



## Handleiding vrijwilligers

SWO Drimmelen



Versie mei 2022

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Je Vrijwilligerswerk .....</b>	<b>3</b>
1.1	Welkom .....	3
1.2	Contactinformatie .....	3
1.3	Overzicht van medewerkers en coördinatoren van SWO Drimmelen .....	4
1.4	Procedure voor aanvang vrijwilligerswerk.....	5
1.5	Basisworkshop voor nieuwe vrijwilligers.....	5
1.6	Info over cursussen, overlegvormen, begeleiding en waardering .....	5
<b>2</b>	<b>Achtergrond informatie voor uw vrijwilligerswerk .....</b>	<b>6</b>
2.1	Huishoudelijk reglement.....	6
2.2	Declaratieformulier .....	6
2.3	Privacy verklaring zie bijlage toevoegen.....	6
2.4	Protocol van huiselijk geweld .....	6
2.5	Klachtenregeling.....	6
2.6	Diensten van SWO.....	6
2.7	Sociaal Wijzer.....	7
<b>3</b>	<b>Bijlagen.....</b>	<b>8</b>
3.1	Huishoudelijk reglement vrijwilligerswerk .....	8
3.2	Declaratieformulier .....	10
3.3	Privacy verklaring .....	11
3.4	Protocol van huiselijk geweld .....	16
3.5	Klachtenregeling.....	20
3.6	Leuke tips en trics voor communicatie .....	32

**Je kunt de handleiding ook vinden op:**

**[www. swodrimmelen.nl](http://www.swodrimmelen.nl), ga naar de tegel Vrijwilligerswerk & Educatie, onderaan vind je een link Handleiding vrijwilligers, klik hierop en je opent de online handleiding.**

# 1 Je Vrijwilligerswerk

## 1.1 Welkom

Welkom bij Stichting Welzijn & Ondersteuning (SWO) als nieuwe vrijwilliger. Je inzet is onmisbaar in ons werk als lokale welzijnsorganisatie.

SWO Missie:

‘SWO brengt Drimmelen sociaal in beweging en werkt aan duurzame verbindingen’

SWO Visie:

SWO is dé lokale deskundige die met en voor inwoners hun welzijn ondersteunt, faciliteert en regisseert.

Wij hebben verschillende diensten (zie paragraaf 2.6). Je gaat jezelf inzetten voor één van deze diensten. Bij de diensten van SWO zijn coördinatoren werkzaam ondersteund door vele vrijwilligers. De coördinatoren begeleiden de vrijwilligers. Voor vragen kun je contact opnemen met je contactpersoon via telefoon, email of kantoorbezoek.

In deze handleiding krijg je informatie over je vrijwilligerswerk, achtergrond informatie die handig is bij je vrijwilligerswerk en algemene informatie over SWO.

Wij wensen je veel succes en plezier bij je vrijwilligerswerk en de samenwerking met SWO.

## 1.2 Contactinformatie



The graphic features the SWO logo at the top left, which consists of a circular arrangement of stylized human figures holding hands, followed by the text 'SWO DRIMMELLEN' and 'Persoonlijke ondersteuning voor uw welzijn'. Below this is a large grid of 60 small icons, each depicting a stylized human figure with arms raised, set against a background of various colors. A blue circular callout bubble on the right side of the grid contains the text: 'Bereikbaar op werkdagen van 08.30 - 13.00 uur en op afspraak'.

Stichting Welzijn en Ondersteuning  
Het Vierendeel 6  
4921 LC Made (1e verdieping)

0162 45 18 94  
info@swodrimmelen.nl  
[www.swodrimmelen.nl](http://www.swodrimmelen.nl)

### 1.3 Overzicht van medewerkers en coördinatoren van SWO Drimmelen

SWO Drimmelen is een welzijnsinstelling.

Hier worden veel ondersteunende diensten en informele zorg aangeboden. In dit onderdeel werken betaalde krachten samen met vrijwilligers.

SWO Thuis is een zusterorganisatie en deze organiseert en regelt Huishoudelijke hulpen.

Hieronder staat een overzicht van alle betaalde krachten van SWO.



**Peter Franken**  
Directeur SWO Drimmelen  
& SWO Thuis



**Nancy Meeusen**  
Administratie/ondersteuning



**Sandra van den  
Nieuwenhuijzen**  
Administratie/ondersteuning



**Maaïke Paans**  
Frontoffice medewerker



**Elena Jaakke**  
Office assistent



**Mireille Lemmens**  
Coördinator Welzijn



**Jannah van der Wal**  
Coördinator Welzijn



**Mirande Wouters**  
Coördinator vrijwilligerswerk  
en beleidsmedewerker



**Ming Ho**  
Coördinator Informele zorg



**Rosalinde Maas**  
Stagiaire

#### 1.4 Procedure voor aanvang vrijwilligerswerk

Voor dat je werkelijk aan de slag kunt gaan als vrijwilliger vinden de volgende acties plaats: Kennismaking met begeleider/coördinator van SWO.

1. Hierin wordt de verwachtingen over en weer besproken. Tevens wordt de werkwijze besproken, belangrijke thema's, zoals privacy en sociale veiligheid en wat de grenzen van vrijwilligerswerk zijn.
2. Aanvragen van VOG, verklaring omtrent gedrag indien voor de functie nodig. Je krijgt dan een mail van Justis waarbij je de aanvraaggegevens dient te controleren en te accepteren. De aanvraag wordt dan gecontroleerd en als alles goed is krijg je je VOG per post toegestuurd. Wanneer de VOG binnen is dien je dit aan je contactpersoon te laten weten.
3. Bij wederzijds akkoord wordt een vrijwilligersovereenkomst getekend. Alle vrijwilligers van SWO krijgen een overeenkomst met uitzondering van de gastvrouwen/heren in de gemeenschapshuizen.

#### 1.5 Basisworkshop voor nieuwe vrijwilligers

2 x per jaar organiseert SWO een workshop voor nieuwe vrijwilligers. Hierin wordt aandacht geschonken aan; de organisatie en de diensten van SWO, de werkzaamheden van de vrijwilliger, bespreken van de visie en dilemma's die je in de praktijk tegen kunt komen. Tijdens deze workshop komen de richtlijnen en de gedragsregels aan bod.

#### 1.6 Info over cursussen, overlegvormen, begeleiding en waardering

SWO ondersteunt je vrijwilligerswerk door het geven van workshops aan de vrijwilligers. Je kunt deelnemen aan de workshops die vermeld staan in de nieuwsbrief, op de SWO-pagina in 't Carillon, op onze website of die je via een persoonlijke uitnodiging krijgt.

Overlegvormen: wanneer je in een team werkt, heb je overleg met het team. Je ontvangt hiervoor een uitnodiging van je contactpersoon. Wanneer je individueel werkt hebt je overleg met je contactpersoon.

