

Handleiding digitaal klantenportaal

Bij Sportcentrum De Waterkanten wordt gewerkt met een digitaal klantenportaal waarin je de vorderingen van jouw kind kunt volgen, het (les)abonnement kunt verlengen en eventueel te missen lessen kunt afmelden en een inhaalles kunt reserveren. In deze handleiding vind je een korte uitleg over de werking hiervan.

Het digitale klantenportaal is via pc, tablet of smartphone te gebruiken via de link op onze website. Het klantenportaal in onze app is (nog) niet te gebruiken voor financiële handelingen of het af- en aanmelden voor de zwemles.

Dit klantenportaal is te vinden in onze webshop en deze is te benaderen via een onze website middels een knop in het hoofdmenu. Je komt dan op een pagina waar je kunt inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord.

Inloggen

- Wanneer je kind via de webshop is ingeschreven, dan heb je zelf een gebruikersnaam en wachtwoord gekozen.
- Is er via onze receptie ingeschreven, dan heb de inloggegevens bij de eerste les ontvangen en kun je als volgt inloggen;

Gebruikersnaam: eerste drie letters van de voornaam en eerste drie letters van de achternaam (tussenvoegsel wordt niet gebruikt)

Wachtwoord: geboortedatum kind zonder streepjes (ddmmjjjj)

NB. In sommige gevallen wijkt deze combinatie af omdat er al iemand is, die deze combinatie heeft. Vraag dan bij de receptie de juiste gegevens op.

Mijn profiel

Eenmaal ingelogd is het mogelijk om de inloggegevens te wijzigen in een zelf gekozen gebruikersnaam en wachtwoord. Dit doe je via 'mijn profiel.' Hier kun je ook alle andere informatie wijzigen of aanvullen.

Wij vragen je dan ook vriendelijk om de persoonsgegevens van je kind bij het eerste bezoek aan het digitale portaal te controleren en eventueel aan te vullen.

In het profiel is ook een foto zichtbaar. Wanneer je kind nog geen profielfoto heeft, dan kun je deze bij de receptie laten maken of zelf een foto uploaden. Dit laatste is met name voor onze zweminstructeurs erg handig om de kinderen snel te leren kennen. Deze foto wordt alleen gebruikt binnen ons eigen interne leerlingvolgsysteem.

Abonnement verlengen

Om een leskaart (abonnement) te verlengen ga je naar > mijn profiel > historiek en overzichten > mijn abonnementen.

Bij abonnementen die verlengd kunnen worden, is aan de rechterzijde de knop VERLENGEN te zien. **Wanneer er meerdere abonnementen zichtbaar zijn, controleer dan of je het juiste abonnement verlengt.**

Wanneer het abonnement niet meer geldig is, dan kun je het wel verlengen, maar houd er rekening mee dat het aansluit op het vorige abonnement. De einddatum wordt automatisch aangepast. Dus wanneer er lessen gemist zijn, worden deze met terugwerkende kracht in rekening gebracht.

Lesresultaten bekijken

Via de button 'zwemles' ga je naar de actuele vorderingen van je kind. Hier zie je onderaan de pagina een overzicht van de verschillende eisen die in de betreffende lesgroep getest worden.

De lesresultaten worden regelmatig, maar niet na iedere les, bijgewerkt en beoordeeld met een 'smiley.' Wanneer een kind aan alle eisen van het betreffende niveau voldoet, dan zijn er alleen maar 'lachende smiley's' te zien. Dit betekent dat het kind een niveau verder gaat. Je zoon of dochter ontvangt dan het polsbandje behorende bij dat niveau.

Op deze pagina vind je ook de mogelijkheid om je kind af te melden voor een zwemles of wanneer er voldoende credits zijn, in te schrijven voor een inhaalles.

