

Klachtenoverzicht 2023

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

Totaal aantal klachten **151** (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	106	70%	45
Formeel	18	12%	147
Niet in behandeling genomen ¹	24	16%	84
Nog in behandeling	3	2%	n.v.t.
Totaal	151	100%	64

1. De grondslag voor het niet in behandeling nemen is in 92% gelegen in de AWB.

Resultaat klachtenprocedure

Informele procedure

Ingetrokken	3%
In der minne opgelost/ excuses aangeboden	97%

Formele procedure

Deels gegrond	11%
Gegrond	28%
Ongegrond	56%
Niet ontvankelijk verklaard	6%