

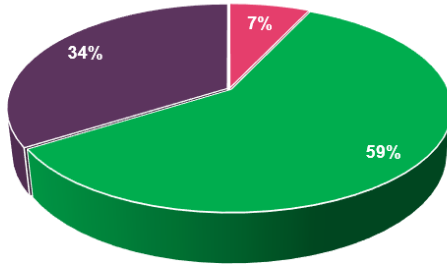


KLACHTEN SOCIAAL DOMEIN IN BEELD 2023

KLACHTEN

Aantal klachten

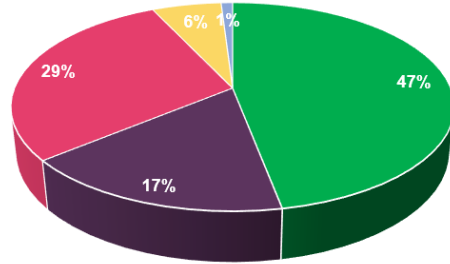
Bejegening: 7 klachten
 Sociaal domein: 59 klachten
 Partner: 34 klachten



■ Bejegening ■ Sociaal Domein ■ Partner

Aanlevering klachten

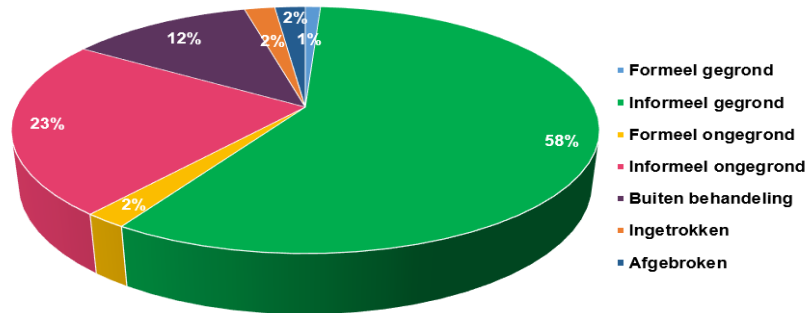
E-formulier: 47 klachten
 Mail: 29 klachten
 Telefonisch: 17 klachten
 Post: 6 klachten
 Overig: 1 klacht



■ E-formulier ■ Telefoon ■ Mail ■ Post ■ Overig

Afhandeling klachten

Buiten behandeling gesteld	12 klachten
Informeel afgehandeld gegrond	58 klachten
Informeel afgehandeld ongegrond	23 klachten
Formeel afgehandeld ongegrond	2 klachten
Formeel afgehandeld gegrond	1 klachten
Ingetrokken	2 klachten
Afaebroken	2 klachten



■ Formeel gegrond
 ■ Informeel gegrond
 ■ Formeel ongegrond
 ■ Informeel ongegrond
 ■ Buiten behandeling
 ■ Ingetrokken
 ■ Afaebroken

AFHANDELING

Top 5 onderwerpen

1. Wmo
2. Wmo leerlingenvervoer
3. Inkomen
4. Wijkteam
5. Uitkeringsadministratie

Conclusie

- Klachtenregeling voldoet aan behoefte
- Korte lijnen met uitvoering, beleid, kwaliteit en contractbeheer
- Goed contact met zorgaanbieders en partners
- Uitvoering doelgroepenvervoer 2023/2024 veel klachten

JAARBEELD