

## **Openbaar jaarverslag Provinciale Klachtencommissie Limburg 2023 MIK & PIW Groep**

De MIK & PIW Groep bestaat uit een zestal organisaties. Dit verslag heeft betrekking op de Sociaal Werk organisaties namelijk; Partners in welzijn, Ecsplora, Centrum voor Jeugd en Gezin Westelijke Mijnstreek en Knooppunt Informele Zorg.

### **Algemene informatie over klachtencommissie en klachtafhandeling**

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

De MIK & PIW Groep 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 de MIK & PIW Groep 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 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie geen klachten gemeld.



## **Verslag van de klachtenafhandeling van de MIK & PIW Groep in het jaar 2023**

Hierbij verklaart ondergetekende, bestuurder MIK & PIW Groep,

- Dat er in het kalender jaar 2023 door de provinciale klachtencommissie geen klacht is behandeld die betrekking had op de dienstverlening door de MIK & PIW Groep.
- Dat er in 2023 bij de MIK & PIW Groep zeven klachten van klanten/cliënten gemeld zijn en zes klachten zijn afgehandeld volgens de interne procedure. De nog af te handelen klacht is gemeld in december en complexer van aard waardoor de interne afhandeling van deze klacht in januari 2024 heeft plaatsgevonden.

Beek, 18-04-2024



Raymond Clement

Bestuurder MIK & PIW Groep



