



Klachtenprocedure Stichting het Amstelbad

Stichting het Amstelbad streeft naar tevreden klanten. Het kan echter voorkomen dat een klant een klacht heeft over het bad, de organisatie of een van de medewerkers/vrijwilligers. Mocht dat het geval zijn dan is onderstaande procedure van kracht.

- De klant meldt de klacht bij de zwembadmanager;
- In een persoonlijk gesprek zal deze proberen tot een adequate oplossing te komen;
- Is er geen bevredigende oplossing gevonden of is de klacht dermate zwaar, dan neemt de klant telefonisch (voorzitter bestuur 06-22281713) of via de email (secretaris@amstelbad.nl) contact op met het zwembadbestuur;
- Ook de zwembadmanager licht het bestuur in over de klacht;
- Het bestuur gaat in gesprek met de klant en daar waar nodig met de zwembadmanager, om tot een bevredigende oplossing te komen;
- De klacht en de oplossing worden schriftelijk vastgelegd met een kopie naar de klant.

Mocht het onverhoopt gebeuren dat het bestuur en de klant niet tot overeenstemming komen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl/>

Voor klachten op het gebied van seksuele intimidatie en/of agressie en geweld treedt de procedure zoals vermeld in het Crisismanagementplan in werking.