

Jaarverslag 2021

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.

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

Klachten en incidenten in 2021

In 2021 zijn twee interne klachten met vrijwilligers en een klacht van een netwerkpartner behandeld.

Daarnaast zijn er twee interne incidentmeldingen geweest. Een betrof grensoverschrijdend gedrag van een collega de tweede melding was verbale agressie van bezoeker niet gericht op onze medewerker maar op de gemeenschap algemeen.

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 2021 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 2021 door de **Provinciale klachtencommissie** en bij door **Geschillencommissie Kinderopvang 2021** 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 2021 geen klacht is ingediend bij de provinciale klachtencommissie.

Brunssum, 26-4-2022



Jan van de Venne, Directeur CMWW

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2021

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 2021 eenmaal bijeen geweest voor een algemene vergadering om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken. Er hebben geen hoorzittingen plaatsgehad.

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 2021 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie geen klachten gemeld.

Geschillencommissie Kinderopvang 2021



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
Prinses Beatrixstraat 1
6443 AK Brunssum

Den Haag, 30 maart 2022

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2021 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

Jaarverslag Vertrouwenspersoon CMWW 2022

In 2021 hebben de volgende incidenten plaatsgevonden.

- **Melding 1: Melding is van 2020, maar is in januari en februari opgepakt.**

Melding is gedaan van een vrijwilliger over beëindiging vrijwilligerscontract door CMWW. Diverse gesprekken met FT, uitvoerend medewerkers en betreffende vrijwilliger Vertrouwenspersoon. Melding heeft geleid tot het voortzetten van het vrijwilligerscontract met andere taken.

- **Melding 2 is van 4-2-2021**

Het incident vond plaats tussen hulpverlener en cliënt. De hulpverlener werd verbaal bedreigd door cliënt. Er is besloten om aangifte te doen bij politie. Verder is de melding volgens procedure afgehandeld.

- Er heeft een jaargesprek plaatsgevonden tussen de Vertrouwenspersonen en de directeur.
- De vertrouwenspersonen hebben een aantal overlegmomenten gehouden.

Mei 2022

Brenda Plantaz

Arno Gielkens