

Jaarverslag 2018

klachten, incidenten en vertrouwenspersoon CMWW



Met elkaar, voor elkaar

Bij CMWW gaan we er van uit dat alle *medewerkers, vrijwilligers en stagiaires*¹ hun best doen om onze cliënten/klanten (jong en oud) zo goed mogelijk bij te staan in lijn met de afgesproken uitgangspunten voor onze dienstverlening. Daar hoort natuurlijk ook een correcte bejegening van onze cliënten/klanten bij. Ook gaan we ervan uit dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires elkaar correct bejegenen en in een goede collegiale sfeer samenwerken. Maar overal waar wordt gewerkt, worden ook wel eens fouten gemaakt. Dat hoeft niet erg te zijn, als we daar maar goed op reageren en er van leren. Tevens gaat CMWW ervan uit dat cliënten/klanten zich ook correct gedragen.

In de Gedragscode heeft CMWW beschreven wat hieronder verstaan dient te worden. “Het CMWW acht het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie van groot belang. Discriminatie op grond van ras, leeftijd, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap wordt door CMWW niet geaccepteerd.

CMWW wil de kwaliteit van haar dienstverlening bewaken en verbeteren en wil zijn medewerkers en vrijwilligers een goede en veilige werkomgeving bieden. Het goed omgaan met klachten kan daaraan een bijdrage leveren. Klachten kunnen worden gezien als informatie waar mogelijke zwakke plekken in de dienstverlening of in de organisatie zitten. CMWW kan daarmee de kwaliteit van de dienstverlening en van de onderlinge omgang verbeteren.

Vaak is de beste manier daarvoor dat de degene die zich onheus behandeld of bejegend voelt de medewerker/vrijwilliger direct aanspreekt, die zich in zijn ogen onjuist heeft opgesteld.

CMWW verwacht van haar medewerkers dat zij serieus in gaan op klachten en waar mogelijk samen met de ‘klager’ naar oplossingen zoeken. Dat moet een open gesprek zijn, waarbij de ‘beklaagde’ niet bij voorbaat een verdedigende houding aanneemt, maar goed luistert en ingaat op hetgeen de ‘klager’ inhoudelijk aangeeft. De ‘klager’ moet zich met respect behandeld voelen. Meestal is zo’n persoonlijk gesprek voldoende om de kou uit de lucht te halen.

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan is een gesprek tussen de ‘klager’ en de direct leidinggevende van de ‘beklaagde’ een volgende natuurlijke stap.

¹ Verder in dit document zal alleen de medewerker genoemd worden maar men dient dan tevens vrijwilliger en stagiair te lezen.

CMWW heeft daarnaast een 'interne' en een 'externe' **Vertrouwenspersoon**. Met name bij klachten omtrent bejegening, kan deze vertrouwenspersoon een belangrijke rol spelen. De klager kan de vertrouwenspersoon inschakelen voor advies, bemiddeling en / of ondersteuning bij het zoeken naar een gezamenlijke oplossing van de klacht. De medewerkers en cliënt/klanten kunnen zelf de keuze maken met wie zij in gesprek willen gaan.

Klachten en incidenten in 2018

Interne afhandeling

Conform afspraak en procedure worden klachten in eerste instantie tussen werker en klachtinbrenger besproken en afgehandeld. Mocht dit niet tot tevredenheid bij een van de partijen verlopen of wordt niet het gewenste resultaat behaald dan wordt de klacht opgeschaald naar de leidinggevende etc. (zie klachtenprocedure CMWW). In 2018 zijn alle klachten intern beantwoord zonder benodigde opschaling tot interne klachtencommissie en naar tevredenheid opgelost.

Welzijn Brunssum:

Er zijn geen klachten opgeschaald naar de leidinggevende.

Welzijn Onderbanken:

Een klacht van zorgaanbieder heeft geleid tot een bemiddeling van de leidinggevende waarna de klacht afgehandeld was.