Afmelden

Het afmelden voor een les werkt als volgt:

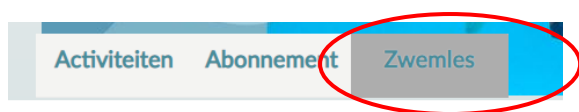
- Afmelden kan alleen met een geldige leskaart! Is de leskaart niet geldig, dan is deze online te verlengen. Verlengen kan altijd en de nieuwe leskaart wordt automatisch aangesloten op de einddatum van het vorige abonnement.
- Alleen wanneer er uiterlijk 12 uur voor aanvang van de les afgemeld wordt, dan ontstaat er een credit. Eerder van tevoren afmelden heeft natuurlijk de voorkeur, want er ontstaat direct een plek waar een ander kind in kan halen.
- De credit (tegoed) kan gebruikt worden voor het reserveren van een inhaalles.
- Er kunnen maximaal 2 credits opgebouwd worden. Zodra je een inhaalles inplant dan lever je een credit in en is er weer ruimte om een nieuwe les af te melden (en dus weer een credit op te bouwen).
- Meld elke afwezigheid, ook wanneer er reeds twee credits opgebouwd zijn.
- Niet of te laat afgemelde lessen zijn altijd voor eigen risico.
- Wanneer je kind op het moment van de inhaalles toch afwezig is, dan komt deze te vervallen en kan deze niet opnieuw worden afgemeld en verplaatst.
- Van tevoren afmelden is **altijd** mogelijk, maar alleen wanneer dit uiterlijk 12 uur voor aanvang van de les wordt gedaan, krijg je er een credit voor.
- Verwacht je dat je kind langdurig ziek is, meld dit dan direct bij de receptie (bij voorkeur per mail via waterkanten@sportfondsen.nl). Wij hanteren dan een eigen risico van

twee lessen en de kaart zal tijdelijk stopgezet worden (de geldigheid van het abonnement wordt aangepast, zodra je kind weer komt zwemmen).

- Het eigen risico geldt per geldigheidsperiode van de leskaart(en).
- Zon- en feestdagen hoeven niet afgemeld te worden. Tijdens de zomervakantie van regio Midden worden geen reguliere zwemlessen gegeven, deze hoeven dus ook niet afgemeld te worden.

Tip! zorg dat het aantal credits voor de inhaallessen zo snel mogelijk weer op nul staat, zodat je in geval van ziekte of plotselinge afwezigheid alsnog de les kunt afmelden en een tegoed krijgt.

Via de knop **zwemles** kom je op de pagina waar je de link vindt naar het afmelden en aanmelden. Zie hieronder



Het huidig aantal credits is ook zichtbaar op deze pagina.

AANMELDEN VOOR WACHTLIJST

[Mijn wachtlijsten »](#)
[Afmelden uit lesgroepdag »](#)
[Inhaal lesgroepdag »](#)

Huidige credits: 1,00

Afmelden uit lesgroepdag

Test Test Test Test [Terug naar Zwemles](#)

Dag:

Lesgroep: *02 MAAN 15.30 A4 ORANJE (Maandag)

Reden: Corona Virus

Opmerking:

AFMELDEN

Om te kunnen afmelden, selecteer je de eigen lesdag, de lesgroep en de reden. Mail eventuele opmerkingen rechtstreeks aan de receptie via waterkanten@sportfondsen.nl (de tekst die ingevoerd wordt bij opmerkingen wordt niet dagelijks nagekeken).

Wanneer de afmelding gelukt is, ontvang je een bevestigingsmail. Tevens is er een melding te zien in een groene balk met

Deze persoon is succesvol afgemeld voor deze lesgroep op deze lesdag

Indien de afmelding niet gelukt is, verschijnt er een rode balk met
Deze persoon is reeds afgemeld voor deze lesgroep op deze lesdag
Deze persoon beschikt niet over een geldig lesabonnement

Inhalen

Het reserveren van inhaallessen werkt als volgt:

- Selecteer de datum waarop je een inhaalles wilt reserveren
- Kies vervolgens één van de mogelijke lesgroepen* op die datum (alleen in de lesgroepen die getoond worden, is op dat moment plaats).
- Kies vervolgens voor INHALEN en de inhaalles is geboekt.
- Wanneer de credits allemaal gebruikt zijn, dan verdwijnt de optie 'inhaal lesgroepdag' weer. Onder 'Mijn profiel' kun je terugzien voor welke datum een inhaalles geboekt is.
- Er kan alleen ingehaald worden in de periode dat de leskaart geldig is !
- Het abonnement is online te verlengen via de knop 'abonnement' en dan kiezen voor 'mijn abonnementen'
- Een inhaalles is alleen te reserveren in het eigen zwemniveau. Reserveer daarom, zeker als je kind bijna naar het andere badje gaat, niet te ver van tevoren een inhaalles! Deze reservering is onherroepelijk: mocht je kind in de tussenliggende periode overgaan naar een hoger niveau, dan is dit zonde van de inhaalles.

