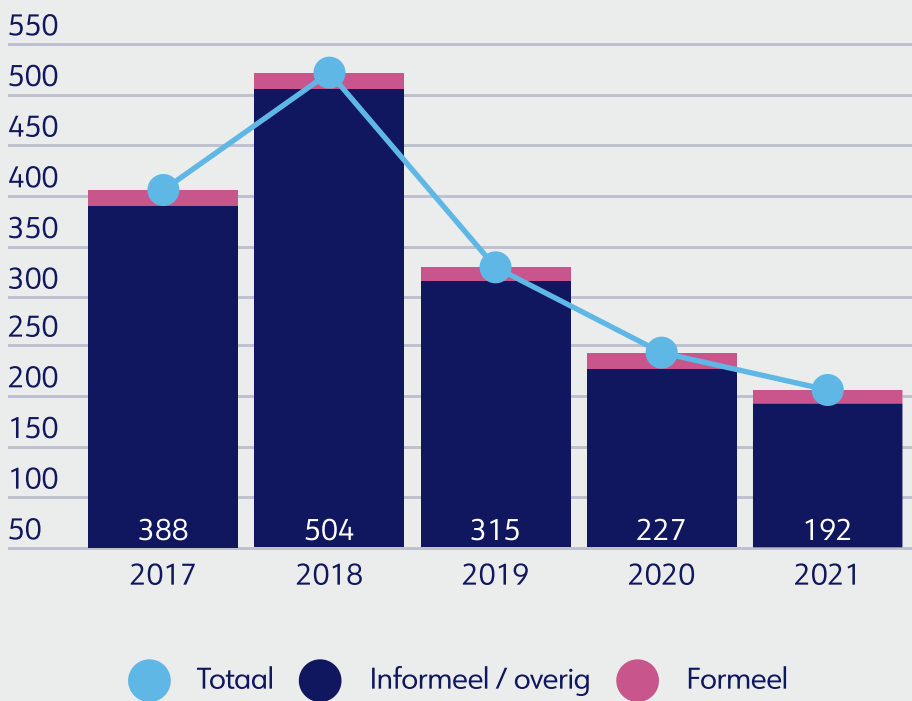


Aantal klachten

Aantal klachten: formeel en informeel



Klagers zijn gebaat bij een snelle en zo informeel mogelijke afhandeling, en geprobeerd wordt zo veel mogelijk klachten op te lossen met een informele afhandeling, zoals ook blijkt uit de cijfers.

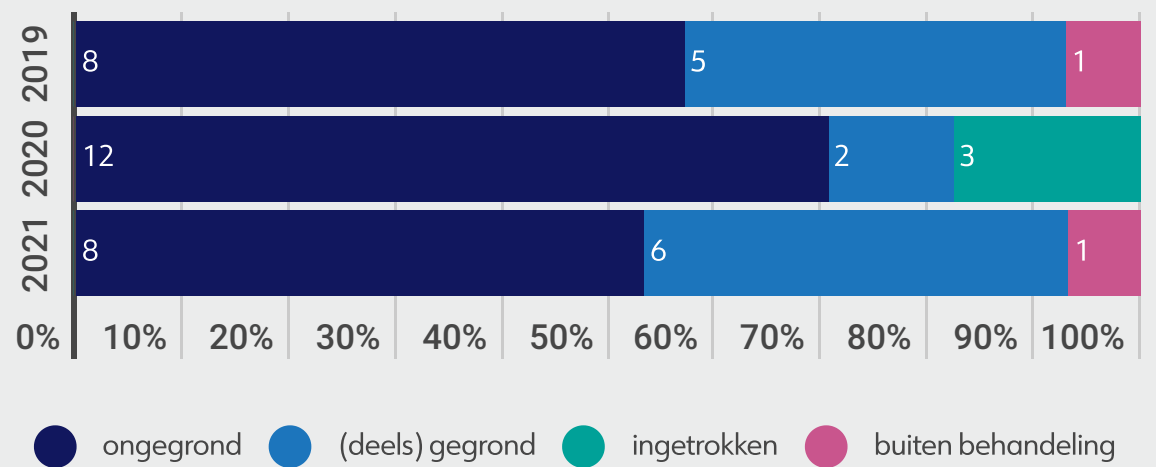
Het aantal klachten is de afgelopen jaren gestaag gedaald. Er zijn geen onderwerpen geweest, die hebben geleid tot clusters van dezelfde klachten.

