

Steekproef rapport

Licentie Nationale Zwemdiploma's



Algemene gegevens

Klantcodenummer : 0032685
Naam Zwemlesaanbieder : Stichting Waterlicht
Adres : p/a Van Almondelaan 11
Postcode/plaats : 3742 MD Baarn
Contactpersoon : Peter Mellenberg en Willem Verwoerd
Audit uitgevoerd door : Michael van den Beld op 21 december 2022
Audit Sn uitgevoerd door : Michael van den Beld op 24 mei 2023
Audit Surv uitgevoerd door : Michael van den Beld op 22 februari 2024
Steekproef uitgevoerd door : Michael van den Beld op 22 januari 2025

Tariefklasse

- 1 Openluchtzwembaden, zwemverenigingen en onderwijs- en zorginstellingen
- 2 Overdekte zwembaden tot 250 m2 en (particuliere) zwemscholen
- 3 Combizwembaden en overdekte zwembaden vanaf 250 m2

Onderdeel

- Zwem-ABC Verlenging voor Licentie Nationale Zwemdiploma's
- Snorkelen Verlenging voor Licentie Nationale Zwemdiploma's
- Survival Verlenging voor Licentie Nationale Zwemdiploma's



Steekproef rapport

Voldoen aan de criteria Handboek Licentie Nationale Zwemdiploma's (versie sept. 2022 - v2)

Deel A: Zwemspecifiek kader		
Eisen	✓	Toelichting Stichting Waterlicht is opgericht om inclusie, vitaliteit en het welbevinden te bevorderen. Alle hulpverleners, dus politie, ambulance personeel, brandweer en zorg medewerkers krijgen de mogelijkheid om elke woensdag tussen 11.00 en 13.00 in het Optisport Zwembad Almere Poort, te genieten van vrij zwemmen, snorkelen, duiken en duiklessen.
A1 Sociale Veiligheid		
Heb je van iedere lesgevende en/of examinator een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) in jouw bezit?	✓	Bij Stichting Waterlicht is er huidig 1 zwemlesgevende. Hiervan is de VOG opgevraagd en ingezien. Stichting Waterlicht heeft 10 mogelijke zwemlesgevendensnorkelen. Van deze zwemlesgevendensnorkelen zijn de VOG's opgevraagd en ingezien. <i>Tussen de audit in 2022 en de steekproef in 2025 zijn er geen wijzigingen opgetreden in het team zwemlesgevendensnorkelen (Zwem-ABC, Snorkelen en Survival).</i>
Ben je in het bezit van en hanteer je de richtlijnen uit de Gedragscode Zwembranche of gelijkwaardig?	✓	De meest recente (nieuwe) Gedragscode Zwembranche is aanwezig en is ook in het bezit van de zelfstandig zwemlesgevende. De Gedragscode Zwembranche is ook via app gedeeld met direct betrokkenen binnen Stichting Waterlicht. Tevens is er een NOB-protocol. <i>De Gedragscode Zwembranche is ook via app gedeeld met direct betrokkenen binnen Stichting Waterlicht.</i> <i>Verder is aangegeven aangaande gewenst gedrag en professioneel handelen:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Contact met VMCA (Vrijwilligers & Mantelzorg Centrale Almere) en cursus vertrouwenspersoon,</i>



