

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2017 Stichting Menswel

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

Stichting Menswel 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: Mr. Drs. Ing. P. Klaassen (voorzitter), Ir. G. Spanjers (lid), Dhr. J. van Dijk (lid) en Mw. 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 2017 twee keer bijeen geweest voor een algemene vergadering (op 22 maart en 9 november) om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken. In maart is besloten de klachtencommissie ook te laten functioneren als Commissie van Vertrouwenslieden bij conflicten tussen bestuur en cliëntenraad. Het reglement is hiertoe aangepast. In november is op basis van een inventarisatie onder de aangesloten leden stilgestaan bij de aanwezigheid en rol van een cliëntenraad en hoe de aangesloten leden omgaan met klachtafhandeling binnen multidisciplinaire netwerken, zoals wijkteams.

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 *Stichting Menswel* 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 2017 is er bij de Provinciale Klachtencommissie geen klacht gemeld.

In 2017 zijn bij Stichting Menswel ook geen opmerkingen of klachten van klanten/cliënten afgehandeld volgens de interne procedure.

Hierbij verklaart ondergetekende, John Vinclair, directeur Stichting Menswel, dat er in het kalender jaar 2017 door de provinciale klachtencommissie geen klacht is ontvangen/behandeld die betrekking had op de dienstverlening door Stichting Menswel.

Echt-Susteren, 1 maart 2018.

John Vinclair,
directeur Stichting Menswel

