

**Beantwoording technische vraag Ons Diemen wat betreft het onderwerp Jaarverslagen klachten, bezwaar en beroep, Ombudsman.**

Het gaat om het volgende:

Bladzijde 3 Informatie van het college. (1<sup>e</sup> bijlage onderwerp)

De Ombudsman heeft in 2021 16 klachten over de gemeente Diemen ontvangen. De helft daarvan betrof zaken die nog niet door de gemeente zelf waren behandeld en deze zijn dan ook ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente. Van deze klagers is niemand bij de Ombudsman teruggekomen dus we mogen ervan uitgaan dat de gemeente deze klachten naar tevredenheid heeft afgehandeld.

Vraag: is er ooit een terugkoppeling bij deze zaken van de klager of de gemeente? En waarom mogen we er dus vanuit gaan dat deze naar tevredenheid is afgehandeld?

Antwoord: De gemeente is verantwoordelijk voor de zogenaamde eerstelijns klachtafhandeling. Bij deze afhandeling is er contact met de klager. Verreweg de meeste ontvankelijke klachten worden informeel afgehandeld. Dat lukt alleen als de klager zich hiermee kan verenigen en zich voldoende recht gedaan voelt tijdens het contact met de gemeente. Die categorie afgehandelde klachten kent dus geen vervolg en is naar tevredenheid opgelost.

Klachten die schriftelijk worden afgedaan, zijn voorzien van een passage waarin nadrukkelijk op de mogelijkheid wordt gewezen in een tweedelijns procedure bij de Ombudsman om een nieuwe beoordeling van de klacht te vragen. Klaarblijkelijk hebben klagers in de inhoudelijke reactie van de gemeente geen aanleiding gezien zich (opnieuw) bij de Ombudsman te melden.