Begeleiding: je ontvangt begeleiding van je contactpersoon, wanneer je vragen hebt kunt je bij hem of haar terecht. Je krijgt ongeveer 1x per 2 jaar een voortgangsgesprek met een onafhankelijk persoon.

Waardering: 1x per jaar ontvang je een uitnodiging voor de Dank-Je-Wel bijeenkomst en een attentie.

## 2 Achtergrond informatie voor uw vrijwilligerswerk

### 2.1 Huishoudelijk reglement

In het huishoudelijk reglement vind je informatie over de procedure met betrekking tot vrijwilligerswerk en tips. Zie in de bijlage 3.1 het volledige huishoudelijk reglement.

### 2.2 Declaratieformulier

Onkosten en kilometers kunnen worden gedeclareerd via e-mail of op papier bij de financiële administratie.

- Via een declaratieformulier van SWO
- Het ingevulde formulier moet ondertekend worden
- Voor reiskosten moet aangegeven worden:  
datum, van A naar B, ten behoeve van, aantal km
- Overige kosten moeten gestaafd worden met een bonnetje

Zie in de bijlage 3.2 het volledige declaratieformulier.

### 2.3 Privacy verklaring zie bijlage toevoegen.

SWO verwerkt verschillende persoonsgegevens van de cliënt als van de vrijwilliger. Bij het verwerken van de persoonsgegevens zorgt SWO ervoor dat dit volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) gaat. Zie in de bijlage 3.3 de volledige privacyverklaring.

### 2.4 Protocol van huiselijk geweld

SWO Drimmelen heeft een protocol huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld om haar coördinatoren en vrijwilligers te informeren over de te nemen stappen bij het signaleren van huiselijk geweld. Zie in de bijlage 3.4 het volledige protocol van huiselijk geweld. Echter bij het signaleren van huiselijk geweld neem altijd contact op met je contactpersoon.

### 2.5 Klachtenregeling

In de klachtenregeling vind je informatie die je nodig hebt als je een klacht wil indienen met betrekking tot je vrijwilligerswerk. De klachtenregeling is te vinden op onze website. Zie hiervoor: <https://swodrimmelen.nl/heeft-u-klachten/>

### 2.6 Diensten van SWO

Wij brengen graag onder de aandacht waarvoor je als inwoner van Drimmelen bij ons terecht kunt. Heb je behoefte aan ondersteuning in het dagelijks leven of wil je graag vrijwilligerswerk doen? Bij SWO ben je aan het juiste adres. SWO richt zich met haar diensten op zelfstandig wonende inwoners die in het dagelijks leven een steuntje in de rug kunnen gebruiken.

'SWO brengt Drimmelen sociaal in beweging en werkt aan duurzame verbindingen', zo luidt onze missie. Dit doen wij niet alleen maar vooral met steun van meer dan 200 vrijwilligers. Zij zetten zich dagelijks in om die belofte waar te maken. SWO ondersteunt ook bijna 1000 mantelzorgers maar doet nog veel meer.

Voor een actueel aanbod van onze diensten, zie bijgesloten dienstenfolder en/of onze website. Wij stellen het op prijs als de vrijwilligers kennis hebben van de diensten van SWO om de cliënten, met wie je in contact bent, te kunnen informeren. Tevens kun je altijd met ons overleggen als je iets signaleert. De sociaal werkers van SWO kunnen je hierbij ondersteunen.

## 2.7 Sociaal Wijzer

Op de website van sociaal wijzer vind je informatie over de sociale en welzijnsvoorzieningen in de gemeente Drimmelen.

[www.sociaalwijzer.nl](http://www.sociaalwijzer.nl)

## 3 Bijlagen

### 3.1 Huishoudelijk reglement vrijwilligerswerk

#### **SWO Missie:**

'SWO brengt Drimmelen sociaal in beweging en werkt aan duurzame verbindingen.'

#### **SWO Visie:**

SWO is dé lokale deskundige die met en voor inwoners hun welzijn ondersteunt, faciliteert en regisseert.

#### **Kernwaarden SWO:**

Kennis en kunde als sleutel tot succes.

Krachtig lokaal verankerd in en in verbinding met de samenleving van Drimmelen.

Flexibel in ontwikkelingsmogelijkheden in een snel veranderende omgeving.

Een breed aanbod van dienstverlening met maatwerk als standaard.

#### **Doelen SWO:**

*SWO heeft als hoofddoelen:*

- Het realiseren van optimale, kwalitatief goede vrijwilligersinzet.
- Een sterke signaleringsfunctie.
- Verbindende schakel zijn tussen vragen in het sociaal domein en de sociale kaart van Drimmelen.
- Proactief organiseren van activiteiten om mensen met elkaar te verbinden.

*SWO heeft als subdoelen:*

- Kwaliteit vrijwilligerswerk vergroten.
- Optimale aansluiting vraag en aanbod.
- Ogen en oren in de samenleving.
- Signaleren naar gemeente.
- Up-to-date sociale kaart.
- Intercollegiale samenwerking.
- Vraagbaak zijn.
- Ontmoeting mogelijk maken.
- Initiatieven zelfstandig verder laten gaan.

#### **Rol en positie van vrijwilligers bij SWO**

De vrijwilligers die via SWO werken zijn een belangrijke interne groep. Ook zij zijn de oren en de ogen van de organisatie. Zij komen om andere redenen binnen bij de cliënten en verrichten ander werk. Het netwerk van cliënten en de kennis over SWO zijn belangrijke aspecten van deze groep. De rol van vrijwilligers kan zelfs verder gaan, zij zijn in staat op preventief/curatief te ondersteunen.



## **Uitgangspunten**

- Het vrijwilligerswerk bij SWO kenmerkt zich door dat het formeel is waar het moet, en los is waar het kan. Dit geldt voor de relatie van de vrijwilliger met SWO en voor zijn relatie naar de cliënt.
- SWO streeft ernaar dat cliënten zoveel mogelijk zelf de regie hebben en houden over hun leven en beslissingen.
- Het is mogelijk om van vriend vrijwilliger te worden, en andersom van vrijwilliger vriend te worden.
- SWO wil iedereen een kans geven om vrijwilligerswerk te gaan doen bij SWO, mits vrijwilligers de uitgangspunten van SWO onderschrijven en voldoen aan minimale eisen van competenties. (Zie de profielen).

## **Privacy/geheimhouding:**

- Wat je ziet en hoort vertel je niet door aan iedereen.
- De vrijwilliger is verplicht tot geheimhouding van wat hem uit hoofde van de werkzaamheden ter kennis komt.
- Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de vrijwilligers werkzaamheden.
- Als vrijwilliger neem je geen geld en/of cadeautjes aan.
- Je neemt niet het betalingspasje mee en neemt geen pincode aan.
- Bij de start maak je afspraken over wat je gaat doen, wanneer je dit gaat doen, verwachtingen, verantwoordelijkheden en begeleiding
- Bij wijzigingen in je werkzaamheden, stem je dit af met je begeleider.
- Als zich 'grens' situaties voordoen, bespreek je dit met je begeleider en/of cliënt.
- Twijfelsituaties bespreek je met je begeleider.

