



# Algemeen bestuur

VERGADERDATUM  
6 april 2022

STUKDATUM  
22 maart 2022

PROCES  
Klachten

ONDERWERP  
Evaluatie klachten 2021

STELLER  
Jolanda de Bond

EIGENAAR  
Boba Tomic

VERTROUWELIJK  
Nee

## Voorstel

**Rubriek:** *Ter info*

Kennismemen van de Memo 'Evaluatie klachten 2021'.

## 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 2021' laat zien hoeveel klachten GBLT in 2021 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 2021.

## Toelichting

Zie bijlage 'Evaluatie klachten 2021'.

## 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 2021' zal intern via de bekende kanalen gecommuniceerd worden en besproken worden in de vergaderingen van het DB en AB.

ONDERWERP

Evaluatie klachten 2021

DATUM

6 april 2022



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

## **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 2022 wordt net als in 2021 elk kwartaal een evaluatie van de klachten gemaakt, waarin ook de voortgang van de uitgezette acties en verbeteringen wordt opgenomen.

## **Bijlagen**

Evaluatie klachten 2021