

---

# Voorstel aan het Algemeen Bestuur



Namens	: Dagelijks Bestuur
Vergadering	: 23 mei 2024
Agendapunt	: 7.1
Onderwerp	: Jaaroverzicht Klachten Avri 2023

---

## Voorstel

1. Kennis te nemen van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2023
- 

## Samenvatting

Jaarlijks heeft Avri op allerlei manieren contact met haar inwoners. Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

De klachtenregeling Avri is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De klachtenregeling richt zich op klachten over de wijze waarop Avri zich in een bepaalde situatie tegenover een inwoner heeft gedragen. Klachten betreffen geen meldingen over de uitvoering van de dienstverlening van Avri.

In het jaar 2023 zijn er tien klachten ingediend. Hiervan zijn er 4 formeel afgehandeld en 4 informeel afgehandeld en twee buiten behandeling gesteld. De meeste meldingen/klachten gaan over gedrag van medewerkers. Van de formeel en informele behandelde klachten waren er 2 gegrond en 1 deels gegrond. Ook in 2023 waren de meeste klachten gericht op het gevoel onheus bejegend te zijn.

## Aanleiding

Volgens artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is Avri verplicht om jaarlijks de ingediende schriftelijke klachten te registreren en te publiceren.

De klachtfunctionaris maakt na afloop van het kalenderjaar, een, geanonimiseerd, overzicht van de ingediende klachten. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, gezonden aan het bestuur. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond), en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

## Beoogd effect

Leren en verbeteren.

## Argumenten

Hiermee voldoet Avri aan de wettelijke verplichting, waarvan het AB kennis kan nemen.

## Kanttekeningen

Niet van toepassing.

## Draagvlak en advies

Van belang is de klachten zo breed mogelijk te delen binnen de organisatie zodat de organisatie kan leren van eerder gemaakte "fouten". Daartoe zal het jaaroverzicht intern bekend gemaakt en besproken worden.

## Financiën

Niet van toepassing.

**Juridische en/of organisatorische gevolgen**

Wettelijke plicht om overzicht klachten te publiceren.

**Uitvoering / Communicatie**

Intern en externe publicatie.

**Voorafgaande relevante besluitvorming**

Niet van toepassing.

**Bijlagen**

Jaaroverzicht 2023

---

**Het AB besluit**

*De secretaris beschrijft in dit vlak de genomen besluiten.*

---