Belbus Landgraaf:

Er zijn vier klachten over de beschikbaarheid van de Belbus geweest. Drie klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld de vierde klacht heeft geleid tot opzegging van het lidmaatschap.

Peuteropvang:

In vijf situaties hebben ouders contact gezocht met de faciliterende teamleider Peuteropvang en een klacht kwam van vrijwilliger. De klachten varieerden, incidenten op het gebied van verzorging en het gedrag van een leidster, snoepafspraken, bezetting en dergelijke.

Externe afhandeling

Indien interne bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen cliënten en afnemers van diensten van CMWW zich ook wenden tot de externe klachtencommissies: voor welzijnsdiensten is dat de "**Provinciale Klachtencommissie Limburg**" en voor peuteropvang is dat de "**Geschillencommissie Peuteropvang**".

Hierbij verklaart ondergetekende, j.m.s. van de Venne directeur CMWW, dat er in het kalender jaar 2018 door de provinciale klachtencommissie geen klacht is ontvangen/behandeld die betrekking had op de dienstverlening door CMWW.

Wel zijn er diverse keren opmerkingen of klachten intern afgehandeld, volgens eerdergenoemde procedure, waardoor er in 2018 geen klacht is ingediend bij de provinciale klachtencommissie.

Brunssum, 21-5-2019



Jan van de Venne, Directeur CMWW

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2018

CMWW

In het geval dat cliënten of klanten van *CMWW* een klacht hebben over de dienstverlening door medewerkers van *CMWW* en wanneer deze klachten niet in goed overleg tussen klant/cliënt en medewerker/leiding van *CMWW* kunnen worden, heeft de klant/cliënt de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Provinciale klachtencommissie.

Sinds 2017 functioneert de klachtencommissie ook als Commissie van Vertrouwenslieden bij conflicten tussen bestuur en cliëntenraad.

De meeste professionele organisaties voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening in Limburg zijn aangesloten, alsmede organisaties op het terrein van sport en overige maatschappelijke diensten.

Er is een klachtenreglement en klachtenformulier, dat beschikbaar is via de websites van de aangesloten instellingen.

CMWW is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. De commissie bestaat uit vier leden die omwille van de onafhankelijkheid geen binding hebben met de aangesloten organisaties.

De namen van de leden van de Provinciale Klachtencommissie zijn: de heren Mr. Drs. Ing. P. Klaassen (voorzitter), Ir. G. Spanjers (lid), J. van Dijk Msc (lid) en mevrouw drs. J. Kieneker MSM, MA (lid). De voorzitter is een jurist/psycholoog en de drie leden hebben een ruim arbeidsverleden op het gebied van welzijn en maatschappelijke dienstverlening, onderwijs, werkvoorziening en kinderopvang.

Het secretariaat van deze commissie is gevoerd door de stichting Unitus in Weert. De bestuurder van Unitus onderhoudt als secretaris de contacten met de commissie namens de aangesloten instellingen.

De klachtencommissie is in 2018 een keer bijeen geweest voor een algemene vergadering (op 12 maart) om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken.

De Provinciale Klachtencommissie heeft een onafhankelijke werkwijze en beoordeelt of de ingediende klacht ontvankelijk en/of gegrond is. Alle klanten en cliënten die gebruik maken van diensten van *CMWW* kunnen in principe hun klacht aan deze Provinciale Klachtencommissie voorleggen.

De afgesproken procedure van afhandeling van klachten is als volgt:

Interne afhandeling:

- Allereerst probeert degene die de dienst verleend heeft, zelf de klacht van de klant of cliënt op te lossen;
- Slaagt de uitvoerend medewerker daar niet in, dan wordt de klacht afgehandeld door clusterleiding en/of management;
- Als laatste stap in de interne klachtbehandeling fungeert de directie;

Externe afhandeling door de klachtencommissie:

- Slaagt ook de directie er niet in om de klacht op een voor de klant of cliënt bevredigende wijze af te handelen, dan kan de klant of cliënt de klacht indienen bij de Provinciale Klachtencommissie. Deze Provinciale Klachtencommissie werkt volgens een vastgesteld klachtreglement.

