

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2020 De stichtingen Menswel, Menswel Sport en Menswel Beheer Maasgouw

In het geval dat cliënten of klanten van *Menswel* 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 klachtenregelement 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 2020 niet bijeen geweest voor een algemene vergadering (i.v.m. de corona-maatregelen) om de voortgang en ontwikkelingen binnen de aangesloten instellingen te bespreken. Er hebben ook 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 *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 2020 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie geen klachten gemeld.

In 2020 zijn bij *Menswel* geen opmerkingen of klachten van klanten/cliënten afgehandeld volgens de interne procedure.

*Hierbij verklaart ondergetekende, John Vinclair, directeur van de Menswel-stichtingen, dat er in het kalender jaar 2020 door de provinciale klachtencommissie **geen klacht** is ontvangen/behandeld die betrekking had op de dienstverlening door *Menswel* .*