

## Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2023 Stichting Punt Welzijn

### Algemene informatie over klachtencommissie en klachtafhandeling

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

*Stichting Punt Welzijn* 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 *Stichting Punt Welzijn* 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 één klacht gemeld. Deze klacht is

terugverwezen naar de betreffende Stichting Punt Welzijn, om eerst de interne afhandeling zorgvuldig te doorlopen. Na deze interne afhandeling is de klacht afgesloten.

### **Verslag van de klachtenafhandeling van Stichting Punt Welzijn in het jaar 2023**

Hierbij verklaart ondergetekende, Manager Stichting Punt Welzijn,

- dat er in het kalender jaar 2023 door de provinciale klachtencommissie geen klacht is behandeld die betrekking had op de dienstverlening door Stichting Punt Welzijn.
- dat er in 2023 bij Stichting Punt Welzijn 2 opmerkingen of klachten van klanten/cliënten afgehandeld volgens de interne procedure.

Weert, 06.02.2024

N. Peulen,  
manager Stichting Punt Welzijn.