## **Tips:**

- Zorg dat je je kunt legitimeren.
- Gemaakte kosten bijvoorbeeld vervoer, worden door de cliënt vergoed. Zowel van huis naar cliënt en van cliënt naar het doel van een afspraak.
- Indien je met een cliënt in je eigen auto op stap gaat, dien je zelf een inzittende verzekering te hebben.
- Je mag om verzekeringstechnische redenen niet de auto van je cliënt besturen. Meerijden is uiteraard voor eigen keuze.
- Ga je boodschappen doen met/voor een cliënt, betaal dan alleen met contant geld en zorg dat je de kassabon bewaart.
- Wettelijk gezien mag je niet het legitimatiebewijs van je cliënt kopiëren (cliënt mag deze niet uit handen geven). Mocht dit toch nodig zijn, neem dan eerst contact op met begeleider van SWO).
- Het is handig een telefoonnummer te hebben waar je naar toe kunt bellen als zich iets voordoet.
- Je praat niet over, maar met je cliënt.
- Bij vervelend gedrag van je cliënt, is het goed grenzen aan te geven.
- In 1<sup>ste</sup> instantie geef je niet je eigen telefoonnummer en gaat niet naar verjaardagsfeestjes.

## 3.2 Declaratieformulier



# ONKOSTENNOTA

Naam +  
adres

Rek.nr.

Datum

Maand

coördinator SWO

Datum	Omschrijving	Km	0,30
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			<input type="text" value="0"/>

Datum	Omschrijving onkosten	Bedrag
		<input type="text" value="0"/>

<b>Algemeen totaal te declareren</b>	<b><input type="text" value="0"/></b>
--------------------------------------	---------------------------------------

Handtekening \*

\* in Corona tijd handtekening niet noodzakelijk

Boekstuknr.	
Betaald	
Akkoord inkoop	Akkoord directeur
<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Privacyverklaring Stichting Welzijn & Ondersteuning

---

*Beschrijving van privacy en dataverwerking conform de richtlijn AVG van 25 mei 2018*

Indien je om één of andere reden persoonsgegevens aan Stichting Welzijn & Ondersteuning (SWO) verstrekt, worden je persoonsgegevens in lijn met deze Privacyverklaring verwerkt.

Wij adviseren je om deze Privacyverklaring goed door te lezen en een kopie daarvan te bewaren voor je eigen administratie.

### **Persoonsgegevens die wij verwerken**

SWO verwerkt persoonsgegevens over jou doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Wij maken altijd een zorgvuldige afweging tussen het belang van onze dienstverlening en de belangen van de personen van wie we persoonsgegevens verwerken en verwerken niet meer gegevens dan strikt noodzakelijk.

Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij mogelijk verwerken:

- Voor- en achternaam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Bankrekeningnummer
- Overige persoonsgegevens die je actief verstrekt in correspondentie en telefonisch
- Gegevens over jouw activiteiten bij SWO
- Foto's en ander beeldmateriaal

### **Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Onze organisatie heeft niet de intentie bijzondere en/of gevoelige gegevens te verzamelen. Mochten bijzondere gegevens noodzakelijk zijn voor onze diensten, zoals bijvoorbeeld gezondheidsgegevens of dieetwensen bij activiteiten, dan verwerken wij die alleen op basis van jouw eigen uitdrukkelijke verzoek.

Als je ervan overtuigd bent dat wij zonder toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld, neem dan contact met ons op via [info@swodrimmelen.nl](mailto:info@swodrimmelen.nl), dan zullen wij deze informatie verwijderen.

### **Waarom we gegevens nodig hebben**

SWO levert betaalde en onbetaalde diensten aan mensen. Deze diensten worden geleverd door zowel vrijwilligers als beroepskrachten. Om de bemiddeling tussen vraag en aanbod goed te laten verlopen, zijn relevante gegevens nodig.

Het is van belang om afspraken terug te kunnen vinden en ook andere beroepskrachten van SWO moeten inzagge hebben in de gemaakte afspraken. Veel mensen maken gebruik van meerdere diensten van SWO, het is goed dit te weten en diensten op elkaar af te kunnen stemmen. Doordat je eenmalig alle gegevens invoert, hoef je je verhaal niet steeds opnieuw te vertellen.

Een tweede doel waarom SWO relevante informatie vraagt en bewaart, is om je te kunnen blijven informeren over ontwikkelingen, nieuw aanbod, activiteiten, bijeenkomsten, scholing en dergelijke.

Het digitale dossier bevat informatie die van belang is voor een juiste bemiddeling. Alle andere en minder relevante informatie en gegevens worden niet in het dossier bewaard.

Het doel en wat je wilt weten is op maat; dat wil zeggen altijd afhankelijk van de situatie.

SWO verwerkt jouw persoonsgegevens, specifiek voor de volgende doelen:

- je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres wordt gebruikt voor contact over de dienstverlening en de eventuele opzegging daarvan, voor de verstrekking van de door jou aangevraagde informatie of het afhandelen van de van jou verkregen informatie;
- je naam en e-mailadres wordt gebruikt voor het versturen van uitnodigingen en informatie over door de organisatie georganiseerde diensten, activiteiten, nieuwsbrieven en enquêtes, tenzij je hebt aangegeven deze e-mails niet te willen ontvangen. Afmelding voor deze mailingen is te allen tijde mogelijk door een mail te sturen aan [info@swodrimmelen.nl](mailto:info@swodrimmelen.nl);
- je naam en adresgegevens worden gebruikt voor het versturen van uitnodigingen en informatie over door de organisatie georganiseerde diensten, activiteiten, nieuwsbrieven en enquêtes.
- je naam en bankrekeningnummer wordt gebruikt om (uit te besteden) betalingen af te wikkelen; BSN-nummers worden verwerkt in opdracht van derden om je identiteit vast te stellen voor de uitkering van bepaalde vergoedingen.
- je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres en eventuele overige persoonsgegevens worden gebruikt voor registratie van onze dienstverleningen. Deze registratie is digitaal beschikbaar alleen voor

daartoe gemachtigde personeelsleden en/of vrijwilligers op een adequaat beveiligde website;

- je naam en telefoonnummer wordt gebruikt om je telefonisch te informeren over diensten en activiteiten van de organisatie;
- je naam, adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres wordt tot uiterlijk vijf jaar na afloop van je deelname aan een activiteit of na afloop van de verleende dienstverlening gebruikt om je te vragen naar je ervaringen met de organisatie en je te informeren over overige activiteiten, dienstverleningen en terugkombijeenkomsten van SWO;
- foto's en ander beeldmateriaal gebruiken we op het besloten gedeelte van onze website en interne nieuwsbrieven;
- foto's en ander beeldmateriaal gebruiken wij voor publicatie op de openbare website en social media alleen na toestemming van de betrokkene;
- persoonsgegevens die voor rapportage worden verwerkt, worden verwerkt in verband met onze verplichtingen aan de subsidieverstrekker.
- Je geboortedatum wordt verwerkt opdat bij dezelfde namen toch de juiste persoon kan geïdentificeerd worden en om selecties op leeftijd te kunnen uitvoeren voor het versturen van uitnodigingen.

