

## Klachtenverordening gemeente Zoeterwoude 2022

De raad van gemeente Zoeterwoude:

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 4 oktober 2022, nummer Z22-029974-77591;

Gelet op het bepaalde in artikel 147 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit vast te stellen:

Klachtenverordening gemeente Zoeterwoude 2022.

### Artikel 1. Begripsbepaling

In deze verordening wordt verstaan onder:

Klacht	Een klacht als bedoeld in artikel 2 van deze verordening
Bestuursorgaan	De raad, het college of de burgemeester
Gedraging	Het in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand handelen, niet handelen of ondanks verzoek nalaten te behandelen door: 1. Een bestuursorgaan 2. Een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan of een op grond van diens werkzaamheden aan een ambtenaar gelijk te stellen persoon in de uitvoering van zijn functie.
Klager	Degene die de uiting van ongenoegen (zie begripsomschrijving van klacht) doet
Coördinerend klachtenmedewerker	De persoon bedoeld in artikel 9 van deze verordening die de behandelaar ondersteunt en zorgt voor een goed verloop van de klachtenbehandeling.
Klachtenbehandelaar	De functionaris die over informele klacht en de daaraan verbonden gevolgen beslist
Klachtencoördinator	De persoon als bedoeld in artikel 8 van deze verordening die is aangewezen door het college en in dienst is bij de gemeente Leiden of het Servicepunt71
Nationale Ombudsman	Het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.
Formele procedure	Klachtenprocedure waarop een billijkheidsoordeel van het bestuursorgaan over de gedraging het sluitstuk vormt.
Informele procedure	Klachtenprocedure die primair gericht is op oplossing van de klacht en waarbij het niet komt tot een billijkheidsoordeel van het bestuursorgaan over de gedraging.
Wet	De Algemene wet bestuursrecht (Awb)

### Artikel 2. Klacht

Het klachtrecht is in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregeld. In deze verordening geven wij daaraan onze invulling. In de Awb staat geen definitie van het begrip klacht. Ook de Wet extern klachtrecht omschrijft niet wat een klacht is. Volgens de wetgever is een exacte definitie onwenselijk omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt van de wetgever is een ruim klachtbegrip. Duidelijk is dat het gaat om iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen. Een klachtprocedure is bedoeld om een 'rechtens niet bindend oordeel' te krijgen

over het overheidshandelen. Bij een klachtbehandeling wordt getoetst of het bestuursorgaan zich correct heeft gedragen jegens de klager.

Een klacht is een handeling van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Een gedraging is een feitelijke handeling of een nalaten te behandelen van een bestuursorgaan jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Ontevredenheid wordt verschillend geuit:

1. **Melding:** een melding bevat geen afkeurend oordeel, maar kan wel als klacht worden ingediend. Voorbeeld: 'mijn vuilnisbak is niet geleeft' is een melding. Als het weer gebeurt, wordt de tweede melding al gauw een klacht. Door contact op te nemen met de melder of door direct bij een telefonische melding naar de bedoeling van de melder te vragen, kan direct de kwalificatie en wijze van afdoening van de melding/ klacht worden bepaald en met de melder worden besproken. Als de gedraging strijd oplevert met één van de normen van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman, dan is in de regel sprake van een klacht.
2. **Klacht:** als een klacht door de indiener als zodanig is benoemd, dan is het zonder meer een klacht die conform de klachtenregeling moet worden behandeld. Bij schriftelijke klachten is dat vaak makkelijk vast te stellen: er staat 'klacht' op of er wordt gesproken over het indienen van een klacht of klagen over stat expliciet in de tekst van het schrijven. Bij de digitale klachten (klachtenformulier) wordt uitgegaan van een klacht als dat op het formulier is aangekruist. Maar als direct duidelijk is dat het in feite gaat om een vraag of opmerking (waarvoor hetzelfde formulier wordt gebruikt), dan wordt deze niet als klacht in behandeling genomen.
3. **Bezwaar:** soms is een klacht gericht tegen een besluit waartegen bezwaar openstaat of open heeft gestaan. De klacht wordt dan niet als klacht maar als bezwaarschrift behandeld. Onder de vlag van een klacht komen ook andere vormen van ontevredenheid bij de gemeente binnen zoals verzoeken om schadevergoeding/nadeelcompensatie/aansprakelijkheidstelling/ petitie e.d. deze worden niet als klacht geregistreerd of behandeld maar als aanvraag.

