

Klachtenprocedure voor Scyllias Duik- en Snorkelvereniging

Bij Scyllias Duik- en Snorkelvereniging streven we naar een veilige en plezierige ervaring voor al onze leden. Desondanks kan het voorkomen dat er situaties ontstaan die aanleiding geven tot klachten. Om deze klachten op een efficiënte en zorgvuldige manier af te handelen, hebben wij de volgende klachtenprocedure opgesteld.

1. Indienen van een Klacht

1.1. Klacht Indienen: Leden kunnen een klacht indienen via de contactpagina op onze website. Ga naar <https://scyllias.nl/contact.php> en vul het formulier in. Zorg ervoor dat u alle relevante informatie verstrekt, waaronder:

- Uw naam en contactgegevens
- Datum en tijd van het incident
- Beschrijving van het probleem of de klacht
- Eventuele betrokken personen
- Eventuele bewijsstukken (foto's, e-mails, etc.)

1.2. Anonieme Klachten: Anonieme klachten worden in principe niet in behandeling genomen, tenzij de aard van de klacht dit rechtvaardigt.

2. Ontvangst en Bevestiging

2.1. Bevestiging van Ontvangst: Na het indienen van uw klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. In deze bevestiging wordt aangegeven dat uw klacht in behandeling wordt genomen en wordt een referentienummer verstrekt voor verdere correspondentie.

3. Beoordeling van de Klacht

3.1. Eerste Beoordeling: De klacht wordt door een klachtenfunctionaris van de vereniging beoordeeld. Dit proces omvat het verzamelen van aanvullende informatie en, indien nodig, het raadplegen van de betrokken partijen.

3.2. Vertrouwelijkheid: Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met de betrokken personen en degenen die noodzakelijk zijn voor de afhandeling van de klacht.

4. Afhandeling van de Klacht

4.1. Oplossing Voorstellen: Binnen vier weken na de bevestiging van ontvangst van de klacht, ontvangt u een schriftelijk voorstel voor de oplossing van uw klacht. Indien het niet mogelijk is om binnen deze termijn een oplossing te bieden, wordt u geïnformeerd over de reden van de vertraging en de verwachte termijn waarbinnen een oplossing kan worden geboden.

4.2. Verzoek om Nadere Informatie: Indien er aanvullende informatie nodig is om de klacht op te lossen, kan de klachtenfunctionaris contact met u opnemen. Het is belangrijk dat u snel reageert op deze verzoeken om een tijdige afhandeling te waarborgen.

5. Beroepsprocedure

5.1. Niet Eens met de Oplossing: Indien u niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing, kunt u binnen twee weken na ontvangst van het voorstel in beroep gaan bij het bestuur van de vereniging. Stuur een schriftelijk beroepschrift naar het bestuur via hetzelfde contactformulier op onze website.

5.2. Beoordeling door het Bestuur: Het bestuur zal uw beroep binnen vier weken beoordelen en een definitieve beslissing nemen. Deze beslissing wordt schriftelijk aan u medegedeeld.

6. Registratie en Rapportage

6.1. Registratie: Alle klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld, worden geregistreerd en bewaard voor een periode van vijf jaar. Deze registratie wordt gebruikt voor interne analyses en om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.

6.2. Jaarlijkse Rapportage: Het bestuur stelt jaarlijks een rapport op van de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan. Dit rapport wordt tijdens de algemene ledenvergadering gepresenteerd en besproken.

Wij hopen met deze procedure een duidelijke en transparante manier te bieden om eventuele klachten te behandelen. Uw feedback is belangrijk voor ons en helpt ons om de kwaliteit van onze diensten continu te verbeteren.

Heeft u nog vragen over deze klachtenprocedure? Neem dan contact op via onze website of stuur een e-mail naar info@scyllias.nl.