		<ul style="list-style-type: none">• <i>Overleg geweest tussen S. Holtkamp Sport, Almere, NOC*NSF en Stichting Waterlicht. Verslag ingezien waar sociale veiligheid onderdeel van was).</i>
Is er gecommuniceerd richting ouders/verzorgers over de beschikbaarheid van een (landelijk) telefonisch meldpunt of gelijkwaardig en kun je dit aantonen?	✓	<p>Stichting Waterlicht heeft een Preventie- en integriteitsbeleid. Deze is inzichtelijk voor alle gebruikers.</p> <p>In het Preventie- en integriteitsbeleid staat Centrum Veilige Sport Nederland vermeld. Ook staat er vermeld dat er mogelijk een vertrouwenspersoon te benaderen is.</p> <p><i>Bij de steekproef in 2025 is geconstateerd dat Centrum Veilige Sport nog steeds in het Preventie- en integriteitsbeleid staat Ook staat er vermeld dat er mogelijk een vertrouwenspersoon (Antoinette K.) te benaderen is.</i></p>
A3 Lesplan		
Kun je een lesplan overleggen dat voldoet aan het criterium?	✓	<p>Lesplan Stichting Waterlicht (aangepaste versie 30-01-2024) is ingezien. Het lesplan bevat voor zowel het Zwem-ABC als ook voor Snorkelen en Survival:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visie,• Methode,• Organisatie,• Uitwerkingen. <p><i>Lesplan Stichting Waterlicht (aangepaste versie 30-01-2024) met de onderdelen Zwem-ABC, Snorkelen en Survival is ingezien.</i></p>
Is het lesplan bekend en toegankelijk voor alle lesgevers?	✓	<p>Het lesplan Stichting Waterlicht (aangepaste versie 30-01-2024) is door de zwemlesgevende zelf opgesteld.</p> <p><i>Het lesplan Stichting Waterlicht (aangepaste versie 30-01-2024) is ook gedeeld met de mogelijke zwemlesgevers Snorkelen.</i></p>
Wordt er aantoonbaar conform het lesplan gewerkt?		<p>Middels inzicht in een checklist C is inzichtelijk gemaakt dat conform het lesplan gewerkt wordt.</p>



	✓	Bij een volgende steekproef zal het werken volgens het lesplan verder aantoonbaar worden gemaakt. <i>Bij de steekproef in 2025 is inzicht verkregen in de werkwijze en organisatie van Stichting Waterlicht.</i>
A4 Zicht op vorderingen		
Kun je aantonen dat er regelmatig transparante informatie gedeeld wordt met de ouders/verzorgers gericht op de vorderingen van het kind?	✓	Communicatie naar gebruikers (degenen die zwemonderwijs volgen binnen Stichting Waterlicht) verloopt via o.a: <ul style="list-style-type: none">• Checklist (een checklist C is tijdens de audit ingezien). <i>Checklist ingezien.</i>
Kun je aantonen dat de vorderingenregistratie per leerling up to date is?	✓	Een checklist C is tijdens de audit ingezien en hierop was het volgende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none">• Examenprogramma en onderdelen per proef,• Data wanneer een onderdeel voldoende werd uitgevoerd (en dus beheerst werd).
A6 Administratie en organisatie diplomazwemmen		
Voldoet jouw accommodatie voor het organiseren van diplomazwemmen aan de eisen conform de Examenregeling Nationale Zwemdiploma's? Indien dit niet het geval is, kun je dan aantonen dat je met een accommodatie die wel voldoet afspraken hebt gemaakt over het organiseren van diplomazwemmen? Heb je van deze locatie een schriftelijke bevestiging geschiktheid accommodatie voor diplomazwemmen, afgegeven door de Nationale Raad Zwemveiligheid?	✓	Een controle ter goedkeuring is uitgevoerd bij zwembad Almere Poort (conform Examenregeling Nationale Zwemdiploma's). Zie hiervoor de opgemaakte bevestiging (van 13 oktober 2017 en nog opgemaakt in oud format).
Houd je je aan de procedure voor het aanvragen van diplomazwemmen? Licht toe hoe je dit intern borgt.		Stichting Waterlicht is per december 2022 een nieuwe toetredere. De zwemlesgevende heeft inzicht in de administratie en organisatie van het diplomazwemmen en het gebruik van de systemen Automatisch Aanvragen Diplomazwemmen en de webwinkel. Het diplomazwemmen van 16-12-2022 is correct aangemeld en ook het verwerken van dit



