



# Jaarverslag klachtbehandeling 2020

26 maart 2021

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
Leeswijzer .....	3
2. Cijfermateriaal .....	4
Totaal aantal te behandelen klachten .....	4
Aantal klachten per team .....	4
Percentage klachten per team .....	5
Aard van de klachten in percentages .....	5
Percentage tijdige afhandeling .....	6
Uitkomsten afgehandelde klachten .....	6
Cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht .....	6
3. Conclusies & aanbevelingen .....	7
Het aantal klachten is in 2020 toegenomen .....	7
<i>Teams waar het aantal klachten steeg</i> .....	7
<i>Teams waar het aantal klachten daalde</i> .....	7
<i>Teams waarbij het aantal klachten ongeveer gelijk bleef</i> .....	8
De meeste klachten gingen over onbehoorlijk te woord staan .....	8
Minder klachten zijn op tijd afgehandeld .....	8
Meer klachten zijn geregistreerd als informeel afgehandeld .....	9
Nationale ombudsman .....	9
Aanbevelingen .....	10
4. Verwachtingen en ontwikkelingen .....	10
<i>Bijlage bij klachtjaarverslag 2020</i> .....	12
1. Klachtenbehandeling .....	12
1.1 Informele afdoening .....	12
1.2 Formele afdoening .....	13
1.3 Termijnen .....	13
2. Nationale Ombudsman .....	13

# 1. Inleiding

Mensen mogen klagen over de gemeente. Klaagt iemand over hoe de overheid zich in een bepaald geval tegenover iemand heeft gedragen? Dan staat in de wet hoe deze klacht behandeld moet worden.

Klachten moeten dus gaan over gedragingen ten opzichte van iemand. Een gedraging is niet alleen iets wat de gemeente doet, maar juist ook als de gemeente iets niet doet. Zo kun je bijvoorbeeld klagen over de manier waarop je te woord bent gestaan door een medewerker van de gemeente of bijvoorbeeld als de gemeente niet reageert op een melding.

Een melding is overigens wat anders dan een klacht. Een melding gaat namelijk niet over een gedraging. Een melding gaat over een ongewenste toestand. Bijvoorbeeld een losse stoeptegels, overhangend groen of een onleesbare website.

Bij klachten gaat het om beleving. Iemand *vindt* de manier waarop hij of zij behandeld is niet correct. Iemand *vindt* dat hij of zij onjuist bejegend is. Beleving en bejegening zijn vooral subjectief. Dat neemt niet weg dat het bestuursorgaan klachten uiterst serieus moet nemen en deze zorgvuldig moet behandelen. Vooral ook omdat een bestuursorgaan veel kan leren van klachten. Klachten zijn namelijk belangrijke input voor het verbeteren van de dienstverlening.

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2020 met betrekking tot klachten over de gemeente Stichtse Vecht.

## Leeswijzer

Dit jaarverslag begint met een cijfermatig overzicht van 2020. In hoofdstuk 2 staan bijvoorbeeld cijfers over: het aantal klachten, de tijdigheid van afhandeling van klachten, de uitkomsten enzovoort. In hoofdstuk 3 worden conclusies verbonden aan het cijfermateriaal. Ook staan in dit hoofdstuk aanbevelingen. Dit jaarverslag sluit af met hoofdstuk 4. Dat hoofdstuk gaat over verwachtingen en ontwikkelingen.

De uitleg over de procedure en werkwijze staat in de bijlage.

## 2. Cijfermateriaal

In dit hoofdstuk staat het cijfermatig overzicht van in 2020 ingediende klachten.

### Totaal aantal te behandelen klachten

Jaar	Aantal te behandelen klachten
2017	77
2018	84
2019	81
2020	92

Tabel 1: totaal aantal te behandelen klachten

In tabel staat het aantal klachten dat de gemeente heeft moeten behandelen. De gemeente moet sommige klachten over derden ook behandelen. Zo'n klacht is in 2020 één keer ingediend. Het totaal aantal klachten uit 2020 dat over de gemeente ging is dus 91.

### Aantal klachten per team

Niet alle teams krijgen klachten. Vooral teams met klantcontacten krijgen klachten. In tabel 2 staat het aantal klachten per team in absolute aantallen. In tabel 3 staan de aantallen in percentages. Met "Bestuur" worden in beide tabellen bestuurders bedoeld. De term "Team overstijgend" betekent dat meer teams betrokken waren en/of dat de klacht zich op een hoger niveau dan teamniveau afspeelt.