***Let op !** zowel kleine als grote lesgroepen verschijnen in het overzicht van mogelijke lesgroepen wanneer je een datum selecteert.

Indien er gereserveerd wordt voor een kleine lesgroep, terwijl je zoon/dochter een abonnement heeft voor een grote lesgroep, dan dient het verschil bijbetaald te worden. Voor kinderen die in een kleine lesgroep zwemmen geldt, dat inschrijven in een grote lesgroep wel kan, maar dat er geen verrekening van lesgeld plaatsvindt.

Inhaal lesgroepdag

Test Test Test Test [Terug naar Zwemles](#)

Dag

Lesgroep

Opmerking

INHALEN

Wanneer de reservering voor de inhaalles gelukt is, ontvang je een bevestigingsmail. Ook krijg je de volgende melding;

Deze persoon is succesvol aangemeld voor deze lesgroep op deze lesdag

Wanneer de afmelding niet gelukt is, verschijnt er een rode balk met de tekst;

**Deze persoon is reeds aangemeld voor deze lesgroep op deze lesdag of
Deze persoon beschikt niet over een geldig lesabonnement**

Veel gestelde vragen

Is het mogelijk om op je eigen lesdag in te halen?

Nee, niet in je eigen lesgroep. Het is wel mogelijk om op de vaste lesdag een keer extra zwemles te reserveren op een ander tijdstip.

Hoe vaak mag je inhalen?

Zo vaak als het kan. Je mag ook twee keer op een dag zwemmen. Eén en ander is uiteraard afhankelijk van je beschikbare credits en de beschikbare vrije plaatsen in de lesgroepen.

Let Op ! wanneer je kind twee lessen achter elkaar volgt, dan is het **nu** niet mogelijk om op de zwemzaal te wachten tot de volgende les begint. Je kan de tijd tussen de lessen samen met je kind in de kleedruimte overbruggen.

Hoe lang blijven je credits bewaard?

Zo lang als je zwemles volgt bij Sportcentrum De Waterkanten. Opgebouwde credits uit het A-diploma kunnen ook later gebruikt worden voor een inhaalles voor het B of C diploma.

Krijg je resterende credits terugbetaald wanneer je stopt / klaar bent?

Nee. Credits worden niet terugbetaald en kunnen ook niet gebruikt worden voor de verrekening van diplomakosten o.i.d.

Wanneer de leskaart niet meer geldig is, maar er zijn nog wel credits, hoe kan ik die dan gebruiken?

Door de leskaart te verlengen, kunnen de credits automatisch weer gebruikt worden t/m de einddatum van het abonnement.

Mijn kind gaat afzwemmen en heeft nog 2 credits, terwijl de leskaart afgelopen is. Kan ik die verzilveren?

Nee. Dit kan alleen door de leskaart te verlengen.

Credits kunnen alleen gebruikt worden voor inhaallessen en zijn nooit geldig op de eigen lestijd. Credits zijn in geen geval inwisselbaar voor geld.

Hoe lang van tevoren kun je lessen afmelden en aanmelden?

Tijdens de geldigheidsduur van het lesabonnement. Wil je verder in de toekomst een les afmelden en een inhaalles reserveren, dan kun je het abonnement alvast verlengen. De einddatum van het abonnement wordt hierdoor opgeschoven en geeft je meer ruimte om lessen te reserveren in de toekomst.

Let op ! doe dit niet te ver van tevoren , i.v.m. veranderen van niveau. Gereserveerde inhaallessen kunnen niet opnieuw afgemeld en verplaatst worden.

Tot hoeveel uur van tevoren kun je afmelden?

Tot vlak voordat de les begint kun je afmelden. Echter, ontvang je alleen een credit als je uiterlijk 12 uur van tevoren de afmelding hebt doorgegeven.

Indien de credits niet gebruikt zijn binnen de geldigheid van het lesabonnement, vervallen ze dan?

Nee, de credits kunnen dan in de volgende geldigheidsperiode gebruikt worden voor inhaalles(sen).

Natuurlijk doen wij er alles aan om de werking van dit systeem optimaal te laten verlopen. Mochten er onverhoopt problemen of vragen zijn, neem dan contact op met de receptie via 0252 – 414488 of via de mail naar waterkanten@sportfondsen.nl