



Aan : Algemeen Bestuur
Vergadering : 7 juli 2021
Agendapunt : 7.3 ter besluitvorming
Van : DB Avri
Onderwerp : Jaaroverzicht Klachten Avri 2020

Voorstel

1. Kennis te nemen van het Jaaroverzicht Klachten Avri 2020
-

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. Volgens de wet is Avri verantwoordelijk voor het gedrag van mensen die werken voor Avri.

In 2020 worden klachten sneller neergelegd bij de klachten coördinator. De klachtenfunctionaris heeft kort na ontvangst van een klacht waar mogelijk telefonisch contact opgenomen met de klager om hem of haar te horen en om te bezien of bemiddeling mogelijk is, dan wel of dat de klacht op informele wijze kan worden afgedaan. Tijdens dit telefonisch contact wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten en gehoord te worden. Dit heeft ertoe geleid dat klachten op informele wijze en langs minnelijke weg zijn opgelost.

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.

Het jaar 2020 was een uitzonderlijk jaar vanwege de Corona pandemie en de maatregelen die daaruit voortvloeiden. Het meeste kantoorpersoneel en dus ook het eerste aanspreekpunt, voor de bewoners, het KCC werkte grotendeels vanuit huis. Dit heeft echter niet tot extra klachten geleid over de responstijd. Ten opzichte van het jaar 2019 zijn er minder klachten binnengekomen. Dit kan te maken hebben met het feit dat het omgekeerd verzamelen (vorig jaar een groot aantal van de klachten) nu is geaccepteerd en functioneert. Daarnaast is het zo dat vanwege het Coronavirus er minder evenementen zijn geweest en er een vuurwerkverbod gold. Wat van invloed lijkt te zijn geweest op het feit dat er dit jaar geen klachten zijn binnengekomen over gedragingen van boa's..

Beoogd effect

- 1) Informeren van de AB-leden
- 2) Leren en verbeteren. Het Jaaroverzicht Klachten Avri 2020 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 2020 wordt voldaan aan artikel 9 van de AWB.

Kanttekeningen

Niet van toepassing.

Communicatie

Het Jaaroverzicht Klachten Avri 2020 zal worden gepubliceerd op de website.

Financiën

Niet van toepassing.

Uitvoering

Publicatie op de website van Avri.

Bijlagen:

Verslag klachtenafwikkeling Avri 2020