

Jaarverslag Klachten 2022

Versiebeheer

Document:	Jaarverslag Klachten 2022
Versie:	v1.0
Datum:	27-3-2023
Auteur:	Kees van Galen (Klachtencoördinator)
Ter kennisname directie:	27-3-2023
Aangeboden aan DB:	25-5-2023

Klachtenregeling

De Klachtenregeling Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein centraal Gelderland (MGR) is [gepubliceerd op de website van MGR SDCG](#) en daarmee publiek inzichtelijk. Bij de regeling hoort een digitaal klachtenformulier, zodat betrokkenen laagdrempelig en snel een eventuele klacht kunnen melden.

Klachtenprotocol

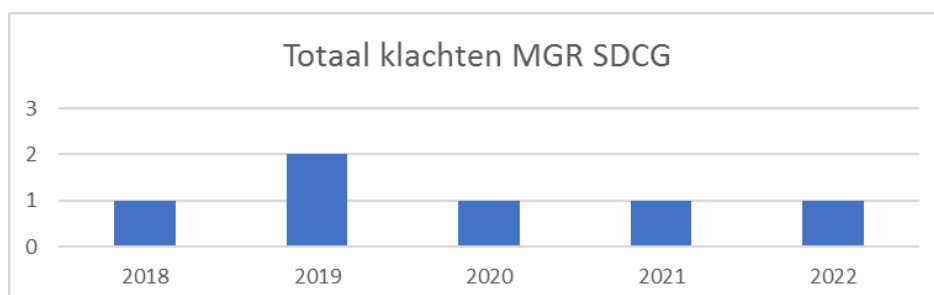
Door het MT is een klachtenprotocol vastgesteld. Dat geeft interne richtlijnen over de manier waarop klachten afgehandeld dienen te worden. Het gaat om de bejegening door een medewerker, ongeacht of de klager extern of intern is. Onder onheuse bejegening kan ook worden verstaan ongepast gedrag of te trage reactie. Oneens met besluitvorming valt strikt genomen niet onder klachten.

Klachtenoverzicht

Klachten worden bijgehouden in een klachtenregister. Klachtenoverzicht 2022:

2022	<i>Niet behandeld</i>	<i>Ongegrond</i>	<i>Gegrond</i>	<i>Totaal</i>
MGR algemeen				0
Inkoop				0
RBL		1		1
WSP				0
WgSW				0
Totaal MGR SDCG				1

Overzicht laatste 5 jaren:



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

De aard van de klachten en de afhandeling in 2022

RBL: Klacht ouder over bejegening door leerplichtconsulent. Ouder geeft aan het gesprek niet als prettig te hebben ervaren, maar dat betrof vooral de uitkomst. Blijkt in feite te gaan over besluit wijkcoach om dochter aan te melden voor jeugdbeschermingstafel. Door manager RBL afgehandeld met aanbod dat moeder een eventuele volgende keer mag verzoeken om een andere consulent. Zes weken later werd zelfde klacht opnieuw ingediend en met verwijzing naar eerdere afhandeling afgesloten.

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:

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