

1. Beschrijving van de klachtenregeling

De klachtenregeling is in juni 2015 door het college van B&W vastgesteld. Een inwoner kan mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. De klacht wordt ingediend nadat er eerst door de organisatie is bemiddeld. De beklagde maakt na het ontvangen van de klacht een verweerschrift en de klachtencommissie zal op basis van hoor en wederhoor tot een oordeel komen. Dit oordeel wordt als advies voorgelegd aan de directeur van de stichting WIJeindhoven. De directeur neemt daarna een besluit.

2. Wijze van bekendmaken van de klachtenregeling

De klachtenregeling staat op de website van WIJeindhoven. Generalisten brengen de klachtenregeling bij inwoners onder de aandacht als er sprake is van ontevredenheid. Als ontevreden inwoners bellen met team toegang dan zullen deze medewerkers, indien van toepassing, de klachtenregeling onder de aandacht brengen.

3. Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit 1 voorzitter en 2 leden. De twee leden zijn gekozen door de werkgever en door de cliëntenraad en zijn beiden extern. Samen hebben ze een onafhankelijke externe voorzitter gekozen. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

4. Uitvoeren van werkzaamheden van de klachtencommissie

Voor de werkzaamheden van de klachtencommissie is de klachtenregeling met de daarin beschreven procedures leidend. Veel aandacht wordt besteed aan het beginsel van hoor en wederhoor; zowel aan klagers als beklagden wordt gelegenheid wordt geboden hun verhaal te doen, zo nodig bijgestaan door derden. De besluitvorming door de klachtencommissie geschiedt in beslotenheid, waarbij de klachtencommissie regelmatig van zijn bevoegdheid gebruik maakt om in algemene zin aanbevelingen te doen.

5. Aard en aantal van de behandelde klachten

Aantal klachten.

Ontvangen klachten	19
Opgelost door bemiddeling	16
Behandeld door commissie	2
Openstaand op 31 december	1

Oordeel van de klachtencommissie

Gegronnd	1
Uitspraak in 2016	1

Aard van de klachten

Er is geen algemene deler te vinden in de aard van de klachten. Onderwerpen waarop de klachten betrekking hebben zijn: professionaliteit, kennis en werkwijze, nakomen van afspraken/terugbellen, bejegening, onduidelijkheid en bureaucratie, wachtlijst en privacy.

Bij een aantal klachten was het onduidelijk waar precies het probleem zit. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met de geestelijke gezondheid van degene die de klacht indient, waardoor hij of zij last heeft van verwardheid of angstig is. Deze klachten zijn veelal door een gesprek met een generalist en/of teamleider opgelost.