

## **KLACHTENREGELING STICHTING WELZIJN OUDEREN SOEST (SWOS)**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van de SWOS op 2 juli 2024. De regeling is bedoeld voor eenieder die gebruik maakt van de diensten van de Stichting Welzijn Ouderen Soest (inwoners van de gemeente Soest, waarvoor de Stichting Welzijn Ouderen Soest diensten verricht) én voor de vrijwilligers en medewerkers die voor de Stichting Welzijn Ouderen Soest werkzaam zijn.

In deze klachtenregeling wordt beschreven welke procedure gevolgd moet worden bij een klacht.

De procedure kent een interne en een externe route. Het is de bedoeling dat de klacht eerst intern wordt behandeld. Een klacht wordt pas extern in behandeling genomen, als de interne behandeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Extern wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. De leden van de klachtencommissie hebben op geen enkele wijze binding met Stichting Welzijn Ouderen Soest. De werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie zijn in het klachtenreglement beschreven.

### **Doel en omvang klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is om op een zo objectief mogelijke manier de klacht –middels een procedure - naar tevredenheid af te handelen.

De klacht kan gaan over ongepaste omgangsvormen, over agressie, over alle vormen van seksuele intimidatie, discriminatie, dan wel over de uitvoering van activiteiten, die onder de verantwoordelijkheid van de Stichting Welzijn Ouderen Soest worden uitgevoerd.

Het gaat nadrukkelijk niet over interne beleidswijzigingen en/of de gevolgen van bezuinigingen van het Rijk, Provincie en/of gemeenten. Ook de gevolgen van overige besluiten van de eerder genoemde overheden vallen nadrukkelijk niet onder deze klachtenregeling. De klachten zullen de SWOS de mogelijkheid bieden om de dienstverlening te verbeteren; dan wel de kwaliteit en de kwantiteit van de geboden diensten te toetsen en mogelijk aan te passen.

De klachten kunnen alleen geuit worden door diegenen, die direct betrokken zijn bij de dienstverlening van de SWOS, zoals cliënten, medewerkers en vrijwilligers en hun vertegenwoordigers. Degenen, die geen partij zijn bij de klacht, zijn van de indiening en behandeling van de klacht uitgesloten.

## Soort klacht en afhandelingswijze

De Stichting Welzijn Ouderen Soest kent de volgende soorten klachten:

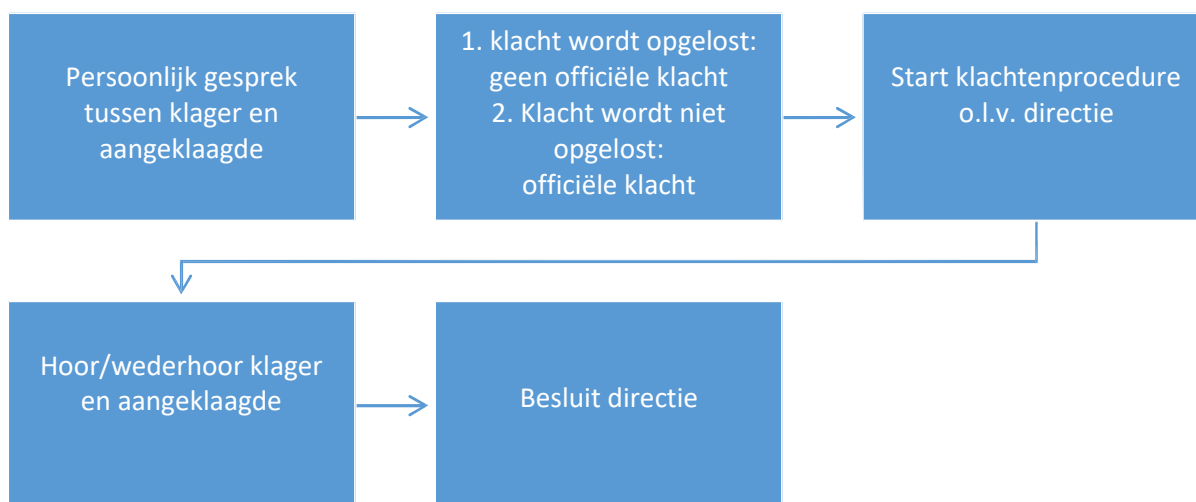
1. Klacht van een cliënt of organisatie **over het gedrag of dienstverlening van een medewerker of vrijwilliger** verbonden aan de Stichting Welzijn Ouderen Soest;
2. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Ouderen Soest **over het gedrag/bejegening van een cliënt of organisatie**, waaraan de Stichting Welzijn Ouderen Soest diensten levert;
3. Klacht van een medewerker of vrijwilliger verbonden aan de Stichting Welzijn Ouderen Soest **over het gedrag/bejegening van een collega** van de Stichting Welzijn Ouderen Soest.

