

# Klachtenoverzicht 2021

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

Totaal aantal klachten **159** (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 afhandel-duur in dagen
Informeel	<b>131</b>	<b>82%</b>	<b>35</b>
Formeel	<b>13</b>	<b>8%</b>	<b>44</b>
Niet in behandeling genomen <sup>2</sup>	<b>13</b>	<b>8%</b>	<b>26</b>
Nog in behandeling	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>-</b>
Totaal	<b>159</b>	<b>100%</b> <sup>3</sup>	<b>35</b>

## Resultaat klachtenprocedure

### Informele procedure

Ingetrokken	<b>14%</b>
In der minne opgelost/ excuses aangeboden	<b>86%</b>

### Formele procedure<sup>3</sup>

Geground	<b>39%</b>
Ongeground	<b>54%</b>
Geen oordeel	<b>-</b>
Ingetrokken	<b>8%</b>

1. Van de 4 integriteitsklachten zijn er drie niet in behandeling genomen omdat er reeds eerder geklaagd was over hetzelfde feit (2x) of omdat de beklagde geen medewerker van de gemeente Sittard-Geleen betrof (1x).

2. De grondslag voor het niet in behandeling nemen is gelegen in de AWB (m.u.v. 2 klachten).

3. Het verschil tussen het daadwerkelijke totaalpercentage (100%) en de optelsom van de losse percentages wordt verklaard door afronding op hele getallen.