
Voorstel aan het Algemeen Bestuur



Namens	: Dagelijks Bestuur
Vergadering	: 30 juni 2025
Agendapunt	: 7.3
Onderwerp	: Jaaroverzicht Klachtenbehandeling Avri 2024

Voorstel

1. Kennis te nemen van het Jaaroverzicht Klachtenbehandeling Avri 2024

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 of derden heeft gedragen. Klachten betreffen geen meldingen over de uitvoering van de dienstverlening van Avri.

In het jaar 2024 zijn er acht klachten geregistreerd en in behandeling genomen. Hiervan zijn er zeven formeel en informeel via de klachtenregeling bij Avri binnengekomen. Eén klacht is via een aangesloten gemeente binnengekomen en bleek achteraf na een inhoudelijke beoordeling geen klacht te zijn. Van de formeel en informeel behandelde klachten waren er 3 gegrond en 1 ongegrond. De drie gegronde klachten zijn aan de klager en degene waarover geklaagd werd, teruggekoppeld. Ook zijn de klachten in de betreffende teams besproken en er is lering uitgetrokken. Vier klachten zijn uiteindelijk buiten behandeling gesteld omdat degene waarover geklaagd werd de organisatie had verlaten en omdat een klager ondanks verzoek daartoe niet meer reageerde. Ook in 2024 waren de meeste klachten gericht op het gevoel onheus bejegend te zijn.

Aanleiding

Op grond van artikel 9.12 a Awb dient Avri zorg te dragen voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten dienen jaarlijks te worden gepubliceerd.

Op grond van de klachtenregeling Avri maakt de klachtencoördinator na afloop van het kalenderjaar, een, geanonimiseerd, overzicht van de schriftelijke en mondelinge ingediende klachten. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, gezonden aan het algemeen bestuur. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond).

Beoogd effect

Een toegankelijke klachtenprocedure herstelt het vertrouwen van inwoners en derden in Avri.

Argumenten.

Het uitbrengen van een jaarlijks verslag volgt uit de Klachtenregeling Avri. De Klachtenregeling bepaalt dat de klachtencoördinator jaarlijks aan het AB verslag doet van de ingekomen klachten. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisname aan het AB aangeboden en dient te worden gepubliceerd op de website.

Kanttekeningen

Nvt

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". Daarom wordt het jaaroverzicht intern bekend gemaakt en besproken.

Financiën

Nvt

Juridische en/of organisatorische gevolgen

Wettelijke plicht om jaarlijks een overzicht van de klachten te publiceren.

Uitvoering/Communicatie

Het Jaaroverzicht Klachtenbehandeling wordt op de website van Avri gepubliceerd. Via een informatief bericht op intranet worden de medewerkers van Avri geïnformeerd. Het verslag wordt ter informatie aangeboden aan de OR van Avri.

Voorafgaande relevante besluitvorming**Bijlagen**

Jaaroverzicht Klachtenbehandeling gemeenschappelijke regeling Avri 2024

Het AB besluit

De secretaris beschrijft in dit vlak de genomen besluiten.