De Stichting Welzijn Ouderen Soest kent de volgende afhandelingsmethodes voor de klachten:

- **Interne afhandeling**, waarbij de mogelijkheid wordt geboden om in onderling overleg de klacht naar tevredenheid van alle partijen de klacht af te handelen. Bij punt 3: klacht van een medewerker of vrijwilliger of collega wordt in eerste instantie en indien benodigd geacht de vertrouwenscontactpersoon ingeschakeld.
- **Externe afhandeling**, die volgt na het mislukken van de interne afhandeling en waarbij een onafhankelijke klachtencommissie de klacht zal bestuderen en tot een oordeel komt.

De interne- en externe klachtafhandelingsprocedure zal worden overgeslagen als er een strafbaar feit is gepleegd (volgens het Wetboek van Strafrecht) en waarbij een officiële aangifte is gedaan bij de politie.

## Interne klachtenprocedure

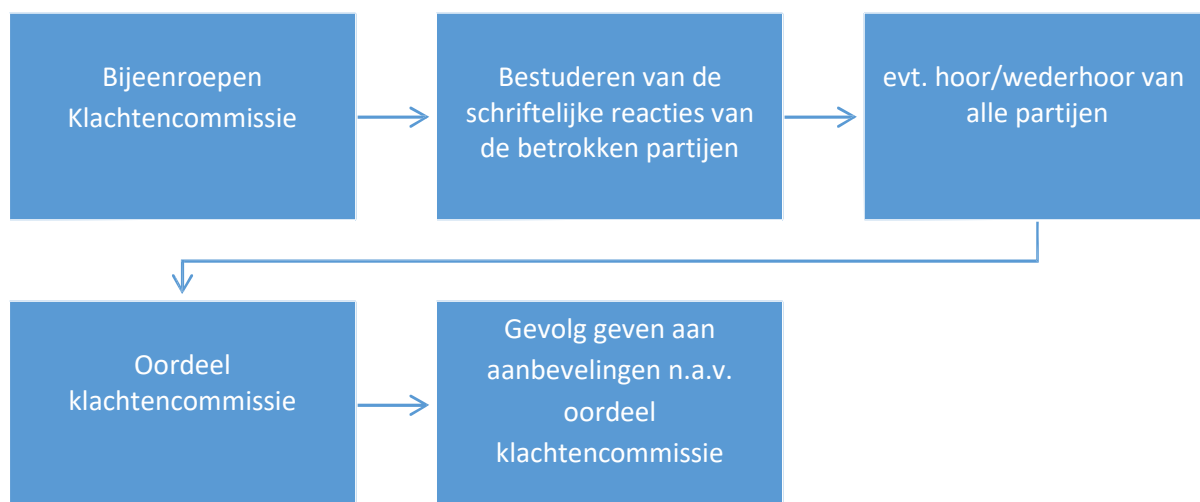


- Als de directie onderdeel is van de klacht, wordt zijn/haar plaats ingenomen door de voorzitter van het bestuur van de SWOS;
- Klachten worden alleen in behandeling genomen bij een schriftelijke klacht gericht aan de directie (directie@swos.nl) of als de directie onderdeel is van de klacht aan de voorzitter van het bestuur;
- In het besluit van de directie staat:
  - Zijn/haar oordeel met reden(en) omkleedt;
  - Plan hoe de klacht feitelijk wordt opgelost;
  - Plan hoe het onderlinge vertrouwen/verhouding kan worden hersteld.

Er bestaat altijd de mogelijkheid dat de klager en/of de aangeklaagde het oordeel van de directie niet accepteert. In dat geval start de externe klachtenprocedure. Voordat deze in gang wordt gezet, dient degene die het oordeel/oplossing niet accepteert schriftelijk binnen 14 dagen aan te geven waarom de oplossing niet acceptabel is en waarom hij/zij de klacht wil doorzetten.

### **Externe klachtenprocedure**

- Binnen een termijn van 4 weken nadat klager/aangeklaagde heeft aangegeven de externe procedure te willen starten, wordt de klachtencommissie bijeen geroepen;
- De klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke personen, die geen arbeidsrelatie hebben met de Stichting Welzijn Ouderen Soest;
- Als de schriftelijke reacties voldoende zijn, kan de klachtencommissie besluiten haar oordeel daarop te baseren en hoeven de partijen niet meer gehoord te worden;
- Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk medegedeeld en met redenen omkleed. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de directie ter oplossing van de klacht.



## Communicatie van de klacht

Degene, die een klacht verwacht, zal dit melden aan zijn leidinggevende en in overleg proberen de klacht voordat het tot een officiële klachtenprocedure komt af te handelen.

Alle correspondentie betreffende de klacht zal ter beschikking worden gesteld van de klager, de aangeklaagde en de directie.

Het aantal klachten en de afhandeling ervan zal in het jaarverslag van de Stichting Welzijn Ouderen Soest worden vermeld.