# KLACHTENREGELING STICHTING WELZIJN OUDEREN SOEST (SWOS)

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van de SWOS op 27 augustus 2026. 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. Uitgangspunt is dat een klacht eerst intern wordt behandeld. Wanneer de interne behandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk en de leden hebben geen binding met Stichting Welzijn Ouderen Soest. De werkwijze en bevoegdheden van de externe klachtencommissie zijn beschreven in het klachtenreglement in Bijlage 1

## Doel en omvang klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is klachten op een zo objectief en zorgvuldig mogelijke wijze te behandelen en, waar mogelijk, naar tevredenheid af te handelen.

Een klacht kan betrekking hebben op ongepaste omgangsvormen, agressie, seksuele intimidatie, discriminatie of op de uitvoering van activiteiten die onder verantwoordelijkheid van Stichting Welzijn Ouderen Soest worden uitgevoerd.

Klachten over interne beleidswijzigingen en/of over de gevolgen van bezuinigingen of andere besluiten van het Rijk, de provincie of gemeenten vallen niet onder deze klachtenregeling. Klachten die wel onder deze regeling vallen, kunnen SWOS helpen om de dienstverlening te verbeteren en de kwaliteit van de geboden diensten te toetsen en waar nodig aan te passen.

Een klacht kan worden ingediend door personen die direct betrokken zijn bij de dienstverlening van SWOS, zoals cliënten, medewerkers en vrijwilligers, of door hun vertegenwoordiger. Personen die geen partij zijn bij de klacht kunnen geen klacht op grond van deze regeling indienen.

## 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.

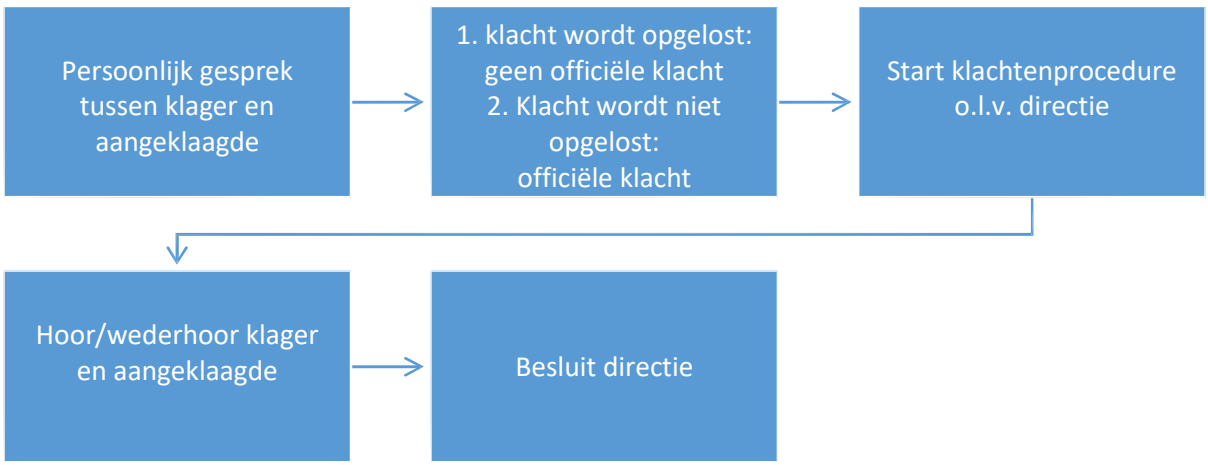
De Stichting Welzijn Ouderen Soest kent de volgende afhandelingsmethodes voor de klachten:

- **Interne afhandeling**, waarbij partijen de mogelijkheid krijgen om de klacht in onderling overleg naar tevredenheid af te handelen. Bij een klacht zoals bedoeld onder punt 3 wordt in eerste instantie, indien nodig, de vertrouwenscontactpersoon ingeschakeld.

- **Externe afhandeling**, wanneer de interne behandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid. De klacht wordt dan voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie, die de klacht onderzoekt en daarover een oordeel uitbrengt.

Wanneer mogelijk sprake is van een strafbaar feit en hiervan aangifte is gedaan bij de politie, wordt per situatie beoordeeld of en op welke wijze de interne of externe klachtenprocedure kan worden voortgezet.

## Interne klachtenprocedure



- Als de directie onderdeel is van de klacht, wordt de rol van de directie in de klachtenprocedure overgenomen door de voorzitter van het bestuur van 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:
    - het oordeel van de directie, met redenen omkleed;
    - op welke wijze de klacht feitelijk wordt opgelost;
    - op welke wijze, waar mogelijk, het onderlinge vertrouwen en de onderlinge verhouding kunnen worden hersteld.

