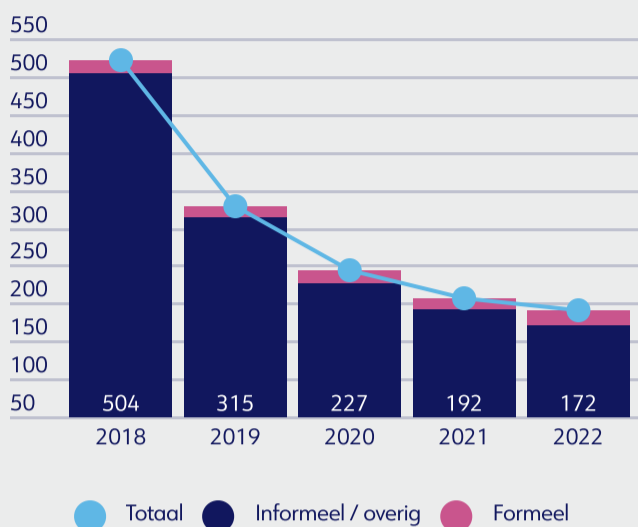


Aantal klachten

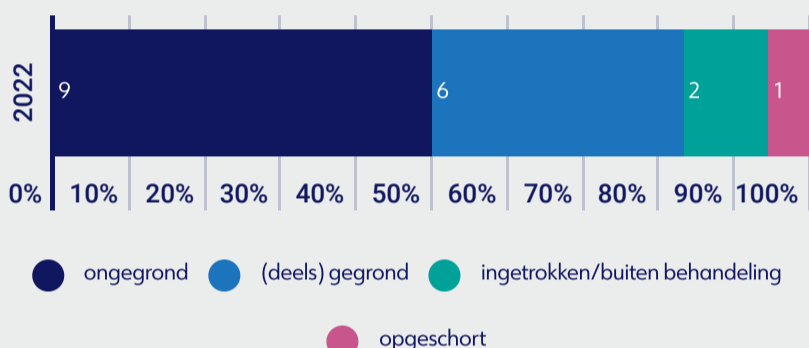
Aantal klachten: formeel en informeel



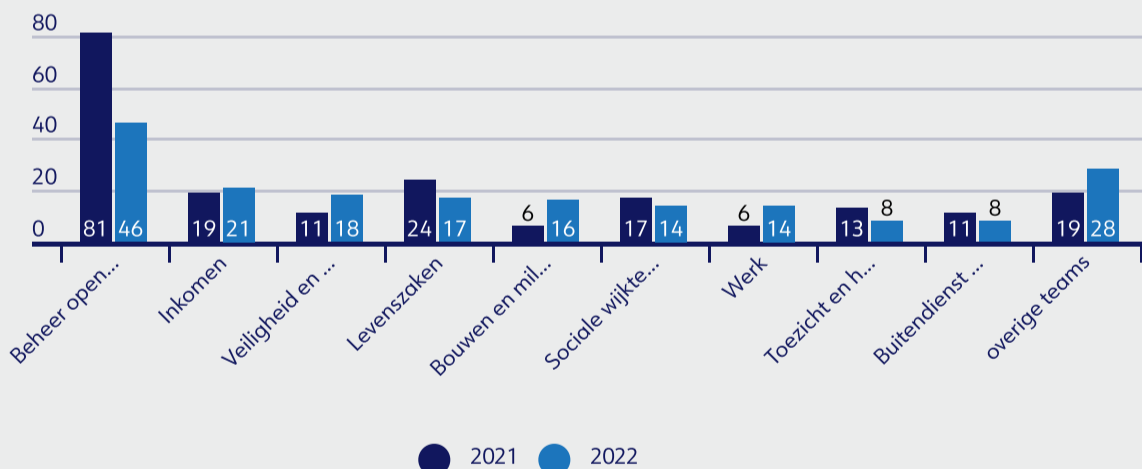
Klagers zijn gebaat bij een snelle en zo informeel mogelijke afhandeling. Geprobeerd wordt zo veel mogelijk klachten op te lossen met een informele afhandeling, zoals ook blijkt uit de cijfers. Het aantal klachten is de afgelopen jaren gestaag gedaald. Er is in 2022 wel een cluster klachten rondom een bouwplan geweest. Dit heeft geleid tot een stijging van klachten bij het team Bouwen en Milieu.

Net als voorgaande jaren gaat het grootste aantal klachten over een onjuiste, incorrecte dan wel niet tijdige afhandeling van zaken. De teams waar met name klachten over binnenkomen, zijn teams met veel contacten met inwoners en bedrijven. Dat past bij hun taken.

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

In 2022 is ingezet op een versterking van de informele afhandeling. Dat heeft tot een prima resultaat geleid en het aantal informele afhandelingen blijft groot. Het cluster klachten rond één bouwplan heeft ook geleid tot een kleine stijging van het aantal formele klachten, dat al jaren stabiel rond de 15 ligt. Nu het totale aantal klachten al over jaren daalt, maar het aantal formele klachten niet, daalt het percentage informele klachtafhandelingen licht. Vanaf medio 2022 wordt ingezet op een versnelling van de formele afhandelingen.