

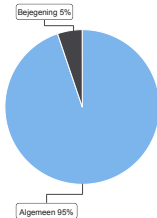


Klachten in beeld 2022

Klachten 2022

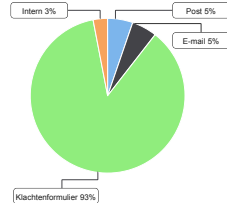
Aantal klachten

Bejegening	7 klachten
Algemeen	128 klachten



Aanlevering klachten

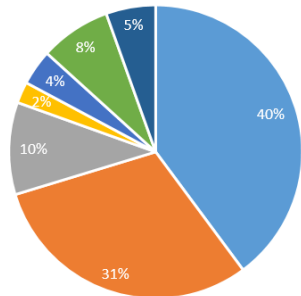
Klachtenformulier	115 klachten
E-mail	7 klachten
Post	7 klachten
Intern	4 klachten



Afhandeling

Afhandeling van klachten

- Informeel afgehandeld gegrond
- Informeel afgehandeld ongegrond
- Formeel afgehandeld gegrond
- Formeel afgehandeld ongegrond
- Ingetrokken
- Afgebroken
- Buiten behandeling gesteld



Jaarbeeld 2022

Top-5 onderwerpen

1. Frontoffice Burgerzaken;
2. Geen antwoorden op vragen, geen informatie, slechte bereikbaarheid, word niet teruggebeld;
3. Bomen en groen;
4. Openbare orde, overlast, toezicht & handhaving;
5. Parkeeroverlast en parkeerbeleid.

Conclusie

- 70% van de klachten zijn afgehandeld binnen de streeftijd van 2 weken.
- Daling aantal klachten in 2022 ten opzichte van 2021.
 - nieuwe klachtenregeling Sociaal Domein
 - verbeteracties klachtenprocedure doorgevoerd
- Advies om aandacht te blijven geven aan:
 - positief omgaan met klachten; van fouten kun je leren.
 - eigenaarschap; neem verantwoordelijkheid en geef prioriteit aan afhandeling.