

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2019 Stichtingen Menswel / Menswel Sport / Menswel Beheer Maasgouw

In het geval dat cliënten of klanten van *Menswel*¹ een klacht hebben over de dienstverlening door medewerkers van *Menswel* en wanneer deze klachten niet in goed overleg tussen klant/cliënt en medewerker/leiding van *Menswel* kunnen worden afgehandeld, 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.

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: 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 *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.

¹ Met Menswel wordt in dit jaarverslag ook bedoeld de diensten en klanten van Stichtingen Menswel Sport en Menswel Beheer Maasgouw.

In 2019 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie twee klachten gemeld. Deze klachten hadden geen betrekking op de Menswel stichtingen.

Een klacht is door de klachtencommissie ongegrond verklaard, maar is de betreffende stichting 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 stichting uitgevoerd, waarna de klacht is afgesloten.

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

Beide voornoemde klachten hadden geen betrekking op de stichtingen Menswel.

Daarnaast zijn er in 2019 bij Menswel opmerkingen of klachten van klanten/cliënten afgehandeld volgens de interne procedure.

- Stichting SMW (welzijn): In 2019 zijn geen klachten/signalen ontvangen
- Stichting SMS: Van vijf verenigingen zijn klachten ontvangen over zwembad of sporthallen; in drie gevallen zijn de klachten opgelost; bij twee klachten is gecommuniceerd dat de gemeente werkt aan een oplossing.
- Stichting SMBM: Inzake de gebouwen onder beheer in Maasgouw komen wekelijks meldingen die snel worden opgelost. Dit leidt vrijwel nooit tot klachten. In 2019 is één vereniging die de sportaccommodatie huurt, die het niet eens is met de wijze van openen en sluiten van de accommodatie. Er wordt gewerkt aan een wijziging van het sluitplan, zodat deze klacht opgelost zal worden.

Hierbij verklaart ondergetekende, directeur van de stichtingen Menswel, dat er in het kalender jaar 2019 door de provinciale klachtencommissie geen klacht is ontvangen/behandeld die betrekking had op de dienstverlening door Menswel.

Echt, 1 juli 2020,

John Vinclair.

