



Klachtenprocedure AVZV

Leszwemmen, waterpolo en wedstrijdzwemmen: AVZV 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. Het bestuur van AVZV zal dan een bestuurslid of onafhankelijk lid aanwijzen om de klacht te behandelen (de *casemanager*).

Indienen van een klacht

1. Alvorens een klacht in te dienen volgens deze klachtenprocedure, verzoekt het bestuur van AVZV alle leden altijd eerst onderling en/of samen met trainer, coach of instructeur te zoeken naar een oplossing.
2. Een klacht kan worden ingediend via klachten@avzv.nl. In de klacht dienen ten minste de volgende gegevens vermeld te worden:
 - Gegevens van het lid waar het om gaat (naam, geboortedatum, lidnummer, contactgegevens)
 - Discipline waarover de klacht gaat (waterpolo, wedstrijdzwemmen, leszwemmen)
 - Omschrijving van de klacht
 - Details over met wie en op welk moment is gesproken over de klacht
 - Gewenste oplossing/gewenste actie naar aanleiding van de klacht
3. Het bestuur van AVZV ontvangt de klacht en stelt binnen één week een *casemanager* (of *casemanagers* indien noodzakelijk) van de klacht aan.
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. De *casemanager* van de klacht 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 6 weken¹ na ontvangst van de klacht wordt door de *casemanager* een oplossing voorgesteld aan de indiener van de klacht en andere betrokkenen. De *casemanager* kan hierbij de mening van het bestuur vragen.
7. De *casemanager* stuurt op opvolging van eventuele vervolgacties als onderdeel van die oplossing.

Vastleggen afhandeling van de klacht

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

¹ Er wordt altijd een zo spoedig mogelijke behandeling van een klacht nagestreefd.