

Klachten

OVERZICHT KLACHTEN 2024

Onderwerp	Totaal klachten	Resultaat							
		Houding en gedrag	Waarvan gegrond	Procedure	Waarvan gegrond	Communicatie	Waarvan 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.

OVERZICHT KLACHTEN 2023

Onderwerp	Totaal klachten	Resultaat							
		Houding en gedrag	Waarvan gegrond	Procedure	Waarvan gegrond	Communicatie	Waarvan gegrond	Overlast	Waarvan gegrond
Werk en Inkomen (participatie)	40	16	4	9	3	15	8	0	0
Zorg (Maatschappelijke ondersteuning en Jeugd)	34	12	5	15	5	7	1	0	0
Veiligheid (vergunning en handhaving)	190	50	9	95	14	40	13	5	1
Wonen (woningopgave, vergunning en toezicht)	32	1	1	11	6	20	10	0	0
Fysieke leefomgeving (openbare ruimte, parkeren, afval)	210	34	19	98	26	68	43	10	4
Persoonlijke dienstverlening (adres, paspoort, klantvragen, bezwaar, Wob)	119	7	1	53	11	53	12	6	0
Totaal	625	120	39	281	65	203	87	21	5

