

KLACHTENPROCEDURE

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.

Een team van enthousiaste, deskundige vrijwilligers van GZC DONK 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 GZC DONK;
- het moment van afzwemmen;
- of andere vragen.

Vragen stellen

Het eerste aanspreekpunt voor al uw vragen is altijd de (assistent) uurleider. Het beste moment daarvoor is het kijk- en vragenkwartier dat GZC DONK ten minste elke maand heeft ingepland.

Maar u hoeft daar niet per se op te wachten. Bij dringende vragen kunt u tijdens elke zwemles contact opnemen met de (assistent) uurleider. Eventueel kunt u ook via de contactpersoon aan het tafeltje in de hal van het bad laten weten dat u de (assistent) uurleider wil spreken. Door tijdig contact met elkaar te hebben, voorkomen we meestal eventueel onbegrip en ergernis.

Niet tevreden?

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

Klacht indienen

Mocht u na dit gesprek toch ontevreden blijven dan kunt u als (kader)lid of als ouder/verzorger van een lid een schriftelijke klacht per e-mail indienen bij de Commissie Elementair Zwemmen via zwemles@gzcdonk.nl. 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.

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 Elementair Zwemmen. Deze commissie vergadert circa eenmaal per maand. 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.

Naar het bestuur

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door de Commissie Elementair Zwemmen dan kunt u terecht bij het bestuur van GZC DONK. Het bestuur zal geen klacht in behandeling nemen die niet eerst door de commissie is behandeld.

Ongewenst gedrag

Mocht u klachten hebben over seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag (pesten, discriminatie, mishandeling e.d.) dan verwijzen wij u naar de **vertrouwenscontactpersoon** van GZC DONK. Deze klachten worden uiteraard door hem/haar strikt vertrouwelijk behandeld. Elders op de site van GZC DONK vindt u de regeling vertrouwenscontactpersoon met contactgegevens.