

Klachten

OVERZICHT KLACHTEN 2025

Onderwerp	Totaal formele klachten	Houding en gedrag	Waarvan gegrond	Procedure	Waarvan gegrond	Communicatie	Waarvan gegrond	Klachten informeel afgehandeld *
Werk en Inkomen (participatie)	22	6	2	7	1	9	4	19
Zorg (Maatschappelijke ondersteuning en Jeugd)	28	7	5	15	9	6	3	34
Veiligheid (vergunning en handhaving)	57	30	7	18	4	9	5	141
Wonen (woningopgave, wijkzaken)	4	0	0	3	1	1	0	46
Fysieke leefomgeving (openbare ruimte, parkeren, afval)	29	13	9	11	5	5	1	308
Persoonlijke dienstverlening (adres, paspoort, klantvragen, bezwaar, Wob)	27	6	3	9	0	12	8	44
Totaal	167	62	26	63	20	42	21	592

* Categorie overlast valt onder 'Klachten informeel afgehandeld' en is daarom in het overzicht 2025 vervallen.

OVERZICHT KLACHTEN 2024

Onderwerp	Totaal klachten	Houding en gedrag	Waarvan gegrond	Procedure	Waarvan gegrond	Communicatie	Waarvan Overlast gegrond	Overlast	Waarvan gegrond
Werk en Inkomen	44	17	6	11	3	16	4	0	0
Zorg (Maatschappelijke ondersteuning en Jeugd)	35	11	4	7	2	17	4	0	0
Veiligheid (vergunning en handhaving)	160	34	11	81	14	36	14	9	1
Wonen (woningopgave, vergunning en toezicht)	37	1	0	7	1	24	11	5	1
Fysieke leefomgeving (openbare ruimte, parkeren, afval)	143	17	14	44	14	68	41	14	7
Persoonlijke dienstverlening (adres, paspoort, klantvragen, bezwaar, Wob)	100	8	5	41	8	46	30	5	0
Klachten doorgeleid (Bezwaar, schadeclaim, andere organisatie *)	73								
Totaal	592	88	40	191	42	207	104	33	9

* Ten opzichte van vorig jaar is deze regel toegevoegd. In de aanloop naar het nieuwe klachtenproces in 2025 zijn deze klachten anders geregistreerd.

Klachten1