

## Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2018 de stichtingen Menswel (SMW, SMS en SMBM)

In het geval dat cliënten of klanten van *de stichtingen Menswel* een klacht hebben over de dienstverlening door medewerkers van *de stichtingen* en wanneer deze klachten niet in goed overleg tussen klant/cliënt en medewerker/leiding van *de stichtingen* 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.

*De stichtingen Menswel* zijn 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 *de stichtingen 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 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 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 behandeld diende te worden. Deze interne afhandeling heeft ook plaatsgevonden, waarna voor de klager de klacht voldoende was afgehandeld.

Daarnaast zijn er in 2018 bij de stichtingen Menswel opmerkingen of klachten van klanten afgehandeld volgens de interne procedure.

*Hierbij verklaart ondergetekende, namens de stichtingen Menswel, dat er in het kalender jaar 2018 door de provinciale klachtencommissie geen klacht is ontvangen/behandeld die betrekking had op de dienstverlening door de stichtingen Menswel.*

Echt, 12 februari 2019.

John Vinclair, Algemeen directeur stichtingen Menswel.