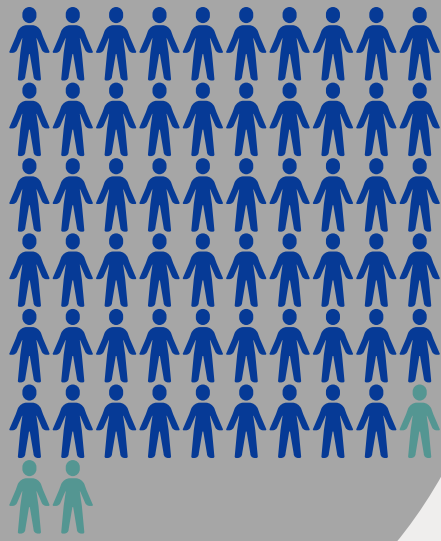


Jaarverslag klachten 2022

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moeten ingediende schriftelijke klachten worden geregistreerd. Deze infographic illustreert de belangrijkste uitkomsten uit het Jaarverslag klachten 2022.

62 ingediende klachten

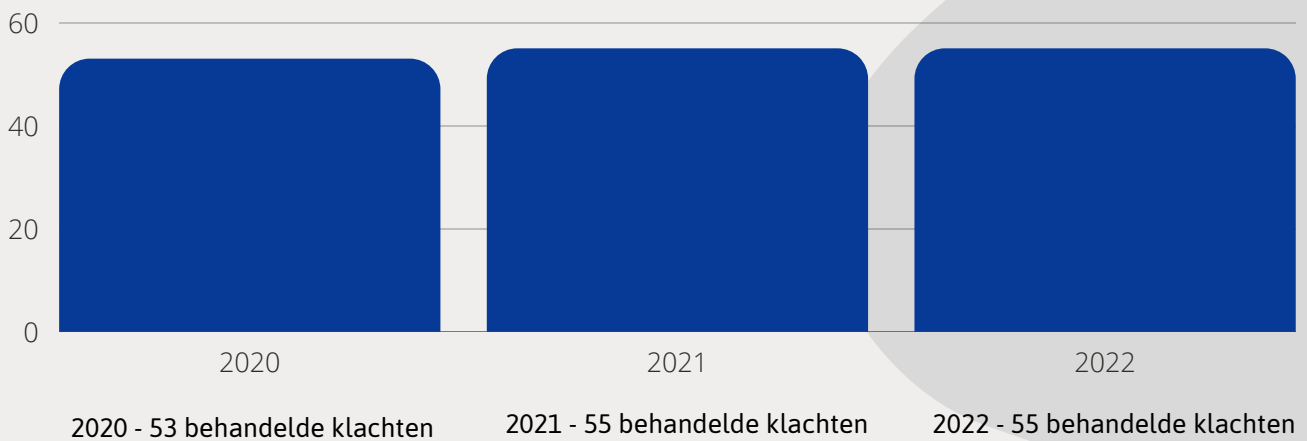
3 klachten zijn niet verder in behandeling genomen



59 behandelde klachten

4 klachten zijn afgebroken

De bandbreedte is
36 tot 70 klachten op jaarbasis.
We zitten met 59 klachten
hoger dan het gemiddelde van 53.



Bij de totaal 55 behandelde klachten zijn er 46 interventies geweest. Dit betekent dat de klachten op informele wijze zijn opgelost.

Gebruikelijk is om bij interventies geen oordeel te geven over de behoorlijkheid van de gedraging.

46
—
55

9

55

Bij 9 van de 55 behandelde klachten was een interventie niet mogelijk. Deze klachten hebben de formele procedure doorlopen.

De formele procedure resulteert in een formele beslissing over de klacht.

- Bij 0 gevallen is de klacht (geheel) gegrond verklaard.
- Bij 7 gevallen is de klacht ongegrond verklaard.
- Bij 1 geval is de klacht deels gegrond/deels ongegrond verklaard.
- Bij 1 geval is er geen oordeel gegeven.

In 2022 is het in 12 gevallen niet gelukt om de klacht tijdig af te doen.

12

• Bij 8 gevallen was er sprake van een interventie

• Bij 4 gevallen was er sprake van een formele beslissing

• De overige klachten zijn tijdig afgehandeld