

# KLACHTEN PROCEDURE SAILWISE



## **Wat is een klacht?**

Een klacht is elke serieuze uiting van ongenoegen over een van de activiteiten of over de handelswijze van de SailWise of een van haar medewerkers.

Klachten kunnen dus bijvoorbeeld betreffen:

- de accommodatie zelf
- het geboden programma
- de houding of handelswijze van de bemanning van een accommodatie
- de houding of handelswijze van vrijwilligers
- de houding of handelswijze van deelnemers
- de samenstelling van de groep
- de procedure van boekingen of betaling
- de houding of handelswijze van de kantoormedewerkers

Uitgangspunt is dat de klager de mogelijkheid krijgt zijn ongenoegen in een zo'n vroeg mogelijk stadium te uiten en in eerste instantie met de betrokkene, op wie de klacht betrekking heeft, zijn ongenoegen bespreekt en/of met de medewerkers van de accommodatie / het kantoor zijn ongenoegen bespreekt. Indien dit niet tot een voor de klager aanvaardbare oplossing leidt, kan de klager zich middels het klachtenformulier wenden tot de manager SailWise.

Het is natuurlijk ook mogelijk dat mensen ergens niet tevreden over zijn, maar geen klacht willen indienen, omdat men dat een te zwaar middel vindt. In zo'n geval is het ook van het grootste belang dat dit toch geregistreerd wordt (op de accommodaties kan dit bijvoorbeeld in de verslaggeving van de evaluatie van de week), omdat SailWise op het standpunt staat dat deze signalen wel opgepikt moeten worden. Enerzijds om mensen uitleg te kunnen geven, zodat zij weten dat ze gehoord worden. En anderzijds staat SailWise op het standpunt dat de organisatie van elke uiting van terechte kritiek moet kunnen en willen leren.

## **Hoe wordt de klacht afgehandeld?**

Klachten worden afgehandeld door de manager SailWise en indien de klacht de manager SailWise betreft door de directeur van SailWise.

De manager SailWise neemt kennis van de klacht en stuurt per ommegaande een ontvangstbevestiging, waarin ook melding gemaakt wordt van de periode van afhandeling (in principe maximaal 3 weken).

De manager SailWise onderzoekt de klacht en neemt indien nodig contact op met zowel de klager, als de overige betrokkenen (inclusief werknemers) om een nadere toelichting te horen.

De termijn van afhandeling bedraagt 3 weken. Mocht wegens onvoorziene omstandigheden de 3 weken termijn te kort zijn voor de afhandeling dan brengt de manager SailWise de klager en de overige betrokkenen daarvan schriftelijk op de hoogte en geeft daarbij aan binnen welke termijn de klacht wel wordt afgehandeld.

De klacht afhandeling geschiedt in principe schriftelijk (tenzij de klager genoeg neemt met een telefonische afhandeling) en wordt zowel naar de klager als overige betrokkenen gezonden (in geval van telefonische afhandeling worden ook de overige betrokkenen geïnformeerd). Indien de klacht gegrond is, wordt tevens aangegeven welke stappen zullen worden ondernomen om herhaling te voorkomen, het probleem op te lossen en/of op welke wijze de klager tegemoet zal worden gekomen.

Wat gebeurt er naderhand met de klachten?

De manager SailWise draagt zorg voor een goede verslaggeving van de afhandeling van de klachten, alsmede van een goede registratie.

Minimaal eenmaal per jaar worden de klachten geëvalueerd en de leerpunten doorgesproken met zowel de directie als de werknemers.