### **Geautomatiseerde besluitvorming**

Wij nemen niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van ons) tussen zit.

### **Beveiliging**

SWO neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met ons via telefoon (0162-45 18 94) of via [info@swodrimmelen.nl](mailto:info@swodrimmelen.nl).

### **Hoe lang we gegevens bewaren**

SWO zal je persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld.

De organisatie verwerkt en bewaart je persoonsgegevens gedurende de duur van de dienstverlening en tot maximaal vijf jaar na beëindiging van de dienstverlening. Direct na afloop van de hiervoor genoemde bewaartermijn zal de organisatie de persoonsgegevens vernietigen en/of anonimiseren, tenzij zij op grond van de wet (bijvoorbeeld op grond van de belastingwetgeving) verplicht is om bepaalde

persoonsgegevens langer te bewaren. In dat laatste geval zullen uitsluitend deze specifieke persoonsgegevens gedurende de wettelijke bewaartermijn bewaard blijven.

### **Delen met anderen**

SWO verstrekt persoonsgegevens aan derden alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou, om de dienstverlening te verbeteren en uitsluitend de informatie die noodzakelijk is om je te ondersteunen en de gemaakte afspraken te kunnen nakomen.

### **Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken:**

Wij gebruiken functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. Wij gebruiken cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden.

Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die uw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden.

Bij uw eerste bezoek aan onze website hebben wij u al geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. Wij gebruiken de volgende soorten cookies:

- Technische cookies: Deze cookies zijn nodig voor een juiste werking van bepaalde delen van onze Site, zoals het gebruik van de webwinkel, het aanbieden van product- en prijscombinaties die voor uw land gelden, het verdelen van de belasting op onze servers, het vastleggen van de gebruikersvoorkeuren voor cookies enzovoort. Onder deze categorie vallen zowel tijdelijke als permanente cookies. Onze sites zouden niet goed of helemaal niet werken zonder deze cookies. Daarom worden deze cookies altijd gebruikt, ongeacht de gebruikersvoorkeuren. Cookies in deze categorie worden altijd ingesteld door onze sites en domeinen die niet van derden zijn.
- Analyse-cookies: Deze cookies worden gebruikt om informatie te verzamelen over hoe u onze sites gebruikt. We gebruiken de informatie om rapporten samen te stellen en om onze sites te verbeteren, gebruiksvriendelijker te maken en de werking ervan te controleren. De cookies verzamelen anonieme informatie over uw activiteiten op onze sites, inclusief de pagina's die u bezoekt en de webpagina die u naar onze sites heeft verwezen. Cookies in deze categorie kunnen worden geplaatst door onze sites of door domeinen van derden. Meer informatie over bepaalde soorten van dergelijke cookies is beschikbaar in het gedeelte over anonieme identificatiemiddelen.

- Trackingcookies van derden: Deze cookies worden gebruikt om informatie te verzamelen over hoe u onze sites gebruikt en welke trefwoorden u hebt gebruikt om op onze sites te komen, welke websites u hebt bezocht en de manier waarop u onze sites hebt bereikt. We gebruiken deze informatie om rapporten samen te stellen, om onze sites te verbeteren en in het algemeen om ons aanbod van producten en diensten op u af te stemmen. Deze cookies kunnen worden geplaatst door onze sites of door domeinen van derden.
- Cookies van derden: Deze cookies worden gebruikt om functies van derden in onze sites te integreren, zoals YouTube™-video's, feedbackformulieren of pictogrammen van sociale media, waarmee u onze inhoud kunt delen. Cookies in deze categorie kunnen door derden worden geplaatst en bevatten, zonder beperking, cookies die door de volgende domeinen zijn geplaatst: YouTube.com, Twitter.com, LinkedIn.com en Facebook.com.

U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

### **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering sturen naar [info@swodrimmelen.nl](mailto:info@swodrimmelen.nl). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Hierbij vragen we jou om in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en burgerservicenummer (BSN) zwart te maken. Dit ter bescherming van je privacy. SWO zal zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek reageren.

Wij willen u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

### **Wijzigingen**

Deze Privacyverklaring kan worden gewijzigd. De wijzigingen worden via de website [www.swodrimmelen.nl](http://www.swodrimmelen.nl) bekend gemaakt. Wij adviseren je om regelmatig de Privacyverklaring te bekijken.

### 3.4 Protocol van huiselijk geweld

**Contact gegevens:**

SWO Drimmelen

Het Vierendeel 6

4921 LC MADE

0162-451894

[info@swodrimmelen.nl](mailto:info@swodrimmelen.nl)

**Beroepskrachten:**

Mireille Lemmens:

[mireille.lemmens@swodrimmelen.nl](mailto:mireille.lemmens@swodrimmelen.nl)

Jannah van der Wal:

[jannah.vanderwal@swodrimmelen.nl](mailto:jannah.vanderwal@swodrimmelen.nl)

Ming Ho

[ming.ho@swodrimmelen.nl](mailto:ming.ho@swodrimmelen.nl)

Mirande Wouters:

[mirande.wouters@swodrimmelen.nl](mailto:mirande.wouters@swodrimmelen.nl)





## Protocol huiselijk geweld SWO Drimmelen

SWO Drimmelen heeft een protocol huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld om haar professionals en vrijwilligers te informeren over de te nemen stappen bij het signaleren van huiselijk geweld\*.

Per 1 juli 2013 is de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht geworden. Organisaties hebben de verplichting om een eigen meldcode op te stellen en te hanteren. Het doel van een meldcode is niet zozeer melden, als wel handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling.

SWO Drimmelen neemt de verantwoordelijkheid om hier op een adequate manier mee om te gaan. Bij een signaal van huiselijk geweld volgt SWO een stappenplan om huiselijk geweld bespreekbaar te maken en inwoners van de gemeente Drimmelen op de juiste manier te begeleiden en eventueel door te verwijzen.