### **Artikel 3. Doelstelling**

Het doel van deze klachtenverordening is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen de gemeente Zoeterwoude en het vastleggen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### **Artikel 4. Het recht tot het indienen van een klacht**

1. Een ieder heeft het recht 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.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

### **Artikel 5. De wijze waarop een klacht kan worden ingediend**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk of elektronisch (door middel van een digitaal formulier of e-mail) worden ingediend bij de gemeente, geadresseerd aan het college.
2. Indien de klager dat wenst, verleent de coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude medewerking bij het op schrift stellen van de klacht.
3. Afhankelijk van de vraag tegen wie of tegen welk handelen de klacht is gericht, kan de klager mondeling klagen bij de coördinerend klachtenmedewerker.
4. Een klaag bevat ten minste;
  - a) De naam en het adres van de indiener;
  - b) De dagtekening;
  - c) Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

### **Artikel 6. De behandeling van de klacht**

1. De klachtenbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht, het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1 van de Awb.
2. De burgemeester ziet toe op een behoorlijke behandeling van de klachten door het gemeentebestuur.
3. De klacht wordt behandeld door de naast hogere leidinggevende van een beklagde medewerker en de coördinerend klachtenmedewerker behoudens in de navolgende gevallen;  
Inzake het handelen van de klachtencoördinator: door diens leidinggevende, Inzake het handelen van een coördinerend klachtenmedewerker: door diens leidinggevende, Inzake het handelen van de gemeentesecretaris: door de burgemeester, Inzake het handelen van de burgemeester: door de locoburgemeester, Inzake het handelen van een wethouder: door de burgemeester,

Inzake het handelen van de gemeenteraad of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan: door de burgemeester,  
Inzake het handelen van het college van burgemeester en wethouders: door de burgemeester,  
Inzake het handelen van de raadsgriffier: door de voorzitter van de raad,  
Inzake het handelen van een (advies)commissie of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan: door de burgemeester.

4. De klachtenbehandelaar mag niet degene zijn die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.
5. Het bestuursorgaan kan besluiten dat de klachtencoördinator wordt bijgestaan door een ad hoc commissie. Op een behandeling van een klacht door deze commissie is afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing. Deze commissie kan onder meer bestaan uit wethouders en raadsleden die niet bij de betreffende gedraging betrokken zijn geweest.
6. Indien een klacht wordt behandeld, dient beoordeeld te worden of aan de klacht tegemoet kan worden gekomen.
7. Indien aan de klacht tegemoet is gekomen, dan dient bij klager te worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld voordat de klachtbehandeling als beëindigd kan worden beschouwen.

### **Artikei 7. De procedure**

Het proces van afhandeling verloopt in grote lijnen als volgt. De klacht komt binnen bij afdeling Documentaire informatievoorziening (DIV) die de klacht registreert in het documentregistratiesysteem en toewijst aan de coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude. Tevens wordt er een standaard ontvangstbevestiging verstuurd aan de klager. De coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude doet mededeling van de klacht aan de behandelaar en de intern betrokken collega('s) en bevordert met die betrokken collega's dat de klacht zo mogelijk onmiddellijk (informeel) wordt opgelost.

### **Artikel 7.1 Informele afhandeling**

Door in een zo vroeg mogelijk stadium telefonisch contact op te nemen, kunnen achterliggende intenties worden gezien en worden misverstanden hierover voorkomen. De klager krijgt binnen twee weken nadat de klacht is ontvangen een reactie van de behandelaar op de klacht. Zo kan worden beoordeeld of het zinvol is om een formeel traject op te starten. Tijdens dit gesprek is het zaak om goed te luisteren naar het verhaal van de burger, door te vragen en informatie te verstrekken over de procedure en de mogelijkheden die de burger daarin heeft om zijn stem te laten horen. Het is dan ook belangrijk dat de coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude en behandelaars over een goede gesprekstechniek beschikken. Dit stelt hen in staat om vertrouwen te winnen, eventueel dieper liggende belangen te achterhalen en een goede diagnose te maken van de aanleiding van de klacht.

Het gesprek kan er toe leiden dat de klacht wordt ingetrokken, omdat die berust op een misverstand over de gedraging of omdat de klager na uitleg de gedraging accepteert, ook al biedt het hem niet waar hij op hoopte. Dit moet echter niet de eerste insteek zijn van het gesprek. Vanuit een open houding wordt onderzocht wat de achterliggende motivatie is van de klager en welke behandeling het beste is in het specifieke geval.