Team	2020	2019
Bestuur	2	1
Bestuurs- en directieondersteuning	1	0
Buiten	34	16
Burgerzaken	3	9
Centrale dienstverlening	4	13
Economie en duurzaamheid	19	7
Financiën	1	0
Juridische zaken	1	3
Omgevingskwaliteit	6	8
Openbare Orde en Veiligheid	5	1
Ruimtelijke ontwikkeling	1	1
Sociaal domein – bedrijfsvoering	0	1

Team	2020	2019
Sociaal domein – strategie en regie	1	0
Sociaal domein – toegang	12	20
Team overstijgend	1	1

Tabel 2: aantal klachten per team

### Percentage klachten per team

Team	Percentage (%) in 2020	Percentage (%) in 2019
Bestuur	2	1
Bestuurs- en directieondersteuning	1	0
Buiten	37	20
Burgerzaken	3	11
Centrale dienstverlening	4	16
Economie en duurzaamheid	21	9
Financiën	1	0
Juridische zaken	1	4
Omgevingskwaliteit	7	10
Openbare Orde en Veiligheid	6	1
Ruimtelijke ontwikkeling	1	1
Sociaal domein – strategie en regie	1	0
Sociaal domein – bedrijfsvoering	0	1
Sociaal domein – toegang	13	25
Team overstijgend	1	1

Tabel 3: percentage klachten per team

### Aard van de klachten in percentages

Klachten gaan over verschillende soorten gedragingen. In tabel 4 staat het soort gedraging met het percentage van de klachten dat over dit soort gedraging ging.

Aard van klacht	Percentage (%) van totaal
Bejegening of onbehoorlijk te woord staan	26%
Manier van (af)handelen	25%
Geen actie nemen of afspraken niet nakomen	18%
Niet reageren op verzoek, melding of vraag	12%
Niet terugbellen of terugmailen	6%
Verkeerd informeren of gebrekkige communicatie	6%
Overige gedragingen	6%

Tabel 4: aard van de klachten in percentages

## Percentage tijdige afhandeling

Een klacht moet binnen zes weken afgehandeld zijn. In tabel 5 staan de percentages van de klachten die op tijd en te laat zijn afgewikkeld. In de bijlage staat een uitleg over de termijn.

Tijdigheid afhandeling	2020	2019
Op tijd afgehandeld	77%	85%
Niet op tijd afgehandeld	23%	15%

Tabel 5: Percentage tijdige afhandeling

## Uitkomsten afgehandelde klachten

De gemeente doet klachten zoveel mogelijk informeel af. In de bijlage staat uitgelegd wat dit is. De meeste klachten die niet meer in 2020 zijn afgehandeld zijn begin 2021 alsnog afgehandeld. De resultaten hiervan zijn verwerkt in de tabel. Twee van deze klachten waren op het moment van opstellen van dit jaarverslag nog niet afgehandeld.

Afhandeling	2020	2019
Gegrond	24	33
Ongegrond	21	23
Ingetrokken	0	2
Tussentijds afgebroken	6	21
Informeel afgehandeld	37	Niet van toepassing
Niet in behandeling genomen	1	0
Niet meer in verslag jaar afgehandeld	9	5

Tabel 6: Uitkomsten afgehandelde klachten

## Cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht

De gemeente Stichtse Vecht is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager het niet eens is met de manier waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan een verzoek bij de Nationale ombudsman ingediend worden. In de bijlage staat een uitleg van de verschillende manieren waarop de Nationale ombudsman een verzoek kan afdoen.

Omschrijving	2020	2019
In behandeling per 1 januari van het verslagjaar	4	1
Ingediend in verslagjaar	32	23
Afgedaan zonder onderzoek	29	22
Afgedaan met rapport of brief	0	0
Interventie	3	2
Bemiddeling of goed gesprek	1	0
In behandeling per 31 december van het verslagjaar	3	2

Tabel 7: cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht

## 3. Conclusies & aanbevelingen

### Het aantal klachten is in 2020 toegenomen

In 2020 zijn meer klachten ingediend dan in de voorgaande jaren. In 2020 waren 91 klachten ingediend over de gemeente. Dat is een stijging van bijna 12% ten opzichte van 2019. In 2019 was het aantal klachten voor het eerst gedaald. In dat jaar waren het er 81. De stijging van het aantal klachten begon aan het eind van de eerste helft van het jaar. Verderop in dit jaarverslag wordt het aantal klachten per team toegelicht. Dat zal duidelijk maken op welke vlakken vaker is geklaagd.

