

Jaarverslag 2020

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.

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 2020

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

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 2020 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 2020 door de **Provinciale klachtencommissie** en bij door **Geschillencommissie Kinderopvang 2020** 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 2020 geen klacht is ingediend bij de provinciale klachtencommissie.

Brunssum, 28-5-2021



Jan van de Venne, Directeur CMWW

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2020

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 2020 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 klachtreglement.

In 2020 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie geen klachten gemeld.



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

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

Den Haag, 19 mei 2021

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf



Jaarverslag Vertrouwenspersoon CMWW 2020

In 2020 hebben de volgende incidenten plaatsgevonden.

- Melding 1; juni 2020
Het incident vond plaats tussen hulpverlener en supporter van cliënt. Een cliënt maakte mogelijk een opname tijdens het gesprek. Het incident is volgens de procedure afgehandeld.
- Melding 2; december 2020
Melding door vrijwilliger over beëindiging vrijwilligerscontract door CMWW.
Melding zal in 2021 worden afgehandeld.

Diverse malen onderling overleg vertrouwenspersonen.

Vertrouwenspersonen hebben op 19 november deelgenomen aan het online jaarcongres van Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen.

Mei 2021

Brenda Plantaz

Arno Gielkens

Bijlage1: Opmerkingen of klachten intern afgehandeld.

Peuteropvang

In 2020 is een klacht binnen gekomen met betrekking tot een wisseling van pedagogisch medewerker. In overleg met faciliterend teamleider en directeur is de klacht naar tevredenheid van de ouder afgehandeld.

Welzijn

Bij de afdeling welzijn is een klacht binnen gekomen van een cliënt die verder afgehandeld kon worden door interventie van faciliterende teamleider.

Een vrijwilliger van de afdeling welzijn Brunssum heeft een klacht ingediend. Samen met vertrouwenspersoon, faciliterende teamleider en directeur wordt naar een passende oplossing gekeken. I.v.m. ziekte vrijwilliger is de klacht in 2020 nog niet afgerond.