Het kan voorkomen dat de klager of de aangeklaagde zich niet kan vinden in het oordeel of de voorgestelde oplossing van de directie. In dat geval kan de betreffende partij binnen 14 dagen na ontvangst van het oordeel hiertegen in beroep gaan bij het bestuur. Het beroep dient schriftelijk en gemotiveerd bij het bestuur te worden ingediend.

Indien de klager zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur, kan de klager besluiten de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie.

### Externe klachtencommissie

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager de klacht voorleggen aan een externe klachtencommissie. SWOS is hiervoor aangesloten bij Veilig & Vertrouwd, een onafhankelijke klachtencommissie. De klacht kan per e-mail worden ingediend via klachtencommissie@veiligenvertrouwd.nl. De procedure van de externe klachtencommissie is opgenomen in Bijlage 1.

## Bijlage 1 Klachtenreglement externe Klachtencommissie Veilig en Vertrouwd

**Procedure van de klachtbehandeling**

1. Na de ontvangst van een klacht door de secretaris zendt de klachtencommissie binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager.
2. Binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan klager kenbaar of de klacht ontvankelijk is en of de klacht in behandeling genomen wordt.
3. Van de niet-ontvankelijkheid en het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencommissie klager en de directie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis. Beklaagde wordt in dat geval niet in kennis gesteld van het feit dat een klacht tegen beklaagde is ingediend.
4. Indien de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, wordt klager hierbij tevens geïnformeerd over:
   a. de verdere procedure;
   b. het recht op kennisnemen van alle stukken en informatie waarop de klachtencommissie haar bevindingen en eventueel advies baseert;
   c. het recht op bijstand door een raadsman/- vrouw en/of vertrouwenspersoon: alleen de kosten voor het inschakelen van een vertrouwenspersoon zijn voor rekening van de organisatie;
   d. het feit dat de klacht wordt doorgezonden aan de beklaagde;
   e. het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die aan de klachtencommissie wordt verstrekt, ook ter kennis komt van de klager en beklaagde.
5. De klachtencommissie zendt de klacht aan de beklaagde, tegelijkertijd met de stukken als bedoeld in lid 2. De beklaagde wordt hierbij tevens gewezen op:
   a. de procedure klachtbehandeling.
   b. het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie haar bevindingen baseert.
   c. het recht op bijstand door een raadsman/-vrouw of een begeleider: alleen de kosten voor een begeleider zijn voor rekening van de organisatie.
   d. de mogelijkheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn schriftelijk en inhoudelijk te reageren op de klacht.
   e. Het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling wordt verstrekt aan de klachtencommissie ter kennis komt van de beklaagde en klager.
6. De klachtencommissie hoort ter zitting de klager en de beklaagde afzonderlijk van elkaar. Indien de klachtencommissie dat wenselijk acht kan zij besluiten partijen gezamenlijk te horen.
7. Als tijdens het onderzoek naar de klacht zowel klager als beklaagde bereid blijken tot:
   a. een vergelijk of schikking begeleidt de klachtencommissie de totstandkoming en legt de gemaakte afspraken vast.
   b. bemiddeling of mediation schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op totdat de mediation onder begeleiding van een mediator is afgerond.
8. Daarnaast kan de klachtencommissie getuigen en deskundigen horen, al dan niet in aanwezigheid van klager en beklaagde, voor zover dit naar het oordeel van de klachtencommissie en in verband met een zorgvuldige behandeling van de klacht noodzakelijk is. Voor eenieder die door de klachtencommissie wordt opgeroepen om te worden gehoord, geldt een verschijnings-, informatie- en geheimhoudingsplicht.