#### *Teams waar het aantal klachten steeg*

Team Buiten heeft in 2020 de meeste klachten gehad. Het waren er 34. In 2019 waren dat er 16. De meeste klachten gingen over de manier van afhandelen van (Fixi)meldingen over de openbare ruimte. Ook ging een groot aantal klachten van dit team over een gebrek aan communicatie.

Ook team Economie en Duurzaamheid kreeg in 2020 veel klachten. Dat is opvallend. Dit team heeft namelijk over het algemeen een gemiddeld aantal klachten. In 2020 had dit team 19 klachten, terwijl dat er in 2019 zeven waren. De meeste klachten van dit team gingen over de wijze van dienstverlening op de afvalscheidingsstations. Dit soort klachten werden ingediend na het uitbreken van de corona-crisis in Nederland.

Team Openbare orde en veiligheid heeft in absolute zin niet veel klachten. Ook dit jaar gaat het om 6% van het totale aantal. In relatieve zin steeg het aantal klachten in 2020 bij dit team wel. In 2020 had dit team vijf klachten. In 2019 was dat er één. Het merendeel van de klachten uit 2020 hebben te maken met het optreden van boa's in het kader van de naleving van de coronaregels.

#### *Teams waar het aantal klachten daalde*

Bij het team Centrale dienstverlening daalde het aantal klachten. In 2020 is vier keer geklaagd over dit team. In 2019 was dat 13 keer. Op één na gingen alle vier de klachten over de afhandeling van een Fixi-melding of de communicatie daarover.

Team Burgerzaken had in 2020 drie klachten. In 2019 was negen keer geklaagd over dit team. Er was niet een bepaald onderwerp waarover bij dit team in 2020 vaak werd geklaagd. Waarom het aantal klachten bij team Burgerzaken en team Centrale dienstverlening daalde is niet duidelijk. Er is bij beide teams over dezelfde onderwerpen geklaagd als in 2019. Vanwege de coronacrisis is in 2020 de dienstverlening aan de balie aangepast. Dit heeft in ieder geval niet tot meer klachten geleid.



Bij team Toegang (Sociaal domein) daalde het aantal klachten. In 2020 is 12 keer over dit team geklaagd. In 2019 was dat 20 keer. Veel klachten uit 2020 gingen over de manier van handelen en een gebrek aan communicatie. De onderwerpen waarover werd geklaagd waren niet duidelijk anders dan in 2019. Waar de grote daling van het aantal klachten over dit team dan aan ligt, is niet duidelijk.

#### *Teams waarbij het aantal klachten ongeveer gelijk bleef*

Bij de rest van de teams was het aantal klachten in 2020 niet duidelijk anders dan in 2019. Over bestuurders is in 2020 twee keer geklaagd. Beide klachten gingen in feite om dezelfde gedraging.

### **De meeste klachten gingen over onbehoorlijk te woord staan**

Soms verloopt de mondelinge communicatie met de gemeente anders dan inwoners verwachten. Het kan dan gaan op de manier van communiceren, bijvoorbeeld de toonzetting. Ook door woordgebruik kan iemand zich onheus bejegend voelen. Ongeveer een kwart van de klachten ging hierover.

Het gebeurt ook dat de toon van het gesprek geen probleem is, maar dat iemand zich door een bepaald handelen onheus bejegend voelt. Hierop heeft ook een kwart van alle klachten betrekking.

Het kan gebeuren dat de gemeente de indruk wekt actie te nemen, maar dat er vervolgens niets gebeurt. Bijvoorbeeld afspraken die niet nagekomen worden. Circa 18% van de klachten ging hierover.

Circa 12% van de klachten ging er over dat de gemeente niet reageert op een verzoek, een vraag of bijvoorbeeld een melding. Er werd dus geen indruk gewekt dat er iets ging gebeuren, klagers ervoeren dat de gemeente helemaal niet reageert.

In 6% van de gevallen wordt medewerkers van de gemeente verweten niet terug te bellen of terug te mailen. De meeste klagers geven aan meerdere keren geprobeerd te hebben contact te krijgen met de gemeente. Eveneens 6% ging over verkeerd of gebrekkig informeren c.q. communicatie.

