



<Naam gemeente>

<Adres>

<Postcode + plaats>

Datum brief: <datum brief>

Kenmerk: <kenmerk brief>

Onderwerp: Antwoord op uw klacht

Beste <meneer/mevrouw + achternaam>,

Op <datum> ontving ik uw klacht over <korte omschrijving klacht>. In deze brief leest u hier meer over.

### **Uw klacht**

Uw klacht ging over <korte en concrete beschrijving waarom de klacht is ingediend>.

### **U heeft gelijk**

Ik heb u gebeld op <datum>. We hebben over uw klacht gesproken.

U heeft gelijk. Wij vinden het erg vervelend en bieden hiervoor nog een keer onze excuses aan.  
<Verbeteractie vermelden als die er is>.

We hebben afgesproken dat een verdere behandeling van uw klacht niet meer nodig is. Uw klacht is hiermee afgehandeld.

### **Verbeteren van onze dienstverlening**

Bedankt dat u uw klacht bij ons heeft gemeld. Daar leren wij van. We doen ons best om u en alle andere inwoners van <naam gemeente> zo goed mogelijk te helpen.

### **Heeft u vragen**

U kunt ons bellen op <telefoonnummer>. Of mail naar <e-mailadres>.  
Meer informatie over hoe wij omgaan met klachten vindt u op <website>.

Met vriendelijke groet,

<Naam medewerker>

<Functie medewerker>



## **BIJLAGE**

### **Waar staat dit in de regels**

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht gaat over klachtbehandeling. Hierin staan alle regels waar wij ons aan moeten houden. U leest er meer over op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl).