

Jaarverslag Klachtencommissie 2020

De klachtencommissie bestaat uit vier leden en een ambtelijk secretaris, die geen lid is van de commissie maar deze ondersteunt. Drie leden van de commissie horen de klager en nemen een beslissing. De commissie heeft in 2020 voorstellen gedaan tot actualisering van het klachtenreglement, welke door de raad van bestuur zijn overgenomen. Zo zijn verduidelijkingen aangebracht waarover kan worden geklaagd, is de zittingsduur van de leden beperkt tot twee keer vier jaar en is de te volgen procedure verder gestroomlijnd vanaf de ontvangst van de klacht tot, als het zover komt, de beslissing door de commissie.

Een klacht is er altijd een teveel. De commissie vindt het van belang op te merken dat de beoordeling van een klacht ook een advies is, hoe het beter of anders kan, zodat de kwaliteit van dienstverlening verder kan worden verhoogd. De commissie voorziet de beslissingen doorgaans van een of meerdere aanbevelingen, ook als de klacht ongegrond is maar de bejegening of communicatie beter of anders kan.

In 2020 heeft Farent zeventien klachten ontvangen waarvan: zeven klachten in der minne zijn geschikt, acht klagers reageerden niet meer op verzoeken tot contact en twee klachten zijn doorgezet ter behandeling door de klachtencommissie (waarvan een klacht zijn oorsprong had in 2019).

Van de twee klachten die in behandeling zijn genomen door de klachtencommissie, is een klacht gedeeltelijk gegrond verklaard. Deze zag op hoe om te gaan met filmpjes en geluidsopnames. De commissie heeft hierover aan de raad van bestuur van Farent aanbevelingen en suggesties gedaan. De raad van bestuur van Farent heeft deze aanbevelingen om herhaling te voorkomen opgevolgd. Hiervoor heeft de raad van bestuur richtlijnen ontwikkeld die onderdeel gaan vormen van de werkinstructie van medewerkers van Farent.

De tweede klacht is weliswaar ongegrond verklaard maar de commissie heeft in de aard daarvan aanleiding gezien toch een aanbeveling te doen. De commissie constateerde een verschil in verwachtingspatroon tussen de client en de medewerkers van Farent. De commissie heeft aanbevolen een routekaart op te stellen waarin de taak van Farent, de afspraken, de doelstellingen en evaluatiemomenten zijn vermeld. Aanbevolen is deze onderdeel uit te laten maken van het intake proces.

Jan van Heijningen
Voorzitter klachtencommissie