

Verslag klachtencommissie 2017

1. Beschrijving van de klachtenregeling

De in 2016 gewijzigde klachtenregeling is in 2017 onverminderd van kracht geweest.

2. Wijze van bekendmaken van de klachtenregeling

De klachtenregeling staat op de website van WIJindhoven. Generalisten brengen de klachtenregeling bij inwoners onder de aandacht als er sprake is van ontevredenheid. Als ontevreden inwoners bellen met het 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 van de gemeente en zijn beiden extern. Gezamenlijk hebben ze een onafhankelijke externe voorzitter gekozen. De klachtencommissie is gestart in 2015, de leden zijn in 2018 conform de klachtenregeling 2018 voor een periode van 3 jaar herbenoemd. 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. Er wordt veel aandacht besteed aan het oplossen van klachten door middel van bemiddelingsgesprekken van klagers met teamleiders en indien mogelijk betrokken medewerkers. De klager kan op elk gewenst moment om een hoorzitting met de klachtencommissie vragen. De klachtencommissie besteedt veel aandacht aan het beginsel van hoor en wederhoor; zowel aan klagers als beklagden wordt gelegenheid geboden hun verhaal te doen, zo nodig bijgestaan door derden. De besluitvorming door de klachtencommissie geschiedt in onderlinge afstemming en in beslotenheid van de commissie, waar de ambtelijk secretaris geen deel vanuit maakt. De klachtencommissie maakt regelmatig van zijn bevoegdheid gebruik om in algemene zin aanbevelingen te doen.

5. Aard en aantal van de behandelde klachten

Aantal klachten

Ontvangen klachten	91
Opgelost door bemiddeling	72
Behandeld door commissie	6 (excl. 2x uit 2016)
Openstaand op 31 dec 2017	13

Oordeel van de klachtencommissie

Gegronnd	0 (excl. 1x uit 2016)
Ongegrond	3 (excl. 1x uit 2016)
Deels gegrond én ongegrond	1
Uitspraak in 2018	2

Reden van de klacht

bureaucratie	5
privacy	7
bereikbaarheid	9
wachtrij	10
overig	13
bejegening	15
handelswijze	32
totaal	91



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

Dit jaar is een deel van een klacht van 1 inwoner gegrond verklaard, de overige klachten zijn allemaal ongegrond verklaard.

Zowel bij de gegronde als de ongegronde verklaarde klachten formuleerde de klachtencommissie soms aanbevelingen. Deze hadden betrekking op bereikbaarheid, warme overdracht met de gemeente en de noodzakelijke ruimte voor zelf reflectie en reflectie op de relatie met de inwoner. Tevens deed de klachtencommissie de suggestie dat wanneer duidelijk sprake is van het ontbreken van een “klik” met de inwoner ook de generalist mogelijkheid moet hebben om de toewijzing van een andere contactpersoon te bewerkstelligen.

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