



Protocol klachtenbehandeling

Sportfondsen Haarlemmermeer B.V.

2019/2020-2

Hoofddorp
Januari 2020

PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING

SPORTFONDSEN HAARLEMMERMEER B.V.

INHOUDSOPGAVE

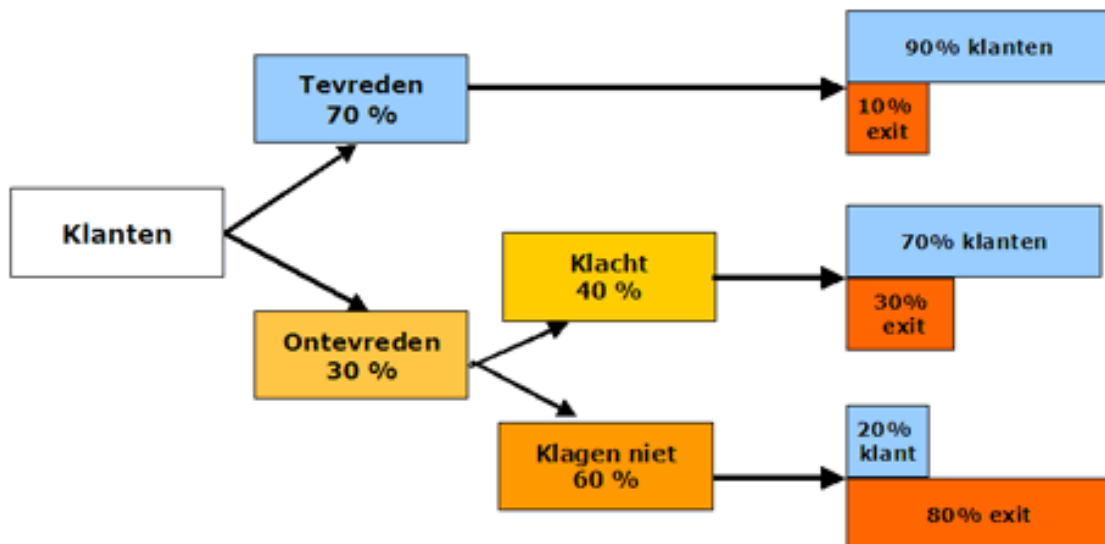
1. INLEIDING	2
2. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT	3
MONDELING.....	3
SCHRIFTELIJK.....	3
VIA INTERNET	3
3. KLACHTEN REGISTRATIE	3
4. KLACHTEN AFHANDELING.....	3
WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR KLACHTENAFHANDELING?.....	3
REACTIE OP KLACHT (SCHRIFTELIJK/VIA EMAIL).....	3
5. KLACHTEN EN BEDRIJFSPROCESSEN.....	4
KLACHTEN INTERN BESPREKEN.....	4
KLACHTEN OMZETTEN IN VERBETERING	4
6. EVALUATIE KLACHTENPROCEDURE	4
7. OVERZICHT KLACHTENPROCEDURE SPORTPLAZA	5
8. EVALUATIE EN WIJZIGINGSBLAD.....	6

1. Inleiding

Klachten van bezoekers zijn een belangrijke bron van informatie voor organisaties en dus ook voor SportPlaza. Klachten zijn immers verbeterkansen. Ze stellen ons in staat om onze bezoekers te begrijpen, te behouden en om ervan te leren. Een correcte klachtenafhandeling zal de band tussen 'klager' en organisatie verbeteren.

Onderstaande figuur laat de algemene stelregel zien dat klagende bezoekers makkelijker te behouden zijn dan ontevreden bezoekers die niet klagen. Van de klagers blijft 70% klant. Van de ontevreden klanten die zwijgen over hun ongerief, blijft maar 20% klant.

Het is dus van het grootste belang dat bezoekers hun klachten kwijt kunnen en dat de klachten op adequate wijze worden afgehandeld.



In dit protocol is vastgelegd hoe SportPlaza omgaat met klachten van haar bezoekers.

2. Het indienen van een Klacht

Mondeling

Bezoekers kunnen bij medewerkers een mondelinge klacht indienen. De medewerker wordt vrijgelaten om de klacht naar eigen inzicht op te lossen. Indien niet direct mondeling op een klacht gereageerd kan worden, moet de bezoeker zelf een reactieformulier (schriftelijk of via internet) invullen.

Schriftelijk

Bezoekers met een klacht kunnen bij de receptie een SportPlaza reactie formulier invullen. Ook een vraag, idee of compliment kan middels een formulier worden doorgegeven. Na dit formulier te hebben ingevuld, kan het bij de receptie worden ingeleverd.

