



<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>. Ik heb u op <datum> gebeld. In deze brief leest u de uitkomst van mijn onderzoek over uw klacht.

Uw klacht is <gegrond/ongegrond>

Dit betekent dat u <gelijk krijgt/geen gelijk krijgt>. Hieronder leg ik uit waarom.

Waar gaat uw klacht over

- <Inhoud klacht (puntsgewijs toelichten)>
- <Onderzoek naar de klacht (toelichting)>

Beoordelen van uw klacht

Bij het beoordelen van uw klacht kijken we naar de klachtenregeling van de gemeente <naam gemeente>. En we kijken naar de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Daarin staat dat wij als gemeente onze organisatie en administratie goed op orde moeten hebben. We moeten secuur werken en slordigheden voorkomen. En fouten zo snel mogelijk herstellen.

Waarom is uw klacht <gegrond/ongegrond>

<Uitleg geven waarom de klacht gegrond/ongegrond is. En empathie tonen.>

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.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met deze brief

U kunt een klacht indienen bij de <naam organisatie>. In de bijlage leest u hoe u dat doet.

Heeft u vragen

U kunt ons bellen op <telefoonnummer>. Of mail naar <e-mailadres>.

Met vriendelijke groet,

<Naam medewerker>

<Functie medewerker>

LEES VERDER OP DE ACHTERKANT

BIJLAGE

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met deze brief

Bent u het niet eens met de uitkomst van dit onderzoek? Of u bent het niet eens met de manier waarop uw klacht is behandeld? Dan kunt u een klacht indienen bij *<naam ombudsman>*. Zij zijn onafhankelijk.

<Naam ombudsman>

<Postbus + postbusnummer>

<Postcode + plaats>

Telefoonnummer: *<telefoonnummer>*

E-mailadres: *<e-mailadres>*

U kunt ook een informatiefolder of een klachtenformulier aanvragen. Of via *<website>* online een klachtenformulier invullen.

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 vindt deze regels op wetten.overheid.nl.
- *<Naam gemeente>* heeft een eigen klachtenregeling. Hierin staat hoe wij omgaan met klachten. U vindt deze regels op *<website>*.

<Alleen toevoegen als het van toepassing is.>

- Wij kijken ook naar de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. U vindt deze regels op www.nationaleombudsman.nl/behoorlijkheidswijzer.