

Verslag klachtencommissie 2018

1. Beschrijving van de klachtenregeling

De in 2016 gewijzigde klachtenregeling is in 2018 onverminderd van kracht geweest.

2. Wijze van bekendmaken van de klachtenregeling

De klachtenregeling staat op de website van WIJehindhoven. 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 wordt 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, waarvan de ambtelijk secretaris geen deel uit 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	148
Opgelost door bemiddeling	110
Behandeld door commissie	12 (excl 1x uit 2017)
Openstaand op 31 dec 2018	26

Oordeel van de klachtencommissie

Gegronnd	2
Ongegrond	7
Deels gegrond/ongegronnd	1 (excl 1x uit 2017)
Uitspraak in 2018	2

Reden van de klacht

deskundigheid	4
privacy	7
wachttijd	7
bereikbaarheid	20
overig	11
bejegening	15
inkoop zorg	27
handelswijze	57
totaal	148

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

Dit jaar zijn er twee klachten gegrond verklaard en één deels gerond. De overige klachten zijn allemaal ongegrond verklaard.

De grond verklaarde klachten hadden betrekking op privacy, toestemming van ouders in het kader van de jeugdwet en de informatie overdracht tussen verschillende gemeente in verband met een verhuizing. De aanbevelingen zijn door de bestuurder van WIJeindhoven overgenomen. Ook de aanbevelingen die de klachtencommissie soms geeft bij een ongegronde klacht worden door de organisatie ter harte genomen. De uitspraak van de klachten commissie en de reactie van de bestuurder worden altijd schriftelijk met alle betrokkenen gedeeld.