



Algemeen bestuur

VERGADERDATUM 5 april 2023	STUKDATUM 17 maart 2023	PROCES Klachten	ONDERWERP Evaluatie klachtafhandeling 2022
STELLER Jolanda de Bond	EIGENAAR Boba Tomic	VERTROUWELIJK Nee	

Voorstel

Rubriek: *Ter info*

Kennismemen van de Memo 'Evaluatie klachten 2022'.

Samenvatting

GBLT streeft er naar klachten tijdig, correct en met veel zorg af te handelen. Daarnaast geven klachten informatie over waar wij onze processen en dienstverlening kunnen verbeteren. De 'Evaluatie klachten 2022' laat zien hoeveel klachten GBLT in 2022 heeft ontvangen, waar de klachten over gaan en waar we de klachten hebben benut om verbeteringen in processen en dienstverlening door te voeren. Elke klacht is een kans! Daarnaast is een overzicht toegevoegd met de verzoeken die de Nationale Ombudsman over GBLT heeft ontvangen in 2022.

Stappen in de besluitvorming

Voorbesproken in het MT op 22 februari 2023 en het DB van 15 maart 2023.

Toelichting

Zie bijlage 'Evaluatie klachten 2022'

Personele gevolgen

Niet van toepassing

Financiële gevolgen

Niet van toepassing

Architectuurtoets

Niet van toepassing

Juridische gevolgen

Niet van toepassing

Publicatie

Niet van toepassing



Communicatie

De memo 'Evaluatie klachten 2022' zal intern via de bekende kanalen gecommuniceerd worden en besproken worden in de vergaderingen van het DB en AB.

Gevolgen voor privacy en informatiebeveiligingsrisico's

Niet van toepassing

Andere uitvoeringsgevolgen en risico's

Als de verbeteringen en adviezen naar aanleiding van de klachten niet worden opgepakt, kan dit leiden tot extra meldingen bij de Nationale ombudsman en imagoschade van GBLT en de opdrachtgevers.

Evaluatie

In 2023 wordt net als in 2022 twee keer per jaar een evaluatie van de klachten gemaakt, waarin ook de voortgang van de uitgezette acties en verbeteringen wordt opgenomen.

Bijlagen

Evaluatie klachten 2022