De receptie medewerkers leveren ingevulde klachtenformulieren centraal in.

Via email

Bezoekers kunnen digitaal een klacht indienen, via info@sportplazanet.nl De klacht komt centraal binnen als een email.

3. Klachten registratie

SportPlaza registreert alle klachten van bezoekers in een centrale 'klachtenmap'.

In de klachtenmap worden alle klachten en de reacties op klachten bewaard. Dit is nodig om achteraf te kunnen controleren of er structureel iets aan de klacht gedaan is.

Tevens wordt hier de voortgangscontrole op de afhandeling van de klachten bijgehouden.

4. Klachten afhandeling

Wie is verantwoordelijk voor klachtenafhandeling?

Alle medewerkers van SportPlaza kunnen in principe te maken krijgen met klachten. Het is dan ook een taak van iedereen om ze zo goed mogelijk af te handelen en daardoor bezoekers tevreden te stellen. De operationeel directeur van SportPlaza is eindverantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Hiermee wordt voorkomen dat waardevolle informatie ongebruikt blijft en problemen blijven voortbestaan. De operationeel directeur kan naar aanleiding van bepaalde klachten aanpassingen doen.

Reactie op klacht (schriftelijk/via email)

Er wordt naar gestreefd om binnen twee werkdagen op een klacht te reageren.

Alle informatie over de afhandeling wordt geregistreerd in het klachtensysteem.

Bij afhandeling van een schriftelijke klacht, moet op het reactieformulier worden ingevuld wanneer en hoe er op de klacht gereageerd is. Ook wanneer vergeefs telefonisch contact is gezocht, moet dit geregistreerd worden.

Bij afhandeling van een klacht via email, gaat een afschrift van deze mail naar het centrale punt ter registratie.

5. Klachten en bedrijfsprocessen

Klachten intern bespreken

Elke week worden binnengekomen klachten besproken in het bedrijfsteam overleg.

Klachten worden met de medewerkers besproken, zodat zij deze zo mogelijk kunnen voorkomen. Als medewerkers goed op de hoogte zijn dan kunnen zij de bezoekers goed informeren. Het informeren van medewerkers gebeurt via:

- een mededeling op het prikbord in de personeelsruimte;
- het verslag van het overleg van het bedrijfsteam;
- de teamleider persoonlijk;
- via intranet.

Jaarlijks wordt er in- en extern een overzicht van de klachten gepubliceerd oa in het sociaal jaarverslag en op het intranet.