In 2018 is er bij de Provinciale Klachtencommissie één klacht gemeld.

Deze klacht is niet in behandeling genomen, omdat de klachtencommissie van oordeel was dat de klacht eerst via de interne klachtenprocedure van de betreffende instelling (niet *CMWW*) behandeld diende te worden. Deze interne afhandeling heeft ook plaatsgevonden, waarna voor de klager de klacht voldoende was afgehandeld.

Geschillencommissie Kinderopvang



de geschillencommissie

Stichting Centrum voor Maatschappelijk Werk en Welzijnswerk Brunssum Onderbanken
Postbus 190
6440AD Brunssum

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 355 88 14

Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang



Jaarverslag Vertrouwenspersoon CMWW 2018

Er hebben in 2018 een aantal incidenten plaatsgevonden.

1. Melding 1 is van 25-8-2017, deze werd in maart 2018 schriftelijk gedeeld met VP. Betreft een verbaal agressieve cliënt aan de balie. Melding is volgens protocol afgehandeld.
2. In december 2017 vond een adviesgesprek plaats met een medewerker omtrent vernedering en intimidatie op de werkvloer. In januari werd een vervolgspraak gemaakt. Op 3-4-18 maakte deze persoon melding tijdens exitgesprek met faciliterend teamleider. Beide vertrouwenspersonen zijn hierover in gesprek gegaan met directeur en faciliterend teamleider. Melding is verder volgens protocol afgehandeld.
3. Melding 3 is van 11-4-18; betreft medewerker die op straat verbaal agressief werd aangesproken door een voormalige klant. Melding is volgens protocol afgehandeld.
4. Melding 4 is van 5-7-18 betreft 2 incidenten op dezelfde dag waarbij medewerkers/stagiaires/vrijwilligers en andere deelnemers tijdens een activiteit geconfronteerd worden met verbale agressie van 2 familieleden van een 'gepeste' deelnemer. De verbale agressie is gericht tegen de pester(s) en begeleiders. Van deze incidenten is melding bij politie gedaan door één van de medewerkers. De melding is volgens protocol afgehandeld.
5. Melding 5 is van 8-10-18 en gebeurt tijdens een activiteit door een 'verwarde' bezoeker. Deze bezoeker werd door medewerker aangesproken op het ontvreemden van een voorwerp, waarna de bezoeker verbaal agressief reageerde. Melding is volgens protocol afgehandeld.
6. Er heeft in 2018 1 adviesgesprek met een medewerker plaatsgevonden betreffende een ziekmelding.

Verder namen de vertrouwenspersonen deel aan diverse overlegsituaties.

- Lenie de Vries deelde medio 2018 mede dat zij haar functie als extern vertrouwenspersoon wilde beëindigen.
- Vanaf sept. 2018 werden er diverse wervingsgesprekken gevoerd met 1 mogelijke kandidaat voor de functie extern vertrouwenspersoon. Er was geen match. De werving wordt in 2019 vervolgd.
- Jaarlijks gesprek directeur CMWW.
- Diverse malen onderling overleg vertrouwenspersonen.

Maart 2018

Brenda Plantaz

Bijlage1 intern Klachten Peuteropvang
Betreft : Klachten Peuteropvang CMWW 2018

Aantal officiële klachten: 6

- POV De Kruimeldoos januari 2018

Klacht ontvangen via DEBICARE. Ouder geeft aan dat de kinderen weinig verschoond worden. De PM 'ers zijn niet vriendelijk en geven te weinig informatie. Alleen contact bij brengen- en halen. Kind is agressief na bezoek POV.

- contact opgenomen met de ouder
- contact opgenomen met team
- terugkoppeling naar ouder en gesprek georganiseerd

- POV Pukkio januari 2018

Vrijwilligster dient via de mail een klacht in over:

Ontbreken van saamhorigheid in het team

Hygiëne in de POV

Interieur en locatie

- Vrijwilligster uitgenodigd voor een gesprek
- Teamgesprek
- Knelpunten opgepakt samen en de verhuizing versneld.