Denkbaar is dat het gesprek tot de afspraak leidt om met de klager om tafel gaan, om te kijken of er een oplossing kan worden gevonden voor het probleem waar de klager mee zit. Als dat lukt, dan wordt de klacht informeel afgedaan.

Aan het slot van de informele klachtenbehandeling vraagt de coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude aan de klager, bij voorkeur telefonisch, of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Als dat niet het geval is, dan wordt de klacht formeel in behandeling genomen.

### **Artikel 7.2 Formele afhandeling**

1. Wanneer na het horen van de klacht nog niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, stelt de klachtencoördinator in samenwerking met de coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude en/of klachtenbehandelaar op basis van het gehele klachtendossier conclusies op schrift en zendt deze, vergezeld van een advies een concept afdoeningsbrief naar het bestuursorgaan.
2. Onderdeel van het klachtendossier is gespreksverslag van het horen door de coördinerend klachtenmedewerker. Dit verslag wordt ter kennisneming gestuurd naar de klager. Ook met betrekking tot de gesprekken met getuigen en medewerkers werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter kennisneming gestuurd naar de betrokkenen.
3. Het bevoegde bestuursorgaan beslist conform artikel 7.5 binnen zes weken, of, bij verdaging binnen tien weken na ontvangst van de klacht, over het advies van de klachtencoördinator en geeft een oordeel over de klacht.

4. De klager en eventueel degene tegen wie de klacht is gericht worden schriftelijk en gemotiveerd door het bestuursorgaan in kennis gesteld van het oordeel van het bestuursorgaan.
5. Degene die de klacht formeel heeft afgedaan zendt het origineel van de afdoeningsbrief naar de klager en een kopie naar de beklagde, diens leidinggevende, de klachtencoördinator en de coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude die de klacht heeft onderzocht.
6. In de formele afdoeningsbrief wordt vermeld dat de klager, als hij het niet eens is met de reactie van de gemeente, het recht heeft om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 7.3 Beëindigen behandeling van de klacht**

1. De verplichting tot het toepassen van de regels van deze verordening vervalt, zodra aan de klacht naar tevredenheid van de klager is tegemoetgekomen.
2. De klager krijgt in het onder lid 1 genoemde geval een schriftelijke bevestiging indien de behandeling van de klacht beëindigd wordt.
3. De klager kan in geval van een kennelijk misverstand gedurende twee weken na ontvangst van de schriftelijke mededeling uit het voorgaande lid om voortzetting van de klachtprocedure verzoeken.

#### **Artikel 7.4 Geen beroep ingevolge de Algemene wet bestuursrecht**

1. Tegen een oordeel inzake de behandeling van een klacht over de gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep ingevolge de Algemene wet bestuursrecht worden ingesteld.
2. In het geval dat de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht, kan deze de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag.

#### **Artikel 7.5 Termijnen voor klachtafhandeling**

1. De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na ontvangst afgedaan.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling in de formele procedure ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt de klager schriftelijk door de klachtencoördinator op de hoogte gebracht.

#### **Artikel 8. Klachtencoördinator**

1. Vanuyl Servicepunt71 is een klachtencoördinator aangewezen die zorg draagt voor:
  - a. De klachtafhandeling van formele klachten binnen de gemeente;
  - b. Jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling;
  - c. De kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenambtenaren.
2. Daartoe geeft de klachtencoördinator gevraagd en ongevraagd advies aan de coördinerend klachtenmedewerker, de klachtenbehandelaar en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de desbetreffende domeindirecteur en zo nodig aan de gemeentesecretaris.
3. De klachtcoördinator brengt jaarlijks verslag van de gemeentelijke klachtenbehandeling uit aan de burgemeester die dit verslag ter kennis brengt van het college.

#### **Artikel 9. Coördinerend klachtenmedewerker Zoeterwoude**

1. De coördinerend klachtenmedewerker zorgt voor de beoordeling en coördinatie van klachten binnen zijn klachtendomein.
2. De coördinerend klachtenmedewerker draagt zorg voor een behoorlijke klachtenbehandeling.
3. De coördinerend klachtenmedewerker informeert het management periodiek over de klachtenafhandeling.
4. De coördinerend klachtenmedewerker maakt jaarlijks een rapportage van de ingediende klachten op de wijze zoals door de klachtencoördinator SP71 is aangegeven.
5. De coördinerend klachtenmedewerker voor de raad is de griffier. Zij is de contactpersoon voor de klager.

