



Algemeen bestuur

VERGADERDATUM
3 juli 2024

STUKDATUM
17 juni 2024

PROCES
Klachten

ONDERWERP
Evaluatie klachten 2023

STELLER
Jolanda de Bond

EIGENAAR
Boba Tomic

VERTROUWELIJK
Nee

Voorstel

Rubriek: *Ter info*

Bijgevoegd ter informatie de klachtenevaluatie 2023.

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 2023' laat zien hoeveel klachten GBLT in 2023 heeft ontvangen, waar de klachten over gaan en waar we de klachten hebben benut om verbeteringen in processen en dienstverlening door te voeren. Daarnaast is een overzicht toegevoegd met de verzoeken die de Nationale Ombudsman over GBLT heeft ontvangen in 2023.

Stappen in de besluitvorming

De evaluatie is besproken in het MT van 22 mei 2024 en het DB van 19 juni 2024.

Toelichting

Zie bijlage 'Evaluatie klachten 2023'

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 evaluatie 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 meldingen bij de Nationale ombudsman en imagoschade van GBLT en de opdrachtgevers.

Evaluatie

In 2024 wordt net als in 2023 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 2023.