

<p><b>Titel Hoofdproces:</b> Klachtenbeleid</p>	<p><b>Tilburg University</b> <b>Sports Center</b></p>
<p><b>Proceseigenaar:</b> Inge Schepers</p> <p><b>Versie nr.:</b> 2</p>	<p><b>Paraaf kwaliteitsfunctionaris</b></p>
<p><b>Besproken met:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>M.T. d.d. 13 april 2011</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Pendragon d.d. 10 aug. 2011</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Stafoverleg d.d. 13 april 2011</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Balieteam d.d. 18 april 2011</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Directeur Student Services d.d. 24 augustus 2011</b></li> </ul>	<p><b>Vastgesteld in M.T. d.d.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 22 juni 2011</li> </ul>
<p><b>Evalueren en bijstellen</b></p> <p><b>Met:</b> M.T.</p> <p><b>Datum:</b> juni 2012</p>	<p><b>Relaties met ander beleid of processen</b></p>

## Klachtenbeleid Tilburg University Sports Center

### 1. *Waarom een klachtenbeleid?*

Het Sports Center vindt het belangrijk dat de dienstverlening aan haar klanten naar tevredenheid van de klanten verloopt. Daar doen alle medewerkers van het Sports Center hun best voor. Toch kan het zijn dat er een fout wordt gemaakt, of dat klanten niet tevreden zijn over onze dienstverlening, ons beleid of het gedrag van onze medewerkers.

Als dat het geval is, dan horen wij dat graag. Uitingen van ontevredenheid en klachten neemt het Sports Center serieus. Iedere klacht is voor ons een gratis advies. We doen ons uiterste best om deze klacht zo goed mogelijk af te handelen. Ook zien we uitingen van ontevredenheid en klachten als een belangrijk signaal om kritisch te kijken of we onze dienstverlening structureel kunnen verbeteren.

Het Sports Center werkt, net zoals alle afdelingen en faculteiten van de Tilburg University onder de vlag van de Code of Conduct van de universiteit (<http://www.tilburguniversity.edu/education/masters-programmes/whytilburg/theuniversity/codeofconduct.html>). Ook maken wij gebruik van het klachtenreglement van de universiteit (<http://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/studeren/klacht-beroep/ckl/>). Het Sports Center kent echter klachten van een totaal andere aard en omvang. Het klachtenbeleid van de Tilburg University is soms te zwaar voor de opmerkingen die door onze klanten gemaakt worden.

Jaarlijks doet het Sports Center verslag van het aantal en de soort klachten.

### 2. *Klacht indienen*

De ontevredenheid kan direct besproken worden met een medewerker van het Sports Center. We proberen dan zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Wanneer de ontevredenheid dan nog niet naar wens is opgelost, kan de klant een klachtenformulier invullen bij de balie van het Sports Center, of via het digitale klachtenformulier, dat te vinden is op onze website (<http://www.tilburguniversity.edu/sportcentrum/overhetskantoor/tips/>).

De klant moet zelf de klacht indienen. Het indienen van een officiële klacht gaat volgens bepaalde regels. Ook hanteren wij bepaalde regels over hoe wij met de klachten omgaan.. Allereerst maken we een onderscheid in het niveau van de klachten.

### 3. *Niveaus van de klachten*

Binnen het klachtenbeleid onderscheiden we vier niveaus:

1. Tips en ideeën
2. Op- en aanmerkingen
3. Klachten
4. Seksuele intimidatie, discriminatie of geweld

#### 3.1 *Wat verstaat het Sports Center onder tips en ideeën?*

Een tip is een aanwijzing die de klant aan het Sports Center geeft om zaken te verbeteren. Onder idee verstaan wij: een concrete gedachte, ingeving of plan om het Sports Center te verbeteren of te veranderen.

#### 3.2 *Wat verstaat het Sports Center onder op- en aanmerkingen?*

Op- en aanmerkingen zijn minder zware klachten. Het gaat hier om een lichte vorm van het uiten van ongenoegen. Je kunt hierbij denken aan een douche die te warm of te koud is afgesteld, of de toiletten die niet fris ruiken.

#### 3.3 *Wat verstaat het Sports Center onder een klacht?*

Een klacht is een uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door het Sports Center of een medewerker van het Sports Center. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft

voor de klant. Een op- of aanmerking kan ook een klacht worden. Bijvoorbeeld wanneer de douche na een aantal weken nog steeds te warm of te koud blijkt te zijn.

### 3.4 Wat verstaat het Sports Center onder seksuele intimidatie, discriminatie of geweld?

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon bepaald gedrag of de aandacht van een ander als ongewenst seksueel getinte aandacht ervaart. Deze aandacht kan verbaal (opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken) zijn. Discriminatie is het onrechtmatig onderscheid maken tussen mensen of groepen. En geweld is elke kracht van meer dan geringe betekenis uitgeoefend op personen, goederen of zaken.

## 4. Klachtenprocedure

Hieronder beschrijven we de uitgangspunten voor de klachtenprocedure en de procesbeschrijving voor de klachtenprocedure.

