



Klachtenbeleid extern

Stichting Balans

2026

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Doel en reikwijdte.....	3
2.1. Doel.....	3
2.2. Reikwijdte.....	3
3. Begripsbepaling.....	3
4. Uitgangspunten.....	3
5. Indienen van een klacht.....	3
5.1. Wijze van indien.....	3
5.2. Inhoud van de klacht.....	4
6. Klachtenprocedure.....	4
6.1. Informele fase.....	4
6.2. Formele fase.....	4
6.3. Onderzoek.....	4
6.4. Termijn.....	4
7. Uitkomst en besluitvorming.....	4
8. Externe mogelijkheden.....	5
9. Privacy en gegevensbescherming.....	5
10. Registratie en rapportage.....	5
11. Kwaliteitsverbetering.....	5
12. Slotbepalingen.....	5

1. Inleiding

Stichting Balans hecht grote waarde aan kwalitatief goede, toegankelijke, klantvriendelijke en respectvolle dienstverlening. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat cliënten of andere externe betrokkenen ontevreden zijn. Deze beleidsnotitie beschrijft hoe wij omgaan met externe klachten.

2. Doel en reikwijdte

2.1 Doel

Het doel van dit beleid is:

- het bieden van een duidelijke en toegankelijke klachtenprocedure;
- het zorgvuldig en transparant afhandelen van klachten;
- het leren van klachten ter verbetering van de organisatie.

2.2 Reikwijdte

Dit beleid is van toepassing op alle externe klachten van:

- cliënten en deelnemers;
- inwoners;
- ouders/verzorgers;
- samenwerkingspartners en andere belanghebbenden.

3. Begripsbepaling

Een (externe) klacht is een uiting van ontevredenheid over:

- de geboden dienstverlening of ondersteuning;
- het handelen of nalaten van directie, medewerkers of vrijwilligers;
- communicatie of bejegening.

4. Uitgangspunten

De organisatie hanteert de volgende uitgangspunten:

- **Laagdrempeligheid:** klachten kunnen eenvoudig worden ingediend;
- **Zorgvuldigheid:** iedere klacht wordt serieus en objectief behandeld;
- **Onafhankelijkheid:** waar nodig wordt een onafhankelijke functionaris betrokken;
- **Vertrouwelijkheid:** informatie wordt vertrouwelijk behandeld;
- **Herstelgericht werken:** focus op oplossing en herstel van vertrouwen;
- **Lerend vermogen:** klachten worden benut voor kwaliteitsverbetering.

5. Indienen van een klacht

5.1 Wijze van indienen

Een klacht kan worden ingediend via:

- direct bij de betrokken medewerker;
- e-mail: j.buijze@stichtingbalans.nl of k.tukker@stichtingbalans.nl. Wanneer zij zelf onderdeel zijn van de klacht, kunt u de klacht richten aan het bestuur van Balans, op verzoek wordt contactinformatie verstrekt.
- telefonisch: 035- 6099255;
- klachtenformulier op de website

- schriftelijk per post: Smitsweg 311, 3765 CJ Soest.

5.2 Inhoud van de klacht

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum en plaats;
- omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten.

Anonieme klachten worden in behandeling genomen indien mogelijk, maar kunnen beperkingen hebben in de afhandeling.

6. Klachtenprocedure

6.1 Informele fase

De organisatie stimuleert het bespreken van onvrede in een vroeg stadium:

- met de betrokken medewerker;
- of met diens leidinggevende.

Het doel is om in goed overleg tot een oplossing te komen.

6.2 Formele fase

Indien de klacht niet informeel kan worden opgelost:

- wordt de klacht formeel geregistreerd;
- ontvangt de klager binnen **5 werkdagen** een ontvangstbevestiging;
- wordt een behandelaar aangewezen (leidinggevende).

6.3 Onderzoek

De klachtbehandelaar:

- verzamelt relevante informatie;
- hoort betrokkenen;
- beoordeelt de klacht objectief.

6.4 Termijn

De klacht wordt binnen **4 weken** afgehandeld.

Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.

7. Uitkomst en besluitvorming

De klager ontvangt schriftelijk:

- de bevindingen van het onderzoek;
- het oordeel (gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond);
- eventuele maatregelen of verbeteracties.

De directie is eindverantwoordelijk voor het besluit.

8. Externe mogelijkheden

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan deze zich wenden tot:

- de vertrouwenspersoon. Klager dient dit verzoek schriftelijk in te dienen binnen 5 dagen na ontvangst van uitkomst en besluitvorming.

9. Privacy en gegevensbescherming

De organisatie handelt conform de geldende privacywetgeving (AVG):

- persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor klachtbehandeling;
- gegevens worden beveiligd opgeslagen;
- dossiers worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

10. Registratie en rapportage

- Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister;
- Jaarlijks wordt een analyse gemaakt van aard en aantal klachten;
- De uitkomsten worden besproken binnen het management en teamoverleggen en worden voorgelegd aan het bestuur.

11. Kwaliteitsverbetering

De organisatie gebruikt klachten als input voor verbetering:

- signalen worden vertaald naar concrete acties;
- verbetermaatregelen worden gemonitord;
- resultaten worden teruggekoppeld binnen de organisatie.

12. Slotbepalingen

- Dit beleid treedt in werking op vanaf mei 2026;
- Het beleid wordt minimaal eenmaal per twee jaar geëvalueerd;
- In gevallen waarin dit beleid niet voorziet, beslist de directie.