		<p>diplomazwemmen (examenresultaat en evaluatie organisatie diplomazwemmen) is correct uitgevoerd.</p> <p>Bij het eerstvolgende steekproef zal, naast de uitvoering van het diplomazwemmen, ook gecheckt gaan worden of de procedures van het bestellen van Nationale Zwemdiploma's (en mogelijk andere middelen) goed uitgevoerd zijn.</p> <p>✓ <i>Er is gesproken over de rol van de Examinator Nationale Zwemdiploma's (o.a administratie, voorraadbeheer (borg proces bestellen en uitgeven Nationale Zwemdiploma's), bewaking kwaliteit en objectiviteit diplomazwemmen. Prima op orde!</i></p>
<p>Er is sprake van aantoonbare procesborging kwaliteit diplomazwemmen (uitvoering activiteit conform Examenregeling Nationale Zwemdiploma's) en beoordeling individuele kandidaten tijdens het diplomazwemmen.</p>		<p>Het diplomazwemmen van 16-12-2022 is correct aangemeld en ook het verwerken van dit diplomazwemmen (examenresultaat en evaluatie organisatie diplomazwemmen) is correct uitgevoerd.</p> <p>✓ <i>In 2022 en in 2024 is diplomazwemmen voor het Zwem-ABC georganiseerd door Stichting Waterlicht. Verslagen zijn ingezien.</i></p>



Deel A: Specifieke criteria onderdeel Zwem-ABC		
Eisen	✓	Toelichting
A2 Lesgevers		
Beschikken alle lesgevers over de vereiste kwalificaties?	✓	Bij Stichting Waterlicht is er huidig 1 zwemlesgevende. Hiervan is een diploma opgevraagd en ingezien. <i>Bij Stichting Waterlicht is er huidig 1 zwemlesgevende (Willem V.).</i>
Zijn de diploma's/certificaten van de lesgevers aanwezig, geldig en volledig?	✓	Zie hierboven. <i>Zie hierboven.</i>
Vindt er een vakinhoudelijke bijscholing plaats op het gebied van zwemonderwijs (minimaal 8 uur per 2 jaar)?	✓	De zwemlesgevende verzorgt zelf beroepsopleidingen, waaronder o.a. ook het onderdeel Lesgever Zwem-ABC. Derhalve is hij goed op de hoogte van de meest recente ontwikkelingen. <i>Vakinhoudelijke bijscholing Zwem-ABC:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>De zwemlesgevende verzorgt zelf beroepsopleidingen,</i>• <i>een Dag van het Zwemonderwijs voor zwemverenigingen,</i>• <i>Bijscholing toezichthouden bij Stichting Waterlicht.</i>
Bij stagiaires: is er sprake van aantoonbare professionele begeleiding/opleiding/leerresultaat van stagiaires.	Nvt	Stichting Waterlicht heeft nog geen stagiaires. Wel heeft de zwemlesgevende (tevens opleidingsdocent) destijds een verdieping praktijkbegeleider gevolgd. <i>Stichting Waterlicht heeft nog geen stagiaires.</i>
A5 Examinator		
zijn recente verslagen van de examinator (interne kwaliteitsborging) en het laatste evaluatierapport gedelegeerde aanwezig?	✓	De zwemlesgevende is in het bezit van een geldig certificaat Examinator Nationale Zwemdiploma's. Het verslag van het diplomazwemmen van 16-12-2022 is aangeleverd en ingezien. <i>Huidig is er 1 zwemlesgevende in het bezit van een geldig certificaat Examinator Nationale Zwemdiploma's (Willem V.).</i>



Toon aan hoe deze intern gecommuniceerd zijn met alle direct betrokkenen medewerkers de zwemles.	Nvt	
Toon aan welke opvolgingsacties hebben plaatsgevonden naar aanleiding van verslagen en/of evaluatierapport om de kwaliteit van het diplomazwemmen te optimaliseren.	✓	De evaluatie van het diplomazwemmen van 16-12-2022 is direct met elkaar besproken. <i>In 2022 en in 2024 is het diplomazwemmen van Stichting Waterlicht bezocht door een gedelegeerde. Verslagen zijn ingezien en opvolgacties waren niet nodig. Kwaliteit was gewoon goed!</i>
A7 Examenregeling		
Is de examenregeling aanwezig op de leslocatie en op de locatie van het diplomazwemmen (digitaal of op papier)?	✓	De Examenregeling Nationale Zwemdiploma's is aanwezig.
Hebben de lesgevers voldoende kennis van de examenregeling minimaal hoofdstuk 1,2 en 4? Hoe wordt dit geborgd binnen de organisatie?	✓	De Examenregeling Nationale Zwemdiploma's is bij de zwemlesgevende (tevens Examinator Nationale Zwemdiploma's) bekend.