Waar in eerdere jaren is ingezet op verbetering van dienstverlening, lijkt dit nu te leiden tot lagere aantallen klachten.

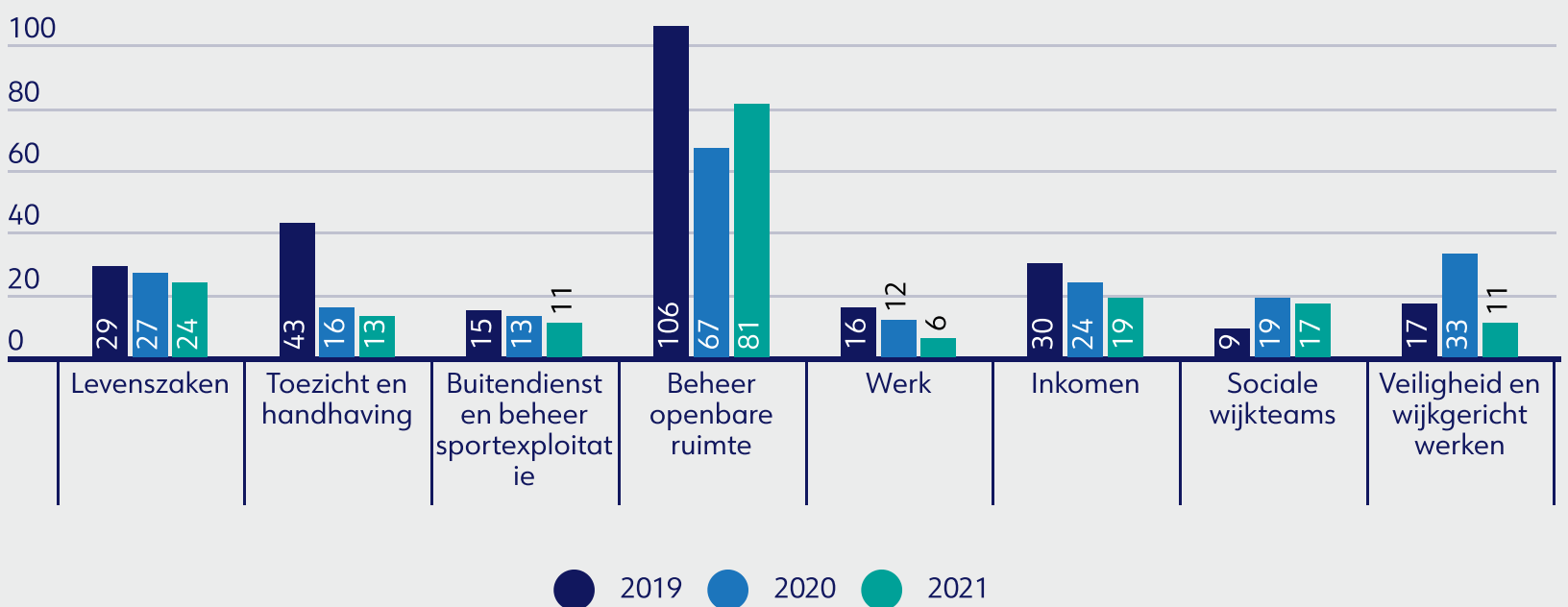
Deze inzet blijft en naar verwachting zet de daling voort in 2022.

Zoals ook in andere jaren gaat het grootste aantal klachten over incorrecte afhandeling: zaken worden onjuist afgehandeld of duren te lang.

Afhandeling formele klachten



Aantal klachten: per team



De teams waar met name klachten over binnenkomen, zijn teams met veel contacten met inwoners en bedrijven. Dat past bij hun taken.

Doorkijk

Eind 2021 is de Nota Venlose Klachtbehandeling vastgesteld, die weergeeft hoe de klachtbehandeling er uit ziet.

Hierin is weergegeven op welke wijze de eigen gemeentelijke klachtbehandeling verder versterkt zal worden in met name de informele afhandeling.

In het eerste kwartaal van 2022 is deze handelwijze geïmplementeerd en in het jaarverslag over 2022 worden de resultaten hiervan zichtbaar.