Klachtenprocedure Aqua Zuyd Academy

Versie oktober 2026

We willen dat jij, en de organisatie waarvoor je werkt, tevreden bent over onze opleidingen en begeleiding. Ben je dat niet, dan horen we het graag. Een klacht helpt ons om beter te worden. In deze procedure lees je hoe je een klacht indient en hoe we die afhandelen.

1. Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen over alles wat met onze dienstverlening te maken heeft: de inhoud en organisatie van een opleiding, de begeleiding, een beoordeling door ons, de communicatie, de leeromgeving of de facturering. Deze procedure geldt voor deelnemers én voor organisaties die deelnemers bij ons aanmelden, zoals zwembaden, zwemscholen en gemeenten.

Ben je het niet eens met de uitslag van een examen dat wordt afgenomen door een externe examenorganisatie (zoals de Nationale Raad Zwemveiligheid, Reddingsbrigade Nederland of NIKTA)? Dan geldt het bezwaar- en beroepsreglement van die organisatie. We helpen je graag op weg.

2. Zo dien je een klacht in

Dien je klacht schriftelijk in, op een van deze manieren:

a. per e-mail aan **info@aquazuydacademy.nl**, onder vermelding van “Klacht”;

b. via het contactformulier op **aquazuydacademy.nl/contact**;

c. per post aan Aqua Zuyd Academy, t.a.v. de directie, Ruys de Beerenbroucklaan 29, 6417 CC Heerlen.

Vermeld in je klacht in elk geval je naam en contactgegevens, de opleiding of het traject waar het om gaat, een omschrijving van de klacht en wanneer het speelde, en welke oplossing je zou willen.

Dien je klacht zo snel mogelijk in, en in elk geval binnen twee maanden nadat je het probleem hebt ontdekt. Hoe eerder we ervan weten, hoe beter we het kunnen oplossen.

3. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigen we dat we je klacht hebben ontvangen. Je hoort dan ook wie je klacht behandelt.

4. Behandeling van je klacht

a. Je klacht wordt behandeld door de coördinator of de directie van Aqua Zuyd Academy. Gaat de klacht over de persoon die normaal klachten behandelt, dan behandelt iemand anders je klacht.

b. We nemen contact met je op als we meer informatie nodig hebben, en geven betrokkenen de gelegenheid hun kant van het verhaal te vertellen.

c. Binnen 2 weken na ontvangst laten we je schriftelijk weten of we je klacht gegrond vinden en welke oplossing of maatregelen we voorstellen.

d. Hebben we meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat er meer mensen bij betrokken zijn, dan kunnen we deze termijn met maximaal 4 weken verlengen. We laten je dat vóór het einde van de eerste termijn schriftelijk weten, met de reden.

5. Wanneer we een klacht niet in behandeling nemen

We nemen een klacht niet in behandeling als:

a. de klacht anoniem is ingediend;

b. de klacht gaat over een andere partij dan Aqua Zuyd Academy (bijvoorbeeld een examenorganisatie of een stagezwembad). We vertellen je dan bij wie je terechtkunt;

c. je de klacht intrekt.

Als we je klacht niet in behandeling nemen, laten we je dat binnen 5 werkdagen schriftelijk weten, met de reden.

6. Niet eens met de afhandeling?

Ben je het niet eens met hoe we je klacht hebben afgehandeld? Laat het de directie dan binnen 2 weken na onze schriftelijke reactie schriftelijk weten. De directie neemt je klacht opnieuw in behandeling en reageert binnen 2 weken.

Komen we er samen niet uit, dan kun je het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter, zoals beschreven in onze algemene voorwaarden. Als consument kun je kiezen voor de rechter van je eigen woonplaats.

7. Vertrouwelijkheid en registratie

a. We behandelen je klacht en je gegevens vertrouwelijk en gebruiken ze alleen om je klacht af te handelen.

b. We registreren klachten en de afhandeling ervan en bewaren dit 2 jaar na de afhandeling. Daarna verwijderen we de gegevens.

c. Jaarlijks evalueren we alle klachten. Is een klacht gegrond, dan nemen we waar nodig maatregelen om herhaling te voorkomen.

8. Contact

Aqua Zuyd Academy, Ruys de Beerenbroucklaan 29, 6417 CC Heerlen. E-mail: info@aquazuydacademy.nl. Telefoon: +31 6 41555630. KvK-nummer 85640700.