Deel A: Specifieke criteria onderdeel Snorkelen		
Eisen	✓	Toelichting Stichting Waterlicht heeft 10 mogelijke zwemlesgevendende Snorkelen. Van deze zwemlesgevendende zijn de VOG's opgevraagd en ingezien.
A2 Lesgevers		
Beschikken alle lesgevers over de vereiste kwalificaties?	✓	Stichting Waterlicht heeft 10 mogelijke zwemlesgevendende Snorkelen. Diploma's zijn opgevraagd en ingezien (1 mogelijke zwemlesgevendende snorkelen heeft een competentieverklaring en 1 zwemlesgevendende snorkelen is verbonden aan particulier opleidingsinstituut Swimpy die snorkelen als specialisatie aanbiedt). <i>Lijst van 10 mogelijke zwemlesgevendende Snorkelen is onveranderd gebleven.</i>
Zijn de diploma's/certificaten van de lesgevers aanwezig, geldig en volledig?	✓	Zie hierboven. <i>Zie hierboven.</i>
Vindt er een vakinhoudelijke bijscholing plaats op het gebied van snorkelen (minimaal 1 workshop per jaar)?	✓	Bij een volgende steekproef dient inzichtelijk te zijn dat vakkennis aangaande snorkelen wordt bijgehouden en blijvend ontwikkeld wordt. <i>Vakinhoudelijke bijscholing Zwem-ABC:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>De zwemlesgevendende verzorgt zelf beroepsopleidingen en heeft ook de bijscholing Snorkelen gegeven,</i>• <i>Scholing kader Snorkelen: examenprogramma Snorkelen uitgevoerd (diplomazwemmen) en Zwemmend Redden voor Zwembaden</i>• <i>Bijscholing toezichthouden bij Stichting Waterlicht.</i>
Bij stagiaires: is er sprake van aantoonbare professionele begeleiding/opleiding/leerresultaat van stagiaires.	Nvt	Stichting Waterlicht heeft nog geen stagiaires. <i>Stichting Waterlicht heeft nog geen stagiaires.</i>
A5 Examinator		
zijn recente verslagen van de examinator (interne kwaliteitsborging) en het laatste	✓	Binnen Stichting Waterlicht heeft 1 persoon deelgenomen aan de normeringssessie Snorkelen (op 20 februari 2023, ingezien).



evaluatie­rapport gedelegeerde aanwezig?	✓	Bij de eerstvolgende steekproef zal er een check worden uitgevoerd op verslagen van de examinator. <i>In 2023 is diplomazwemmen Snorkelen uitgevoerd. Verslag is via het systeem Mijn Diploma-zwemmen ingezien.</i>
Toon aan hoe deze intern gecommuniceerd zijn met alle direct betrokkenen medewerkers de zwemles.	✓	Zie hierboven. <i>Aan alle mogelijke zwemlesge­venden Snorkelen is uitleg gegeven over de inhoud van de Snorkel­diploma's en de examenprogramma's voor Snorkelen 1, 2 en 3 zijn uitgevoerd. Ingezien.</i>
Toon aan welke opvolgingsacties hebben plaatsgevonden naar aanleiding van verslagen en/of evaluatie­rapport om de kwaliteit van het diplomazwemmen te optimaliseren.	✓	Zie hierboven. <i>Opvolgacties waren niet nodig. Kwaliteit was goed!</i>
Toon aan dat examinatoren hebben voldaan aan de inspanningsverplichting. (n.v.t. 1 ^e jaar)	Nvt	
A7 Examenregeling		
Is de examenregeling aanwezig op de leslocatie en op de locatie van het diplomazwemmen (digitaal of op papier)?	✓	De Examenregeling Nationale Zwemdiploma's is aanwezig.
Hebben de lesgevers voldoende kennis van de examenregeling minimaal hoofdstuk 1,2 en 4? Hoe wordt dit geborgd binnen de organisatie?	✓	Bij de eerstvolgende steekproef zal er een check worden uitgevoerd op voldoende kennis van de examenregeling. <i>De zwemlesge­vende verzorgt zelf beroepsopleidingen en heeft ook de bijscholing Survival gegeven.</i>