9. De klachtencommissie kan getuigen horen die ten opzichte van klager en/of beklaagde anoniem willen blijven voor zover de klachtencommissie tot het oordeel komt dat deze wens tot anonimiteit redelijk en zwaarwegend is en het horen van de getuige noodzakelijk is voor een goede klachtbehandeling. Het verslag van de hoorzitting van de anonieme getuige wordt na de akkoordverklaring door getuige, geanonimiseerd en zonder herkenbare persoonsgegevens gezonden aan klager en beklaagde.
10. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
11. Van iedere hoorzitting waarin klager, beklaagde, getuigen of een ander persoon, in elkaars aanwezigheid of separaat worden gehoord, wordt een kort verslag gemaakt, waarin de kern van de verklaring van de gehoorde persoon is vastgelegd. De gehoorde persoon ontvangt zo spoedig mogelijk het verslag en dient dit binnen een week na ontvangst getekend aan de klachtencommissie terug te sturen, eventueel voorzien van kanttekeningen, die als bijlage bij het verslag zullen worden gevoegd. Indien de gehoorde persoon weigert het verslag voor akkoord te ondertekenen en/of het getekende verslag (met of zonder kanttekeningen) niet binnen voornoemde termijn door de klachtencommissie is ontvangen, wordt daarvan aantekening gemaakt op het verslag, eventueel met vermelding van de reden indien bekend, voordat dit aan het klachtdossier wordt toegevoegd.
12. Vervolgens krijgen klager en beklaagde de gelegenheid om binnen een week na afronding van de in het vorige lid vermelde stap(pen) de verslagen van de gehoorde personen en de aan de klachtencommissie overlegde stukken in te zien, waarna klager en beklaagde de mogelijkheid wordt gegeven hierop een schriftelijke reactie te geven binnen een door de klachtencommissie vastgestelde termijn. Na afloop van deze termijn(en) is er geen mogelijkheid meer voor het verstrekken van een nadere schriftelijke of mondelinge toelichting en/of verdere informatie.
13. Vervolgens verstrekt de klachtencommissie binnen twee weken hierna een schriftelijk rapport aan de directie. In het rapport stelt de klachtencommissie vast of en in welke mate de klacht naar haar oordeel gegrond is. Een klacht is gegrond wanneer de klachtencommissie gemotiveerd kan onderbouwen dat de ongewenste gedragingen hebben plaatsgevonden.
14. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste twee weken worden verlengd.
15. Tegelijkertijd met het verzenden van het rapport aan de directie, zendt de klachtencommissie een afschrift hiervan aan klager en beklaagde, waarmee de klachtprocedure is afgerond.
16. Voor zover de werkwijze van de klachtencommissie niet in deze regeling is vastgelegd, wordt deze bepaald door de klachtencommissie.

**Bepalingen met betrekking tot de klacht**

1. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. Deze moeten worden ingediend per e-mail op klachtencommissie@veiligenvertrouwd.nl
2. Klachten over ongewenst gedrag kunnen tot drie jaar nadat de gedraging(en) het laatst plaatsvond(en) worden ingediend bij de klachtencommissie.
   Het klachtschrift bevat:
   a. naam, functie en geboortedatum van de klager;
   b. naam en functie van de beklaagde. Indien niet bekend, een beschrijving van de persoon van beklaagde en/of diens werkzaamheden;
   c. de omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt;
   d. datum van het incident of de incidenten;
   e. dagtekening;
   f. ondertekening door klager.

3. Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.
4. Tot en met de datum waarop de in artikel 3.3 lid 12 genoemde termijn verstrijkt kan de klager zijn/haarklacht intrekken door dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencommissie. In dat geval worden alle stukken met betrekking tot de klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag.

**Besluit van de directie**

1. De directie neemt binnen twee weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een schriftelijk besluit naar aanleiding van de bevindingen van het rapport en of zij het eventuele advies van de klachtencommissie (gedeeltelijk) overneemt en indien dit het geval is, of dit aanleiding geeft tot het nemen van de eventueel door de klachtencommissie voorgestelde maatregelen. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd eenmaal verlengd worden met twee weken.
2. Indien de directie besluit het eventuele advies van de klachtencommissie niet over te nemen, terwijl de klacht door de klachtencommissie (ten dele) gegrond is verklaard, beschrijft de directie de redenen die tot dit besluit hebben geleid.
3. Het besluit van de directie wordt toegezonden aan de klager en de beklaagde. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit.
4. Indien de klacht over een of meerdere leden van de directie gaat, zullen de hierboven beschreven punten 1,2 en 3 worden uitgevoerd door het bestuur.

**Overige bepalingen**

1. Gegevens die betrekking hebben op de klachtprocedure worden niet in het personeelsdossier opgenomen van klager/beklaagde en/of getuige(n). Wel kunnen eventuele sancties vastgelegd worden en kan een afschrift van het besluit van de directie in het personeelsdossier opgenomen worden.
2. Alle stukken, verslagen en overige gegevens met betrekking tot de behandeling van de klacht worden door de secretaris van de klachtencommissie in een klachtdossier vastgelegd. Dit dossier wordt twee jaar, te rekenen vanaf de afronding van de procedure, bewaard.
3. Na afhandeling van de klacht neemt de secretaris alle stukken, verslagen en andere gegevens waarover de leden van de klachtencommissie in verband met de klacht beschikken in en vernietigt deze.
4. De directie of het bestuur van BEDRIJFSNAAM ziet erop toe dat de werknemer niet wordt benadeeld in zijn/haar positie in de organisatie door het indienen van een klacht.

**Bijzondere bepalingen inzake de positie van directie**

1. In geval een lid van de directie op enigerlei wijze is betrokken bij de klacht, treedt voor deze regeling het op de directie toezichthoudend orgaan in de plaats van de directie.
2. De klachtenregeling en de daarin opgenomen procedure zal in de gevallen zoals omschreven in lid 1 door dit orgaan onverkort worden gevolgd. Daar waar in deze regeling directie staat genoemd dient derhalve het op de directie toezichthoudend orgaan te worden gelezen.