



Klachtenprocedure.

Problemen of klachten: los het op in het bad.

Zwemvereniging De Watersnip is een kleine vereniging. We werken uitsluitend met enthousiaste vrijwilligers die hun uiterste best doen om goede zwemlessen te geven. Dat neemt niet weg dat u binnen de vereniging ergens tegenaan kunt lopen, of een klacht heeft.

Ons streven is om problemen of klachten in het zwembad op te lossen. Na de les zijn onze lesgevers goed toegankelijk en staan u graag te woord. Meestal is er na enig overleg het probleem snel opgelost.

Is u probleem of klacht nog steeds niet naar behoren opgelost? Dan kunt u uw klacht kenbaar maken via onderstaande klachtenprocedure.

Klachtenprocedure Zwemvereniging De Watersnip

Klacht melden

Als (kader)lid of ouder van een lid dient u uw klacht of probleem schriftelijk kenbaar te maken bij het bestuur. Hiertoe schrijft u een e-mail naar: bestuur@zvdewatersnip.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;
- Tijdstip/moment waarop de klacht betrekking heeft.

Klachtbehandeling

Na ontvangst van uw bericht neemt de secretaris of voorzitter van het bestuur binnen een week contact met u op. In dit gesprek vragen we u (indien nodig) naar meer informatie. Verder maken we in dit eerste gesprek en 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.

Na het contact wordt uw klacht voorgelegd aan het (dagelijks) bestuur of (indien van toepassing) de voorzitter en de betreffende commissie.

Hoor en wederhoor

Het bestuur hoort altijd ook eventueel andere betrokkenen. Gaat het probleem of de klacht over een (kader) lid, dan neemt het bestuur contact met dit (kader)lid op om de andere kant van het verhaal te horen. Indien nodig worden de vertrouwenspersonen ingeschakeld. Het bestuur houdt betrokken (kader)leden op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

Afhandeling

Het (dagelijks) bestuur beslist na hoor en wederhoor over de klacht. De secretaris of voorzitter informeert u zo snel mogelijk over de beslissing. Dit kan zowel telefonische als schriftelijk gebeuren.

Zodra de klacht is afgehandeld, maakt het bestuur een kort verslag waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Aard klacht
- Analyse probleem
- Overeengekomen oplossing
- Stappen te preventie van soortgelijke situatie

Dit verslag stuurt het bestuur naar alle belanghebbenden. Het bestuur neemt het verslag op in de jaarlijkse evaluatie van de klachtenprocedure.

Grensoverschrijdend gedrag

De zwemvereniging De Watersnip doet er alles aan om sporten leuk en veilig te houden. We waarborgen een veilige omgeving door aandacht te hebben voor een open en positieve atmosfeer en door duidelijke afspraken over omgangsvormen te maken. Ook is er zowel op de maandag- en woensdagavond een (vertrouwens) contactpersoon in het zwembad aanwezig bij wie grensoverschrijdend gedrag van anderen kan worden gemeld. Zo nodig kan de vertrouwenspersoon u in contact brengen met een vertrouwenspersoon van de sportbond.

De NOC-NSF heeft een vertrouwenspunt Sport opgericht, waar u terecht kunt in geval van vragen, meldingen of dilemma's die vertrouwelijk zijn en u niet binnen de vereniging wilt of kunt bespreken.

Ze zijn telefonisch bereikbaar op 0900-202 55 90 (€ 0,10 per minuut), per mail via vertrouwenspuntsport@nocnsf.nl en via de website www.nocnsf.nl/vertrouwenspuntsport

De klachtenprocedure.

