



Zwem- en Poloclub
De Otters Het Gooi



Klachtenprocedure Diplomazwemmen Zwem en Poloclub De Otters Het Gooi

Wouter Behrens
Voorzitter Commissie Diplomazwemmen

Mei 2017



Zwem- en Poloclub **De Otters Het Gooi**



Inhoudsopgave

1 Klachtenprocedure diplomazwemmen	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Vragen stellen.....	3
1.3 Niet tevreden?.....	3
1.4 Klacht indienen.....	3
1.5 Afhandeling klacht.....	4
1.6 Naar het bestuur	4
1.7 Een klacht in geval van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie	4



1 Klachtenprocedure diplomazwemmen

1.1 Inleiding

Gelukkig ontvangen wij zelden een klacht maar mocht u onverhoopt een klacht hebben over onze zwemlessen dan leest u hier op welke wijze de ouders/verzorgers een klacht kunnen indienen en hoe wij die verder afhandelen.

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt, zo ook bij Z&PC De Otters Het Gooi. Ontevredenheid of het ergens niet mee eens zijn hoeft niet te leiden tot een klacht, maar wordt het liefst zo snel mogelijk gehoord, omdat er in goed overleg veel en snel opgelost kan worden. Een klacht of een uiting van onvrede is voor Z&PC De Otters Het Gooi een reden om onze kwaliteit te verbeteren. Om klachten zo snel mogelijk op te lossen, hebben wij een klachtenprocedure opgesteld.

Alle vrijwilligers bij de afdeling Diplomazwemmen kennen de inhoud van de laatst bijgestelde versie van de klachtenprocedure en hebben deze kennis paraat. Elke vrijwilliger is in het bezit van de klachtenprocedure.

Een team van enthousiaste, deskundige vrijwilligers van Z&PC De Otters Het Gooi geeft iedere week zwemles aan uw kind. Het kan zijn dat u vragen heeft over bijvoorbeeld:

- de zwemvorderingen van uw kind;
- de manier van zwemles geven van Z&PC De Otters Het Gooi;
- het moment van afzwemmen;
- of andere vragen.

1.2 Vragen stellen

Het eerste aanspreekpunt voor vragen omtrent de zwemvorderingen van uw kind is de instructeur van de groep waar uw kind les krijgt. Voor vragen met betrekking tot de contributie kunt u bij de penningmeester terecht. Overige vragen kunt u stellen aan één van de coördinatoren. Door tijdig contact met elkaar te hebben, voorkomen we meestal eventueel onbegrip en ergernis.

Een andere mogelijkheid is om uw vraag per email te stellen. U kunt hiervoor gebruik maken van het emailadres diplomazwemmen@deottershethetgooi.nl of via het contactformulier op de website ([link](#)). De mail komt dan automatisch bij één van de coördinatoren terecht.

1.3 Niet tevreden?

Indien u niet tevreden bent over bijvoorbeeld de zwemles aan uw kind dan kunt u dit bespreken met één van de coördinatoren. Wij zullen ons uiterste best doen om samen zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

1.4 Klacht indienen

Mocht u na dit gesprek toch ontevreden blijven dan kunt u als lid of als ouder/verzorger van een lid een schriftelijke klacht per e-mail indienen bij de Commissie Diploma Zwemmen via

diplomazwemmen@deottershethetgooi.nl.



Zwem- en Poloclub **De Otters Het Gooi**



In dit bericht schrijft u in ieder geval:

- uw naam en telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken;
- de klacht zelf: formuleer uw klacht zo duidelijk en concreet mogelijk;
- voor zover relevant tijdstip/moment waarop de klacht betrekking heeft.

Na ontvangst van uw bericht neemt de voorzitter of een ander commissielid binnen één week contact met u op. In dit gesprek vragen we u, indien nodig, naar meer informatie. Verder maken we in dit eerste gesprek een afspraak met u over de wijze en de termijn van terugkoppeling. De termijn waarop uw klacht afgehandeld is, hangt af van de aard van de klacht. Streven is om uw klacht binnen zes weken te behandelen.

1.5 Afhandeling klacht

De Commissie hoort altijd ook eventueel andere betrokkenen. Gaat het probleem of de klacht over een (kader)lid, dan neemt de commissie contact met dit (kader)lid op om de andere kant van het verhaal te horen. De Commissie houdt betrokken (kader)leden op de hoogte van de afhandeling van de klacht. Zo nodig wordt uw klacht besproken in de Commissie Diploma Zwemmen. Normaliter vergadert de Commissie vier keer per seizoen. In geval van een klacht kan de Commissie besluiten om binnen een maand een extra vergadering te houden. Na afloop van deze vergadering krijgt u zo snel mogelijk bericht over de afhandeling van uw klacht.

De Commissie legt in haar notulen vast de klacht en de afhandeling. Ten minste jaarlijks evalueren wij alle klachten om te bezien of er iets moet wijzigen in de werkwijze van onze organisatie of de zwemlessen.

1.6 Naar het bestuur

Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost door de Commissie Diploma Zwemmen dan kunt u terecht bij het bestuur van Z&PC De Otters Het Gooi. Het bestuur neemt een klacht pas in behandeling zodra deze eerst door de commissie is behandeld.

Indien de klacht betrekking heeft op het functioneren van de voorzitter van de Commissie Diplomazwemmen dan wordt de klacht afgehandeld door het dagelijks bestuur van Z&PC De Otters Het Gooi. U kunt de klacht sturen aan secretariaat@deottershethetgooi.nl. Degene die de klacht ontvangt zorgt ervoor dat de klacht terecht komt bij het dagelijks bestuur van Z&PC De Otters Het Gooi. Het dagelijks bestuur zorgt voor hoor en wederhoor en zoekt samen met de partijen naar een oplossing en maakt een kort verslag met daarin de oplossing/afspraken en stuurt dit ter verificatie aan de indiener van de klacht en voorzitter Commissie Diploma Zwemmen. Na akkoord van beide partijen wordt het verslag ter informatie verstuurd aan het bestuur van Z&PC De Otters Het Gooi.

1.7 Een klacht in geval van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie

Mocht u klachten hebben over seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag (pesten, discriminatie, mishandeling, e.d.) dan verwijzen wij u naar de vertrouwenscontactpersoon van NOC*NSF. Deze klachten worden uiteraard door hem/haar strikt vertrouwelijk behandeld. Op de website van Z&PC De Otters Het Gooi ([link](#)) vindt u de regeling vertrouwenscontactpersoon met contactgegevens.