#### **Bijlagen**

1. Werkinstructie intern
2. Werkproces deelgemeenten en SP71

*Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van 15 december 2022,*

*de griffier,  
G.J. Buijs*

*de voorzitter,  
F.Q.A. van Trig*

## Bijlage 1 Klachtenbehandeling gemeente Zoeterwoude 2022

### Procedure

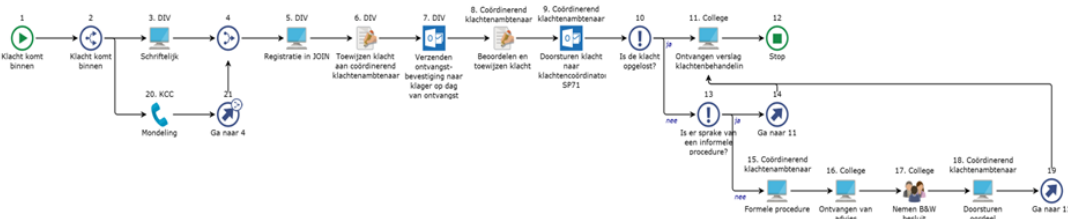
De klachtenbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht.

Het proces van afhandeling verloopt in grote lijnen als volgt. De klachten komen centraal binnen bij DIV die de klacht registreert in JOIN en toewijst aan de coördinerend klachtenmedewerker ZTW. Tevens wordt er een standaard ontvangstbevestiging verstuurd aan de klager op de dag van ontvangst. De coördinerend klachtenmedewerker wijst de klacht toe aan de klachtenbehandelaar en bevordert met die betrokken collega's dat de klacht zo mogelijk onmiddellijk (informeel) wordt opgelost.

Door in een zo vroeg mogelijk stadium telefonisch contact op te nemen, kunnen achterliggende intenties worden gezien en worden misverstanden hierover voorkomen. De klager krijgt binnen twee weken nadat de klacht is ontvangen een inhoudelijke reactie op de klacht. Zo kan worden beoordeeld of het zinvol is om een formeel traject op te starten. Het telefoongesprek kan er toe leiden dat de klacht wordt ingetrokken, omdat die berust op een misverstand over de gedraging of omdat de klager na uitleg de gedraging accepteert, ook al biedt het hem niet waar hij op hoopte.

Denkbaar is dat het telefoongesprek tot de afspraak leidt om te kijken of er een oplossing kan worden gevonden voor het probleem waar de klager mee zit. Als dat lukt, dan wordt de klacht informeel afgedaan. Aan het slot van de informele klachtenbehandeling vraagt de coördinerend klachtenmedewerker ZTW aan de klager of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien dit het geval is, ontvangt de klager hier een schriftelijke bevestiging van. Als dat niet het geval is, dan wordt de klacht formeel in behandeling genomen door de klachtencoördinator SP71.

De formele procedure houdt in dat de klager wordt gehoord en dat de klager een besluit krijgt in de zin van een behoorlijkheidsoordeel van het bevoegde bestuursorgaan. In de formele procedure geldt dat er een beroepsmogelijkheid openstaat bij de nationale ombudsman indien de klager het niet eens is met het oordeel van het bestuursorgaan.



### Toelichting proces

1. Klacht komt binnen
2. Een klacht kan schriftelijk binnenkomen via fysieke brief, e-mail, webformulier en de website. Alle klachten worden naar DIV gestuurd ter vastlegging in JOIN.
3. Mondelinge klachten komen binnen via het KCC, AD en BOA. Bij mondelinge klachten wordt geprobeerd deze direct op te lossen om een officiële klacht te voorkomen. Indien dit mondeling niet lukt, wordt de klacht vastgelegd.
4. DIV registreert de klacht in JOIN, wijst de klacht toe aan de coördinerend klachtenmedewerker ZTW. DIV verstuurt een standaard ontvangstbevestiging naar de klager op de dag van ontvangst van de klacht.
5. De coördinerend klachtenmedewerker ZTW beoordeelt of het gaat om een klacht of melding en wijst de zaak toe aan een behandelaar. Iedere inkomende klacht wordt door de coördinerend klachtenmedewerker ZTW doorgestuurd naar de klachtencoördinator van SP71. Bij een informele klacht wordt vermeld dat het door de gemeente zelf wordt opgepakt. Gaat het om een informele klacht, wijst de coördinerend klachtenbehandelaar deze toe aan de klachtenbehandelaar. Indien het om een formele klacht gaat, wordt deze direct naar de klachtencoördinator van SP71 gestuurd.
6. Indien de klager niet tevreden is, wordt de klager de keuze voorgelegd tussen de formele en informele procedure. Indien het een formele procedure wordt, draagt de coördinerend klachtenmedewerker de klacht over aan de klachtencoördinator SP71. De informele procedure houdt in dat de klager op schrift een toelichting krijgt over wat er is gebeurd. Er kan ook telefonisch contact worden gezocht om van beide zijden e.e.a. toe te lichten. De formele procedure houdt in dat de klager wordt gehoord en dat de klager een besluit krijgt in de zin van een behoorlijkheidsoordeel van het bevoegde bestuursorgaan. In de formele procedure geldt dat er een beroepsmogelijkheid openstaat bij de nationale ombudsman indien de klager het niet eens is met het oordeel van het bestuursorgaan.
7. Formele procedure

