

Technische sessie

Klachtbehandeling Zaanstad

5 september 2024

Rekenkamer Zaanstad

Het onderzoek

- Benchmark 71 gemeenten (inclusief Zaanstad), 3 provincies, 1 waterschap
- Aanvullend onderzoek:
 - Vergelijking met 8 andere 100.000+-gemeenten
 - Alphen aan den Rijn, Deventer, Dordrecht, Haarlemmermeer, Leeuwarden, Nijmegen, Venlo en Zoetermeer
 - Informatie en documenten opgevraagd bij Zaanstad en informatie op websites beoordeeld van 10 gemeenschappelijke regelingen van Zaanstad
 - **GGD Zaanstreek Waterland, Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied, Werkom,** Nautisch Beheer Noordzeekanaalgebied, Rekenkamer, Ombudsman, Recreatieschappen Alkmaarder- en Uitgeestermeer en Twiske-Waterland, Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland, Vervoersregio Amsterdam
 - Feitelijk wederhoor
 - Bestuurlijke reactie



Doelen klachtbehandeling

Algemene wet bestuursrecht: 25 jaar hoofdstuk klachtbehandeling. Doelen:

- Genoegdoening voor de klager
- Correctie van het eigen handelen [gemeente] als dit niet dienend is
- Herstellen van fouten, leren en realiseren van kwaliteits- en efficiencywinsten ✓
- Herstel van vertrouwen en verbeteren kwaliteit dienstverlening ✓
- Toegankelijkheid en eenduidige klachtbehandeling ✓

Aantal ontvangen klachten (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

Raadsinformatie over klachtbehandeling

- De informatiewaarde van de jaarstukken en de gemeentelijke website is beperkt en enigszins verwarrend
 - Rapportage over het aantal *afgehandelde* i.p.v. aantal *ontvangen* klachten
- De informatiewaarde van de raadsbrief *Jaarrapportage Klachten 2022* (inclusief bijlage) is groot.

+	-
Aantal behandelde klachten (per maand)	Aantal ontvangen klachten
Hoe Zaanstad omgaat met klachten	Aantal en aard ontvangen klachten door verbonden partijen van Zaanstad
Behandeltijden en percentage afgehandelde klachten	Hoe klagers de klachtbehandeling ervaren
Oorzaak en aard van de klachten	
Klachten per afdeling	
Hoe wordt geleerd van klachten	
Aantal ombudsmanverzoeken	

Procedure klachtbehandeling (1/2)

- Eerste beoordeling van binnengekomen “klachten”
 - Gemeentelijke definitie klacht in lijn met definitie uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb)
 - Meldingen | bezwaren | claims | informatieverzoeken worden ook opgepakt
- Uitgebreide klachtenregistratie
 - 4 onderdelen uit de klachtregeling worden niet geregistreerd
 - Vooruitlopend op actieve openbaarmaking (Woo): bevindingen en conclusies over de klachtbehandeling worden niet geregistreerd
- Klagers ontvangen bevestiging en kunnen afhandeling klacht volgen
- Zaanstad geeft aan veel klachten informeel af te handelen (85%-90%)
 - Gemiddelde benchmark: 81,5%
- Zaanstad hanteert een op de Awb aanvullend toetskader en maakt nog geen gebruik van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman

Procedure klachtbehandeling (2/2)

- Afhandeltermijn klachten



- Tijdig afgehandeld 2022: 87,8% | 2023: 85,7%
- College rapporteert hogere percentages 'tijdig afgehandeld', inclusief de klachten waarvan de behandeling is opgeschort en de klager daarvan in kennis is gesteld. Awb ondersteunt deze werkwijze niet
- Uitkomsten klachtbehandeling worden teruggekoppeld aan klager en medewerkers
- Klachtbehandeling door ombudsman (2e lijns)
 - Zaanstad verwijst actief naar ombudsman
 - Ombudsman is niet bevoegd bij privaatrechtelijke rechtspersonen. Bijvoorbeeld: Stichting Jeugdteam Zaanstad en Betaalbare Koopwoningen Zaanstad

Leren van klachten

- Zaanstad geeft aan klachten regelmatig te analyseren en te evalueren (benchmark: 79%)
- Zaanstad voert geen klanttevredenheidsonderzoek uit (benchmark: 5%)
- Zaanstad registreert interne verbeterpunten bij afgehandelde klachten
 - 2022: 89,2% | 2023: 92,4%
- Interne kwartaalrapportages voor sector- en afdelingshoofden, met daarin analyses en leerpunten. En een toelichtend gesprek.
 - 2022: eerste 3 kwartalen | 2023: geen rapportages, wel mogelijkheid om programma te raadplegen
- Klachtbehandeling wordt intern actief onder de aandacht gebracht
- College benoemt voorbeelden van werkwijzen die zijn aangepast

Klachtbehandeling door verbonden partijen

- Gemeentebestuur blijft aanspreekbaar op taken die het door verbonden partijen laat uitvoeren en is daarmee verantwoordelijk voor de kwaliteit van de klachtbehandeling door die partijen
- Zaanstad heeft aangegeven dat externe opdrachtnemers een klachtregeling moeten opstellen (benchmark: 26,7%). Deze regeling moet aan dezelfde eisen voldoen als de regeling van Zaanstad
 - Klachtenregeling Zaanstad 2015 bindt externe partijen niet. Er zijn nog onvoldoende juridische en procedurele maatregelen getroffen om te zorgen dat er bindende afspraken worden gemaakt
- Onderzoeksresultaten 10 gemeenschappelijke regelingen (GR'en):
 - De websites van 7 GR'en bevatten informatie over de klachtenregeling
 - Bij 4 GR'en was het ingewikkeld om een klacht in te dienen
 - Bij 2 GR'en kon een klacht digitaal, schriftelijk en mondeling worden ingediend
- Raadsinformatie over klachtbehandeling door verbonden partijen:
 - De eigen jaarstukken en de raadsinformatiebrief bevatten geen informatie
 - 2 van de 3 jaarrekeningen van verbonden partijen zijn aan de raad toegestuurd. Informatie over klachtbehandeling is summier en ontbreekt deels (over de jaren 2021 en 2022)

5 adviezen die bijdragen aan doelrealisatie

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 klachtenregeling te evalueren en pas deze zo nodig aan

Bestuurlijke reactie en nawoord

- Bestuurlijke reactie
 - Het college en de burgemeester geven aan dat de bevindingen en de 5 adviezen hen in staat stellen de klachtbehandeling verder te verbeteren
 - Aangegeven is hoe uitvoering zal worden gegeven aan de 5 adviezen, inclusief het uitvoeren van verkenningen
- Nawoord
 - Informeer raad met (beknopt) plan van aanpak en informeer de raad periodiek over voortgang en uitkomsten
 - Maak duidelijk in werkwijzer dat verlengen en opschorten in samenspraak met klager gebeurt en schriftelijk wordt bevestigd