



## Rekenkamer Zaanstad

Weesperstraat 105A  
1018 VN Amsterdam

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

datum 9 juli 2024  
ons kenmerk RZ\_24\_029  
behandeld door A. Kok  
cc -  
onderwerp ONDER EMBARGO Benchmarkonderzoek *Klachtbehandeling Zaanstad*  
bijlagen *Bijlage Klachtbehandeling Zaanstad*  
*TwynstraGudde, Factsheet klachtbehandeling gemeente Zaanstad, 1 december 2023*  
*TwynstraGudde, DoeMee-onderzoek klachtbehandeling 2023, 15 december 2023*

Geachte leden van de gemeenteraad,

Vijfentwintig jaar geleden (juli 1999) trad de titel over klachtbehandeling uit de Algemene wet bestuursrecht in werking. Sindsdien zijn het college van B en W, de burgemeester en de gemeenteraad verplicht om klachten te behandelen over eigen gedragingen en over gedragingen van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Het klachtenrecht heeft verschillende doelen. Vanuit het perspectief van de burger biedt het een mogelijkheid om genoegdoening te krijgen. Voor het gemeentebestuur biedt het de mogelijkheid om fouten te herstellen, het eigen handelen te corrigeren en van fouten te leren. Het biedt ook een mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers te verbeteren en het vertrouwen in de overheid te vergroten.

In samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) is door TwynstraGudde een benchmark uitgevoerd over de klachtbehandeling onder 75 decentrale overheden, waaronder de gemeente Zaanstad. Dit benchmarkonderzoek heeft minder diepgang dan u van ons gewend bent, maar geeft ons en u wel de mogelijkheid om Zaanstad te vergelijken met andere gemeenten (70), provincies (3) en een waterschap (1). Op onderdelen hebben we de benchmark aangevuld met informatie afkomstig van de ambtelijke organisatie van Zaanstad, van gemeenschappelijke regelingen waarvan Zaanstad deel uitmaakt en van acht andere 100.000+-gemeenten uit de benchmark.

In de bijlage bij deze brief zoomen wij in op een aantal punten over Zaanstad die ons in de benchmark opvallen.

Op basis van het algemene beeld over de praktijk in het land en aanvullende informatie van het college en de ambtelijke organisatie over de praktijk in Zaanstad hebben we in de brief

## REKENKAMERBRIEF KLACHTBEHANDELING ZAA NSTAD

ook enkele adviezen opgenomen, gericht op de klachtbehandeling. Op basis van de benchmark is onze indruk dat de organisatorische randvoorwaarden op orde zijn, waaronder de centrale registratie van klachten, de procedures en het leren van klachten. Dat betekent niet dat er geen ruimte is voor verbetering of dat er geen aandachtspunten zouden zijn.

We geven het college en de burgemeester vijf adviezen. Het uitvoeren daarvan zal bijdragen aan het verder realiseren van de doelstellingen van het gemeentebestuur.

- 1 Geef bekendheid aan alle mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- 2 Rapporteer eenduidig over klachten;
- 3 Pas onderdelen van de klachtbehandeling aan;
- 4 Heb aandacht voor klachtbehandeling door verbonden partijen;
- 5 Overweeg om de klachtregeling te evalueren en pas deze zo nodig aan.

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.

We danken het college van B en W, de burgemeester, alle betrokken ambtenaren van de gemeente Zaanstad en medewerkers van de verbonden partijen (GGD Zaanstreek Waterland, Omgevingsdienst Noorzeekanaalgebied en Werkom), voor hun open houding, de inhoudelijke gesprekken en de grote hoeveelheid informatie die is opgezocht en aangeleverd ten behoeve van dit onderzoek.

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

Ik ga ervan uit dat deze rekenkamerbrief en de bijlagen u behulpzaam zullen zijn bij uw controlerende en kaderstellende taak bij klachtbehandeling. Indien u het op prijs stelt, komen wij de bevindingen uit dit onderzoek afzonderlijk toelichten.

Met vriendelijke groet,



A.L. Daalder  
directeur Rekenkamer Zaanstad