



# **Protocol klachtenbehandeling**

**Sportfondsen Koning Willem-  
Alexander B.V.**

**2022/2023-1**

Hoofddorp  
Augustus 2022

# PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING

## SPORTFONDSEN KONING WILLEM-ALEXANDER B.V.

### INHOUDSOPGAVE

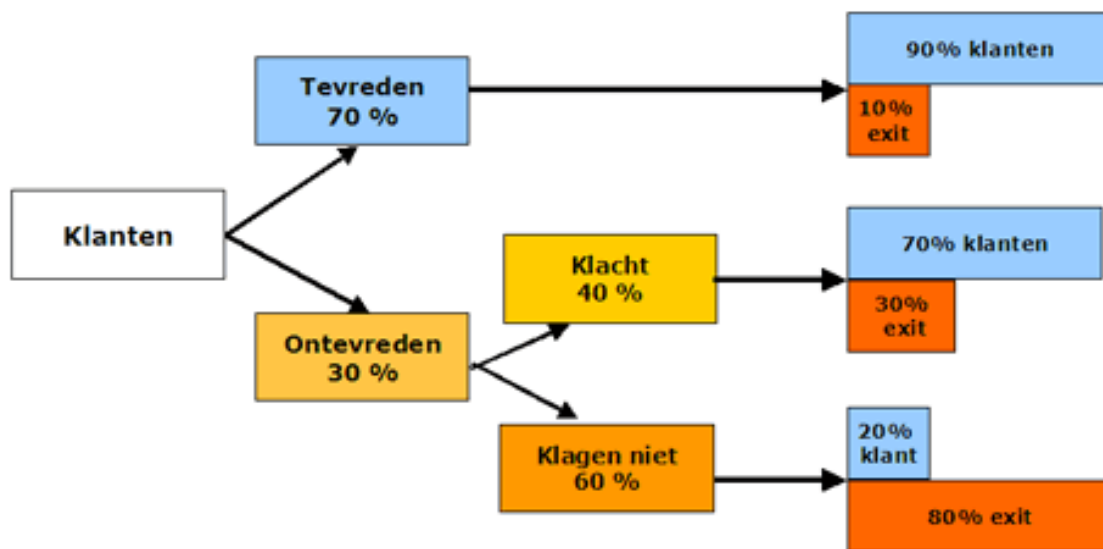
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT .....</b>	<b>4</b>
MONDELING.....	4
SCHRIFTELIJK.....	4
VIA INTERNET .....	4
<b>3. KLACHTEN REGISTRATIE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. KLACHTEN AFHANDELING .....</b>	<b>4</b>
WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR KLACHTENAFHANDELING? .....	4
REACTIE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

# 1. Inleiding

Klachten van bezoekers zijn een belangrijke bron van informatie voor organisaties en dus ook voor Sportfondsen Koning Willem-Alexander B.V. 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 Sportfondsen Koning Willem-Alexander B.V. 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 Sportfondsen Koning Willem-Alexander B.V. 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 internet

Bezoekers kunnen via onze [SKWA@sportfondsen.nl](mailto:SKWA@sportfondsen.nl) per mail een klacht indienen. De klacht komt dan centraal binnen.

## 3. Klachten registratie

Sportfondsen Koning Willem-Alexander B.V. 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 Sportfondsen Koning Willem-Alexander B.V. 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 Sportfondsen Koning Willem-Alexander B.V. 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;
- het hoofd zwemzaken/receptie in een persoonlijk gesprek;
- via intranet;
- via een mail aan (een deel van) de medewerkers.

Jaarlijks wordt er in- en extern een overzicht van de klachten gepubliceerd o.a. in het sociaal jaarverslag en op het intranet. De klachten worden met de gemeente besproken. (output criterium van gemeente, volgens exploitatie-contract SKWA/Gemeente.)

