

Verlag Klachten

Klachtenregeling

MGR SDCG beschikt sinds 26-3-2020 (vaststelling door DB) over de Klachtenregeling Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein centraal Gelderland (MGR). Deze regeling is [gepubliceerd op de website](#) en daarmee publiek inzichtelijk. Bij de regeling hoort een digitaal klachtenformulier, zodat betrokkenen laagdrempelig en snel een eventuele klacht kunnen melden.

Klachtenprotocol

Door het MT is een klachtenprotocol vastgesteld. Dat geeft interne richtlijnen over de manier waarop klachten afgehandeld dienen te worden. Het gaat om de bejegening door een medewerker, ongeacht of de klager extern of intern is.

Klachtenregister

Klachten worden bijgehouden in een klachtenregister. Dit is, via input van de managers, met terugwerkende klacht bijgewerkt vanaf het ontstaan van de MGR SDCG. Klachtenoverzicht:

Jaar	MGR alg	Inkoop	RBL	WSP	WgSW	Totaal
2018				1		1
2019			1	1		2
2020			1			1

Conclusie: erg weinig klachten over de medewerkers (van alle modules) van de MGR.

De aard van de klachten en de afhandeling

2018

WSP: Klacht van kandidaat dat WSP gemeente onjuist heeft geïnformeerd over niet meewerken aan bemiddelingstraject. In feite: bezwaar tegen korting op uitkering door gemeente. Afhandeling: Recapitulatie pogingen tot bemiddeling en plicht gemeente te informeren.

2019

RBL: Klacht ouder over bejegening door leerplichtconsulent, communicatie, in samenhang met aanmelding Beschermingstafel. Na gesprek afgehandeld.

WSP: Klacht over onvoldoende inzet medewerker WSP, waardoor klager scholing en werk zou zijn misgelopen en binnenkort in bijstand komt. Afhandeling: wijzen op taken WSP en eigen verantwoordelijkheid klager; erkenning dat WSP proactiever had kunnen zijn bij informatie, afwijzen verantwoordelijkheid beslissing leerwerktraject, aanbod gesprek om te kijken wat binnen vacatureaanbod mogelijk kan zijn.

2020

RBL: Bejegening door leerplichtconsulent van moeder leerling. Na gesprek opgelost. Afsproken dat moeder in toekomst met andere consulent contact heeft.

Lessen en maatregelen n.a.v. de klachten

Meldingen en klachten zijn tevens signalen te verbetering van de service die medewerkers verlenen en daarmee van de kwaliteit en reputatie van de MGR SDCG en haar onderdelen.

Lessen te trekken zijn:

1. Communicatie: meer duidelijkheid geven over wat wij vanuit onze taak cliënten of kandidaten wel of niet kunnen bieden; snellere en meer proactieve communicatie.
2. Empathie: altijd ook proberen te denken vanuit belevingswereld cliënt.
3. Klachten zijn soms projectie van ongenoegen over beslissingen of persoonlijke omstandigheden.