

Klachtenregeling G.Z. TriVia

Inleiding

De Groninger Zwemsportvereniging TriVia hecht aan tevreden leden en daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze lessen, trainingen en andere activiteiten. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Het kan zijn dat u ontevreden bent over een van onze medewerkers of vrijwilligers, over onze zwemactiviteiten of wat voor aspect dan ook van onze vereniging. In dat geval nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

In deze regeling geven wij eerst uitleg over informele en formele klachten. Vervolgens leggen wij uit hoe de procedure verloopt. Daarna behandelen we een aantal extra aspecten.

(In)formele klachten

Wij maken onderscheid tussen informele klachten en formele klachten. Hieronder geven wij een korte uitleg.

1. Informele klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is.

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Mocht via deze weg echter geen oplossing geboden (kunnen) worden die naar tevredenheid is van betrokkenen, dan kunt u formele klacht indienen.

2. Formele klachten

Formele klachten zijn klachten die niet snel, eenvoudig en naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost. Klachten kunnen ingediend worden bij het afdelingsbestuur van de betreffende afdeling, middels onderstaande mailadressen:

- a) Afdeling wedstrijdzwemmen: voorzitter.wedstrijdzwemmen@trivia.nl
- b) Afdeling waterpolo: voorzitter.waterpolo@trivia.nl
- c) Afdeling masterszwemmen: voorzitter.masterszwemmen@trivia.nl
- d) Overige afdelingen: voorzitter.recreatief@trivia.nl

Vermeldt in uw klacht in ieder geval:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop u uw klacht verstuurt;
- Een beschrijving van uw klacht en welke stappen u (informeel) reeds ondernomen hebt;
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Klachtenregeling G.Z. TriVia

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Het afdelingsbestuur zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het het afdelingsbestuur niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal het afdelingsbestuur in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal het afdelingsbestuur ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Onze doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken te behandelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. In geval dat één of meerdere afdelingsbestuurders onderdeel zijn van uw klacht, zullen zij zich niet inhoudelijk mengen bij de behandeling van uw klacht.

Overige aspecten klachtenregeling

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. Indien nodig zal het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie. Ook doen wij onze uiterste best om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.