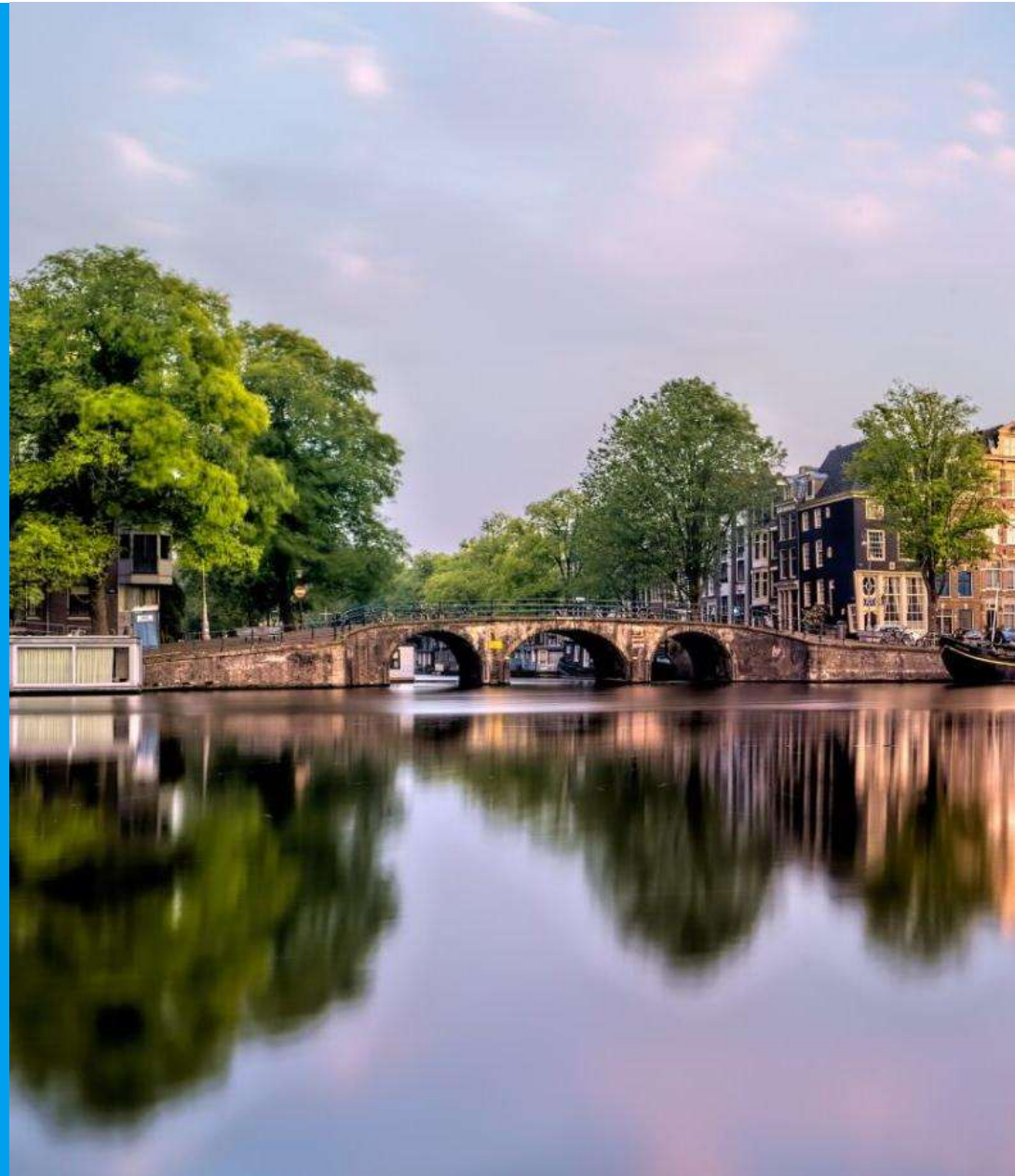


Resultaten Q4 2025

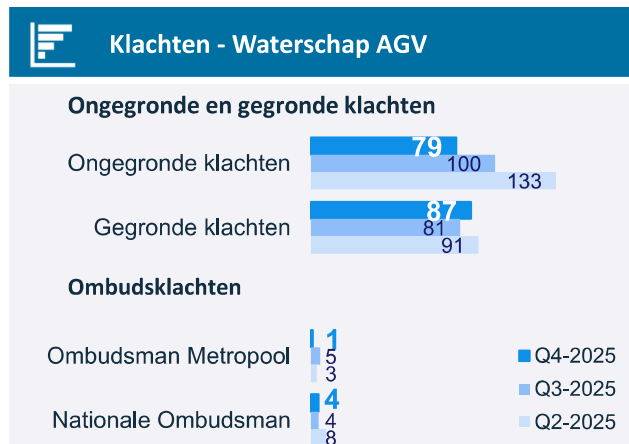
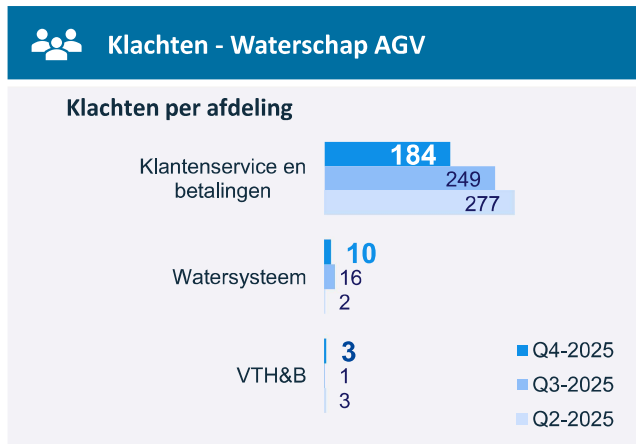
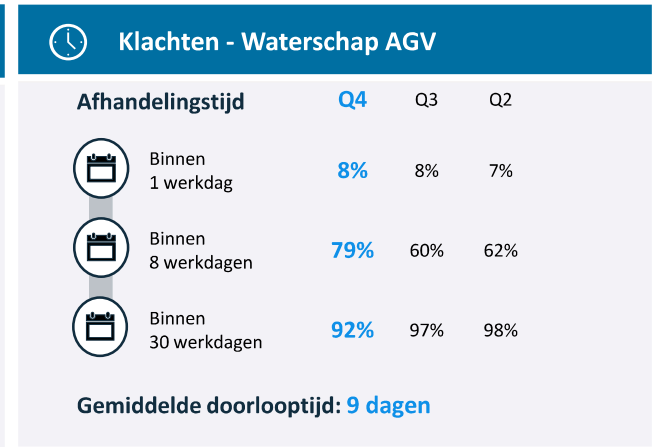
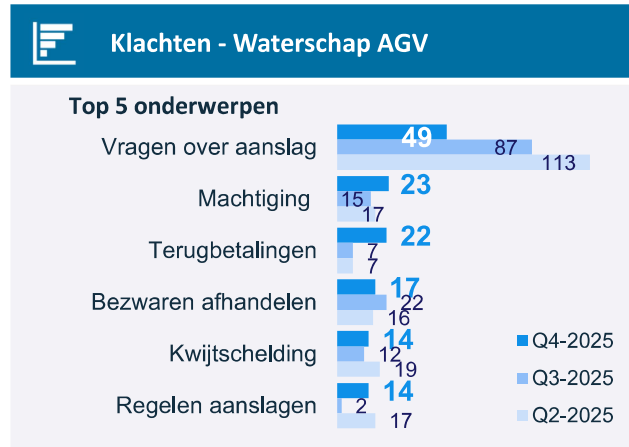
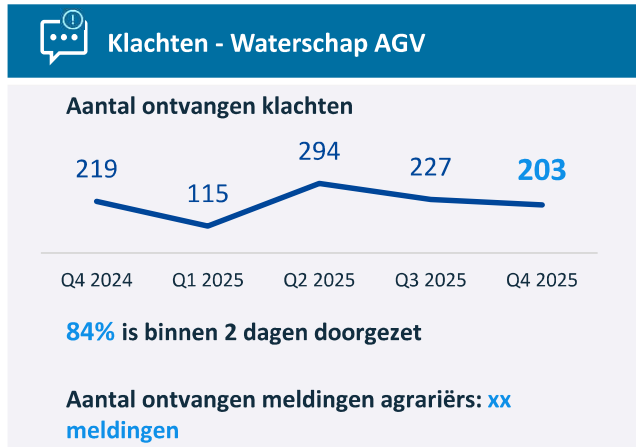
Totaaloverzicht ontvangen klachten





Totaaloverzicht klachten – Waterschap Amstel, Gooi en Vecht

Er is ook dit kwartaal een afname in de klachten, met ongeveer 10%. De afhandeling binnen 8 werkdagen is verbeterd maar er zijn iets minder klachten afgehandeld binnen de wettelijke 30 werkdagen. De gemiddelde doorlooptijd is gelijk gebleven met 9 werkdagen. Het gros van de klachten is nog steeds voor Klantenservice en Betalingen. Het aantal gegronde klachten is toegenomen, ongegronde klachten zijn juist afgenomen. De meeste klachten zijn nog steeds gerelateerd aan de aanslagen. Het klachtaspect is nu verschoven van opleggen naar innen. Wat betreft het KTO zien we het afgelopen jaar een positieve ontwikkeling terug. Waar de meeste klanten begin 2025 ontevreden waren omdat de klacht niet werd verholpen, wordt deze feedback in Q4 minder vaak gegeven en benoemen klanten met name het prettige contact met de medewerker.



Tevredenheid Klachten - Waterschap AGV

Hulpvaardige en begripvolle medewerker

“Medewerker deed echt alles goed. Hij was super empathisch en begreep mijn situatie volledig.”

“Het was een goed gesprek en u begreep mijn situatie.”

“Heel prettig dat ik met een persoonlijk telefoontje mijn klacht heb kunnen bespreken en geen chatbot tegenkwam. Het gesprek was goed, wederzijds begrip, er werd geluisterd.”

Link naar de klachtenrapportage: [Klachtafhandeling - Power BI](#) (Geen toegang? Mail naar klachten@waternet.nl)
 Link naar het Handboek Klachtafhandeling: [Bron - Handboek klachtafhandeling](#).

Classificatie: Intern

Hoe tevreden bent u over het contact met de Waternet medewerker? n=11
 Let op: Dit betreft feedback over het contact over een klacht. Houd er rekening mee dat de klachten betrekking hebben op zowel de gemeentelijke taken als de waterschapstaken.