### 4.1 Uitgangspunten klachtenprocedure

De uitgangspunten van het Sports Center voor de klachtenprocedure:

1. Alle klachten van de vier verschillende niveaus worden serieus in behandeling genomen.
2. Alle klachten van de vier verschillende niveaus worden goed geregistreerd voor evaluatie en verbetering.
3. Een klacht is een kans die zich aandient om de uitstraling van het Sports Center te verbeteren. De bedrijfscultuur die daarbij past is er een van willen verbeteren. Medewerkers hebben inlevingsvermogen, zijn inventief, tonen daadkracht en staan voor kwaliteit. Daarbij staat de oorzaak van klachten centraal en niet de symptomen.
4. De klachtenprocedure is laagdrempelig. Het klachtenbeleid en de klachtenprocedure zijn voor iedereen inzichtelijk.
5. Het Sports Center gaat uit van wederzijds respect tussen medewerkers van het Sports Center en de klanten.

### 4.2 Procesbeschrijving

#### 1. Procesbeschrijving tips en ideeën

nr	Handeling	Tijd	Wie
1	Legen (digitale) tips en ideeënbus	Iedere maandagmiddag	secretaresse
2	Bijvullen papieren tips en ideeënformulieren	wekelijks	Front Office medewerker
3	Registreren ontvangen tips en ideeën in digitaal bestand	Iedere maandagmiddag	secretaresse
4	Verdeling tips en ideeën over managers en teamleiders	Iedere maandagmiddag	secretaresse
5	Bespreking tips en ideeën met andere betrokken medewerkers	Binnen een week	Managers en teamleiders
6	Ontvangstbevestiging en terug rapportage aan klant	Binnen een week na het legen van de (digitale) bus	Managers en teamleiders
7	Afhandeling tips en ideeën. Verbeteringen en concrete actiepunten met bijbehorende deadlines opstellen	Binnen een maand	Managers en teamleiders
8	Idee in MT naar voren brengen	Binnen een maand	Managers en teamleiders
9	Eventuele laatste terug rapportage aan klant	Na uitvoeren actiepunten	Managers en teamleiders
10	Terugkoppeling afhandeling tips en ideeën naar secretaresse in verband met afwerking registratie (datum en print van de reactie)	Na uitvoeren actiepunten	Managers en teamleiders
11	Afgewerkte meldingen verwerken in het registratie-systeem.	Na uitvoeren actiepunten	Secretaresse

## 2. Procesbeschrijving op- en aanmerkingen

nr	Handeling	Tijd	Wie
1	Legen (digitale) op- en aanmerkingenbus	Iedere maandagmiddag	secretaresse
2	Bijvullen papieren op- en aanmerkingenformulieren	wekelijks	Front Office medewerker
3	Registreren ontvangen op- en aanmerkingen in digitaal bestand	Iedere maandagmiddag	secretaresse
4	Verdeling op- en aanmerkingen over managers en teamleiders	Iedere maandagmiddag	secretaresse
5	Bespreking op- en aanmerkingen met andere betrokken medewerkers	Binnen een week	Managers en teamleiders
6	Ontvangstbevestiging en terug rapportage aan klant	Binnen een week na het legen van de (digitale) bus	Managers en teamleiders
7	Afhandeling op- en aanmerkingen.	Binnen een week na het legen van de (digitale) bus	Managers en teamleiders
8	Indien nodig: melding facilitair bedrijf.	Binnen een week na het legen van de (digitale) bus	Conciërges en Front Office medewerker
9	Eventuele verbeteringen en concrete actiepunten met bijbehorende deadlines opstellen	Binnen een maand	Managers en teamleiders
10	Toezicht houden op afhandeling.	Binnen een maand	Managers en teamleiders
11	Eventuele laatste terug rapportage aan klant	Na uitvoeren actiepunten	Managers en teamleiders
12	Terugkoppeling afhandeling op- en aanmerkingen naar secretaresse in verband met afwerking registratie (datum en print van de reactie)	Na uitvoeren actiepunten	Managers en teamleiders
13	Afgewerkte meldingen verwerken in het registratie-systeem.	Na uitvoeren actiepunten	Secretaresse

## 3. Procesbeschrijving klachten\*

nr	Handeling	Tijd	Wie
1	Legen (digitale) klachtenbus	Iedere maandagmiddag	secretaresse
2	Bijvullen papieren klachtenformulieren	wekelijks	Front Office medewerker
3	Registreren ontvangen klachten in digitaal bestand	Iedere maandagmiddag	secretaresse
4	Verdeling klachten over managers en teamleiders. Het hoofd van het Sports Center ontvangt alleen de klachten van niveau 3 als het om de bejegening van de klant door een medewerker gaat.	Iedere maandagmiddag	secretaresse
5	Bespreking klachten met andere betrokken medewerkers	Binnen een week	Managers en teamleiders (en Hoofd Sports Center)
6	Ontvangstbevestiging en terug rapportage aan klager	Binnen twee weken	Managers en teamleiders (en Hoofd

