



Aan : Algemeen Bestuur  
Vergadering : 16 april 2020  
Agendapunt : 9.1, ter informatie  
Van : Dagelijks Bestuur  
Onderwerp : Jaaroverzicht Klachten Avri 2019

---

### **Voorstel**

1. Kennis te nemen van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2019
- 

### **Inleiding**

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

Eerder zijn alle door Avri ontvangen klachten conform de klachtenregeling Avri in behandeling genomen en afgewikkeld. Nu wordt dit ook met het Jaaroverzicht Klachten ter kennisname aangeboden aan het AB.

### **Beoogd effect**

1. Leren en verbeteren; op basis van het Jaaroverzicht Klachten 2019 zijn er in de organisatie afspraken gemaakt met betrekking tot de snelheid en de wijze van afhandeling van klachten.

### **Argumenten**

1. *Met het produceren van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2019 wordt voldaan aan artikel 9 van de AWB.*

### **Kanttekeningen**

In het verslag zijn geen vergelijkingen met eerdere jaren opgenomen.

### **Communicatie**

-

### **Financiën**

-

### **Uitvoering**

-

### **Bijlagen:**

Verslag klachtenafwikkeling Avri 2019