Op basis van het horen van de klager en degene over wie geklaagd is, wordt een advies opgesteld. Het advies wordt samen met een concept afdoeningsbrief aan het betrokken bestuursorgaan (college B&W, de burgemeester of de gemeenteraad) voorgelegd. De coördinerende klachtenmedewerker ZTW stemt hierover af met de klachtencoördinator SP71. Na het besluit wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het behoorlijkheidsoordeel van het bestuursorgaan. De klachtencoördinator SP71 krijgt hier een afschrift van alsmede degene over wie is geklaagd.

8. Jaarlijks wordt door de klachtencoördinator SP71 verslag gedaan over de klachtenbehandeling aan het college.

#### **Rollen**

- Coördinerend klachtenmedewerker ZTW  
Deze persoon zorgt voor de beoordeling en coördinatie van klachten. Informele klachten worden aan de klachtenbehandelaar toegewezen en formele klachten aan de klachtencoördinator SP71. Wanneer een informele klacht formeel wordt, draagt de coördinerend klachtenmedewerker ZTW deze over naar de klachtencoördinator SP71. Daarnaast is hij de contactpersoon voor de klachtencoördinator SP71. Ook houdt de coördinerend klachtenmedewerker ZTW toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening binnen de gemeente en rapporteert periodiek aan zowel het MT van de gemeente Zoeterwoude als de klachtencoördinator van SP71.
- Klachtenbehandelaar  
Deze persoon behandelt de informele klachten toegewezen door de coördinerend klachtenmedewerker ZTW, zorgt voor een inhoudelijk reactie en koppelt de afhandeling van de klacht terug aan de coördinerend klachtenmedewerker ZTW.
- Klachtencoördinator SP71  
Vanuit Servicepunt71 is een klachtencoördinator aangewezen. Deze persoon behandelt de formele klachten. Daarnaast draagt deze persoon zorg voor:
  - a. Jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling;
  - b. De kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenmedewerkers.

#### **Gevolgen**

De nieuwe klachtenprocedure heeft een aantal gevolgen voor de organisatie.

Alle schriftelijke klachten komen binnen bij DIV. DIV registreert de klacht in JOIN, wijst de klacht toe aan de coördinerend klachtenmedewerker ZTW en stuurt een standaard ontvangstbevestiging naar de klager op de dag van ontvangst. De coördinerend klachtenmedewerker ZTW beoordeelt of het gaat om een melding of een klacht. Iedere inkomende klacht wordt door de coördinerend klachtenmedewerker ZTW doorgestuurd naar de klachtencoördinator SP71. Bij een informele klacht wordt vermeld dat het door de gemeente intern wordt behandeld. In het geval het een formele klacht wordt, is de klachtencoördinator al bekend met de klacht. De coördinerend klachtenmedewerker ZTW draagt het klachtendossier over aan de klachtencoördinator SP71. De coördinerend klachtenmedewerker ZTW draagt zorg voor een behoorlijke klachtenbehandeling.