Er wordt over veel verschillende onderwerpen geklaagd. Niet alle klachten kunnen in één bepaalde categorie gezet worden. Ook werd over sommige gedragingen maar één of enkele keren geklaagd. Dit geldt voor circa 6% van de klachten.

### **Minder klachten zijn op tijd afgehandeld**

In 2020 is 77% van de klachten op tijd afgedaan. Dat is een daling ten opzichte van 2019. Toen werd 85% van de klachten op tijd afgedaan. Het percentage klachten dat op tijd is afgedaan is in 2020 vergelijkbaar met 2018. Een enkele keer heeft een samenloop met een andere procedure gezorgd voor te late afdoening. Voor de meeste gevallen lijkt er geen duidelijke reden te zijn waarom een klacht te laat is afgedaan. Van de wettelijke mogelijkheid



om de behandeltermijn voor een klacht te verlengen (verdagen) is in 2020 volgens de registratie nauwelijks gebruik gemaakt.

### **Meer klachten zijn geregistreerd als informeel afgehandeld**

Het aantal gegronde, ongegronde en “afgebroken” klachten daalde in 2020. Dat is verklaarbaar. De gemeente probeert klachten informeel af te doen. In de bijlage staat uitgelegd wat dit is. In de meeste gevallen lukt het om een klacht informeel af te doen. Registreren als “informeel afgedaan” kon echter niet in de klachtenadministratie. Informeel afgedane klachten werden daarom geregistreerd onder een ander resultaat (vaak “gegrond”, “ongegronde” of “afgebroken”). Die wijze van registratie is onzuiver. Bij informele afdoening wordt namelijk juist geen formeel oordeel (gegrond of ongegrond) over de klacht gegeven.

In 2020 is het technisch mogelijk gemaakt om de klacht in de klachtenadministratie als “informeel afgedaan” te registreren. Dit is pas halverwege het jaar gerealiseerd. De registratie was in 2020 niettemin zuiverder dan voorheen. De onzuivere wijze van registreren kwam echter ook in 2020 nog voor. Daarom is het aantal klachten dat als gegrond of ongegrond is geregistreerd lager dan voorheen maar hoger dan ze in werkelijkheid waren.

Ook van informeel afgedane klachten kan geleerd worden. Het is dan belangrijk om bij de registratie van een informeel afgedane klacht zoveel mogelijk een notitie op te nemen of terecht is geklaagd of niet. Dat maakt zichtbaar of terecht wordt geklaagd. Dat maakt leren van klachten en verdere sturing op het voorkomen van klachten mogelijk. Dit soort notities zijn in 2020 niet consequent gemaakt.

### **Nationale ombudsman**

De meeste zaken die bij de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht gaan, zijn de gemeente (nog) niet bekend. Mensen nemen namelijk vooral telefonisch contact op met de Nationale ombudsman. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. In 2020 heeft de Nationale ombudsman 32 verzoeken over Stichtse Vecht ontvangen. Dat is het totaal van alles wat de Nationale ombudsman heeft ontvangen dat over Stichtse Vecht ging. Dat zijn dus niet alleen klachten maar ook vragen of informatieverzoeken. Veel van dit soort gevallen handelt de Nationale ombudsman direct telefonisch af. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Dit is 20 keer voorgekomen.

In 12 gevallen ging het wel om een klacht over de gemeente. In acht gevallen daarvan was echter niet eerst bij de gemeente geklaagd. Deze gevallen zijn terugverwezen naar de gemeente. In vier van deze 12 gevallen was wel eerst bij de gemeente geklaagd. In geen van deze vier gevallen heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht. Eén geval werd namelijk opgelost door bemiddeling. De overige drie zijn opgelost door interventie.

## Aanbevelingen

Er zijn tijdens het verslagjaar geen aparte aanbevelingen gedaan. Zoals gebruikelijk staan in dit jaarverslag wel aanbevelingen over het totaalbeeld dat over het jaar is verkregen. Mogelijk was 2020 geen representatief jaar. Het is mogelijk dat door de coronacrisis de prioriteiten anders lagen dan normaal. Dat neemt niet weg dat klachten waar mogelijk voorkomen moeten worden. Als een klacht is ingediend, verdient iedere klager dat deze serieus en zorgvuldig wordt afgehandeld.