- POV De Kruimeldoos februari 2018

Telefonische klacht over het te weinig drinken en de regelmaat van verschonen. Daarnaast ontbreekt het volgens de ouder aan enthousiasme bij de leiding.

- Telefonisch contact met de ouder
- Telefonisch contact met het team

Besproken met de PM 'ers en de ouder telefonisch een terugkoppeling gegeven.

- POV De Kruimeldoos april 2018

Anonieme klacht via contact formulier 10 April via de administratie. Klacht dateert van 4 April.

Ouder geeft aan dat de PM 'er geregeld haar zontje meeneemt naar het werk. Besproken met PM 'er en op 11 April de ouder schriftelijk een reactie gegeven.

- POV PUKKIO / DEBICARE Januari 2018

Klacht via de mail. Veel fouten gemaakt bij de inschrijving , contracten, facturatie en de registratie van persoonlijke gegevens van het kind. De ouder is het niet eens met de afname van de cito toetsen.

Ouder neemt contact op met Nicole Savelsberg en is zeer tevreden hoe Nicole de zaken oppakt en probeert helder te krijgen.

Tijdens een uitstapje naar de bieb heeft haar zoon zoetigheid gekregen. Dit is niet volgens beleid en haar zoon mag geen suiker. Zij voelt zich onjuist benaderd.

Op 29 januari schriftelijk gereageerd naar de ouder aangegeven dat met DEBICARE en het team een gesprek zal plaatsvinden. Vervolgens met de moeder een gesprek georganiseerd.

- POV Merkelbeek 22 januari 2018

Schriftelijke klacht via DEBICARE ontvangen.

Het betreft de extra inzet van een derde PM 'er in Merkelbeek i.v.m. beperking contract verlenging vaste medewerkers.

Op 29 januari is er een schriftelijk reactie met uitleg naar de ouder gegaan.

MH

17-04-2019

Bijlage 2 intern Klachten Welzijn
Betreft : Klachten WelzijnCMWW 2018

Wensbus Landgraaf:

4 klachten over de beschikbaarheid van de Wensbus op bepaalde tijdstippen. Deze klachten zijn opgepakt door de coördinator van de Wensbus, 3 klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld (door de coördinator) waarbij mensen een passend alternatief is aangeboden, 1 klacht heeft geleid tot opzegging van het lidmaatschap, de klant was het niet eens met de voorwaarden van het collectief vervoer.

Onderbanken:

1 klacht over het proces met betrekking tot het stopzetten (beëindiging van een zorgindicatie). De klacht werd ingediend door een zorgaanbieder tegen een medewerker van CMWW en een WMO consulent van de gemeente (Toegangsteam gemeente Onderbanken). Mede op verzoek van de gemeente Onderbanken en na overleg met de betreffende zorgaanbieder heb ik beide klachten (gemeente en CMWW) in een gezamenlijke afspraak opgepakt en tot tevredenheid van de zorgaanbieder afgehandeld.

Brunssum:

Ten aanzien van de hulpverlening zijn er geen klachten opgeschaald naar de leidinggevende. Er is 1 verzoek geweest van een cliënt die niet tevreden was over de aanpak van haar hulpverlener. Dit verzoek is door de hulpverlener met de betreffende cliënt besproken en vervolgens overgedragen naar een collega. (dagdagelijkse) Klachten met betrekking tot diensten van de BelBus, maaltijdvoorziening en inloop GGZ zijn door de betreffende coördinatoren zelf naar tevredenheid opgepakt en afgehandeld. Er is 1 klacht geweest van een MBvO groep over de facturatie van een activiteit tijdens de zomervakantie. De betreffende klacht is door de leidinggevende besproken met de financiële administratie en naar tevredenheid van de MBvO groep opgelost.