*Huiselijk geweld is geweld dat door iemand uit de huiselijke of familiekring van het slachtoffer wordt gepleegd. De term huiselijk verwijst niet naar de plaats waar het geweld plaatsvindt, maar naar de relatie tussen pleger en slachtoffer, bijvoorbeeld (ex)partner, gezins- en familieleden en wordt daarom ook geweld in afhankelijkheidsrelaties genoemd. Dat geweld kan onder andere fysiek, seksueel en psychisch van aard zijn. 1 Vormen van huiselijk geweld zijn: (ex)partnergeweld, kindermishandeling en verwaarlozing, ouderenmishandeling, eer gerelateerd geweld, huwelijksdwang en huwelijkse gevangenschap, genitale verminking, mishandeling van ouders door hun kinderen, mishandeling van adolescenten door ouders of leeftijdsgenoten. Bron: Movisie november 2013.*

Het stappenplan is van toepassing op alle vormen huiselijk geweld, in de informatieoverdracht spitst SWO Drimmelen zich toe op ouderenmishandeling omdat ouderen de grootste doelgroep van SWO is. Men spreekt van ouderenmishandeling bij mensen van 65 jaar en ouder.

01-01-2019 \* als we in de informatie spreken over huiselijk geweld, bedoelen we ook kindermishandeling

# Stappenplan protocol huiselijk geweld SWO

## Stap 1 Signaleren

**Maak je je zich zorgen over iemand bij wie je thuis komt als vrijwilliger of beroepskracht, breng de signalen van huiselijk geweld zorgvuldig in kaart; beschrijf wat je ziet en hoort, maak onderscheid tussen feiten en veronderstellingen en vermeld de bron.**

**A Acuut onveilige situatie: meld bij de politie! Bel 112 of 0900-8844**

**SWO meldt bij Veilig Thuis.**

**B In andere situaties (niet acuut):**

- Vrijwilligers: vertel over je zorgen en de signalen aan je contactpersoon bij SWO of de sociaal makelaar van SWO

*De sociaal makelaar en de beroepskracht pakken het op! Zij bepalen of de situatie structureel onveilig is en melden dit dan bij Veilig Thuis\*\*.*

- Beroepskracht: vertel over je zorgen en de signalen aan de sociaal makelaar

*Bespreek de situatie met de sociaal makelaar en pak het samen op! Samen wordt bepaald of de situatie structureel onveilig is en wordt dit gemeld bij Veilig Thuis\*.*

## Stap 2 Consulteren van Sociaal Makelaar SWO

a Betreft het huiselijk geweld door een zorgprofessional?

De sociaal makelaar neemt contact op met de betreffende organisatie en draagt de behandeling over.

b Vindt het huiselijk geweld plaats in de familiesfeer?

- De sociaal makelaar inventariseert welke organisaties bij de cliënt betrokken zijn, en maakt afspraken met de organisatie wie de signalen bespreekbaar gaat maken en draagt indien nodig de situatie over en vraagt om een terugkoppeling.

- Betreft het een cliënt van SWO? SWO neemt actie (zie stap 3).

- Indien geen cliënt van SWO en er geen andere zorgprofessional betrokken is, informeert de sociaal makelaar bij Veilig Thuis\*\*. Zij kunnen inzien of er al meer meldingen zijn en kunnen SWO adviseren welke instantie te betrekken. Tevens adviseren zij bij de behandeling.

De bevindingen worden door de sociaal makelaar telkens in het computersysteem van SWO gerapporteerd.

### **Stap 3 Bespreken**

Sociaal makelaar en beroepskracht maken (eventueel samen met de vrijwilliger) hun zorgen bespreekbaar in een persoonlijk gesprek met de betrokkene(n).

### **Stap 4 Afwegen**

Aan de hand van een risicotaxatie instrument wordt de situatie gewogen door de sociaal makelaar en de beroepskracht.

In hoeverre is er een dreigende situatie, wat zijn de risico's op korte en lange termijn? Is doorverwijzing/hulpverlening nodig?

### **Stap 5 Beslissen**

De sociaal makelaar organiseert (samen met de beroepskracht) hulp, kan doorverwijzen en verleent nazorg. Indien nodig kan de sociaal makelaar een melding doen bij Veilig Thuis.

De sociaal makelaar geeft een terugkoppeling aan de vrijwilliger die het signaal heeft gegeven.

\*\* Voor het bepalen of de situatie acuut of structureel onveilig is, hanteert de sociaal makelaar het afwegingskader in de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld door Augeo Foundation, Movisie en het Nederlands Jeugdinstituut. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie/Ministerie van VWS.



Voor meer informatie: [www.veiligthuiswb.nl](http://www.veiligthuiswb.nl)

## 3.5 Klachtenregeling



# Stichting Welzijn en Ondersteuning KLACHTENREGELING

Het Vierendeel 6  
4921 LC MADE  
T 0162 451894  
info@swodrimmelen.nl  
[www.swodrimmelen.nl](http://www.swodrimmelen.nl)

K.v.K. Hrnr.18050616  
Bank 15.06.20.020

Concept d.d. : 06-10-2014

Vastgesteld d.d. : 06-10-2014

Gewijzigd d.d. :

Gewijzigd d.d. :

Voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Hasbunag', is written over the signature line.

**Welzijn Ouderen**  
Vrijwillige Thuishulp  
Mantelzorg Ondersteuning  
Alfahulp

# Inhoudsopgave

Blz.

## I Algemeen

Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2	Uitgangspunten en doel	4
Artikel 3	Opstellen van de klachtenregeling	4
Artikel 4	Gebruik van de klachtenregeling	4

## II Fase 1: Opvang, advies en informatie

Artikel 5	Doel	4
Artikel 6	Klachtenfunctionaris	5
Artikel 7	Werkwijze	5
Artikel 8	Registratie	5

## III Fase 2: Bemiddeling

Artikel 9	Doel	6
Artikel 10	Bemiddelaar	6
Artikel 11	Werkwijze	6
Artikel 12	Registratie	7

## IV Fase 3: Klachtenbehandeling op basis van de Wet Klachtrecht

Artikel 13	Klachtencommissie	7
Artikel 14	Klagers op basis van de wet Klachtrecht	8
Artikel 15	Indienen van een klacht	8
Artikel 16	Ontvankelijkheid klacht	8
Artikel 17	Zorgvuldigheidseisen klachtenbehandeling	9
Artikel 18	Uitspraak van de klachtencommissie op basis van de wet Klachtrecht	10
Artikel 19	Maatregel van het SWO-bestuur op basis van de wet Klachtrecht	10
Artikel 20	Indienen klacht en informatie	10
Artikel 21	Rapportage op basis van de wet Klachtrecht	10
Artikel 22	Overige instanties	11
Artikel 23	Overige omstandigheden	11

Voorbeeld klachtenformulier	12
-----------------------------	----



## **I Algemeen**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

#### **1. Stichting Welzijn Ondersteuning (SWO):**

De stichting stelt zich het volgende ten doel:

- Het ondersteunen van kwetsbare inwoners van de gemeente Drimmelen. De nadruk ligt vooral op het creëren van welzijn en ter beschikking stellen van advies en ondersteuning.
- Het ondersteunen, stimuleren en initiëren van activiteiten en diensten welke tot doel hebben deelname van mensen aan de samenleving te bevorderen, oa. coördinatie mantelzorg, organisatie vrijwilligers, klussendienst, cursussen en veel andere activiteiten gericht op zelfredzaamheid en welzijn van inwoners van gemeente Drimmelen.
- Het inzetten van vrijwillige thuishulp aan chronische zieken en kwetsbare mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.
- Het op verzoek verlenen van bemiddeling en service aan PGB cliënten (Persoonsgebonden budget) volgens de door de gemeente gestelde indicatie.