### *1. laat verzoeken, vragen, meldingen en dergelijke niet onbeantwoord*

Ongeveer 12% van de klachten ging er over dat de gemeente niet reageerde op bijvoorbeeld een verzoek, een melding of een vraag. Dat is op zich niet veel. Wat opvalt is dat deze categorie het hoogste percentage gegronde klachten heeft. De gemeente vindt namelijk dat bijna de helft van deze klachten terecht is ingediend. De andere helft is bijna helemaal informeel opgelost. In deze gevallen is na ontvangst van de klacht met de klager contact opgenomen waarna alsnog een reactie van de gemeente kwam. Ook dat kan uitgelegd worden als dat terecht is geklaagd.

Gelet op het grote aantal terechte klachten in deze categorie zou de gemeente nog scherper moeten zijn op het reageren op een vraag, melding of verzoek. Voorkomen moet worden dat iemand alleen door het indienen van een klacht een reactie krijgt op zijn of haar werkelijke probleem. Laat het weten als het geven van een reactie langer duurt.

### *2. handel klachten op tijd af*

Het aantal klachten dat op tijd is afgehandeld is in 2020 gedaald. De gemeente heeft zes weken de tijd om een klacht af te handelen. Zorg dat een klacht binnen deze termijn wordt afgehandeld. Maak ook gebruik van de wettelijke verdagingsmogelijkheid van vier weken als duidelijk wordt dat de termijn niet gehaald gaat worden. In 2020 is van deze verdagingsmogelijkheid volgens de registratie nauwelijks gebruik gemaakt.

## 4. Verwachtingen en ontwikkelingen

In 2021 gaat de gemeente door met het uniformeren van de behandeling van klachten en de klachtenregistratie. De gemeente doet dit ook om opvolging te geven aan het rekenkameronderzoek uit 2019 naar de afhandeling van klachten, bezwaren en meldingen.

In 2020 is bijvoorbeeld al een interne instructie vastgesteld voor het behandelen van klachten. Deze instructie geeft een eenduidige uitleg van het proces. Als deze instructie wordt gevolgd worden klachten op dezelfde manier afgehandeld, welk team de klacht ook behandelt. Ook in 2021 is al actie ondernomen om de uniformiteit te bevorderen. Er zijn bijvoorbeeld sjablonen gemaakt van de brieven die veel gebruikt worden in het klachtenproces. Deze brieven kunnen nu via het klachtenregistratiesysteem aangemaakt worden.

De gemeente gebruikt Decos Join als Document Management Systeem. Ook de behandeling en registratie van klachten gaat via dit systeem. Dit zaakstelsel wordt in 2021 vervangen door een nieuw zaakstelsel van een andere aanbieder. De implementatie van een nieuw zaakstelsel is een omvangrijke operatie en raakt bijna de hele organisatie. Het is nog niet duidelijk hoe de klachtenregistratie in dit nieuwe systeem er uit gaat zien.

Ook de organisatie zelf verandert. De organisatie is namelijk bezig met een doorontwikkeling 'Van goed naar beter'. De bedoeling is dat de eerste fase van deze doorontwikkeling medio 2021 afgerond is. Na de doorontwikkeling moet de klachtenverordening hierop aangepast worden. Zeker is dat de klachten na de doorontwikkeling nog steeds volgens de wet behandeld worden. Hoe de feitelijke uitvoering er in de doorontwikkelde organisatie uit zal zien is nog niet duidelijk.

Maarssen 26 maart 2021,  
De klachtencoördinator  
Steven van Schaik

## **Bijlage bij klachtjaarsverslag 2020**

### **1. Klachtenbehandeling**

Er zijn minimumeisen waaraan een goede behandeling van een klacht moet voldoen. Deze staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 (hierna: de Verordening) staan aanvullende regels. Speciaal voor het sociaal domein is er nog de Regeling klachtbehandeling sociaal domein.

In de wet staat geen definitie van klacht. Dat is bewust gedaan. De wetgever wilde namelijk voorkomen dat een omschrijving het klachtrecht zou beperken in plaats van verhelleren. Wat de Awb wél doet is iedereen het recht geven *“om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan”*. In de verordening is dit nader op Stichtse Vecht toegespitst. Volgens de verordening is een klacht: *“een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht”*.

Als iets geen klacht in de zin van de Awb is, betekent dat niet dat de gemeente er niets mee hoeft te doen. Het is namelijk nog steeds een signaal van een inwoner waarop de gemeente in veel gevallen actie moet ondernemen. Dat valt dan echter buiten de klachtenbehandeling volgens de Awb.

