



De Nationale Ombudsman stelt terecht dat de bemoeienis van de gemeente voor haar inwoners niet ophoudt daar waar het klachten betreft over (medewerkers van) de op afstand gezette diensten (of verbonden partijen).

Als aanbeveling wordt in de klachtrapportage 2017 opgenomen om de verbonden partijen te vragen de gemeente jaarlijks een klachtenregistratie te verstrekken.

### Vervolg

In overleg met de accounthouders worden de verbonden partijen benaderd met de vraag om met ingang van 1 januari 2018 de gemeente jaarlijks vóór 1 maart een opgave te doen van

- Het aantal klachten in een jaar
- Het aantal klantcontacten in een jaar
- Het aantal klachten dat ziet op bejegening door medewerkers
- Het aantal klachten dat ziet op beleid/werkwijze
- Het aantal klachten dat gegrond is verklaard

### Bijlage(n)

- INT18-1578 Klachtenrapportage 2017

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Heerhugowaard,  
namens hen,



Burgemeester en wethouders van Heerhugowaard,  
de secretaris, de burgemeester,



A.S. Meijer

A.B. Blase