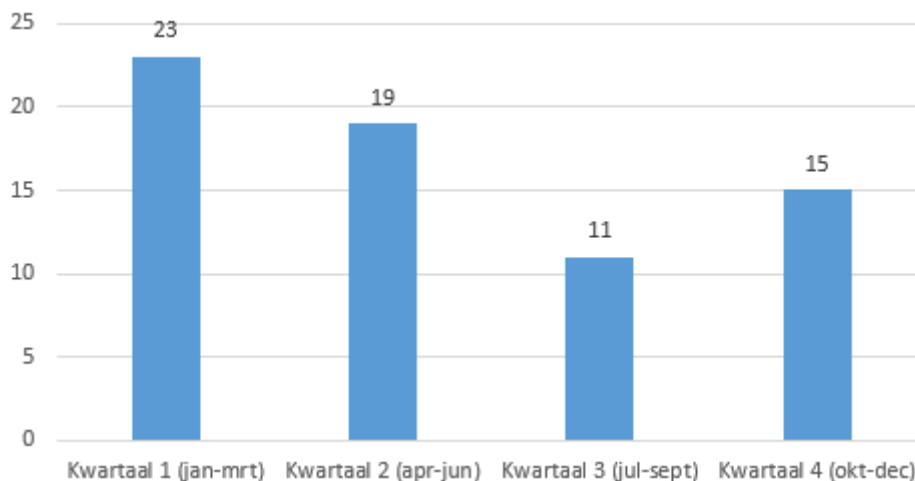


Rapportage klachten jaar 2024

In totaal zijn er **68 klachten** ingediend in 2024:

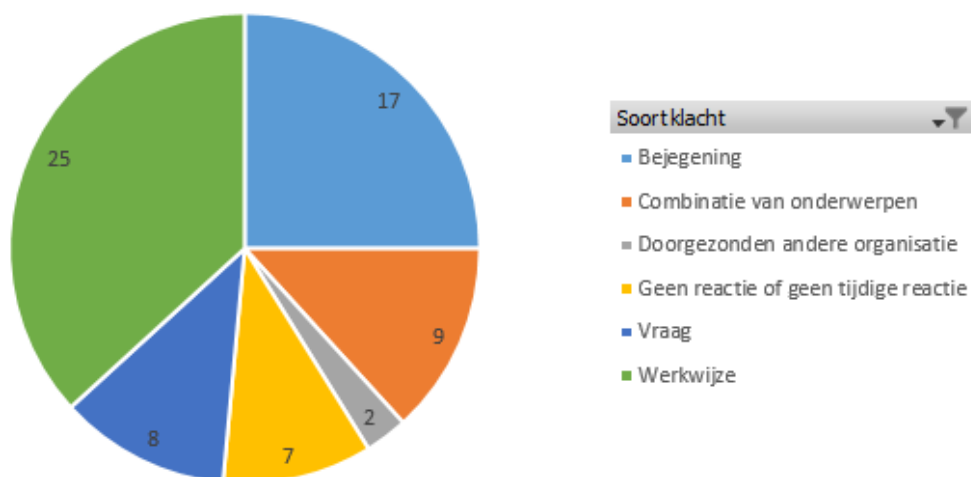


Vorig jaar zijn er **87 klachten** ingediend.

Soort klachten

Een klacht kan betrekking hebben tot een van de volgende onderwerpen: bejegening, geen reactie of geen tijdige reactie, onze werkwijze, of het betreft een combinatie van de eerdergenoemde onderwerpen.

- In **2** gevallen was de klacht niet voor onze organisatie bedoeld. Deze wordt dan ter afhandeling doorgezonden naar een andere organisatie. (Bijvoorbeeld rechtstreeks bij één van de Zaffier gemeenten.)
- In **8** gevallen betrof de klacht een vraag. Er is gekozen om deze wel te registreren en in behandeling te nemen.





Gemiddelde doorlooptijd afhandeling van klachten

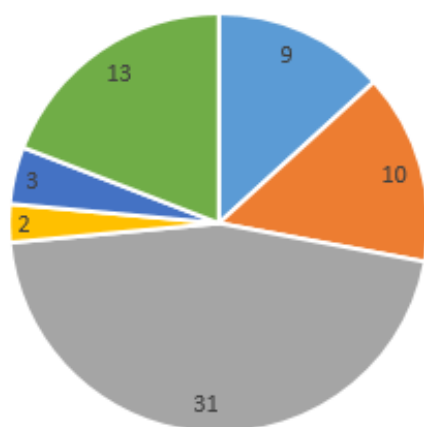
De wettelijke termijn om te beslissen op een klacht is zes weken (42 dagen). Wij hebben de mogelijkheid om deze termijn eenmalig met vier weken te verdagen. In overleg met de klachtbehandelaar wordt er gekeken of dit nodig is.

- De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van de klachten is **23** dagen.
- In **8** gevallen is er gebruik gemaakt van de termijnverlenging van vier weken.
- **0** klachten zijn buiten deze termijn van tien weken afgehandeld.

Beoordeling klacht

De teammanager beoordeelt of de klacht gegrond, deel-gegrond of ongegrond is.

- Van de **68** klachten zijn er **10** klachten gegrond en **9** klachten deels-gegrond verklaard.
- In de meeste gevallen (**31**) is de klacht ongegrond verklaard.
- In **3** gevallen bleek de binnengekomen klacht iets anders te zijn (bijvoorbeeld een bezwaar, inzageverzoek, fraudemelding).
- In **2** gevallen was de klacht niet voor onze organisatie bedoeld. Deze wordt dan ter afhandeling **doorgezonden** naar een andere organisatie.



- | | |
|--|---------------------------------------|
| ■ Deels-gegrond | ■ Gegrond |
| ■ Ongegrond | ■ Doorgezonden aan andere organisatie |
| ■ Doorgezonden binnen onze organisatie | ■ Ingetrokken |



Klachten via nationale ombudsman

De gemeente is de instantie om de klacht als eerste te behandelen. De Nationale ombudsman komt in beeld indien er onvrede bestaat over de behandeling en/of beoordeling van de klacht door de gemeente. De Nationale ombudsman kan op verzoek een onderzoek starten als daarvoor voldoende reden bestaat. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor De Nationale ombudsman.

Dit jaar zijn er in totaal **8** klachten bij De Nationale ombudsman afgehandeld over Zaffier. Hiervan zijn **6** klachten niet in behandeling genomen door De Nationale ombudsman. Hierbij is door hen informatie verstrekt of hebben ze de klachtindiener doorverwezen. Van deze klachten zijn wij niet op de hoogte gebracht.

Van **1** klacht zijn wij direct op de hoogte gebracht door De Nationale ombudsman. Middels een onderzoek door De Nationale ombudsman is deze klacht afgehandeld en ongegrond verklaard.

1 andere klacht heeft de Nationale ombudsman wel in behandeling genomen, maar het onderzoek is tussentijds beëindigd, omdat de klachtindiener niets meer liet weten aan hen.