



Jaarverslag PLUK 2023; klachten, incidenten en vertrouwenspersoon

Inleiding

Bij PLUK gaan we er van uit dat alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hun best doen om onze cliënten/klanten 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 PLUK ervan uit dat cliënten/klanten zich ook correct gedragen.

In de Gedragscode van Welzijnsgroep Parkstad Limburg, die we bij PLUK hanteren, is beschreven wat hieronder verstaan dient te worden. “De welzijnsorganisaties Alcander, Impuls, CMWW en Welzijnsgroep Parkstad Limburg achten 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, seksuele gerichtheid/geaardheid, burgerlijke staat en handicap of chronische ziekte, arbeidsduur en vast of tijdelijk contract, worden niet geaccepteerd.”

PLUK 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. PLUK 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.

PLUK 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.

PLUK maakt gebruik van de vertrouwenspersonen van de Welzijnsgroep Parkstad Limburg. Deze groep is een vertegenwoordiging van een aantal interne en externe vertrouwenspersonen. 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.

Klachten 2023

In 2022 is er een interne klacht met een klant over een onheuse bejegening door een medewerker behandeld. Dit is zonder bemoeienis van de manager opgelost.

Daarnaast zijn er twee externe klachten geweest rondom betaling. Dit is door de manager en peuteradministratie afgehandeld.

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 en klachtenregeling ongewenst gedrag WPL). In 2023 zijn alle klachten intern beantwoord zonder benodigde opschaling tot interne klachtencommissie en naar tevredenheid opgelost.

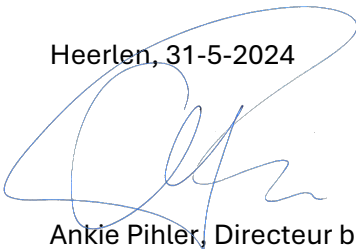
Externe afhandeling

Indien interne bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen cliënten en afnemers van diensten van PLUK zich ook wenden tot de externe klachtencommissies: voor peuteropvang is dat de “Geschillencommissie Peuteropvang”

Hierbij verklaart ondergetekende, A. Pihler directeur bestuurder Welzijnsgroep Parkstad Limburg, dat er in het kalender jaar 2023 door de Provinciale klachtencommissie en bij door Geschillencommissie Kinderopvang 2023 geen klacht is ontvangen/behandeld die betrekking had op de dienstverlening door PLUK.

Wel zijn er diverse keren opmerkingen of klachten intern afgehandeld, volgens eerdergenoemde procedure, waardoor er in 2023 geen klacht is ingediend bij de provinciale klachtencommissie.

Heerlen, 31-5-2024



Ankie Pihler, Directeur bestuurder Welzijnsgroep Parkstad Limburg

Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2023

Algemene informatie over klachtencommissie en klachtafhandeling

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

De klachtencommissie functioneert 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/PLUK is aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. De commissie bestaat uit vier leden die omwille van de onafhankelijkheid geen binding hebben met de aangesloten organisaties.

In 2023 bestond de klachtencommissie uit de volgende personen:

- mevrouw drs. J. Kieneker MSM MA
- de heer Ir. G. Spanjers
- mevrouw Mr. N.H.J. van der Pluijm
- de heer S.E. der Meer.

Een lid is werkzaam als Advocaat-Mediator en de drie overige leden hebben een ruim arbeidsverleden op het gebied van welzijn en maatschappelijke dienstverlening, sport, 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 2023 eenmaal bijeen geweest voor een algemene vergadering (13 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 gegrond is. Alle klanten en cliënten die gebruik maken van diensten van PLUK 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 2023 is er bij de Provinciale Klachtencommissie geen klacht gemeld.

Jaarverslag geschillencommissie Kinderopvang 2023



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
Postbus 190
6440 AD Brunssum

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 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 2023 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.

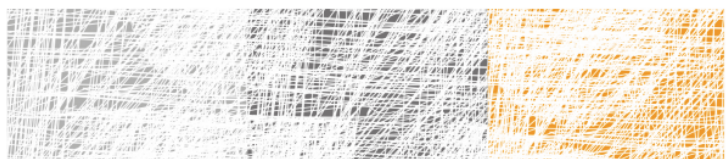
Vragen?

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

de **geschillencommissie** faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf



Jaarverslag vertrouwenspersonen 2023

- Vertrouwenspersonen Alcander, Impuls, Welzijnsgroep: Ed Hoogenboom, Ingrid Neven.
- Vertrouwenspersoon vrijwilligers van Alcander, Impuls, Welzijnsgroep: Gerlinde Pachauer.
- Vertrouwenspersonen voor medewerkers en vrijwilligers CMWW: Arno Gielkens, Brenda Plantaz.

Jaar: 2023

Aantal Casus CMWW: 3

Casus naar onderwerp, contacten en resultaten:

Casus 1: Bejegening, CMWW.

Een cliënt voelt zich onheus behandeld/bejegend door een medewerker. In een mondeling conflict/meningsverschil voelt cliënt zich anders door medewerker behandeld dan anderen. Cliënt voelt zich vanwege allochtone afkomst gediscrimineerd.

Een gesprek met de leidinggevende was gepland, maar dat kwam er door omstandigheden niet van. In het gesprek met de VP heeft cliënt haar gevoelens en gedachten hierover geventileerd en advies ingewonnen over de te nemen stappen.

VP heeft cliënt geadviseerd om in eerste instantie een gesprek te voeren met de betreffende medewerkster en kenbaar maken dat client de omgang als onprettig heeft ervaren. Mocht dit niet naar tevredenheid verlopen: contact opnemen met de leidinggevende.

