



Aan : Algemeen Bestuur
Vergadering : 20 mei 2022
Agendapunt : 7.2 – ter besluitvorming
Van : DB Avri
Onderwerp : Jaaroverzicht Klachten Avri 2021

Voorstel

1. Kennis te nemen van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2021

Inleiding

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.

Het jaar 2021 was wederom een uitzonderlijk jaar vanwege de Corona pandemie en de maatregelen die daaruit voortvloeiden. Klachten moesten digitaal worden afgewikkeld, want het meeste kantoorpersoneel werkte grotendeels vanuit huis en het kantoor was gesloten voor bezoek. Ook was het een jaar waar Avri een organisatiewijziging heeft doorgevoerd. De inrichting van de klachtenprocedure moet nog verder worden geborgd in de organisatie.

Beoogd effect

Leren en verbeteren. Het Jaaroverzicht Klachten Avri 2021 wordt gebruikt om van casuïstiek te kunnen leren en daarmee verbeteringen in de organisatie te kunnen doorvoeren.

Argumenten

1.1 Met het produceren van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2021 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 2021 zal worden gepubliceerd op de website.

Financiën

Niet van toepassing.

Uitvoering

Publicatie op de website van Avri.

Bijlagen:

Verslag klachtenafwikkeling Avri 2021

