



KLACHTEN PROCEDURE

voor de klanten van de stichting Swim & Smile

Swim & Smile
Mei 2017

1. VOORWOORD

Het doel van de klachtenregeling is: recht doen aan een klant door middel van het inzichtelijk bemiddelen van een klacht.

Na de in deze klachtenregeling beschreven mogelijkheid voor interne klachtbehandeling, welke beoogt de positie van de klant te versterken, blijft voor de klant de mogelijkheid van externe klachtenbehandeling openstaan. Bijvoorbeeld bij de civiele rechter of de strafrechter.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen van een klant over de dienstverlening in zwembad De Veur of de Driesprong.

Wie kan een klacht indienen?

Iedere persoon of diens 'wettelijke' vertegenwoordiger aan wie de Stichting Swim & Smile directe diensten verleent. De weigering tot het verlenen van diensten wordt hieronder begrepen.

De klachtenafhandeling is géén vorm van rechtspraak.

2. DE KLACHTENPROCEDURE

2.1. Aanmelding van de klacht

Een klacht kan hetzij schriftelijk (brief) hetzij mondeling (telefonisch, direct) worden ingediend bij het stichtingsbestuur. Gaat de klacht over persoonlijk gedrag of houding van een personeelslid van de gemeente Zoetermeer dan wordt deze klacht ingediend bij zijn/haar leidinggevende bij de gemeente. Als de klacht gaat over dienstverlening van de gemeente in het zwembad dan wel gebouw-gerelateerde zaken, wordt de klacht eveneens ingediend bij de gemeente Zoetermeer. Er wordt dan afgesproken of terugkoppeling via de gemeente of via de Stichting plaats vindt. Van klachten wordt altijd aantekening gemaakt. De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten vertegenwoordigen.

Klachten die op het gemeentehuis worden ingediend worden direct doorverwezen of doorgezonden naar het stichtingsbestuur. De ontvanger gaat niet inhoudelijk op de klacht in.

2.2. Behandeling van de klacht

De mondelinge klacht komt binnen bij het bestuurslid. Deze tracht een oplossing te vinden waarmee de klager instemt. Deze bemiddelingspoging mag hoogstens tot 5 werkdagen na de indiening van de klacht duren.

Is er een tevredenstellende oplossing gevonden, dan wordt de klacht geregistreerd door het invullen van het klachtenformulier met vermelding van de gevonden oplossing.

Indien er géén oplossing gevonden wordt voor de mondelinge klacht waarmee de klager instemt, dan wordt het klachtenformulier ingevuld onder rapportage van de reeds genomen stappen en geagendeerd bij de eerst volgende bestuursvergadering.

Dient een klant een schriftelijke klacht in bij de accommodatie, dan stuurt de persoon bij wie het formulier is ingediend deze direct door naar het bestuur.

3. HANDLEIDING KLACHTENREGISTRATIE

A. Algemeen

1. Alleen klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van de stichting Swim & Smile worden zo mogelijk door het bestuur behandeld.
2. Klachten die direct betrekking hebben op persoonlijk gedrag of houding van personeel van de gemeente, verwijst u meteen door naar hun leidinggevende bij de gemeente. Klachten die betrekking hebben op dienstverlening door de gemeente of gebouw-gerelateerde aspecten worden via het bestuur doorgeleid naar de gemeente. Met de gemeente wordt afgesproken via wie terugkoppeling plaats vindt.
3. De gegevens uit de klachtenregistratie worden halfjaarlijks met het bestuur besproken tijdens de bestuursvergadering.

Mondelinge klachten over de dienstverlening (telefonisch of direct):

1. U probeert eerst zelf, eventueel in overleg met anderen, de klacht op te lossen. De klant moet uiterlijk binnen 5 werkdagen antwoord hebben.

De klant is tevreden:

2. Als de klant tevreden is met de oplossing vult u het klachtenformulier in en schrijft u hier de afspraken op die met de klant gemaakt zijn.
3. Voor elke klacht gebruikt u een apart klachtenformulier.
4. U bewaart de gebruikte klachtenformulieren in een map (digitaal, op de dropbox).
5. Elk half jaar zullen de ingevulde klachtenformulieren worden verzameld en besproken in de bestuursvergadering.

De klant is niet tevreden en is nog aanwezig op de accommodatie:

6. Als de klant niet tevreden is met de oplossing van zijn klacht door een bestuurslid, dan wordt de klacht bij de eerst volgende bestuursvergadering besproken.
7. Geef de klant een klachtenformulier.
Als de klant erom vraagt helpen zij met het invullen van dat formulier
8. Geef een kopie van het klachtenformulier mee aan de klant en overhandig het origineel aan het bestuur.
9. Bespreek de klacht in de bestuursvergadering en kom tot een oplossing.
10. Koppel de geboden oplossing terug aan de klant.

De klant is niet tevreden en is niet meer op de accommodatie aanwezig:

11. Als de klant niet (meer) op de accommodatie zelf is, vult u toch het klachtenformulier in en agendeert u deze bij de eerst volgende bestuursvergadering.
12. Bespreek de klacht in de bestuursvergadering en kom tot een oplossing.
13. Koppel de geboden oplossing terug aan de klant.

B. Schriftelijke klachten

1. Schriftelijke klachten die u op de accommodatie ontvangt, handelt een bestuurslid schriftelijk af.
2. Indien de klant nog niet tevreden is wordt de klacht bij de eerst volgende bestuursvergadering geagendeerd en verder afgehandeld.

Invullen van het klachtenformulier;

- Bij 'datum/tijdstip' : vult u in de dag en de tijd waarop de klacht is ontstaan.
Bij 'naam klant etc.' : vult u de gegevens in van de klant.
Bij 'ik heb als' : kruist u aan in welke hoedanigheid de klant de accommodatie heeft bezocht.
Bij 'deelgenomen aan' : kruist u aan welke activiteit of sport de klant heeft deelgenomen. Bij de vult u de gevraagde specificatie in..
Bij 'ik heb een klacht' : kruist u aan welke dienstverlening de klacht betreft.
Bij 'omschrijving' : schrijft u in het kort de inhoud van de klacht op en welke suggestie u, of de klant, heeft voor oplossing van de klacht.

KLACHTENFORMULIER

Zwembad:

DATUM (ontstaan klacht) :
TIJDSTIP :
NAAM KLANT :
ADRES :
WOONPLAATS/POSTCODE :
TELEFOON :
M/V :
LEEFTIJD :

Ik heb als:

zwemmer begeleider

Deelgenomen aan:

zwembadactiviteit (welke) :
 verenigingslid (naam vereniging) :

Ik heb een klacht m.b.t. de dienstverlening over:

onderhoud hygiëne activiteitenprogramma personeel
 voorlichting bereikbaarheid veiligheid/vandalisme
 anders, nl.:

Omschrijving van de klacht:

Suggesties voor oplossing van de klacht:

Handtekening klager:

Datum: