



Klachtenregelement

ZwemNetwerk

2024



ZwemNetwerk verzorgt trainingen en opleidingen voor (potentiële) medewerkers in de zwembadbranche. Daarbij detacheren wij ook medewerkers bij buitenbaden en zwembaden.

De medewerkers van ZwemNetwerk doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat je daar niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop de opleiding wordt gegeven of over afspraken die niet worden nagekomen.

ZwemNetwerk streeft naar een klimaat waarin cursisten en werkgevers in een open sfeer met onze medewerkers kunnen communiceren. Jouw vragen, suggesties en klachten nemen wij zoveel mogelijk ter harte. Dat stelt ons in staat onze dienstverlening te verbeteren.

Als je een klacht hebt over ZwemNetwerk, kan je deze in eerste instantie richten aan jouw contactpersoon bij ZwemNetwerk. Indien jouw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan je de klacht middels het klachtenformulier direct neerleggen bij de directie van ZwemNetwerk. De directie doet zijn uiterste best om binnen 5 werkdagen gezamenlijk tot een oplossing te komen. Mocht dit niet lukken, dan wordt er gecommuniceerd over een termijn waarop de mogelijke oplossing wel kan worden gerealiseerd.

Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

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

Indienen van een klacht

Een klacht wordt uitsluitend middels het digitale klachtenformulier of bij de contactpersoon vanuit ZwemNetwerk ingediend. Relevante informatie over de klacht zoals: feiten, omstandigheden waarover wordt geklaagd en wanneer klacht is ontstaan zijn van essentieel belang om de klacht goed af te kunnen handelen.

Behandeling van een klacht

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



- Inhoudelijke klachten over de opleidingen komen bij onze coördinator opleidingen terecht. Alle overige klachten m.b.t. de randvoorwaarden van onze opleidingen of detacheringen komen bij de directie terecht.
- De behandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. De behandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd bij de centrale registratie van de klachten. Binnen één of twee werkdagen wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarna wordt binnen drie werkdagen contact opgenomen met de klager voor meer inhoudelijke informatie of indien dan al mogelijk voor de afhandeling.
- ZwemNetwerk handelt de klacht binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier af, hierover ontvangt de klager schriftelijk een reactie.
- ZwemNetwerk kan de afhandelingstermijn met enkele dagen/weken verdagen, mocht de klacht gecompliceerd zijn. Van deze verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 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 directie van ZwemNetwerk.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost is het mogelijk om binnen 12 maanden na dagtekening van de schriftelijke klachtafhandeling een Geschillencommissie in te schakelen.

Niet in behandeling nemen van een klacht

Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen door ZwemNetwerk indien:

- Er geen NAW-gegevens of contactgegevens achter worden gelaten.
- 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 melder de klacht intrekt.

ZwemNetwerk is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet ZwemNetwerk, maar een derde partij onderwerp van de klacht is. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de melder zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagformulier schriftelijk in kennis gesteld.



Overige taken en verplichtingen ZwemNetwerk

ZwemNetwerk draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de melder die de klacht betreft. ZwemNetwerk draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en neemt deze mee in de jaarlijkse evaluatie.