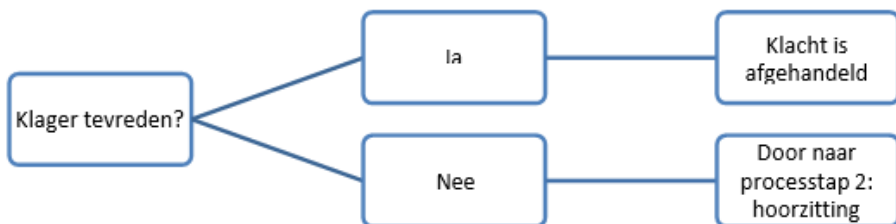
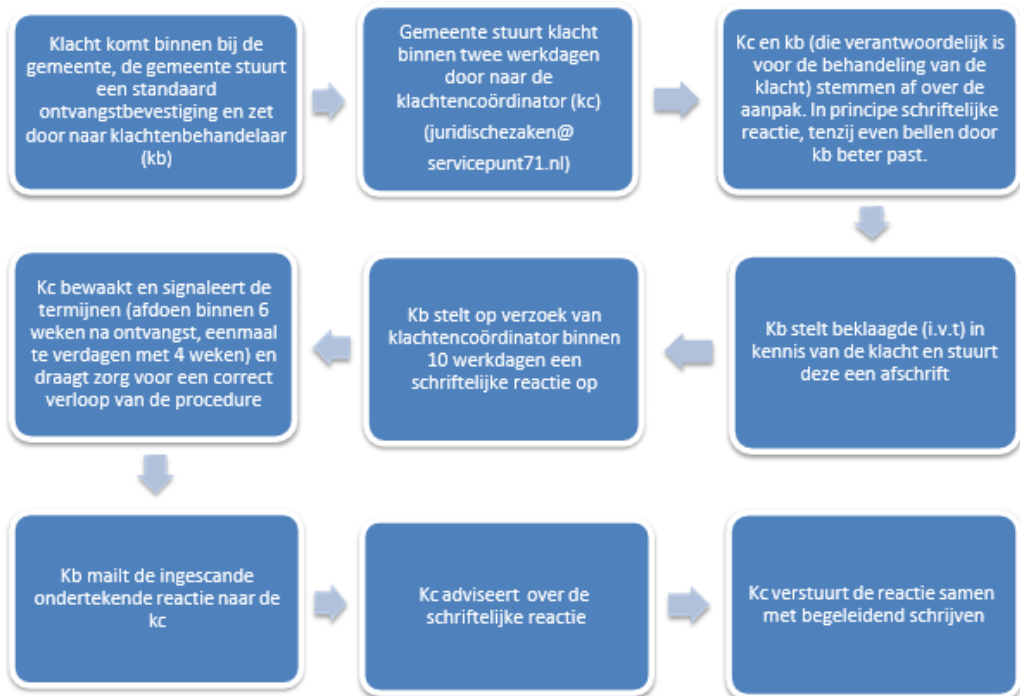
De mondelinge klachten komen grotendeels binnen bij het KCC. De richtlijn is om mondelinge klachten zo direct mogelijk op te lossen om een officiële schriftelijke klacht te voorkomen. Het KCC staat de klager te woord en schakelt de klacht door naar desbetreffende behandelaar. Indien dit mondeling niet lukt, wordt de klacht vastgelegd en wordt het behandeld zoals hierboven beschreven.

Met dit nieuwe proces zorgen we ook voor het beter inzichtelijk maken van de klachten. Door dit proces te herzien verbeteren we de registratie van klachten. Klachten werden intern opgelost en niet naar de klachtencoördinator Servicepunt71 gestuurd, waardoor de jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling een onvolledig beeld geven. Wanneer de klachtenverordening ingaat is het denkbaar dat het aantal (formele) klachten toeneemt. Dat betekent dat de rapportages een goed beeld van de werkelijkheid geven en de gemeente beter kan sturen om de dienstverlening te verbeteren.

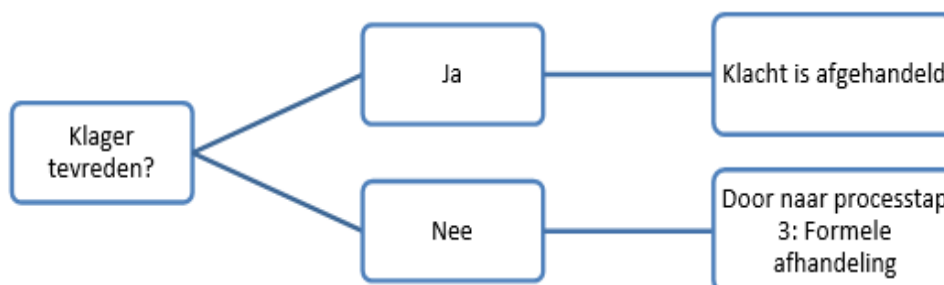


## Bijlage 2 Werkproces klachtbehandeling deelnemende gemeenten & SP71

### Informele afhandeling, processtap 1



## Hoorzitting, processtap 2





### Formele afhandeling, processtap 3

