

Protocol klachtenbehandeling

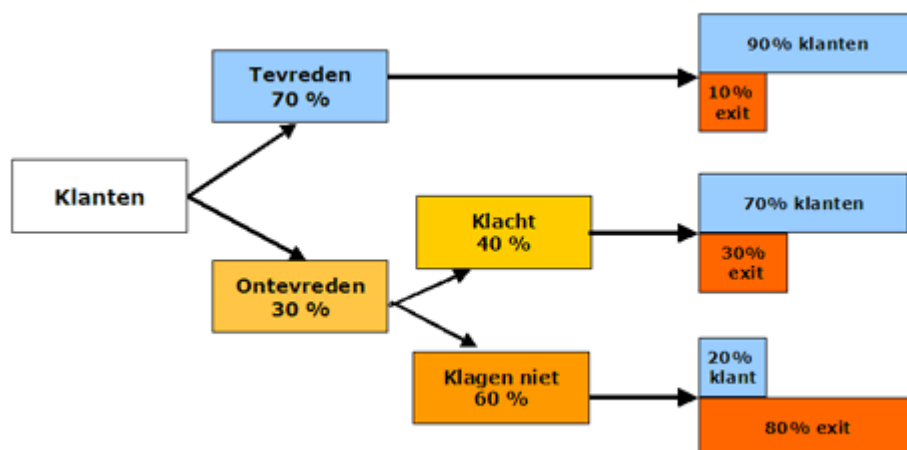
Sportfondsen Heemstede B.V.

2020

Heemstede
Januari 2021

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.

Klachtenafhandeling

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 deze zo goed mogelijk af te handelen en daardoor bezoekers tevreden te stellen. De manager van SportPlaza is eindverantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Hiermee wordt voorkomen dat waardevolle informatie ongebruikt blijft en problemen blijven voortbestaan. De manager kan naar aanleiding van bepaalde klachten aanpassingen doen.

Het indienen van een klacht via email en de routing

Bezoekers kunnen via ons emailadres infogroenendaal@sportplaza.nl een klacht indienen. De receptioniste bepaalt naar wie welke klacht gestuurd wordt. Hoofd receptie krijgt een cc van de klacht. Een klacht over horeca gaat naar hoofd horeca, een klacht over schoonmaak gaat naar Hoofd TD, een klacht over zwembazen gaat naar het mailadres van zwembazen, een klacht over de receptie gaat naar hoofd receptie. Bezoekers die vragen naar de manager worden door verwezen naar bovenstaande personen.

Het mondeling indienen van een klacht

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 mail sturen.

Klachten registeren

Hoofd receptie registreert alle klachten van bezoekers in een centrale 'klachtenmap'. Deze map wordt beheerd door hoofd receptie. In de klachtenmap worden de reacties op de klachten bewaard. Dit kunnen schriftelijke en mondelinge reacties zijn. Dit is nodig om achteraf te kunnen controleren of er structureel iets aan de klacht gedaan is.

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 persoonlijk gesprek;
- het verslag van het overleg van het bedrijfsteam;
- het verslag van het overleg van het zwembazen team;
- via 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, wordt dit besluit geregistreerd en in de klachtenmap gedaan.

