

KLACHTENREGLEMENT

ZwemConsult verzorgt trainingen en opleidingen voor (potentiële) medewerkers uit de ZwembadBranche. De medewerkers van ZwemConsult doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat u daar niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop de opleiding wordt gegeven of over afspraken die niet worden nagekomen. ZwemConsult streeft naar een klimaat waarin cursisten en werkgevers in een open sfeer met onze medewerkers kunnen communiceren. Uw vragen, suggesties en klachten nemen wij zoveel mogelijk ter harte. Dat stelt ons in staat onze dienstverlening aan u en andere cursisten en organisaties te verbeteren. Als u een klacht heeft over ZwemConsult, kunt u zich in eerste instantie wenden tot uw contactpersoon bij ZwemConsult. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost dan kunt u zich met het klachtenformulier wenden tot het management van ZwemConsult. Het management doet zijn uiterste best om binnen 10 werkdagen met u tot een oplossing te komen.

1. Definities

1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- ZwemConsult: het leveren van dienstverlening op het gebied van opleidingen, cursussen en trainingen;
- het management: de dagelijkse leiding van ZwemConsult;
- de klager: degene die een klacht indient.

2. Indienen van een klacht

2.1. Een klacht wordt uitsluitend middels het klachtenformulier ingediend bij het management van ZwemConsult. Relevante informatie over de klacht zoals: feiten, omstandigheden waarover wordt geklaagd en wanneer klacht is ontstaan zijn hierbij van essentieel belang om de klacht goed af te kunnen handelen.

3. Behandeling van een klacht

3.1. Een klacht die binnenkomt over een opleiding wordt rechtstreeks doorgestuurd naar de juiste persoon die belast is met de afhandeling van klachten.

3.2. Inhoudelijke klachten over de opleidingen komen bij onze coördinator opleidingen Dhr. T. Verbeek terecht. Alle overige klachten m.b.t. de randvoorwaarden van onze opleidingen of het hoofdkantoor komen bij onze directeur Mevr. C. Verbeek-Goor terecht.

3.3. De klachtenafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. De klachtenafhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier van ZwemConsult. Binnen 3 werkdagen wordt contact opgenomen met de klager voor meer inhoudelijke informatie of indien dan al mogelijk voor de afhandeling.

- 3.4. ZwemConsult handelt de klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift af, hierover ontvangt de klager schriftelijk een reactie.
- 3.5. ZwemConsult kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Van deze verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager onder vermelding van de reden van Klachtenreglement versie januari 2015 vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 3.6. Indien de klager zich niet kan vinden in de oplossingsrichting kan deze dat binnen vier weken na dagtekening van de schriftelijke klachtafhandeling kenbaar maken bij de directeur van ZwemConsult.
- 3.7. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost zullen klager en beklaagde gezamenlijk een onafhankelijke partij (mediator) inschakelen. De uitspraak van deze partijen moet bindend zijn voor beide partijen.
4. Niet in behandeling nemen van een klacht
 - 4.1. Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen door ZwemConsult indien:
 - de klacht anoniem wordt ingediend;
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - de klager de klacht intrekt.
 - 4.2. ZwemConsult is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet ZwemConsult, maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - 4.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
5. Overige taken en verplichtingen ZwemConsult
 - 5.1. ZwemConsult draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager die de klacht betreft.
 - 5.2. ZwemConsult draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en neemt deze mee in de jaarlijkse evaluatie.
6. Overige zaken
 - 6.1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2015.

Klachtenformulier

- Met dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken bij de directie.
- Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen.
- Vergeet niet eventuele bewijsstukken toe te voegen.
- Uiteraard wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.
- Uw gegevens worden alleen voor behandeling van de klacht gebruikt.

Uw gegevens

Achternaam:	
Voornaam:	
Straatnaam:	
Huisnummer:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Emailadres:	
Telefoonnummer:	
Mobiel:	

De klacht

Op wie/welke afdeling of opleiding (naam, startdatum en locatie) heeft de klacht betrekking?

>

>

Onderwerp klacht

Omschrijving van de klacht Denk aan datum, tijdstip en plaats. Het is erg belangrijk om de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven, dus kort en krachtig!

>

>

Wanneer (of in welke situatie) is voor u de klacht opgelost?

>

>

Formulier sturen naar ZwemConsult. Hooiweg 95 - 9761GP - EELDE

Tel: 0612048600 info@zwemconsult.nl

Let op! In te vullen door administratie ZwemConsult (voor intern gebruik):

Binnengekomen d.d. :	
Eerste reactie op:	
Door:	
Voorgestelde actie:	
Resultaat:	
Datum afhandeling:	