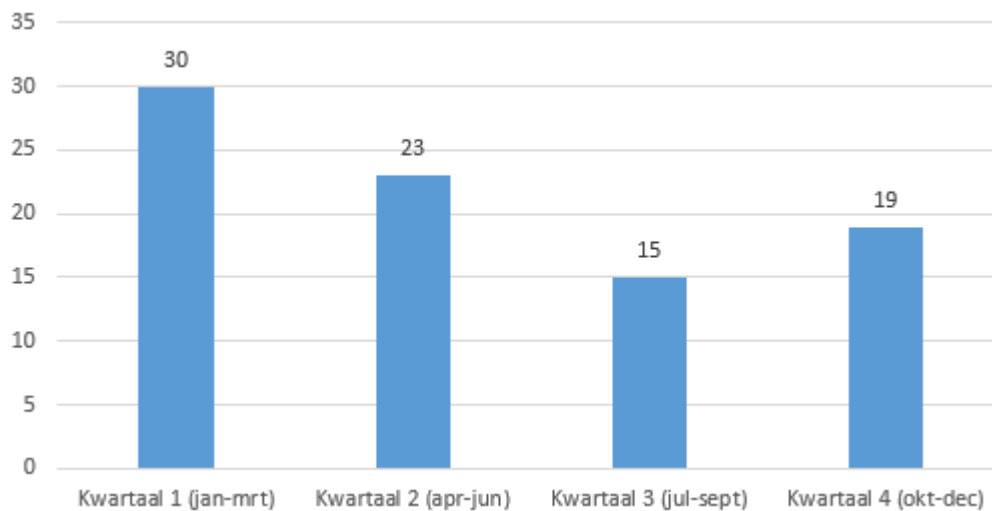


Rapportage Klachten jaar 2023

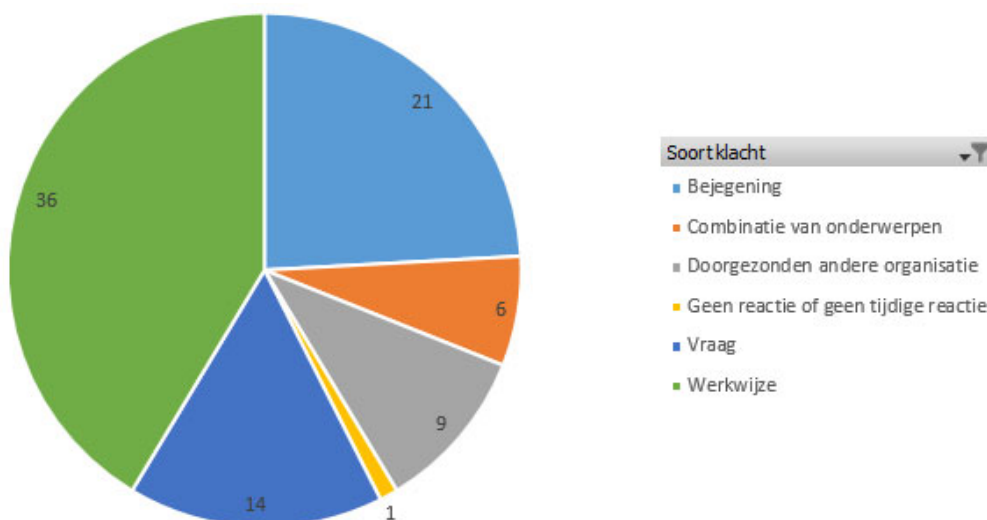
In totaal zijn er **87 klachten** ingediend in 2023:



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 **9** 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 **14** gevallen betrof de klacht een vraag. Er is gekozen om deze wel te registreren en in behandeling te nemen.



Gemiddelde doorlooptijd afhandeling van klachten

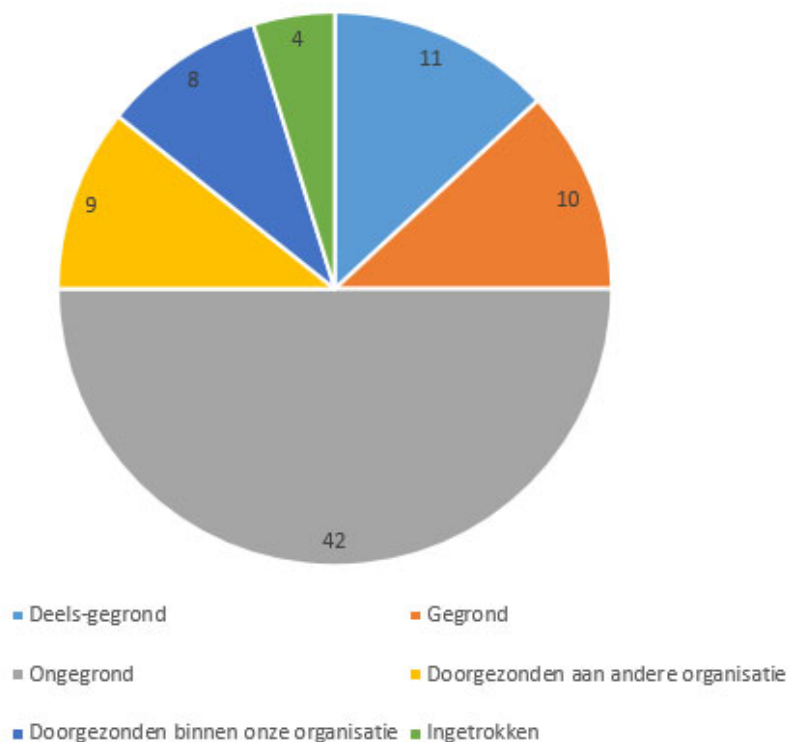
De wettelijke termijn om te beslissen op een klacht is zes weken (42 dagen). Wij hebben de mogelijkheid om deze termijn eenmalig met vier weken te verdagen. In overleg met de klachtbehandelaar wordt er gekeken of dit nodig is.

- De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van de klachten is **19,8** dagen.
- In **6** gevallen is er gebruik gemaakt van de termijnverlenging van vier weken.
- **5** klachten zijn buiten deze termijn van tien weken (schriftelijk) afgehandeld. Deze zaken waren complexer en hadden daardoor meer tijd nodig om afgehandeld te worden.

Beoordeling klacht

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

- Van de **87** klachten zijn er **10** klachten gegrond en **11** klachten deels-gegrond verklaard.
- In de meeste gevallen (**42**) is de klacht ongegrond verklaard.
- In **8** gevallen bleek de binnengekomen klacht iets anders te zijn (bijvoorbeeld een bezwaar, inzageverzoek, fraudemelding).
- In **9** gevallen was de klacht niet voor onze organisatie bedoeld. Deze wordt dan ter afhandeling **doorgezonden** naar een andere organisatie.



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 gemeld over Zaffier. Hiervan zijn wij van **2** klachten direct op de hoogte gebracht door De Nationale ombudsman. Eén daarvan is naar ons terugverwezen ter afhandeling. Voor de andere klacht is een beperkt onderzoek ingesteld door De Nationale ombudsman. Deze klacht is uiteindelijk ongegrond verklaard.

Voor de andere **6** meldingen vond De Nationale ombudsman het niet nodig om Zaffier in te lichten. Dit bleken onder andere situaties te zijn waarbij De Nationale ombudsman geen rol bleek te hebben, bijvoorbeeld het vragen om juridisch advies. De Nationale ombudsman verwijst de melder dan door naar het Juridisch loket. In sommige situaties bleek de klacht ook al opgelost te zijn.