#### **2. Klachtencommissie:**

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van SWO.

#### **3. Klachtenfunctionaris:**

Degene die zich binnen SWO bezig houdt met fase (1) opvang, advies en informatie en fase(2) bemiddeling.

#### **4. Wet Klachtrecht:**

Wet waarin het individuele klachtrecht is vastgelegd.

#### **5. Algemene klacht:**

Een klacht wordt gedefinieerd als zijnde elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen, onvrede over dienstverlening van SWO of diens medewerkers, vrijwilligers en bestuursleden.

#### **6. Klager:**

Degene(n) die een klacht kenbaar maakt (maken).

#### **7. Aangeklaagde:**

Degene(n) tegen wie de klacht zich richt.

#### **8. Cliënt:**

Voor cliënt kan - tenzij anders aangegeven wordt - ook gelezen worden de vertegenwoordiger van de cliënt. Onder cliënt wordt verstaan ieder die dienstverlening ontvangt van SWO of heeft ontvangen.

## **Artikel 2 Uitgangspunten en doel**

1. Ter realisering van het recht van cliënten om klachten in te dienen, stelt SWO een klachtenregeling op.
2. Uitgangspunt van de klachtenregeling is, dat een zorgvuldige wijze van omgaan met de afhandeling van klachten bijdraagt aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.  
Derhalve is een goede klachtenregeling in het belang van zowel de cliënt als SWO.
3. De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:
  - a. het bieden van een mogelijkheid tot het uiten van ongenoegens en problemen door cliënten;
  - b. het bieden van de mogelijkheid om ongenoegens en problemen op informele wijze op te lossen;
  - c. het zo nodig komen tot een uitspraak over de gegrondheid van een klacht;
  - d. genoegdoening van de klager;
  - e. systematische inventarisatie van klachten, met het oog op kwaliteitsbevordering.
4. Gelet op de doelstelling van de klachtenregeling bestaat deze uit drie fasen:
  - fase 1. opvang, advies en informatie;
  - fase 2. bemiddeling bij klachten;
  - fase 3. behandeling van klachten op basis van de wet Klachtrecht.

## **Artikel 3 Opstellen van de klachtenregeling**

1. De inhoud van de klachtenregeling wordt door het bestuur van SWO vastgesteld.
2. Vaststelling van en wijzigingen in de klachtenregeling behoeven de instemming van de medewerkers van SWO.

## **Artikel 4 Gebruik van de klachtenregeling**

1. Het staat de cliënt vrij om al dan niet van alle fasen (te weten: (1) opvang, advies en informatie, (2) bemiddeling en (3) klachtenbehandeling) van de klachtenregeling gebruik te maken
2. Voor onderzoek van relevante gegevens die vallen onder de Wet op de Persoonsregistraties is voorafgaande schriftelijke toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger noodzakelijk.

## **II Fase 1: Opvang, advies en informatie**

### **Artikel 5 Doel**

De fase (1) opvang, advies en informatie, heeft als doel cliënten de mogelijkheid te bieden om vragen of gevoelens van onvrede over de dienstverlening met iemand te



bespreken, zonder dat of alvorens een officiële klacht ingediend wordt bij de klachtencommissie.

### **Artikel 6 Klachtenfunctionaris**

1. Ter invulling van de fase (1) opvang, advies en informatie, en fase (2) bemiddeling, benoemt het bestuur van SWO een klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris opereert zo onafhankelijk mogelijk van SWO. Zijn taken en bevoegdheden volgen uit dit reglement.
3. SWO maakt aan de cliënten kenbaar op welke wijze en op welke tijden de klachtenfunctionaris bereikbaar is. (Vooralsnog worden hier het SWO-informatieboekje en de website van SWO voor gebruikt.)

### **Artikel 7 Werkwijze**

1. Indien bij een cliënt vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de dienstverlening binnen SWO, kan hij zich hiermee wenden tot de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris informeert de beklagde(n) dat er een klacht is ingediend en waar die klacht zich op richt.
3. De klachtenfunctionaris bespreekt de vragen of problemen met de cliënt en adviseert hoe hiermee om te gaan.

#### *Toelichting*

De klachtenfunctionaris stimuleert de cliënt om eerst een gesprek aan te gaan met de medewerker(s), vrijwilliger(s) en of bestuurslid(leden) op wie de vraag of het probleem betrekking heeft. Indien de cliënt dat niet wenst, respecteert de klachtenfunctionaris dit en adviseert hij om via andere wegen tot een oplossing te komen.

4. De klachtenfunctionaris wijst hierbij met name op de mogelijkheid tot bemiddeling bij klachten.
5. Indien de klacht niet door de cliënt zelf, maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt de klachtenfunctionaris of de cliënt - of indien van toepassing diens vertegenwoordiger - hiermee instemt.
6. Indien de cliënt aangeeft een formele klacht te willen indienen, wijst de klachtenfunctionaris hem op de "klachtenbehandeling voor SWO".
7. Zowel de klachtenfunctionaris als andere vertrouwenspersonen tot wie een cliënt zich wendt, betrachten hierover geheimhouding. Voor het vragen van raad/ advies aan derden is de toestemming van de cliënt en de aangeklaagde nodig.

### **Artikel 8 Registratie**

1. De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van de vragen en problemen waarmee hij in zijn opvangfunctie geconfronteerd wordt.
2. De klachtenfunctionaris rapporteert hierover jaarlijks en zo nodig vaker schriftelijk aan het bestuur van SWO. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen.



3. Door middel van registratie is het mogelijk om klachtenbehandeling in te passen in het kwaliteitsbeleid van SWO.

### **III Fase 2: Bemiddeling**

#### **Artikel 9 Doel**

1. Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.

#### **Artikel 10 Bemiddelaar**

1. Indien de cliënt gebruik wil maken van bemiddeling in een klacht, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar.
2. Indien de cliënt zich in eerste instantie tot een andere vertrouwenspersoon gewend heeft, verwijst deze hem door naar de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene tegen wie de klacht gericht is (hierna aangeklaagde genoemd) op de hoogte van het voornemen tot bemiddeling. Dit gebeurt bij voorkeur schriftelijk.
4. Indien de cliënt of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan een andere bemiddelaar gevraagd worden. Deze wordt benoemd na instemming van beide partijen. De kosten zijn dan voor rekening van de bezwaar makende partij.

