

Klachtenprocedure s.v. N.O.A.V.- zwemmen/ N.O.A.V. divingteam

Als vereniging vinden we het belangrijk dat er een goede klachtenbehandeling is, dit in combinatie met een goede communicatie naar alle betrokkenen.

Wanneer u een klacht heeft, waaruit blijkt dat er niet aan uw verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of ontstaan is door een gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is dat dit aandacht verdient van het bestuur, **kunt u deze indienen en zal de klacht op de onderstaande manier afgehandeld worden.**

Indiening van klachten

- a. De klachtenverantwoordelijke bij s.v. N.O.A.V.-zwemmen is voorzitter/secretaris Lisette Schlangen.
- b. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend via de email sv.noav.zwemmen@gmail.com . Via de post sturen t.a.v. de voorzitter/secretaris s.v. N.O.A.V.-zwemmen, Vleutstraat 2, 6114 KN Susteren.
Bij het indienen van de klacht graag de NAW-gegevens, de datum van indiening en een omschrijving van de klacht vermelden.
- c. Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht bevestigd moeten worden om te controleren of de klacht goed begrepen is en of de klacht goed verwoord is, omdat (extra) misverstanden een oplossing in de weg kunnen zitten.
- d. De klachtenverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen een week na indiening van de klacht schriftelijk een reactie ontvangt. (Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (in elk geval ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.)

Afhandeling van klachten

De klachtenverantwoordelijke:

- a. Bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie.
- b. Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
- c. Bespreekt de klacht met een of meerdere bestuursleden (van het dagelijks bestuur).
- d. Neemt een standpunt in.
- e. Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
- f. Legt het standpunt vast in het klachtendossier.
- g. Onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt.

- h. Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost kan worden, kunt u uw klacht indienen bij de zwembond Nationaal Platvorm Zwembaden-NRZ.

Om dit mogelijk te maken is met ingang van 1 mei 2010 het Vertrouwenspunt Sport (<http://www.watisjouwgrens.nl/vertrouwenspuntsport>) van NOC*NSF beschikbaar voor de zwembadbranche. Het telefoonnummer van het Vertrouwenspunt Sport is: 0900 202 5590 en kost € 0,10 per minuut. De hulplijn met deskundige hulpverleners is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 22.00 uur en op zaterdag van 12.00 tot 16.00 uur. Op zondag is er geen bereikbaarheid.

Het klachtendossier legt alle gegevens van een klacht vast:

- a. De NAW-gegevens van degene die een klacht heeft.
- b. De datum waarop de klacht is ingediend.
- c. Een omschrijving van de klacht.
- d. De datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht.
- e. De eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht.
- f. De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Klachtenbeheer

- a. Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.
- b. De klacht(en) word(t)(en) centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen.
- c. De klachtenverantwoordelijke stelt aan alle bestuursleden een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.