

Verslag klachtencommissie 2019

1. Beschrijving van de klachtenregeling

De in 2016 gewijzigde klachtenregeling is in 2019 onverminderd van kracht geweest.

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 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	129
Behandeld door commissie	10 (excl. 3x uit 2018)
Openstaand op 31 dec 2019	9

Oordeel van de klachtencommissie

Gegrond	5
Ongegrond	5

Reden van de klacht cumulatief

inkoop zorg	48
handelswijze	48
bereikbaarheid	26
onbekend	12
andere generalist	4
wachttijd	3
privacy	3
wisseling generalist	2
bejegening	2

148

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

De helft van de klachten zijn gegrond, dan wel ongegrond verklaard. De grond verklaarde klachten hadden betrekking op bereikbaarheid (2x), privacy, inkoop zorg, en handelswijze. Dat heeft in drie gevallen geleid tot een aanscherping van de richtlijnen van de organisatie, m.b.t. een warme overdracht bij wisseling van een generalist, de communicatie m.b.t. tijdelijke afwezigheid van de een generalist en overdrachtmomenten naar de gemeente toe.

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.

