



## Klachtenprocedure

### Gedragcode

Voor onze vrijwilligers geldt een gedragscode. Hierin worden gedragsregels beschreven met betrekking tot omgangsvormen, privacy, verlies, schade en diefstal, enz.

### Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers die actief zijn bij de SWOP kunnen gebruik maken van de vertrouwenspersoon van ArboNed.

### Klachtenregeling

Wanneer u een klacht heeft over handelingen of beslissingen van een medewerker of de organisatie kunt u dit in eerste instantie bespreken met de coördinator van de dienst of activiteit en eventueel met de directeur. Samen bekijkt u of u tot een oplossing kunt komen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen.

## Klacht indienen

### Toelichting op gebruikte termen

Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van de Stichting, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door de instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of het nalaten daarvan, met uitzondering van schadeclaims.

De Stichting: De Stichting Welzijn & Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp.

Cliënt: Een persoon die -op vrijwillige basis- tot de deelnemers c.q. de gebruikersgroep van de diensten van de Stichting behoort.

Klager: Een persoon of een groep van personen, in relatie staande tot de instelling, die/dat een klacht indient.

Medewerker: Een persoon werkzaam bij de Stichting, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief stagiaires, die onder verantwoordelijkheid van de Stichting diensten verleent c.q. activiteiten leidt ten behoeve van deelnemers.





### Het indienen van een klacht

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

1. De cliënt.
2. Zijn wettelijke vertegenwoordiger.
3. Personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### Procedure

1. De cliënt dient schriftelijk of mondeling zijn klacht in bij de Stichting en omschrijft het voorval met vermelding van datum en welke medewerker(s) erbij betrokken zijn.
2. Op een klachtenregistratieformulier worden de gegevens genoteerd; tevens wordt op het formulier aangegeven welke medewerker, in dienst van de Stichting, in eerste instantie voor een juiste afhandeling van de klacht moet zorgdragen. Afhandeling van de klacht geschiedt binnen 6 weken, in bijzondere gevallen kan de termijn door de directie met 4 weken verlengd worden.
3. De betreffende medewerker onderzoekt de klacht door partijen te horen en probeert met hen tot een bevredigende oplossing te komen.
4. Als het niet mogelijk is tot een bevredigende oplossing te komen wordt de klacht aan de directie voorgelegd.
5. De directie draagt zorg voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
6. De registratieformulieren worden bewaard op het Bureau van de Stichting en zijn daar vertrouwelijk ter inzage beschikbaar voor de directie en de daartoe door de bestuursraad aangestelde bestuursraadsleden.
7. In de voortgangsrapportage aan de bestuursraad wordt melding gemaakt van het aantal klachten, welke dienst/activiteit deze betreffen en of deze naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld

Op <http://www.swop.nl> kan onder **Over Ons > Belangrijke informatie** het klachtenregistratieformulier worden gedownload.

