

Klachtenformulier

Inleiding

Veel inwoners gebruiken formulieren. Daarom is het ook belangrijk om duidelijke formulieren te hebben als gemeente. Maar hoe doe je dat? En waar moet je rekening mee houden?

Hoe maak je een goed formulier

Steeds meer formulieren zijn digitaal. Inwoners vullen de formulieren digitaal in. Of de inwoner downloadt het formulier van de website van de gemeente.

Als je kiest voor digitale dienstverlening moet je rekening houden met de volgende wetgeving:

- Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (BDTO)
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Zo geeft de Wmebv inwoners recht op digitaal zakendoen met de overheid. Deze wet treedt naar verwachting in op 1 januari 2024. De Wmebv stelt een aantal voorwaarden aan hoe de dienstverlening van de overheid aan burgers wordt ingericht. Denk bijvoorbeeld aan een ontvangstbevestiging, duidelijkheid over vervolgstappen, of hoe er wordt omgegaan met berichten die niet aankomen.

In de [Handreiking Duidelijke Overheidscommunicatie voor gemeenten](#) staan de volgende 14 stappen uitgebreid toegelicht. Wil je meer weten over een stap, lees dan de Handreiking vanaf pagina 20.



Inhoud van het formulier

Zorg voor een gemakkelijk te begrijpen formulier. En hoe doe je dat? Hoe formuleer je de vragen? In de werkgroep klachten/bezwaar van het project Duidelijke Overheidscommunicatie hebben we een opzet gemaakt van de vragen die je op kunt nemen in een klachtenformulier.

Hieronder staan voorbeelden. Deze kun je ter inspiratie gebruiken. Stem goed af wat er volgens de regels in jullie gemeente nodig is.

Vragen in het formulier

Onderwerp

Waar gaat uw klacht over?

<Als je opties geeft: zorg voor duidelijke opties. Niet vanuit afdelingen gedacht, maar vanuit de inwoner.>

- U bent niet goed behandeld.
- De gemeente is een afspraak niet nagekomen.
- Privacy.
- Anders.

Hoe wilt u uw naam en adres invullen?

- Ik log in met DigiD.
- Ik vul de gegevens zelf in.

Uw contactgegevens

Soms hebben we nog een vraag over uw klacht. Dan nemen we graag contact met u op.

Voorletters (verplicht)

Achternaam (verplicht)

E-mail (verplicht)

Telefoonnummer (verplicht)

Uw klacht

Wat is uw klacht? (verplicht)

Beschrijf de situatie waardoor de klacht is ontstaan. (verplicht)

Wanneer is het gebeurd? (verplicht)

Waar is het gebeurd? (verplicht)

U kunt hier een bestand als bijlage toevoegen. (niet verplicht)

Heeft u misschien zelf een goede oplossing voor uw klacht? (niet verplicht)

Automatische bevestiging van de klacht

Je kunt de klacht automatisch bevestigen zodra deze digitaal is ontvangen. Hieronder een suggestie voor een tekst:

Wij gaan met uw klacht aan de slag

Wij hebben uw klacht ontvangen op <datum> om <tijdstip>. <Optie: In onze administratie heeft uw klacht nummer <nummer>.U krijgt hierover een e-mail van ons. Wij reageren binnen 6 weken op uw klacht.

Bedankt dat u uw klacht bij ons meldt. Wij kunnen hierdoor onze dienstverlening verder verbeteren.