

1. Beschrijving van de klachtenregeling

De klachtenregeling van 2015 wordt in samenspraak met de klachtencommissie, WIJ samen en generalisten verbeterd en aangepast aan de gewijzigde status van de organisatie (geen onderdeel van de gemeente, maar een zelfstandige stichting).

2. Wijze van bekendmaken van de klachtenregeling

De klachtenregeling staat op de website van WIJ Eindhoven. 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. De in 2015 opgedane ervaringen zijn verwerkt bij de aanpassing van de klachtenregeling en hebben geleid tot verbetering van deze procedures. Veel aandacht wordt besteed aan het beginsel van hoor en wederhoor; zowel aan klagers als beklaagden 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

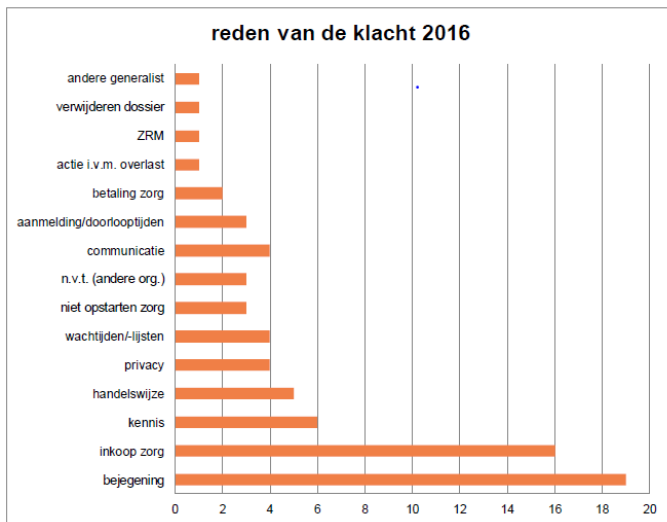
Aantal klachten

Ontvangen klachten	57
Opgelost door bemiddeling	41
Behandeld door commissie	6 (excl 1x uit 2015)
Openstaand op 31 dec 2016	10

Oordeel van de klachtencommissie

Gegrond	3 (excl 1x uit 2015)
Ongegrond	2
Uitspraak in 2017	1

Aard van de klacht (meerdere redenen per klacht mogelijk)



6. Strekking van oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en aard van de genomen maatregelen

Zowel bij de gegronde als de ongegronde klachten formuleert de klachtencommissie aanbevelingen. Deze hebben veelal betrekking op procesverbeteringen, zoals zorgvuldige dossiervoering, het wijzen van inwoners op de mogelijkheden van de onafhankelijke cliëntondersteuners of het informeren van inwoners m.b.t de wachttijden.

Maar er zijn ook aanbevelingen gedaan met betrekking de verbetering van de deskundigheid generalisten of het verkrijgen van een volledig beeld van de inwoner bij team toegang i.v.m. de overdracht naar de generalist.

De aanbevelingen zijn door de bestuurder vrijwel allemaal overgenomen. Deze aanbevelingen zijn zowel naar klager als naar betrokken generalist en teamleider gecommuniceerd.