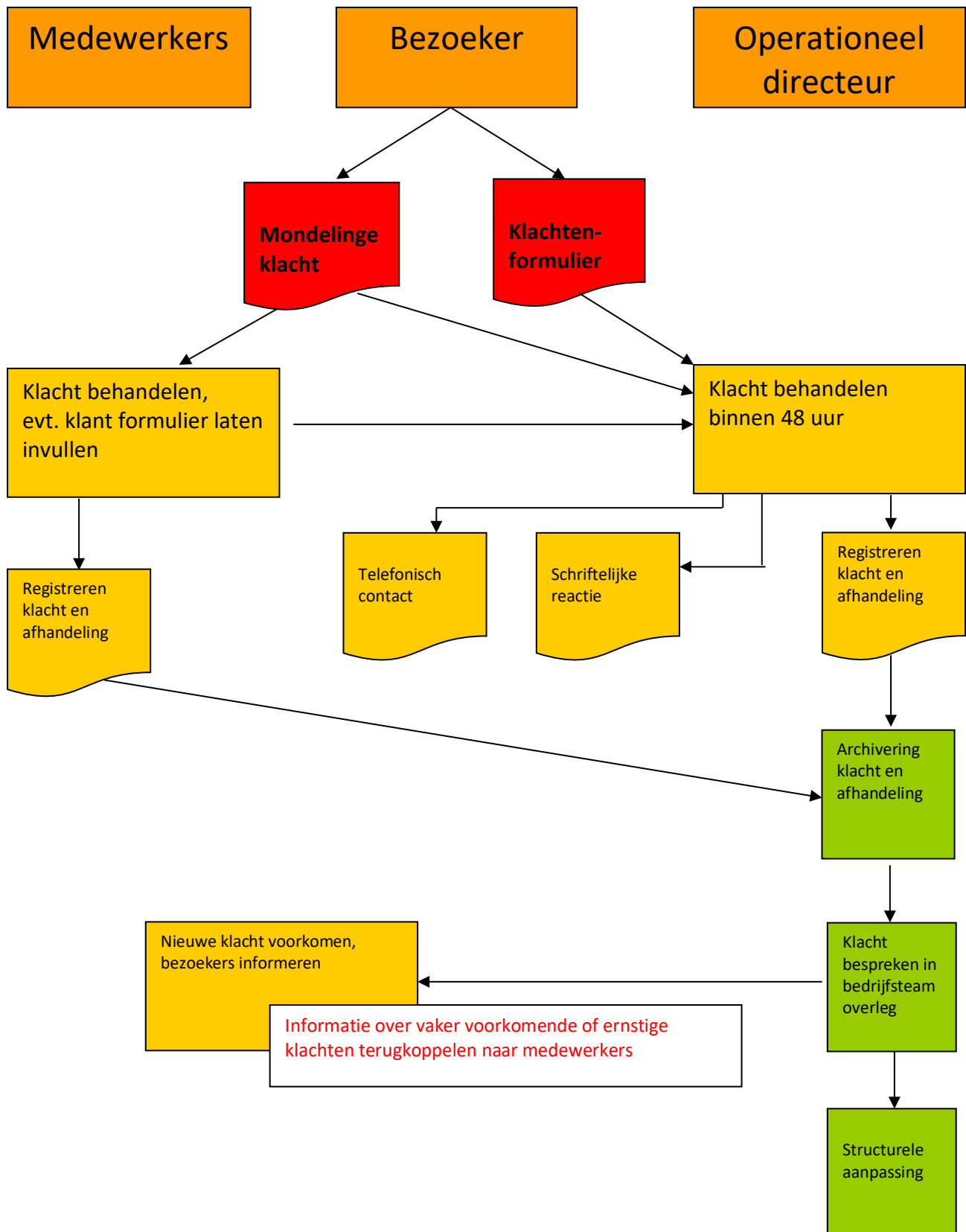
### Klachten omzetten in verbetering

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 SKWA B.V.



## 8. Evaluatie en wijzigingsblad

Dit protocol is goedgekeurd

Datum	Naam	Handtekening
01/03/ 2014	Eugene van Loon	

Dit protocol is voor het laatst geëvalueerd op:

Datum	Samenvatting van bespreking, welke evt. aanpassingen zijn gedaan
Mrt 2014	Protocol opgesteld
Aug 2014	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Jan 2015	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Aug 2015	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Jan 2016	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Aug 2016	Ideeën bus is uit de tekst verwijderd, volgorde tekst aangepast. Inhoudsopgave toegevoegd.
Jan 2017	Document geëvalueerd, artikel 5 is tekstueel aangevuld; (teamleider=hfd, + via mail aan (deel van)medewerkers De klachten worden met de gemeente besproken. (output.....etc.).
Aug 2017	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd.
Jan 2018	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd
Aug 2018	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd
Jan 2019	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd
Aug 2019	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd
Jan 2020	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd
Aug 2020	Document geëvalueerd, geen wijzigingen doorgevoerd
Jan 2021	Document i.v.m. lange sluiting en afwezigheid personeel n.a.v. corona pandemie niet geëvalueerd
Aug 2021	Document geëvalueerd en zonder wijzigingen vastgesteld
Jan 2022	Document geëvalueerd en zonder wijzigingen vastgesteld
Aug 2022	Document geëvalueerd en zonder wijzigingen vastgesteld