



Klachtenprocedure v20160523

## KLACHTENPROCEDURE

HZV Lutra doet haar uiterste best om leden van zwemlessen en/of diplomazwemmen en andere betrokkenen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. Wij hopen in dat geval, bijvoorbeeld in een gesprek, tot een oplossing of uitleg te komen, naar wederzijds genoegen.

Daarnaast is het mogelijk om gebruik te maken van de klachtenregeling. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

### INDIENEN VAN EEN KLACHT:

Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend:

- Per brief:  
HZV Lutra, Commissie Recreatief en Elementair Zwemmen (CREZ)  
Windmolenstraat 81, 5706 AS Helmond
- Via mail: [lutracruz@gmail.com](mailto:lutracruz@gmail.com)
- Via het klachtenformulier (zie bijlage)

Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen dient men de volgende zaken te vermelden:

- Naam, adres en woonplaats
- Telefoonnummer of e-mailadres
- Gegevens van het kind (indien van toepassing)
- Omschrijving van de klacht
- Datum en handtekening

### REGISTRATIE VAN EEN KLACHT:

Elke klacht wordt met datum van ontvangst geregistreerd bij de Commissie Recreatief en Elementair Zwemmen.

### BEHANDELING VAN EEN KLACHT:

Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt men een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt men geïnformeerd over degene bij wie de klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen de klacht wordt beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om dit binnen 14 dagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt men hierover schriftelijk bericht.

### REACTIE OP UW KLACHT:

Men ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie op de klacht.

Alle afgehandelde klachten worden met omschrijving van de actie die HZV Lutra heeft ondernomen geregistreerd. Ook de datum van afhandeling van de klacht wordt geregistreerd. De binnengekomen klachten worden door HZV Lutra gebruikt om de kwaliteit van de zwemlessen te verbeteren. Ook wordt de klachtenprocedure jaarlijks geëvalueerd.



Klachtenprocedure v20160523

**Bijlage:**

## **KLACHTENFORMULIER HZV LUTRA (voor leden van zwemlessen en/of diplomazwemmen)**

**Gegevens van diegene die de klacht indient:**

**Naam:** .....

**Adres:** .....

**Woonplaats:** .....

**Telefoonnummer:** .....

**E-mail adres:** .....

**Gegevens van het kind (indien van toepassing):**

**Naam:** .....

**Geboortedatum:** .....

**Omschrijving van de klacht:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Datum:** .....

**Handtekening:** .....