van de deelnemers wordt de raad geïnformeerd via een jaarverslag, waarbij de raad in 2023 ook is uitgenodigd voor een werkbezoek op het callcenter en een presentatie over klachtbehandeling kreeg. In principe wordt de raad jaarlijks geïnformeerd. In verband met diverse omstandigheden pakte dat in de praktijk soms anders uit, bijvoorbeeld door Covid-19. De raad wordt dit jaar geïnformeerd over jaar 2022. Ook worden wethouders/portefeuillehouders en/of burgemeester en de directie regelmatig geïnformeerd indien nodig.

Welke informatie ontvangt de raad?	Zaanstad	Gemiddelde
Aantal en aard van de klachten	Ja	86,7% ja
Resultaten en tijdigheid van de afhandeling	Ja	78,7% ja
Ervaringen van indieners van klachten	Nee	14,7% ja
Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld	Ja	61,3% ja

Klachtbehandeling verbonden partijen

De laatste sectie aan vragen gaat in op de wijze waarop de klachtbehandeling in zijn algemeenheid plaatsvindt bij verbonden partijen, de afspraken hierover tussen de gemeente Zaanstad en deze verbonden partijen hierover en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. De gemeente Zaanstad is gevraagd om resultaten aan te leveren over de Omgevingsdienst en de GGD waar de gemeente deelnemer van is. Tenslotte is gevraagd om resultaten aan te leveren over een lokale verbonden partij naar keuze. De gemeente Zaanstad heeft informatie opgenomen over Werkom.

Afspraken klachtbehandeling

20 deelnemers (26,7%) hebben in hun beleid geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling op dienen te stellen. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in uw gemeente wel sprake van is.

Informatievoorziening gemeenteraad

28 deelnemers (37,3%) informeren de gemeenteraad/provinciale staten/algemeen bestuur over het aantal en de aard van de klachten die behandeld zijn door verbonden partijen die namens de gemeente een publieke taak uitvoeren. De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat hier in de gemeente Zaanstad wel sprake van is.

Resultaten klachtbehandeling GGD Zaanstreek/Waterland

De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de GGD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met de GGD over klachtbehandeling. Bij de GGD heeft de gemeente Zaanstad haar verantwoordelijkheden in delegatie overgedragen. Dit betekent dat de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten ligt bij de GGD zelf. De BIG- en SKJ geregistreeerde medewerkers van de GGD vallen onder het tuchtrecht en kennen een externe klachtenregeling. De BIG- en SKJ geregistreeerde medewerkers van de GGD vallen daarnaast onder het tuchtrecht en ten aanzien van klachten over Veilig Thuis is er ook een externe klachtenregeling.

Samenvattend is de klachtenregeling binnen de GGD dus als volgt opgebouwd:

Algemeen, GGD breed:

- Interne klachtbemiddeling
- Landelijke geschillencommissie Zorg

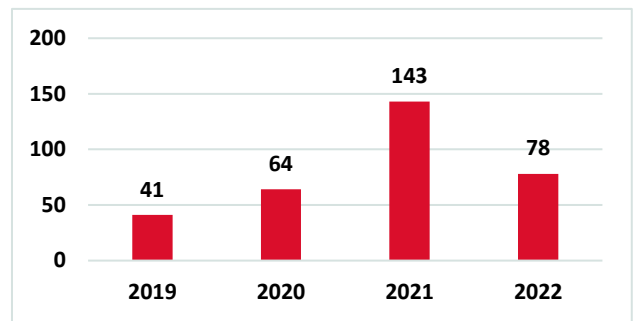
Aanvullend:

- Externe klachtencommissie (klachten over Veilig Thuis)
- BIG/ SKJ geregistreeerde: Tuchtrecht als het gaat om persoonsgebonden klachten over een individuele prestatie van de medewerker (medewerker wordt in dat geval persoonlijk gedaagd).



De gemeente heeft wel zicht op het aantal klachten dat vanuit de gemeente Zaanstad binnen is gekomen bij de GGD in de periode 2019-2022.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de GGD. De raad ontvangt informatie over het aantal en aard van de klachten. De GGD rapporteert hierover ieder jaar in de eigen jaarrekening aan de raad.



Aantal klachten gemeld bij GGD Zaanstreek/Waterland

Resultaten klachtbehandeling OD Noordzeekanaalgebied

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij de OD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente geen afspraken heeft gemaakt met de OD over klachtbehandeling.

De gemeente heeft wel zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de OD in de periode 2019-2022. In de periode 2019-2022 zijn voor het werkgebied Zaanstad geen klachten gemeld bij de OD.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij de OD. De raad ontvangt informatie over het aantal en aard van de klachten.

Resultaten klachtbehandeling Werkom

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel zicht heeft op de wijze waarop klachten worden behandeld bij Werkom.

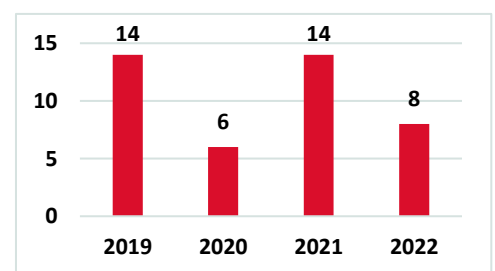
De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeente wel afspraken heeft gemaakt met Werkom over klachtbehandeling: Als een inwoner van Zaanstad van mening is dat Werkom de klacht niet goed heeft afgehandeld, dan kunnen zij zich melden bij gemeente Zaanstad. Die treedt dan in overleg met de indiener van de klacht en stemt een oplossing af met Werkom en de indiener van de klacht. Als de indiener van de klacht niet tevreden is over deze afhandeling, dan wordt actief verwezen naar de Ombudsman.

De gemeente heeft wel zicht op het aantal klachten dat binnen is gekomen bij de Werkom in de periode 2019-2022.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat de gemeenteraad wel periodiek (minstens één keer per jaar) wordt geïnformeerd over de wijze waarop klachtenbehandeling plaatsvindt bij Werkom.

De raad ontvangt informatie over:

- Aantal en aard van de klachten
- Eventuele lessen die kunnen worden getrokken uit de wijze waarop de klachten worden behandeld



Aantal klachten gemeld bij Werkom