Deel A: Specifieke criteria onderdeel Survival		
Eisen	✓	Toelichting Stichting Waterlicht heeft huidig 1 zwemlesgevende Survival. Van deze zwemlesgevende is de VOG's reeds eerder opgevraagd en ingezien.
A2 Lesgevers		
Beschikken alle lesgevers over de vereiste kwalificaties?	✓	Er is huidig 1 zwemlesgevende Survival (Willem V.). Hij heeft deelgenomen aan de NRZ Bijscholing Survival op 15 januari 2024. <i>Er is huidig 1 zwemlesgevende Survival (Willem V.).</i>
Zijn de diploma's/certificaten van de lesgevers aanwezig, geldig en volledig?		
Vindt er een vakinhoudelijke bijscholing plaats op het gebied van Survival (minimaal 1 workshop per jaar)?	✓	Bij een volgende steekproef dient inzichtelijk te zijn dat vakkennis aangaande Survival wordt bijgehouden en blijvend ontwikkeld wordt. <i>De zwemlesgevende verzorgt zelf beroepsopleidingen en heeft ook de bijscholing Survival gegeven.</i>
Bij stagiaires: is er sprake van aantoonbare professionele begeleiding/opleiding/leerresultaat van stagiaires.	Nvt	Stichting Waterlicht heeft nog geen stagiaires. <i>Stichting Waterlicht heeft nog geen stagiaires.</i>
A5 Examinator		
Zijn recente verslagen van de examinator (interne kwaliteitsborging) en het laatste evaluatierapport gedelegeerde aanwezig?	Nvt	Binnen Stichting Waterlicht heeft 1 persoon deelgenomen aan de normeringssessie Survival (op 15 januari 2024, ingezien). Bij de eerstvolgende steekproef zal er een check worden uitgevoerd op verslagen van de examinator. <i>Nog niet van toepassing. Bij de eerstvolgende steekproef zal er een check worden uitgevoerd op verslagen van de examinator.</i>
Toon aan hoe deze intern gecommuniceerd zijn met alle direct betrokken medewerkers bij de zwemles.	Nvt	
Toon aan welke opvolgingsacties hebben plaatsgevonden naar aanleiding van verslagen en/of evaluatierapport om de	Nvt	



kwaliteit van het diplomazwemmen te optimaliseren.		
Toon aan dat examinatoren hebben voldaan aan de inspanningsverplichting (n.v.t. 1 ^e jaar).	Nvt	
A7 Examenregeling		
Is de examenregeling aanwezig op de leslocatie en op de locatie van het diplomazwemmen (digitaal of op papier)?	✓	De zwemlesgevende Survival (Willem V.) heeft voorafgaand aan de NRZ Bijscholing Survival de Examenregeling Nationale Zwemdiploma's - onderdeel Survival ontvangen.
Hebben de lesgevers voldoende kennis van de examenregeling minimaal hoofdstuk 1,2 en 4? Hoe wordt dit geborgd binnen de organisatie?	✓	De zwemlesgevende Survival (Willem V.) heeft door het volgen van de Normerings-sessie aangetoond kennis te hebben van de genoemde hoofdstukken.



Nationale Raad
Zwemveiligheid

**Keurmerk Veilig en
Schoon**

Datum laatste keuring

Nee

Klik of tik om
een datum in
te voeren.