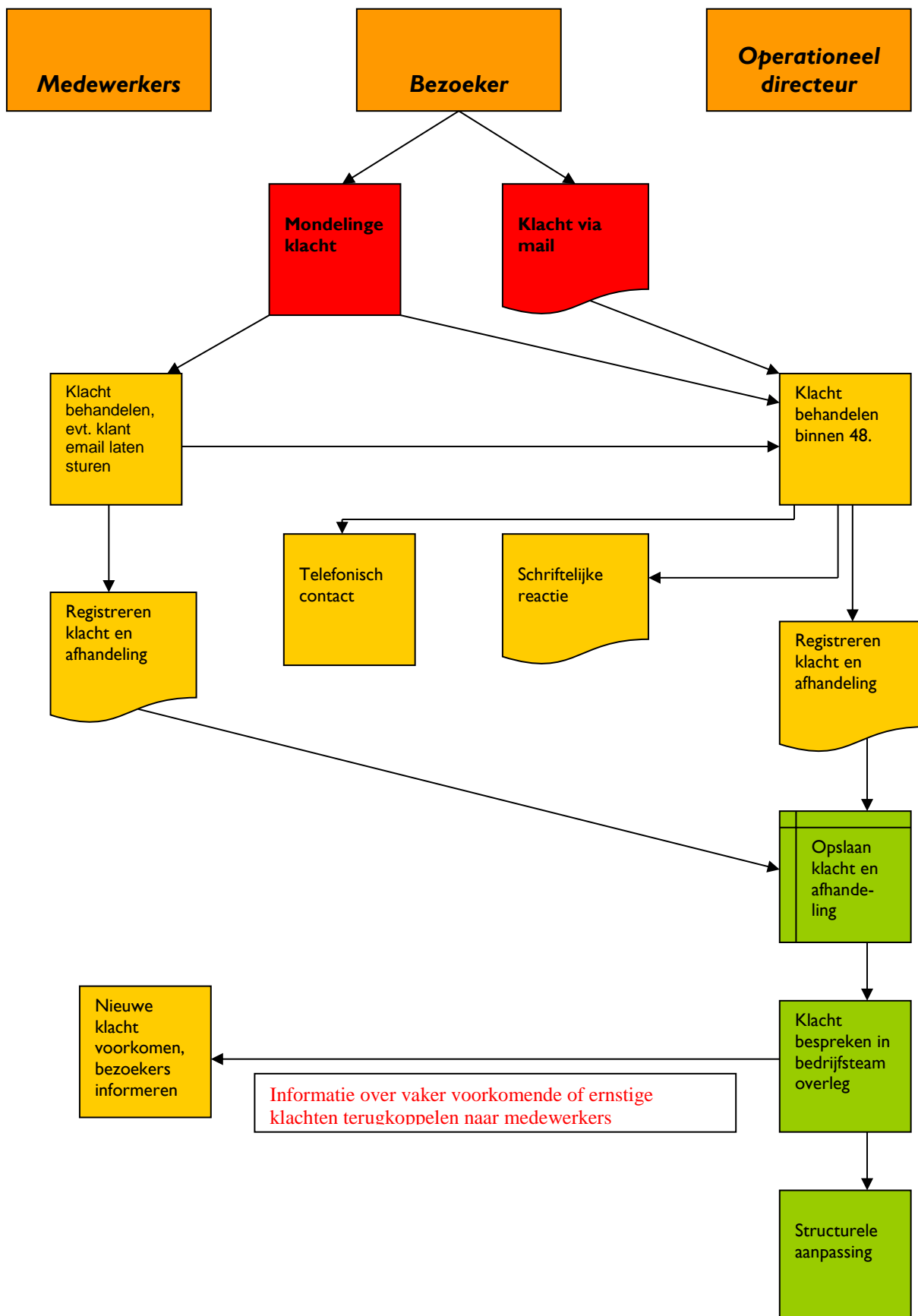
Klachtenprocedure evalueren

Twee maal per jaar moet 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.

Enkele tips om met klachten om te gaan:

- Laat de bezoeker duidelijk merken dat je hem/haar serieus neemt. Luister dus vooral goed en val de persoon niet in de rede. Hiermee kan al een groot deel van het probleem worden weggenomen. Veel klagers willen “het gewoon even kwijt”.
- Word niet boos, ook al ben je het niet met de klacht eens. Je moet maar denken dat het niet persoonlijk bedoeld is. Tenminste, meestal niet. Probeer te allen tijde vriendelijk te blijven.
- Ga niet met de bezoeker mee klagen. Zeg dus niet: “Ja, voor mij is het ook niet makkelijk hoor.”
- Als je niet weet hoe je met de klacht om moet gaan, dan geeft dat niks. Vraag de bezoeker een email te sturen. Laat hem / haar weten dat een collega contact op zal nemen.
- Beloof niet dat je de klacht kunt verhelpen, als je dat niet zeker weet. De frustratie van de klager wordt alleen maar groter als achteraf blijkt dat je je belofte niet waar kunt maken.
- Bedenk dat klachten goud waard zijn. Beter een klager dan een ontevreden bezoeker die zwijgt en naar de concurrentie overloopt.

Overzicht Klachtenprocedure SportPlaza



Dit protocol is goedgekeurd

Datum	Naam	Handtekening
1 okt 2020	Eugene van Loon	

Dit protocol is voor het laatst geëvalueerd op:

Datum	Samenvatting van bespreking, welke evt. aanpassingen zijn gedaan
1 januari 2021	Nieuw protocol ingevoerd

Het protocol moet 2 keer per jaar geëvalueerd worden.