Klachtenregeling

Versie: aug 2026

SWO vindt het belangrijk dat deelnemers, docenten en begeleiders zich prettig voelen bij SWO en de activiteiten. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval hoort SWO dat graag, zodat er samen naar een oplossing gezocht kan worden.

1. Bespreek de klacht

- Heeft u een klacht? Bespreek deze eerst met het eerste aanspreekpunt:
    - Deelnemer – Contactpersoon
    - Contactpersoon – Docent / Begeleider
    - Docent / begeleider – Portefeuillehouder.

2. Komt u er samen niet uit?

- Dan kunt u de klacht bespreken met de portefeuillehouder.
    - Indien het de portefeuillehouder betreft, bespreekt u de klacht met de voorzitter van SWO.

3. Indienen van een klacht

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de secretaris:
    - Per brief: geadresseerd t.n.v. Secretaris SWO
    - Per e-mail: secretaris@swogemeente-oldebroek.nl
- Beschrijf duidelijk wat er is gebeurd en wat uw klacht is.
- U ontvangt binnen 4 weken een reactie.

4. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- Er wordt geluisterd naar alle betrokkenen.
- Er wordt naar gestreefd om binnen 6 weken tot een oplossing te komen.

5. Niet tevreden over de oplossing?

- Als u niet tevreden bent met de afhandeling, kunt u dit opnieuw aangeven bij de secretaris van SWO.
- Het bestuur zal de klacht opnieuw bekijken en een definitief besluit nemen.

6. Vertrouwelijkheid

- Persoonlijke informatie wordt niet gedeeld zonder uw toestemming.

7. Betrokkenheid van bestuursleden?

Indien de klacht de betrokkenheid van bestuursleden betreft kunt u terecht bij de Vertrouwenscontactpersoon (VCP) van het Platform Informele Ondersteuning (PIO):

In het Reglement vertrouwenscontactpersoon van het PIO is in artikel 3 bepaald dat het moet gaan om:

1. ongewenst gedrag

a. van een leidinggevende,

b. van een collega,

c. van een vrijwilliger,

d. van een gast of

e. van iemand aan wie door de organisatie ondersteuning wordt geboden of activiteiten worden aangeboden.

2. integriteitskwesties

dat wil zeggen als zich misstanden in de organisatie voordoen.

3. overige persoonlijke aangelegenheden die verband houden met de werksituatie of ondersteuning bij of door de organisatie,

waarbij betrokkene ervaart niet rechtvaardig of niet correct behandeld te zijn door een persoon als bedoeld onder 1.

De contactgegevens van de vertrouwenscontactpersoon zijn op te vragen bij het PIO via:
info@pio-oldebroek.nl