



KLACHTEN PROCEDURE

Voor (interne) klanten van

Friendship Sports Centre

(gebaseerd op klachtenprocedure Drijver en Partners voor zwembad)

Inhoud

1.	Voorwoord.....	3
2.	De klachtenprocedure	3
2.1.	Aanmelding van de klacht	3
2.2.	Behandeling van de klacht	3
3.	Handleiding klachtenregistratie	4
3.1.	Algemeen	4
3.2.	Mondelinge klachten over de dienstverlening (telefonisch of direct):	4
3.3.	Schriftelijke klachten	5
	KLACHTENFORMULIER	6

1. Voorwoord

Het doel van de klachtenregeling is: recht doen aan een klant door middel van het inzichtelijk bemiddelen van een klacht.

Naast deze klachtenregeling blijft voor de klant externe klachtenbehandeling openstaan. Bijvoorbeeld bij de civiele rechter of de strafrechter.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen van een klant over de dienstverlening van het Friendship Sports Centre

Wie kan een klacht indienen?

Iedere persoon of diens 'wettelijke' vertegenwoordiger aan wie het Friendship Sports Centre directe diensten verleent. De weigering tot het verlenen van diensten wordt hieronder begrepen. De klachtenafhandeling is géén vorm van rechtspraak.

2. De klachtenprocedure

2.1. Aanmelding van de klacht

Een klacht kan hetzij schriftelijk (brief) hetzij mondeling (telefonisch, direct) worden ingediend bij een medewerker/-ster van het Friendship Sports Centre. Gaat de klacht over persoonlijk gedrag of houding van een personeelslid, dan wordt deze klacht ingediend bij Facilitair medewerker of diens plaatsvervanger. Van klachten wordt altijd aantekening gemaakt. De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten vertegenwoordigen.

2.2. Behandeling van de klacht

De mondelinge klacht komt binnen bij de medewerker/-ster van het Friendship Sports Centre. Deze tracht een oplossing te vinden waarmee de klager instemt. Deze bemiddelingspoging mag hoogstens tot 5 werkdagen na de indiening van de klacht duren.

Is er een tevredenstellende oplossing gevonden, dan wordt de klacht geregistreerd door het invullen van het klachtenformulier op de accommodatie met vermelding van de gevonden oplossing.

Indien er géén oplossing gevonden wordt voor de mondelinge klacht waarmee de klager instemt, dan wordt het klachtenformulier ingevuld onder rapportage van de reeds genomen stappen en aan het management overhandigd.

Dient een klant een schriftelijke klacht in bij de accommodatie, dan stuurt de medewerker/-ster van het Friendship Sports Centre bij de receptie deze direct door naar het management.

3. Handleiding klachtenregistratie

3.1. Algemeen

1. Alleen klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van het Friendship Sports Centre worden zo mogelijk door de medewerker/-ster van het Friendship Sports Centre behandeld.
2. Klachten die direct betrekking hebben op persoonlijk gedrag of houding van personeel van het Friendship Sports Centre verwijst u meteen door naar de Facilitair manager of diens plaatsvervanger.
3. De gegevens uit de klachtenregistratie worden maandelijks door de facilitair medewerker besproken in het teamoverleg.

3.2. Mondelinge klachten over de dienstverlening (telefonisch of direct):

1. U probeert eerst zelf, eventueel in overleg met anderen, de klacht op te lossen. De klant moet uiterlijk binnen 5 werkdagen antwoord hebben.

De klant is tevreden:

2. Als de klant tevreden is met de oplossing vult u het klachtenformulier in en schrijft u hier de afspraken op die met de klant gemaakt zijn.
3. Voor elke klacht gebruikt u een apart klachtenformulier.
4. U bewaart de gebruikte klachtenformulieren in een map, die in het bezig is van de facilitair medewerker.
5. Elke maand zullen de ingevulde klachtenformulieren worden verzameld en besproken in Indien van toepassing besproken in het betreffende (team)overleg door de facilitair medewerker.

De klant is niet tevreden en is nog aanwezig op de accommodatie:

6. Als de klant niet tevreden is met de oplossing van zijn klacht door de medewerker van het Friendship Sports Centre, dan wordt de klant in contact gebracht met de Facilitair medewerker of diens plaatsvervanger. Indien niet aanwezig wordt de mogelijkheid geboden het klachtenformulier in te vullen.
7. De medewerker geeft de klant een klachtenformulier.

Als de klant erom vraagt helpt hij/zij met het invullen van dat formulier.

8. De medewerker geeft een kopie van het klachtenformulier mee aan de klant en overhandigt het origineel aan de Facilitair medewerker.
9. De Facilitair medewerker handelt de klacht af.
10. Indien de klant niet tevreden is stelt de Facilitair medewerker de directie op de hoogte die de Behandeling van de klacht in overleg met de Facilitair medewerker overneemt.

De klant is niet tevreden en is niet meer op de accommodatie aanwezig:

11. Als de klant niet (meer) op de accommodatie zelf is, vult u toch het klachtenformulier in en geeft dit aan de Facilitair medewerker.
12. De Facilitair medewerker handelt de klacht af.
13. Indien de klant niet tevreden is stelt de Facilitair medewerker de directie op de hoogte die de behandeling in overleg met de Facilitair medewerker overneemt.

3.3. Schriftelijke klachten

1. Schriftelijke klachten die u op de accommodatie ontvangt, stuurt u meteen door naar de Facilitair medewerker.
2. De Facilitair medewerker neemt contact op met de klager en handelt de klacht daarna schriftelijk af.
3. Indien de klant nog niet tevreden is stelt de Facilitair medewerker de directie op de hoogte die de behandeling in overleg met de Facilitair medewerker overneemt.

Invullen van het klachtenformulier

- Bij 'datum/tijdstip' : vult u in de dag en de tijd waarop de klacht is ontstaan.
- Bij 'naam klant etc.' : vult u de gegevens in van de klant.
- Bij 'ik heb als' : kruist u aan in welke hoedanigheid de klant de accommodatie heeft bezocht.
- Bij 'deelgenomen aan' : kruist u aan welke activiteit of sport de klant heeft deelgenomen. Bij de
vult u de gevraagde specificatie in.
- Bij 'ik heb een klacht' : kruist u aan welke dienstverlening de klacht betreft.
- Bij 'omschrijving' : schrijft u in het kort de inhoud van de klacht op en welke suggestie u, of de
klant, heeft voor oplossing van de klacht.

KLACHTENFORMULIER

Friendship Sports Centre

DATUM (ontstaan klacht) : _____
TIJDSTIP : _____
NAAM KLANT : dhr./mevr. _____
ADRES : _____
WOONPLAATS/POSTCODE : _____
TELEFOON : _____
LEEFTIJD : _____

Deelgenomen aan:

0 het Friendship Sport Centre activiteit (welke) :
.....

0 evt. naam vereniging/organisatie waarvan klant lid is of waarvoor klant werkzaam is) :
.....

Ik heb een klacht m.b.t. de dienstverlening over:

0 onderhoud	0 hygiëne	0 activiteitenprogramma
0 personeel	0 voorlichting	0 veiligheid/vandalisme
0 bereikbaarheid	0 anders, nl.:	

Omschrijving van de klacht/ suggesties voor oplossing van de klacht:

Handtekening klager:

Datum: