

## **Probleem of klacht: los het op in het bad!**

WZK Zwemmen werkt uitsluitend met enthousiaste vrijwilligers die hun uiterste best doen om goede zwemlessen en trainingen 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 training of les staan onze instructeurs u graag te woord. Meestal is na enig overleg het probleem snel opgelost. Komt u er onderling niet uit, dan kunnen we uiteraard kijken of we op een andere manier een oplossing kunnen vinden.

## **Klachtenprocedure**

### **1. Klacht melden**

Als lid of ouder van een lid kunt u uw melding of klacht kenbaar maken bij het bestuur. U kunt een mail sturen naar: [secretaris-zwemmen@wzk.nl](mailto:secretaris-zwemmen@wzk.nl)

In dit bericht vermeldt u in ieder geval:

- uw naam en het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken;
- de melding of klacht: formuleer dit zo duidelijk en concreet mogelijk;
- of uw klacht betrekking heeft op Diplomazwemmen, Waterpolo of Wedstrijdzwemmen;
- tijdstip/moment/persoon waarop de melding of klacht betrekking heeft.

### **2. Klachtbehandeling**

Na ontvangst van uw bericht neemt een bestuurslid binnen 10 dagen contact met u op. In dit gesprek vragen we u, indien nodig, naar meer informatie. Verder maken we een afspraak met u over de wijze en de termijn van terugkoppeling. De termijn waarop uw klacht afgehandeld kan worden, hangt af van de aard van de klacht. Streven is om uw klacht binnen 6 weken af te handelen.

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

### **3. Hoor en wederhoor**

Het bestuur hoort altijd ook andere betrokkenen. Gaat het probleem of de klacht over een (kader)lid, dan neemt het bestuur contact met dit (kader)lid op om diens andere kant van het verhaal te horen. Indien nodig kan onze vertrouwenspersoon [Tineke Haitsma-van Dijk](#) ingeschakeld worden. Het bestuur houdt de betrokkenen op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

#### **4. Afhandeling**

Het (dagelijks) bestuur beslist na hoor en wederhoor over een mogelijke oplossing. De secretaris of voorzitter informeert u zo snel mogelijk hierover. Dit kan zowel telefonisch 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 ter 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**

WZK Zwemmen 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. Al onze kaderleden beschikken over een V.O.G. (Verklaring Omtrent het Gedrag).

Wanneer u ondanks dit toch grensoverschrijdend gedrag van anderen constateert, kunt u contact opnemen met onze vertrouwenspersoon [Tineke Haitsma-van Dijk](#)

Heeft u de voorkeur om contact te hebben met een externe vertrouwenspersoon kan dit via het NOC\*NSF. U kunt dan direct contact opnemen met het [Vertrouwenspunt Sport](#) van de NOC\*NSF.