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk aan het bestuur worden gedaan.
2. Na ontvangst van een klacht informeert het bestuur onverwijld de vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 11.1.3, tenzij de klacht door de vertrouwenspersoon is ingediend. De vertrouwenspersoon informeert de klager over de procedure en staan hem/haar daarin desgewenst bij.
3. Het bestuur is verplicht en ter hare kennisneming gebrachte klacht binnen vijf dagen van de ontvangst daarvan of, in geval van een situatie als bedoeld in artikel 11.4.7 binnen vijf dagen nadat het verzuim is hersteld, ter advisering voor te leggen aan de klachtencommissie bedoeld in artikel 11.1.4, tenzij zich een situatie als bepaald in artikel 11.4.8 voordoet.
4. Het bestuur is bevoegd de beklagde gedurende het onderzoek naar de klacht als lid, lid van het bestuur of vrijwilliger te schorsen. Dit besluit wordt schriftelijk en met reden omkleed aan de beklagde medegedeeld.
5. Op de ontvangen klacht of melding wordt door de secretaris van het bestuur de datum van ontvangst aangetekend.
6. De klacht of melding bevat tenminste naam en adres van de klager of, in geval van minderjarigheid of handelsonbekwaamheid, dat van zijn wettelijke vertegenwoordiger, de dagtekening, een omschrijving van de klacht en de naam of namen van de beklagde(n). De klacht moet zijn ondertekent.
7. Indien een klacht niet voldoet aan de in artikel 11.4.6 gestelde vereisten, stelt het bestuur de klager of melder daarvan op de hoogte en geeft hem/haar een termijn van ten hoogste vier weken om het verzuim te herstellen.
8. Indien na het verstrijken van die in het vorig lid genoemde termijn de klacht of melding nog niet voldoet aan de in artikel 11.4.6 gestelde vereisten, wordt de klachten niet in behandeling genomen. De klager of melder wordt door het bestuur van die beslissing binnen tien dagen na het nemen daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
9. De klachtencommissie onderzoekt de klacht door de klager en beklagde afzonderlijk van elkaar te horen. De commissie is bevoegd derden te horen, al dan niet op verzoek van klager of beklagde. De hoorzitting van de commissie zijn besloten.
10. Van elk horen wordt door de commissie een verslag gemaakt die de gehoorde ter goedkeuring krijgt voorgelegd. Eventueel door de gehoorde gemaakte aanvullingen worden gehecht aan het verslag. Het verslag wordt door de gehoorde ondertekend en geretourneerd aan de voorzitter van de commissie. Indien de gehoorde niet wenst te tekenen wordt zulks door de voorzitter van de commissie op het verslag vermeld.
11. Gedurende het onderzoek van de commissie krijgen klager en beklagde in tweede termijn inzage in alle door de klachtencommissie vastgestelde verslagen. Zij worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze daarop te geven. De voorzitter van de commissie is bevoegd om in het belang van het onderzoek te bepalen dat inzage in de verslagen niet opportuun is. De klachtencommissie is bevoegd een tweede hoorzitting te houden.
12. Klager kan zolang niet door het bestuur op de klacht is beslist, de klacht intrekken. Het bestuur stelt de klachtencommissie van die intrekking onverwijld op de hoogte. De voorzitter van de klachtencommissie toetst de vrijwilligheid van die intrekking en deelt zijn bevindingen mee aan het bestuur.
13. Binnen twee maanden nadat de klacht door het bestuur aan de klachtencommissie is verzonden, rondt de commissie het onderzoek af, brengt rapport uit van haar bevindingen en adviseert zij het bestuur over de eventueel te nemen maatregelen.
14. De klachtencommissie kan het bestuur adviseren de navolgende maatregelen te treffen: a) een schriftelijke waarschuwing aan de beklagde; b) schorsing als lid, voor bepaalde tijd doch ten hoogste voor een kalenderjaar; c) schorsing als vrijwilliger, voor bepaalde tijd doch ten hoogste voor een kalenderjaar; d) indien het lid of de vrijwilliger trainer of instructeur is: ontslag als zodanig; e) verwijdering als vrijwilliger; f) starten van de procedure tot royerling als lid.
15. Het bestuur beslist binnen twee weken na ontvangst van het verslag en advies van de commissie. Het bestuur kan met redenen omkleed van het advies afwijken, Het bestuur deelt de genomen beslissing onverwijld mee aan klager, beklagde, de leden van de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon.