



# Klachtenbehandeling



## **KLACHTBEHANDELING Stichting Welzijnsactiviteiten Neder-Betuwe (SWAN)**

Bent u niet tevreden over de manier waarop u bent behandeld door een vrijwilliger/medewerker van de SWAN?

Dan kunt u een klacht indienen bij het bestuur van de SWAN. Dit kunt u zowel mondeling als schriftelijk doen.

Bij **mondelijke** klachten kunt u telefonisch contact opnemen met de secretaris van de SWAN (=klachtencoördinator). Deze zal u doorverwijzen naar de klachtbehandelaar (=voorzitter van het bestuur). Dit is degene die u inhoudelijk een oordeel over de klacht kan geven. U kunt uw klacht doorspreken met de klachtbehandelaar en samen kunt u de klacht oplossen.

**Schriftelijke** klachten kunnen worden ingediend bij de secretaris van de SWAN, ter attentie van de klachtencoördinator. Zorgt u ervoor dat u uw klacht ondertekent en vermeldt u in de klacht:

- a. uw naam en adres;
- b. de datum waarop u de klacht verzendt;
- c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en mededeling van de naam van degene over wie u klaagt;
- d. de reden waarom u de klacht indient.

De klachtencoördinator bekijkt of uw klacht al dan niet voor behandeling in aanmerking komt. Anonieme klachten kunnen wij bijvoorbeeld niet in behandeling nemen. Ook klachten die betrekking hebben op een gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, worden niet behandeld. Ook als uw klacht gericht is tegen een bepaald besluit of de inhoud van beleid, wordt deze niet in behandeling genomen. Hier staan namelijk andere rechtsmiddelen tegen open.

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u hierover uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk bericht onder vermelding van de redenen daarvan.

Als uw klacht wel in behandeling wordt genomen, dan deelt de klachtencoördinator u binnen twee weken na ontvangst van uw klacht mee wie uw klacht inhoudelijk verder in behandeling neemt. Deze persoon wordt de klachtbehandelaar genoemd. Bijvoorbeeld: als de klacht gaat over een vrijwilliger/medewerker, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de betreffende coördinator binnen het bestuur (=klachtbehandelaar).

De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en nodigt u uit voor een gesprek. Daarnaast kan het zijn dat hij/zij contact opneemt met derden, die een rol spelen bij de klacht. In het gesprek kunnen de betrokkenen op elkaars standpunt reageren (hoor en wederhoor). De klachtencoördinator maakt een verslag van dit gesprek en stelt samen met de klachtbehandelaar een brief op met betrekking tot de definitieve afhandeling van uw klacht.

De klachtbehandelaar deelt binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd aan u mee wat de conclusies zijn ten aanzien van uw klacht. De termijn van zes weken mag met ten hoogste vier weken verlengd worden. Dit wordt schriftelijk aan u meegedeeld.

Indien u niet tevreden bent over de conclusie, dan kunt u binnen zes weken na ontvangst hiervan een verzoekschrift indienen bij de vertrouwenspersoon van de SWAN. Verdere behandeling van uw klacht vindt dan plaats door deze persoon, die onafhankelijk is en geen zitting heeft in het bestuur van de SWAN. De vertrouwenspersoon volgt dezelfde procedure als hierboven omschreven onder schriftelijke klachten.

#### Bijlage 1 Begrippenlijst

De klachtencoördinator is het centrale punt binnen de SWAN waar alle klachten over vrijwilligers/medewerkers binnenkomen.

Als er een klacht binnenkomt neemt de klachtencoördinator contact op met de leidinggevende van de betreffende medewerker. Deze leidinggevende is klachtbehandelaar.

De klachtencoördinator stelt samen met de klachtbehandelaar een plan van aanpak op voor de behandeling van een klacht. Veelal houdt dit in dat er een informeel gesprek wordt gepland met degene die de klacht heeft ingediend, de klachtencoördinator, de klachtbehandelaar en de medewerker waartegen de klacht is ingediend.

In dit gesprek wordt gezocht naar een informele oplossing voor de klacht. Als uit het gesprek blijkt dat dit niet mogelijk is, kan de klager verzoeken om behandeling door de vertrouwenspersoon van de stichting.

De vertrouwenspersoon geeft -na onderzoek- het bestuur van de SWAN advies over de klacht en de daarmee gepaard gaande afhandeling. Het bestuur zal met inachtneming van het advies van deze functionaris de klacht afhandelen. Tegen de uiteindelijke wijze van afhandeling staan geen rechtsmiddelen open. Dit betekent dat tegen dit eindoordeel geen mogelijkheden tot bezwaar of beroep mogelijk zijn.

Aldus vastgesteld in het bestuur van de SWAN op 24 maart 2022.