

Regeling Klachtenbemiddeling

SWOA vindt het belangrijk dat alle inwoners, klanten en deelnemers (verder inwoners) die met SWOA te maken hebben goed worden geholpen. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is. Daarom heeft SWOA deze regeling Klachtenbemiddeling. In deze regeling ligt vast hoe we handelen bij een klacht van een inwoner.

Let op: In deze regeling gebruiken we het woord 'medewerker'. Hiermee bedoelen we: medewerkers van SWOA én vrijwilligers. Vrijwilligers staan er hierbij niet alleen voor: de contactpersoon wordt altijd betrokken om mee te doen of te ondersteunen.

De ondernemingsraad (OR) heeft laatselijk op **17 maart 2026** positief advies gegeven op deze regeling. Als wet- of cao-regels veranderen, wordt de regeling aangepast. Dit wordt gemeld aan de OR.

Wat verstaan we onder een klacht?

Onder een klacht verstaan we: *een uiting van ontevredenheid over hoe iemand door een medewerker of vrijwilliger van SWOA is behandeld. Het kan gaan om wat iemand heeft gedaan, besloten of juist heeft nagelaten.*

Hoe kan je een klacht melden?

Een klacht kan op de volgende manier gemeld worden:

- aan iedere medewerker of vrijwilliger van SWOA, mondeling of schriftelijk
- per e-mail via kwaliteit@SWOA.nl
- telefonisch via 026 – 327 22 66 of via het contactformulier op onze website
- bij jouw vaste contactpersoon

Wij registreren jouw klacht alleen als dat nodig is voor de behandeling ervan. We vragen nooit meer gegevens dan nodig.

Hoe behandelen we een klacht?

- Elke stap in deze regeling klachtenbemiddeling wordt binnen twee weken afgehandeld
- De inwoner mag de klacht op elk moment stoppen. Daarmee vervalt de klacht
- Als alle betrokkenen het eens zijn met de uitkomst, stopt de klachtenbemiddeling
- De klacht en alle stappen worden vastgelegd in het [formulier Meldingen](#). Hierin worden alleen gegevens genoteerd voor een goede afhandeling van de klacht.

De stappen van een melding



Stap 1 - Melding van een klacht

Een inwoner kan een klacht bij iedere medewerker melden. Soms kan de klacht meteen worden opgelost. De medewerker vertelt de betrokken vrijwilliger of collega en zijn/haar leidinggevende over de klacht. Aan het eind van het gesprek vat de medewerker samen wat is besproken en geeft dit terug aan de inwoner.

Stap 2 - Gesprek met de betrokken medewerker

Als de klacht nog niet is opgelost, gaat de medewerker over wie de klacht gaat in gesprek met de melder. De medewerker legt daarbij de regeling Klachtenbemiddeling uit. Samen bekijken zij:

- Of de klacht (geheel of deels) gegrond is
- Welke verbeteracties er nodig zijn

De medewerker maakt een korte samenvatting van het gesprek en vraagt de inwoner om akkoord. De leidinggevende wordt geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

Stap 3 - Gesprek met de leidinggevende

Als het gesprek tussen de inwoner en de medewerker niet voldoende helpt voor de inwoner, meldt de medewerker dit bij de leidinggevende. De leidinggevende nodigt de inwoner en de medewerker uit voor een gesprek.

- Als de inwoner of de medewerker dat prettiger vindt, kunnen er ook aparte gesprekken plaatsvinden.
- De leidinggevende kan direct daarna of in een tweede gesprek een oordeel over de klacht geven. Als het nodig is worden verbeteracties afgesproken.
- De leidinggevende maakt een samenvatting van het gesprek en vraagt om akkoord van de betrokkenen.

Stap 4 - Gesprek met de directeur-bestuurder

Is de inwoner nog steeds niet tevreden? Dan kan hij of zij de klacht voorleggen aan de directeur-bestuurder.

De directeur-bestuurder:

- volgt dezelfde aanpak als de leidinggevende;
- spreekt ook met de leidinggevende die de klacht eerder behandelde.

Stap 5 - Formele klachtenprocedure

Is de inwoner ook na het gesprek met de directeur-bestuurder nog niet tevreden? Dan kan de klacht worden ingediend bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief. Vanaf dat moment geldt de formele klachtenprocedure.

Informatie hierover staat in het document [Regeling Klachtenregeling onafhankelijke klachtencommissie](#), te vinden op intranet. Informatie hierover is te krijgen via de leidinggevende, directeur-bestuurder of via kwaliteit@swoa.nl.