Terugkoppeling van cliënt ontvangen dat gesprek tussen cliënt en medewerker heeft plaatsgevonden. Cliënt vertelt dat de lucht geklaard is en dat daarmee de klacht is afgehandeld.

Casus 2: Beleid en organisatie, CMWW.

Een telefonische melding van een werkgever die een klacht had over een medewerker van CMWW. De medewerker had namens cliënten om jaaropgaven gevraagd. De werkgever weigerde jaaropgaven van zijn (ex)- werknemers te sturen naar de betreffende medewerker t.b.v. van hulp- en dienstverlening. Het doorsturen zou volgens de werkgever onrechtmatig zijn.

VP heeft vervolgens contact opgenomen met de betreffende medewerker. Medewerker legt uit dat die met toestemming van de cliënten had gehandeld vanwege hun taalmoeilijkheden. Zonder toestemming kan zo'n verzoek niet gedaan worden. Langs digitale weg is werkgever op de hoogte gebracht van reactie van medewerker. Werkgever heeft geen reactie meer gegeven op mail VP.

Casus 3: Bejegening, CMWW

Telefonische melding door een medewerker. Een cliënt ervoer grensoverschrijdend gedrag door een vrijwilliger; onwelkom fysiek contact. Onduidelijk was of er sprake was van opzet. Bijkomend probleem: beide personen zijn kwetsbaar. Cliënt vindt het lastig om grenzen aan te geven.

Melding bij leidinggevende zou te confronterend/bedreigend zijn voor zowel de cliënt alsook de vrijwilliger. Ook inschakeling/in gesprek gaan met de vrijwilliger en deelnemer met VP lijkt voor dit moment een stap te ver. Advies VP aan de medewerker: probeer een laagdrempelig gesprek tussen de betrokkenen te organiseren in een niet-bedreigende sfeer en de ervaringen van cliënt bespreekbaar te maken met de vrijwilliger. Na enige tijd komt een digitaal bericht van medewerker dat het gesprek heeft plaatsgevonden met goede afloop. Vrijwilliger heeft uitleg kunnen geven over

de beweegredenen m.b.t. het fysiek contact maken en is tot besef gekomen dat dit niet binnen iedere (werk)situatie of door ieder persoon op prijs gesteld wordt.

Aanbevelingen/adviezen:

Bejegening:

- Leidinggevendenden vragen om alert te zijn op klachten over bejegening en die zo snel mogelijk op te pakken. Om te voorkomen dat de druk te groot wordt en/of onwerkbaar situaties ontstaan.
- Bij vrijwilligers die met kwetsbare cliënten werken, in begeleidingsgesprekken en/of trainingen, nadrukkelijk aandacht vragen voor gewenste en ongewenste omgangsvormen (gedragscode bespreken en voorbeelden bespreken).

Beleid en organisatie:

- Checken of de procedures voor het invullen van vacatures zorgvuldig gevolgd worden.
- Checken of nieuwe medewerkers voldoende geïnformeerd en geïnstrueerd worden over de procedure bij ziekmelding.

Andere activiteiten VP (vertrouwenspersonen)

Het team VP Welzijnsgroep bestond in 2023 uit 5 personen: 1 interne en externe VP voor de medewerkers van Impuls, Alcander en de welzijnsgroep, 1 VP voor de vrijwilligers van de welzijnsgroep en 1 interne en 1 externe VP voor de medewerkers en vrijwilligers van CMWW.

De VP van de welzijnsgroep zijn 3 keer bij elkaar gekomen voor intervisieoverleg (17 april, 13 september en 27 november) Aan dit overleg namen ook de vertrouwenspersonen van Trajekt deel.

VP van de welzijnsgroep hebben in 2023, in afstemming met de bestuurder en de HR functionaris, een werkplan opgesteld en uitgevoerd om de bekendheid van VP te bevorderen en om met het personeel in gesprek te gaan over (gewenste) omgangsvormen. VP hebben dit plan ook besproken met de bedrijfsarts en de ondernemingsraad. In 2023 vonden bijeenkomsten plaats met alle afdelingen en teams van de welzijnsgroep. De medewerkers hebben dit als positief ervaren en aangegeven dat dit regelmatig herhaalt moet worden. De resultaten van deze bijeenkomsten zijn vastgelegd in een evaluatieverslag en besproken met de HR functionaris. Afgesproken is om ook komende jaren regelmatig bij medewerkers, stagiaires en vrijwilligers aandacht te vragen voor gedragsregels en het voorkomen van ongewenste omgangsvormen.

VP hebben in 2023 adviezen uitgebracht over aanpassing van de gedragscode en de klachtenregeling over ongewenst gedrag.

N.a.v. de overname van activiteiten en medewerkers van HSB door Inluzio is afgesproken dat VP, de HR functionaris en bestuurder in het eerste kwartaal van 2024 met elkaar in overleg gaan over de organisatorische gevolgen voor de welzijnsgroep en de omvang en activiteiten van de VP in de nieuwe setting.

Toelichting casusbeschrijving:

Casus zijn onderverdeeld in volgende onderwerpen:

1. Beleid en organisatie: en regels en afspraken (arbeidsomstandigheden en personeelsbeleid):

- werkdruk
- onduidelijkheden over taken
- gebreken in werkomgeving/faciliteiten
- functioneren en toekomstperspectief

2. Bejegening (volgens beleid):

- agressie
- seksuele intimidatie
- discriminatie

3. Conflict in de werksituatie:

- tussen medewerkers
- tussen leiding en medewerker

4. Advies over vragen omtrent regelingen.