

Wat doet de klachtencommissie?

Bij de Koninklijke Nederlandse Zwembond (KNZB) vinden we het belangrijk dat iedereen zich veilig en gewaardeerd voelt. De klachtencommissie is er om je te helpen als je onvrede hebt over een gedraging, handeling of nalaten van een medewerker of vrijwilliger binnen onze organisatie. We zorgen ervoor dat je klacht serieus wordt genomen en zorgvuldig wordt afgehandeld.

Hoe werkt het?

1. Indienen van een klacht: Je kunt je klacht eenvoudig per e-mail indienen via klachtencommissie@knzb.nl. Zorg ervoor dat je naam, adres, de datum en een duidelijke omschrijving van je klacht in de e-mail staan. De klacht moet daarnaast voldoen aan een aantal vereisten:
 - o De klacht moet schriftelijk worden ingediend.
 - o Je moet ten minste 18 jaar oud zijn om een klacht in te dienen.
 - o De klacht mag niet anoniem worden ingediend, maar je kunt wel verzoeken om anonieme behandeling.
 - o De klacht moet betrekking hebben op een gebeurtenis die zich binnen een jaar heeft voorgedaan.
2. Behandeling van de klacht: De klachtencommissie beoordeelt of je klacht in behandeling kan worden genomen. Als je klacht niet voldoet aan de vereisten, krijg je de gelegenheid om dit binnen twee weken te herstellen.
3. Hoor en wederhoor: Zowel jij als de persoon waarover de klacht gaat, krijgen de kans om hun kant van het verhaal toe te lichten. Indien nodig, wordt er bemiddeld om tot een oplossing te komen.
4. Uitspraak: Na een grondige beoordeling doet de klachtencommissie een uitspraak. Dit kan zijn dat je klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard, of dat deze niet in behandeling wordt genomen.

Waarom een klacht indienen?

We willen dat iedereen zich prettig en veilig voelt binnen de KNZB. Door een klacht in te dienen, help je ons om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren waar dat nodig is. De klachtencommissie is er om naar je te luisteren en actie te ondernemen waar dat nodig is.