Het indienen van een klacht moet laagdrempelig zijn. Een voorbeeld hiervan is het kunnen indienen van een klacht via een webformulier. In Stichtse Vecht kan dat.

De klachtenprocedure leidt tot een juridisch niet-bindend oordeel over een gedraging van de overheid. Voor veel klagers zal een snelle oplossing die naar tevredenheid is, belangrijker zijn dan een formeel oordeel over de klacht. De wet gaat er in eerste instantie ook van uit om klachten naar tevredenheid van de klager op te lossen. De formele procedure is wat dat betreft *“plan B”*. De gemeente handelt volgens dit uitgangspunt. Eerst probeert de gemeente klachten samen met de klager op te lossen (informele afdoening). Pas als dat niet lukt, volgt afhandeling volgens de formele afdoening. De gemeente trekt hoe dan ook graag lering uit klachten. Hiermee kan de dienstverlening verder verbeterd worden. De gemeente heeft dus zonder meer ook belang bij een zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten.

#### **1.1 Informele afdoening**

De gemeente handelt klachten zo veel mogelijk informeel af. Klagers krijgen snel een reactie. Een formeel traject is dan vaak niet meer nodig. Door contact te leggen met de klager, leert

de gemeente van de klachten en kan de dienstverlening verbeteren. Dit leidt weer tot minder klachten.

De informele behandeling komt neer op het volgende. Per team is een klantcoach aangesteld. Deze houdt in de gaten of klachten op tijd worden afgehandeld. De klantcoach belt de klager binnen vier uur na ontvangst van de klacht. In dit telefoongesprek probeert de klantcoach de klacht minnelijk op te lossen. Belangrijk is daarbij dat de klantcoach in dit gesprek probeert de achtergrond van de klacht boven tafel te krijgen. Bij een oplossing (het naar tevredenheid tegemoetkomen aan de klacht) stopt de behandeling van de klacht. De klantcoach registreert de afdoening. Vaak laten klagers weten blij te zijn dat de klacht zo snel is opgelost.

### **1.2 Formele afdoening**

Het kan gebeuren dat het niet lukt om de klacht in het telefoongesprek naar tevredenheid op te lossen. In dat geval behandelt de gemeente (de door de Verordening aangewezen behandelaar) de klacht verder via de formele procedure uit de verordening. De behandelaar stelt de klager bijvoorbeeld in de gelegenheid te worden gehoord op een hoorzitting. Ook de beklagde ontvangt een uitnodiging zodat men op elkaars standpunten kan reageren. De behandelaar stelt naar aanleiding van de hoorzitting een rapport op. Als sluitstuk laat de behandelaar schriftelijk aan de klager weten wat zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht zijn (bijvoorbeeld of de behandelaar de klacht gegrond of ongegrond vindt).

### **1.3 Termijnen**

De gemeente doet klachten zelf af. Volgens de wet is de behandeltermijn dan zes weken. Het kan gebeuren dat de gemeente een klacht niet binnen deze termijn kan afhandelen. Het is volgens de wet mogelijk om dan de afhandeling eenmalig met vier weken te verdagen. Daarna is verder uitstel alleen mogelijk als de klager het daarmee eens is. In de verordening staat dat mondelingen klachten binnen twee weken afgedaan moeten worden.

## **2. Nationale Ombudsman**

De gemeente Stichtse Vecht is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Dat betekent dat als iemand een klacht heeft ingediend bij de gemeente en die klacht niet naar tevredenheid is afgewikkeld, hij een verzoek aan de Nationale Ombudsman kan richten.

Als de Nationale Ombudsman het verzoek in behandeling neemt, kan hij kiezen voor:

- *interventie* (samen met de overheidsinstantie bespreken of een snelle oplossing mogelijk is);
- een *bemiddelingsgesprek* (tussen de klager en de overheidsinstantie);

- een *onderzoek met rapport* (een schriftelijk onderzoek, waarop een rapport volgt waarin de vraag beantwoord wordt of de overheidsinstantie goed heeft gehandeld of niet – al dan niet met aanbevelingen voor de toekomst);
  - *onderzoek met brief* (als de uitkomst van het onderzoek alleen voor klager van belang is. Of als over een groot deel van de klacht niet tot een oordeel gekomen kan worden.
- De Nationale Ombudsman stelt het bereiken van een oplossing voorop. Schriftelijke klachtenbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is uitzondering geworden.