



## KLACHTEN PROCEDURE en KLACHTENFORMULIER

### Klachten Procedure

Indien u een klacht heeft m.b.t. de uitvoering van de zwemles of anderszins kunt u dit kenbaar maken bij de betreffende zwemonderwijzer/vrijwilliger/coördinator. Indien u niet tevreden bent over de behandeling van de klacht kunt u zich ook wenden tot de coördinatoren van De Pinguins en anders verzoeken wij u een klachtenformulier in te vullen en deze af te geven of te sturen naar “:

Stichting De Pinguins  
Postbus 74  
1130 AB Volendam

Indien u uw klacht niet wenst te deponeren in de organisatie (coördinatoren) kunt u deze ook melden aan de vertrouwenspersoon verbonden aan Stichting De Pinguins. Telefoonnummer : [www.pinguins.nl](http://www.pinguins.nl) onder het kopje :  
Contact → Gedragscode & Privacy → Vertrouwenspersoon.

### Anoniem melden

Kinderen moeten in een veilige omgeving kunnen leren zwemmen. Niet alleen fysiek, maar ook sociaal. Is er echt iets mis of maakt u zich grote zorgen ? Dan kunt u eveneens anoniem terecht bij vertrouwenspersoon verbonden aan Stichting De Pinguins.

### Behandeling van de klacht

**Wij zullen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.**

Na het indienen van een klacht wordt deze in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Binnen een termijn van 2 weken zal er contact met u opgenomen worden over de ingediende klacht. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt kunt u dat hieronder vermelden : bv schriftelijk, telefonisch, per email of gesprek.

## Klachten Formulier

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen.

### Algemene gegevens

Plaats en Datum : \_\_\_\_\_

Naam leerling : \_\_\_\_\_

Naam melder : \_\_\_\_\_

Adres : \_\_\_\_\_

Postcode : \_\_\_\_\_

Woonplaats : \_\_\_\_\_

Telefoon : \_\_\_\_\_

Emailadres : \_\_\_\_\_

Contactwijze : \_\_\_\_\_

### De klacht betreft (aanvinken wat van toepassing is) :

<input type="checkbox"/>	Lesinhoudelijk
<input type="checkbox"/>	Communicatie
<input type="checkbox"/>	Organisatie
<input type="checkbox"/>	Anders

<input type="checkbox"/>	Leerling
<input type="checkbox"/>	Vrijwilliger
<input type="checkbox"/>	Instructeur / Instructrice
<input type="checkbox"/>	Verzorger
<input type="checkbox"/>	Coördinator
<input type="checkbox"/>	Anders

## **Klachtomschrijving**

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het?

### **Hulpvragen**

- Over wie/wat gaat de klacht?
- Met wie heeft u over uw klacht gesproken?
- Wanneer was de situatie waarover u klaagt?
- Wat is er gebeurd?
- Waren er anderen bij betrokken?
- Is het een klacht van uzelf of klaagt u namens iemand anders?

**Geef hier een korte en feitelijke beschrijving van de klacht :**

**Geef ook aan wat u wilt bereiken.**

Bijvoorbeeld dat u herhaling, voor uzelf of een ander, wilt voorkomen.  
Of dat u een excuus wilt.

**Indien relevant:** als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst. Wat zou dat dan zijn ?

**Gewenste oplossing / reactie / suggestie :**

**Preventie**

Gelet op de doelstelling van De Pinguins waarbij niet naar verwijtbaarheid maar naar vermijdbaarheid van ongewenste situaties wordt gezocht, zal het Bestuur van De Pinguins ook met belangstelling kennis nemen van uw visie of mogelijke preventieve maatregelen om herhaling van een dergelijke klacht te voorkomen.

**Hartelijk dank voor het invullen van dit formulier.**

**De melding van de klacht wordt in behandeling genomen.**