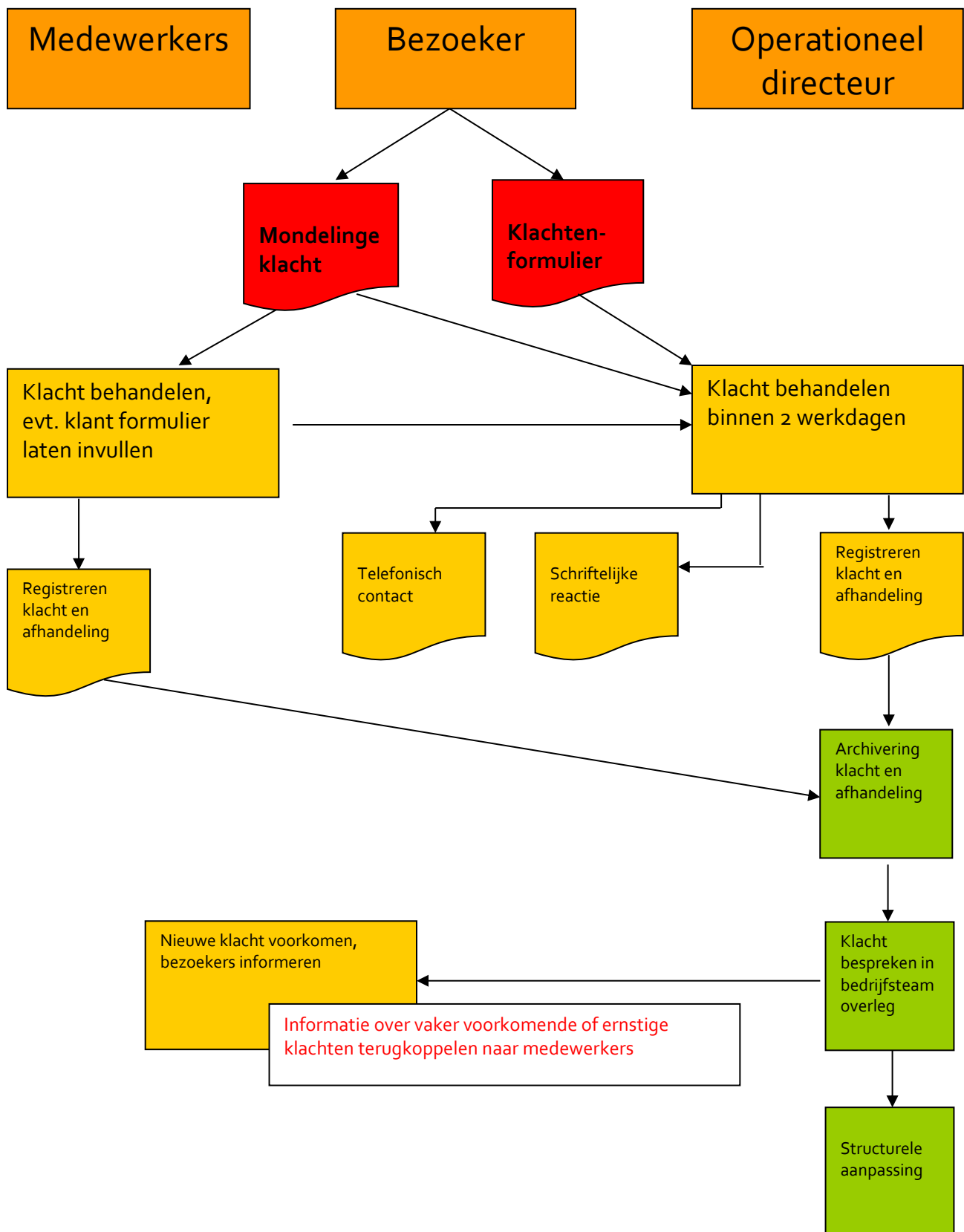
Klachten omzetten in verbetering

Aangezien (terechte) klachten verbeterkansen zijn, moet altijd worden gekeken of iets aan een bestaande situatie veranderd kan worden. Indien wordt overgegaan tot een aanpassing of verbetering van situatie en/of processen, dan wordt dit besluit geregistreerd in de klachtenmap.

6. Evaluatie klachtenprocedure

Twee maal per jaar wordt de klachtenprocedure onder de loep worden genomen in het bedrijfsteam overleg. Gekeken moet worden of de procedure nog effectief is. Ook worden de 'oude' klachten nog eens bekeken om te controleren of er met de klachten en verbeterkansen daadwerkelijk iets gedaan is. Of komen 'oude' klachten juist weer terug? Dan is het tijd voor actie.

7. Overzicht Klachtenprocedure SportPlaza



8. Evaluatie en wijzigingsblad

Dit protocol is goedgekeurd

Datum	Naam	Handtekening
24 / 11 / 2006 12 / 08 / 2014	Eugene van Loon Peter Barentsen	

Dit protocol is voor het laatst geëvalueerd op:

Datum	Samenvatting van bespreking, welke evt. aanpassingen zijn gedaan
Jan 2008	De procedure is deels aangepast. De tekst is veranderd omdat er een centraal reactieformulier is ingevoerd. De klachten worden centraal gearchiveerd door Jolanda Kienhorst. Jaarlijks wordt er in- en extern een overzicht van de klachten gepubliceerd o.a. in het sociaal jaarverslag, op de website en op het intranet.
Aug 2008 Jan 2009 Okt 2009	Geen wijzigingen noodzakelijk.
Jul 2010	"Het indienen van een klacht via het reactieformulier op internet", als derde alinea toegevoegd.
Jan 2011 Jul 2011 Jan 2012 Aug 2012 Jan 2013 Aug 2013	Geen wijzigingen doorgevoerd.
Aug 2014	Namen en logo aangepast.
Jan 2015 Aug 2015	Geen wijzigingen doorgevoerd.
Jan 2016	Ideeën-bus is uit de tekst verwijderd, volgorde tekst aangepast. Inhoudsopgave toegevoegd.
Aug 2016 Jan 2017	Geen wijzigingen doorgevoerd.
Aug 2017	Bijlage 7: 48 uur vervangen door 2 werkdagen
Jan 2018	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Aug 2018	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Jan 2019	Logo aangepast
Aug 2019	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Jan 2020	Document geëvalueerd, verwijzing klachten formulier gewijzigd naar email.

Het protocol moet 2 keer per jaar geëvalueerd worden.