			Sports Center)
7	In geval van bejegening: de klager wordt gehoord door het Hoofd Sports Center	Binnen twee weken	Hoofd Sports Center
8	In geval van bejegening: de beklaagde wordt gehoord door het Hoofd Sports Center	Binnen twee weken	Hoofd Sports Center
9	In het geval van een klacht over de bejegening van een medewerker is het Hoofd van het Sports Center bevoegd om zich laten adviseren door deskundigen.	Binnen een maand	Hoofd Sports Center
10	Als het Hoofd van het Sports Center de klager in het gelijk stelt, kunnen, afhankelijk van de aard en zwaarte van de klacht, disciplinaire maatregelen volgen.	Binnen zes weken	Hoofd Sports Center
11	Afhandeling klachten. Ook meldt het Sports Center de verdere procedure of wat het met de klacht doet. Het Sports Center kan besluiten om een klacht niet in behandeling te nemen. De reden hiervoor wordt ook dan schriftelijk mede gedeeld.	Binnen een week na het legen van de (digitale) bus	Managers en teamleiders
12	Indien nodig: melding facilitair bedrijf.	Binnen een week na het legen van de (digitale) bus	Conciërges en Front Office medewerker
13	Eventuele verbeteringen en concrete actiepunten met bijbehorende deadlines opstellen	Binnen een maand	Managers en teamleiders
14	Concrete actiepunten in MT naar voren brengen	Binnen een maand	Managers en teamleiders
15	Toezicht houden op afhandeling.	Binnen een maand	Managers en teamleiders
16	Laatste terug rapportage aan klant	Na uitvoeren actiepunten	Managers en teamleiders en Hoofd Sports Center
17	Terugkoppeling afhandeling klachten naar secretaresse in verband met afwerking registratie (datum en print van de reactie)	Na uitvoeren actiepunten	Managers, teamleiders en Hoofd Sports Center
18	Afgewerkte meldingen verwerken in het registratiesysteem.	Na uitvoeren actiepunten	Secretaresse

\* Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, heeft een geheimhoudingsplicht

#### 4. Procesbeschrijving seksuele intimidatie, discriminatie of geweld\*

nr	Handeling	Tijd	Wie
1	Legen (digitale) klachtenbus	Iedere maandagmiddag	secretaresse
2	Bijvullen papieren klachtenformulieren	wekelijks	Front Office medewerker
3	Registreren ontvangen klachten in digitaal bestand	Iedere maandagmiddag	Secretaresse
4	Melding klachten niveau 4 bij het Hoofd Sports Center	Iedere maandagmiddag	Secretaresse
5	Het Hoofd van het Sports Center is bevoegd om informatie	Binnen een	Hoofd

	in te winnen, volgens de methodiek van hoor en wederhoor.	week	Sports Center
6	Het Hoofd van het Sports Center hoort eerst de klager	Binnen een week	Hoofd Sports Center
7	Het Hoofd van het Sports Center hoort vervolgens de beklagde	Binnen een week	Hoofd Sports Center
8	Het hoofd van het Sports Center kan zich laten adviseren door deskundigen	Binnen twee weken	Hoofd Sports Center
9	Het hoofd van het Sports Center oordeelt op basis van de normen die binnen het Sports Center gelden, zorgvuldigheid en redelijkheid.	Binnen vier weken	Hoofd Sports Center
10	Klachten worden behandeld volgens het algemene klachtenbeleid van de Tilburg University en kunnen, na overleg met de klager en alleen met toestemming van de klager, terecht komen bij de vertrouwenspersonen van de Tilburg University. Meer informatie hierover is terug te vinden op de website van de Tilburg University ( <a href="http://www.tilburguniversity.edu/nl/over-tilburg-university/trouwenspersonen/">http://www.tilburguniversity.edu/nl/over-tilburg-university/trouwenspersonen/</a> of <a href="http://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/studeren/klacht-beroep/ckl/">http://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/studeren/klacht-beroep/ckl/</a> ).	Binnen vier weken	Hoofd Sports Center
11	Als het hoofd van het Sports Center de klager in het gelijk stelt, kunnen, afhankelijk van de aard en zwaarte van de klacht, disciplinaire maatregelen volgen.	Binnen zes weken	Hoofd Sports Center
12	Laatste terug rapportage aan klant	Binnen zes weken	Hoofd Sports Center
13	Terugkoppeling afhandeling klachten naar secretaresse in verband met afwerking registratie (datum en print van de reactie)	Na uitvoeren actiepunten	Hoofd Sports Center
14	Afgewerkte meldingen verwerken in het registratiesysteem.	Na uitvoeren actiepunten	Secretaress e

\* Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, heeft een geheimhoudingsplicht

##### 5. *Interne klachten*

Ook medewerkers van het Sports Center kunnen en mogen een klacht indienen over een collega of over een klant. Dezelfde processtappen als hierboven beschreven worden gevolgd. Als het hoofd van het Sports Center de klager in het gelijk stelt, kunnen disciplinaire maatregelen genomen worden tegen de beklagde, of kan in het uiterste geval de klant de toegang tot het Sports Center en dus het toegangsrecht ontnomen worden, zonder terugbetaling van het sportgeld.