#### *Toelichting*

Aangeraden wordt om de bemiddeling steeds door de klachtenfunctionaris te laten plaatsvinden. De taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris zijn vastgelegd. Hij is door het bestuur van SWO benoemd en derhalve erkend als bemiddelaar.

#### **Artikel 11 Werkwijze**

1. Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, kan de bemiddelaar hem vragen dit alsnog te doen. Zo nodig maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.

#### *Toelichting*

Het schriftelijk indienen van een klacht vóór de bemiddeling bevordert de helderheid voor alle betrokken partijen (de klager, de aangeklaagde en de bemiddelaar). Dit kan met name zinvol zijn bij ingewikkelde klachten. De schriftelijke klacht kan eveneens als basis dienen voor een eventuele behandeling van de klacht als bemiddeling geen succes heeft. Ook in dat geval is een eenduidigheid (in de verschillende fasen) over de inhoud van de klacht van belang.

2. Op basis van de klacht beoordeelt de bemiddelaar of hij bemiddeling mogelijk acht.
3. Indien hij bemiddeling niet mogelijk acht, deelt hij dit aan de klager en de aangeklaagde mee en wijst hij de klager op de mogelijkheid de klacht ter behandeling in te dienen bij de klachtencommissie.
4. De bemiddelaar is vrij zijn activiteiten naar eigen inzicht in te richten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen:
  - a. de bemiddeling is gericht op herstel van contact en vertrouwen;
  - b. de bemiddelaar spreekt met beide partijen. Indien hij partijen niet in elkaars aanwezigheid spreekt, stelt hij hen op de hoogte van het hetgeen door de andere partij gezegd is;
  - c. beide partijen mogen zich bij laten staan door een zelf aan te wijzen persoon (waarbij de eventuele kosten voor eigen rekening zijn);
  - d. de bemiddelaar neemt de privacy van beide partijen in acht;
  - e. voor het raadplegen van derden door de bemiddelaar is toestemming van beide partijen nodig.
5. De klager en de aangeklaagde mogen de bemiddelaar niet belemmeren in zijn activiteiten en verschaffen hem de informatie die hij redelijkerwijs nodig heeft voor de bemiddeling.

#### **Artikel 12 Registratie**

1. De klachtenfunctionaris houdt een registratie bij van zijn bemiddelingspogingen.
2. In deze registratie wordt in ieder geval het resultaat van de bemiddeling opgenomen. Indien de bemiddeling geen succes gehad heeft of tussentijds afgebroken is, wordt de reden hiervan vermeld.
3. De klachtenfunctionaris beheert de registratie en draagt daarbij zorg voor de privacy van personen die in de registratie opgenomen zijn.
4. De klachtenfunctionaris rapporteert hierover jaarlijks en zo nodig vaker schriftelijk aan het SWO bestuur. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen.

### **IV Fase 3: Klachtenbehandeling op basis van de Wet Klachtrecht**

#### **Artikel 13 Klachtencommissie**

1. Ter behandeling van de klacht overeenkomstig deze regeling, stelt het bestuur van SWO een klachtencommissie in.
2. Afhankelijk van de aard van de klacht wijst het bestuur 3 leden uit haar midden aan die de klachtencommissie vormen en de klacht behandelen. Een van die drie leden wordt als voorzitter aangewezen. (Uiteraard mogen deze bestuursleden geen partij zijn in de klacht.)
3. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.



## **Artikel 14 Klagers op basis van de wet Klachtrecht**

1. Een algemene klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie door de cliënt of diens vertegenwoordiger. SWO geeft anderen het recht te klagen namens de cliënt. Als de cliënt niet zelf de klager is, is voor het indienen van een klacht zijn toestemming nodig.
2. Ook kan een klacht worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels overleden is.

### *Toelichting*

Nabestaanden kunnen een klacht indienen na het overlijden van de cliënt. Dit geldt ook voor de vertegenwoordiger, die geen familie van de cliënt is.

De wet zegt niet binnen welke termijn na overlijden de nabestaanden nog een klacht kunnen indienen over een gedraging. De klachtencommissie moet nagaan of het nog redelijkerwijs mogelijk en relevant is om de klacht te behandelen (bijv. de dossiers van de cliënten zijn reeds vernietigd of de medewerker, vrijwilliger of bestuurslid waartegen de klacht is gericht, is niet meer werkzaam binnen de instelling).

## **Artikel 15 Indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.
2. Indien de klager niet in staat is om de klacht zelf op schrift te stellen, kan de klachtenfunctionaris hulp bieden. Zo nodig stelt de klachtenfunctionaris een samenvatting van de klacht op schrift en legt deze ter ondertekening aan de klager voor.
3. De klager krijgt een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
4. De aangeklaagde wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht over hem is ingediend. De aangeklaagde ontvangt een kopie van de schriftelijke klacht.

## **Artikel 16 Ontvankelijkheid klacht**

1. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht van de cliënt nog in behandeling is bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten als deze klacht al eerder behandeld is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
3. Indien de klacht vergezeld is van een aansprakelijkheidsstelling (schadevergoeding) kan de klachtencommissie de klacht behandelen en verwijst hij de cliënt voor de aansprakelijkheidsstelling direct naar het SWO-bestuur.
4. De klachtencommissie kan bij een ernstige klacht of uit oogpunt van het algemeen belang de cliënt adviseren de klacht voor te leggen bij de (tucht-) rechter. De klachtencommissie kan echter de behandeling van deze klacht niet weigeren.

## Artikel 17 Zorgvuldigheidseisen klachtenbehandeling

Bij de behandeling van de klacht worden de volgende zorgvuldigheidseisen in acht genomen:

1. Een lid van de commissie tegen wiens beslissing, besluit of gedraging een klacht is gericht, kan niet aan de behandeling deelnemen;
2. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen in staat worden gesteld schriftelijk of mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, dit ter beoordeling van de klachtencommissie. De wijze waarop partijen worden gehoord is ter beoordeling van de klachtencommissie. Indien besloten wordt tot mondeling horen vindt dit plaats in elkaars aanwezigheid.

Op verzoek van (één van de) partijen of commissie kunnen beiden afzonderlijk worden gehoord, indien:

- a. gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren;
  - b. tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding is geboden.
3. In het geval van afzonderlijk horen worden beiden op de hoogte gesteld van hetgeen tijdens het horen aan de orde is geweest met inachtneming van mogelijke geheimhoudingsplicht.
  4. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een of meerdere zelfgekozen personen.

### *Toelichting*

De klager en aangeklaagde kunnen zich door iedereen laten bijstaan. De eventuele kosten komen voor rekening van degenen die deze hulp heeft ingeroepen.

5. De privacy van alle personen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, wordt onder alle omstandigheden beschermd.

### *Toelichting*

De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht.

