

## BESLISDOCUMENT AB

<b>DATUM DOCUMENT:</b>	19 maart 2024
<b>ORGANISATIE-ONDERDEEL:</b>	Bedrijfsbureau
<b>MT-lid: Jocko Rensen</b>	Helmi Rutten
<b>INGEDIEND DOOR:</b>	Loes Egbers - klachtencoördinator
1. Onderwerp	Jaarverslag klachten 2023
2. Beslispunten	Ter kennisname
3. Korte samenvatting	<p>Overzicht van binnengekomen en behandelde klachten bij WIL in 2023</p> <p>Bijlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jaaroverzicht van de Nationale ombudsman mbt.de Lekstroomgemeenten</li> <li>- behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman (= het toetsingskader)</li> </ul>
4. Impact voorstel/besluit voor klanten <i>Denk hierbij aan: kosten, handelwijze, afhandelingstermijnen, gemak, informatievoorziening (via website, folders, brieven, gesprekken, enz.)</i>	
5. Impact voorstel/besluit voor medewerkers <i>Denk hierbij aan: processen/werkwijze, tijd, kosten, verantwoording</i>	
6. Afwegingen	
7. Voorstel middelen en dekking:	
8. Voorstel routing van stukken:	Cliëntenraad
9. Datum MT-behandeling	

**PARAAF**