



## **Klachtenprocedure zwemles**

OZV heeft als doel om zwemplezier voor iedereen mogelijk te maken. Bij meningsverschillen zoeken we graag gezamenlijk, als leden van één vereniging onder elkaar, naar een gepaste oplossing. Mocht het toch voorkomen dat die oplossing niet voorhanden ligt, dan geldt deze klachtenprocedure als middel om een gepaste oplossing voor alle betrokken leden (waaronder zwemmers, bestuurders en instructeurs) te vinden. De klacht wordt ingediend bij de secretaris van het bestuur. Het bestuur zal vervolgens een bestuurslid de opdracht geven om de klacht in behandeling te nemen.

## **Indienen van de klacht**

1. Alvorens een klacht in te dienen volgens deze klachtenprocedure, verzoekt de zwemlescommissie alle leden altijd eerst onderling en/of samen met de zwemlesgever en de voorzitter van de zwemlescommissie, te zoeken naar een oplossing.
2. Een klacht kan worden ingediend via [info@ozvoudewater.nl](mailto:info@ozvoudewater.nl). In de klacht dienen ten minste de volgende gegevens vermeld te worden:
  - Gegevens van het lid of het betreffende kind dat de zwemles volgt (naam, geboortedatum, lidnummer en contactgegevens).
  - Duidelijke en volledige omschrijving van de klacht.
  - Voor zover relevant, het tijdstip/moment waarop de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuur ontvangt de klacht en benoemt binnen één week een bestuurslid die de klacht behandelt.
4. Binnen één week na ontvangst wordt een ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd, met daarin de te nemen vervolgstappen en de contactpersoon voor de afhandeling.

## **Behandeling van de klacht**

5. Het verantwoordelijke bestuurslid past hoor en wederhoor toe bij de betrokken partijen en tracht binnen 4 weken na ontvangst van de klacht alle partijen gehoord te hebben.
6. Uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht wordt door het verantwoordelijke bestuurslid een oplossing voorgesteld aan de indiener van de klacht en andere betrokkenen.
7. Het verantwoordelijke bestuurslid stuurt op opvolging van eventuele vervolgacties als onderdeel van die oplossing.

## **Vastlegging afhandeling van de klacht**

8. Van de procedure, de klacht en de oplossing en/of vervolgacties wordt een verslag samengesteld door het verantwoordelijke bestuurslid.
9. Dit verslag wordt opgenomen in de klachtenadministratie (handboek).

## **Een klacht in geval van seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie**

Mocht u klachten hebben over seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag (pesten, discriminatie, mishandeling e.d.) dan verwijzen wij u naar de vertrouwenscontactpersoon van OZV of de KNZB. Deze klachten worden uiteraard door hem/haar strikt vertrouwelijk behandeld. Op onze website vindt u de regeling vertrouwenscontactpersoon met contactgegevens: <https://ozvoudewater.nl/regels-protocollen/>