

Klachtenoverzicht 2019

Klachten over gedragingen gemeente Sittard-Geleen (Hoofdstuk 9 AWB)

Totaal aantal klachten **84**

Verdeling klachten per categorie

Een klacht kan betrekking hebben op meerdere categorieën



Beklaagde	Percentage
Medewerker	81%
Anders (bijv. team of gemeente als geheel)	14%
Management	3%
Bestuur	1%

Afhandelwijze

Procedure	Percentage	Gemiddelde afhandelduur
Informeel	80%	33 dagen
Formeel	20%	71 dagen
Totaal	100%	41 dagen

Resultaat klachtenprocedure

Informele procedure	Percentage
Ingetrokken	19%
In der minne opgelost / excuses aangeboden	81%

Formele procedure	Percentage
Gegrond	37%
Ongegrond	58%
Ingetrokken	5%