

Klachtenoverzicht 2022

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

Totaal aantal klachten **143** (van de naar schatting meer dan 300.000 klantcontacten op jaarbasis).

Verdeling klachten per categorie

Een klacht kan betrekking hebben op meerdere categorieën



Afhandelwijze

| Procedure | Aantal | Percentage | Gemiddelde afhandelduur in dagen |
|--|------------|-------------|----------------------------------|
| Informeel | 130 | 91% | 38 |
| Formeel | 6 | 4% | 103 |
| Niet in behandeling genomen ¹ | 7 | 5% | 75 |
| Totaal | 143 | 100% | 43 |

1. De grondslag voor het niet in behandeling nemen is gelegen in de AWB.

2. De procedure is afgebroken omdat het niet gelukt is in contact te komen met de indiener ondanks herhaaldelijke pogingen.

Resultaat klachtenprocedure

Informeel procedure

| | |
|--|------------|
| Ingetrokken | 5% |
| In der minne opgelost/ excuses aangeboden | 93% |
| Afgebroken ² | 2% |

Formele procedure

| | |
|-----------|------------|
| Gegrond | 17% |
| Ongegrond | 83% |