

Jaarverslag 2019

klachten, incidenten en vertrouwenspersoon CMWW



Centrum voor Maatschappelijk Werk
en Welzijnswerk
Brunssum - Onderbanken

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 2019

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 2019 zijn alle klachten intern beantwoord zonder benodigde opschaling tot interne klachtencommissie en naar tevredenheid opgelost.

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 2019 door de **Provinciale klachtencommissie** en bij door **Geschillencommissie Kinderopvang 2019** 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 2019 geen klacht is ingediend bij de provinciale klachtencommissie.

Brunssum, 28-5-2020

Jan van de Venne, Directeur CMWW



Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2019

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 2019 twee keer bijeen geweest voor een algemene vergadering (op 11 februari en 15 november) om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken. Daarnaast is de klachtencommissie op 9 december bijeengekomen in verband met een hoorzitting naar aanleiding van een klacht tegen een van de aangesloten instellingen.

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 klachtrechtreglement.

In 2019 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie twee klachten gemeld.

Bij een klacht is de betrokken instelling is door de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaard, maar is de instelling wel gevraagd om de klager uit te nodigen voor een gesprek om de procedure en gang van zaken toe te lichten. Dit is door de instelling ook gebeurd, waarna de klacht is afgesloten.

Bij de tweede klacht is er een hoorzitting geweest, waarbij zowel de klager als de instelling door de commissie zijn gehoord. De klachtencommissie heeft na de hoorzitting de klacht gegrond verklaard en de instelling gevraagd een aantal aanbevelingen over te nemen. De instelling heeft naar aanleiding van de uitspraak de klager schriftelijk excuses aangeboden en maatregelen genomen conform de aanbevelingen. Hierna is de klacht afgesloten.



de geschillencommissie

**Stichting Centrum voor Maatschappelijk Werk
en Welzijnswerk Brunssum Onderbanken**
Centrum voor Maatschappelijk Werk en
Welzijnswerk
Prinses Beatrixstraat 1
6443 AK Brunssum

Tegen deze
organisatie zijn in
2019 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2019



Jaarverslag Vertrouwenspersoon CMWW 2019

In 2019 hebben een aantal incidenten plaatsgevonden.

- Melding 1; 16.9.2019
Het incident vond telefonisch plaats tussen hulpverlener en cliënt. Een cliënt dreigde met fysiek geweld en gebruikte verbaal geweld jegens hulpverlener. Het incident is volgens de procedure afgehandeld.
- Melding 2; 27.9.2019
Het incident vond plaats op de hoofdlocatie buiten de openingstijden. Werknemer voelde zich onveilig door gedrag van een bezoeker die zich verstopte bij de ingang. Het incident is volgens protocol afgehandeld.
- In juli een begeleiding van een werknemer gestart. Meerdere begeleidingsgesprekken gehad.
- Aanstelling van extern vertrouwenspersoon Arno Gielkens per juni 2019.
- Arno Gielkens heeft een vrijwilligerscontract gekregen en een VOG aangeleverd.
- Jaarlijks gesprek met de directeur.
- Diverse malen onderling overleg vertrouwenspersonen.
- Beide Vertrouwenspersonen hebben in november deelgenomen aan het jaarlijkse congres van Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen.

Maart 2020

Brenda Plantaz

Arno Gielkens

Bijlage1: Opmerkingen of klachten intern afgehandeld.

Peuteropvang

In 2019 is een klacht binnen gekomen en intern afgehandeld. Het betrof ouders die teleurgesteld waren in de houding van de pedagogische medewerkers o.a. naar aanleiding van een incident met hun peuter. Zij hebben besloten om hun Peuter naar een locatie in Heerlen te laten gaan.

Welzijn

Over 2019 voor Brunssum betreffende hulpverlening is 1 klacht ontvangen van een cliënt die ze waren vergeten op te roepen tijdens het spreekuur, dhr. Heeft toen 40 minuten zitten wachten en werd niet opgeroepen. Na telefonisch contact met dhr. is dit opgelost. Verder zijn er enkele kleine klachten geweest over voorzieningen zoals Tafeltje Dekje (verkeerde maaltijden), Belbus (bus die te laat komt), BoodschappenPlusBus (niet kunnen deelnemen aan activiteit omdat deze vol is) en MBvO (contributie), deze klachten zijn zelfstandig opgepakt en afgehandeld door de medewerkers of vrijwilligers, dit heeft vervolgens niet meer geleid tot opschaling naar Leidinggevende.

In Onderbanken zijn geen klachten over de hulpverlening geweest, er wel enkele kleine klachten over diensten, nl: inloop GGZ (wilde meer dagdelen open), dagopvang (te warm in de zomer en de tuin is moeilijk toegankelijk), Belbus (bus kwam te laat en het stoppen van de voorziening), Landgraaf Bus (niet mee kunnen met de bus vanwege teveel vraag en over te hard rijden door een chauffeur), Tafeltje Dekje (foute bestellingen). Deze klachten zijn zelfstandig opgepakt door de medewerkers en heeft niet geleid tot opschaling naar Leidinggevende.