6. De klachtencommissie kan voor het vormen van een oordeel informatie inwinnen, stukken raadplegen, deskundigen inschakelen en personen oproepen om te worden gehoord.
7. De klachtencommissie moet bij inzage van de stukken van de cliënt schriftelijke toestemming krijgen.
8. De vergaderingen van de commissie zijn niet openbaar.



## **Artikel 18 Uitspraak van de klachtencommissie op basis van de wet Klachtrecht**

1. De klachtencommissie geeft binnen zes weken na indiening van de klacht een oordeel over de gegrondheid van de algemene klacht, eventueel vergezeld van aanbevelingen en deelt dit schriftelijk gemotiveerd mede aan de klager, aangeklaagde en het SWO-bestuur.
2. Indien de klachtencommissie niet binnen de gestelde termijn een uitspraak kan doen, stelt zij alle partijen met redenen omkleed hiervan op de hoogte, met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissies wel haar oordeel zal uitbrengen.

## **Artikel 19 Maatregel van het SWO-bestuur op basis van de wet Klachtrecht**

1. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie deelt het bestuur van SWO de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van deze termijn van een maand moet het bestuur van SWO met redenen omkleed mededeling doen met vermelding van de termijn waarbinnen het SWO-bestuur wel zijn standpunt kenbaar zal maken.

## **Slotbepalingen**

### **Artikel 20 Indienen klacht en informatie**

1. Cliënten/ klagers kunnen hun klachten indienen bij de klachtenfunctionaris.
2. Alle cliënten worden regelmatig geïnformeerd over de werking van de klachtenregeling. Hier zal regelmatig via het SWO-informatieboekje aandacht aan besteed worden.

### **Artikel 21 Rapportage op basis van de wet Klachtrecht**

1. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat er jaarlijks een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Het verslag moet voor 1 april het daaropvolgende jaar door de klachtenfunctionaris aan het bestuur van SWO worden aangeboden.

#### *Toelichting*

Het openbaar verslag is een wettelijke vereiste op grond van de wet Klachtrecht evenals de termijn van 1 april.

Om een breed inzicht te krijgen van de klachten die in de Stichting spelen zullen de klachten meegenomen worden die de klachtenfunctionaris heeft opgevangen of bemiddeld.

2. In deze rapportage worden geen tot een persoon herleidbare gegevens opgenomen.

#### **Artikel 22 Overige instanties**

1. De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals de civiel- of strafrechter.

#### **Artikel 23 Overige omstandigheden**

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

**Voorbeeld van een klachtenformulier**

Naam.....

Adres.....

Woonplaats.....

Telefoon.....

- Ontvangen door.....
- Datum.....
- Per brief/ fax/ tel/ email/ persoonlijk/ anders: .....

---

**Omschrijving klacht/ opmerking/ suggestie:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(eventueel bijlage toevoegen)

---

- Beoordeling:  
.....  
.....  
.....
- Afwikkeling:  
.....  
.....  
.....
- Maatregel(en) ter verbetering:  
.....  
.....  
.....

Parafen voor afhandeling:

.....



### 3.6 Leuke tips en tricks voor communicatie

Communicatie tips:



–Maak je vooral DIK: Denk In Kwaliteiten. Besteed aandacht aan hetgeen goed is gegaan en probeer ‘om te denken’.

–Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen. Vraag altijd na of je goed begrepen hebt wat de ander bedoelt.



–Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander. Niemand kan in het hoofd van een ander kijken en je weet dus nooit wat de ander wil gaan zeggen. Als iets onduidelijk is, vul dan niet in maar vraag na wat er bedoeld wordt.



- Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Sta open voor de ander, wees eerlijk in hetgeen je duidelijk wilt maken en ben oprecht nieuwsgierig naar de ander.

**LAAT OMA THUIS!**  
(OORDELEN, MENINGEN EN ADVIEZEN)



**GEEF LSD!**  
(LUISTEREN, SAMENVATTEN, DOORVRAGEN)



–Laat OMA thuis: Probeer je Oordelen, Meningen en Aannames/Adviezen voor je te houden en luister met een open houding naar de ander.

–Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen kan helpend zijn om aandachtig te luisteren. Als je LSD goed beheerst, kan dit de relatie ten goede komen.



## **De 6 ezelsbruggetjes in communicatie**

Een goed gesprek begint met luisteren. Eerst begrijpen, dan begrepen worden.

Nou helpt het natuurlijk ook niet als je er als een zoutzak bij zit en alles maar over je heen laat komen. Het is fijn als de ander jouw oprechte belangstelling voelt (het is ook handig als je die hébt). Actief luisteren dus.

Om actief te luisteren zijn deze 6 ezelsbruggetjes, veel gebruikt in trainingen over communicatie, een bijzonder handig hulpmiddel:

### **1. Wees een OEN: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig**

Oordeel niet te snel, vraag je af wat de ander bedoelt en wees oprecht belangstellend en onderzoekend.

### **2. Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen**

Vanuit je eigen gezichtspunt lijken dingen soms zo logisch. Ga er niet zomaar van uit dat de ander jou wel snapt of dat jij zomaar snapt wat een ander bedoelt. Navragen, niet aannemen.

### **3. Laat OMA thuis: Oordelen, Meninge, Adviezen**

Hoe jij de wereld ziet, maakt een wereld van verschil. Je beoordeelt zaken vanuit je eigen gezichtspunt en als iemand je iets vertelt, dan vind je daar al snel iets van. Wees je er bewust van dat dat over jou gaat, en niet per sé over de ander.

Wees je er vooral ook bewust van dat je vanaf dat moment niet meer openstaat voor het gezichtspunt van de ander. Zodra er een oordeel, mening of advies in je opborrelt: laat het voor wat het is en parkeer het totdat er om gevraagd wordt.

### **4. Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen**

Luister om te begrijpen, niet om direct antwoord te kunnen geven. Vat samen wat je gehoord denkt te hebben en vraag door op wat je niet helemaal hebt begrepen.

### **5. Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander**

Je denkt te weten wat een ander bedoelt, en vult alvast aan. Of je hangt er een betekenis aan, zonder na te vragen. Niet doen. Laat de ander praten en vraag door als je niet zeker weet of je het helemaal begrijpt.

### **6. Maak je vooral DIK: Denk in Kwaliteiten**

Blijf de ander zien als mens met positieve intenties. Niemand komt zijn bed uit om een rottag te gaan hebben. Zelfs in een lastig gesprek kun je zoeken naar de positieve intentie. Iemand die zich verzet tegen verandering, is wellicht ook degene die zorgt voor de stabiliteit. Als je je daarvan bewust blijft, blijf je een stuk makkelijker openstaan voor de ander. Veel van deze ezelsbruggetjes draaien om het bewustzijn van je eigen wereldbeeld, je eigen waarden, je eigen gedrag. Hoe meer je je daar bewust van bent, hoe krachtiger je kunt verbinden met anderen.