



Aan : Algemeen Bestuur  
Vergadering : 25 mei 2023  
Agendapunt : 7.1, ter besluitvorming  
Van : Dagelijks Bestuur Avri  
Onderwerp : Jaaroverzicht Klachten Avri 2022

---

## Voorstel

1. Kennis te nemen van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2022
- 

## Inleiding

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. Volgens de wet is Avri verantwoordelijk voor het gedrag van mensen die werken voor Avri. In het jaar 2022 zijn er zes klachten behandeld, waarvan 2 eind 2021 zijn ingediend. Hiervan zijn er 2 formeel afgehandeld en 4 informeel afgehandeld. Er is een afname van het aantal klachten ten opzichte van 2021 (in dat jaar zijn er 15 klachten ingediend). De meeste informele meldingen/klachten gaan over gedrag van medewerkers. Van de formeel en informeel behandelde klachten waren er 5 ongegrond en 1 deels gegrond. Ook dit jaar gaan de meeste klachten gaan over het gevoel onheus bejegend te zijn.

## Beoogd effect

Leren en verbeteren. Het Jaaroverzicht Klachten Avri 2022 wordt gebruikt om van casuïstiek te kunnen leren en daarmee verbeteringen in de organisatie te kunnen doorvoeren.

De doelen van klachtenbehandeling zijn de verzoeker (op weg) helpen, en leren van de klacht voor de toekomst. Ons uitgangspunt is dat elk verhaal gehoord en serieus genomen wordt. Als een verzoeker bij ons een klacht (of een compliment) indient, dan helpt dat ons om onze dienstverlening te verbeteren.

## Argumenten

1.1 *Met het produceren van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2022 wordt voldaan aan artikel 9 van de AWB en aan de klachtenregeling Avri.*

Op grond van het besluit van het dagelijkse bestuur van de GR Avri houdende klachten Regeling Klachtenbehandeling Avri is er een verplichting dat de klachtencoördinator jaarlijks aan het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur en de voorzitter verslag uitbrengt over de behandelende klachten

## Kanttekeningen

Niet van toepassing.

## Communicatie

Het Jaaroverzicht Klachten Avri 2022 zal worden gepubliceerd op de website.

## Financiën

Niet van toepassing.

## Uitvoering

Publicatie op de website van Avri.

## Bijlage:

Jaaroverzicht Klachtenbehandeling GR Avri 2022