Auditor Laatste Keuring

**Conclusie Laatste
Keuring**

Kies een item.

Deel B: Wettelijk en Keurmerk kader		
Eisen	<input checked="" type="checkbox"/>	Toelichting
B1 Ongevallenregistratie		
Is er een ongevallenregistratie aanwezig?	<input checked="" type="checkbox"/>	Er is een ongevallenregistratieformulier aanwezig. Er wordt samengewerkt met Optisport Zwembad Almere Poort.
Worden ongevallen met doorverwijzing geregistreerd?	<input checked="" type="checkbox"/>	Er is uitleg gegeven over de functie van ongevallenregistratieformulieren. Indien nodig zullen ongevallen met doorverwijzing geregistreerd worden.
is er sprake van preventie, evaluatie en eventuele aanvullende acties?	<input checked="" type="checkbox"/>	Bij onveilige situaties van de accommodatie zal er contact worden opgenomen met de exploitant van het zwembad: preventie, evaluatie en maatregelen.
B2 Toezichtplan		
Is er een actueel en volledig toezichtplan aanwezig, afgestemd op activiteiten zwemles en diplomazwemmen, is deze goedgekeurd door het bevoegd gezag en vindt er een periodieke evaluatie plaats?	<input checked="" type="checkbox"/>	Er is een toezichtplan Optisport Zwembad Almere Poort aanwezig (inclusief bijlage voor huurders). In dit toezichtplan is toezicht bij zwemles en diplomazwemmen opgenomen. Bij gebruik van zwembad Optisport Zwembad Almere Poort door Stichting Waterlicht is er altijd extra toezicht, zowel boven als onder water, aanwezig.
Is het toezichtplan in het bezit van lesgevers en is er getekend voor gelezen?	<input checked="" type="checkbox"/>	Het toezichtplan Optisport Zwembad Almere Poort is in bezit van de zwemlesgevende. Bij de audit is een steekproef gedaan op kennis van de inhoud van het toezichtplan bij de zwemlesgevende. Hij kon taken en verantwoordelijkheden aangaande toezicht prima weergeven.
B3 Calamiteitenplan		
Is er een calamiteitenplan aanwezig en is deze goedgekeurd door het bevoegd gezag?	<input checked="" type="checkbox"/>	Stichting Waterlicht verzorgt mogelijk zwemlessen en organiseert het diplomazwemmen in Optisport Zwembad Almere Poort. Van dit zwembad is een calamiteiten- en ontruimingsplan



	✓	<p>"Optisport Almere, zwembad Almere Poort (versies 06-01-2021 en 25-01-2021)" aanwezig.</p> <p><i>Bij de steekproef in 2025 ingezien:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Calamiteiten- en ontruimingsplan "Optisport Almere, zwembad Almere Poort,• Gebruikersovereenkomst (+ toelichting) voor sport- en/of zwemaccommodatie Optisport.
Is het calamiteitenplan in bezit van lesgevers en getekend voor gelezen?	✓	<p>Het calamiteiten- en ontruimingsplan "Optisport Almere, zwembad Almere Poort (versies 06-01-2021 en 25-01-2021)" is in bezit van zwemlesgevende. Hij heeft hiervoor getekend (tekenlijst voor ontvangst, gelezen en ernaar handelen is ingezien).</p> <p>Tijdens de audit is een steekproef uitgevoerd op bekendheid van de inhoud van het calamiteiten- en ontruimingsplan in relatie tot de eigen zorgplicht. Kennis hierover was zeer goed:</p> <ul style="list-style-type: none">• Taken en verantwoordelijkheden. <p><i>Tijdens de steekproef is gesproken over het calamiteiten- en ontruimingsplan. De kennis ervan is bekend en zeker daar het gaat over de eigen zorgplicht.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Taken, rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
Wordt er een jaarlijkse oefening gehouden (houder)? Wordt aantoonbaar voldaan aan de 3-jaarlijkse cyclus oefening (huurder)?	✓	<p>Ingezien dat er op 16 oktober 2022 een oefening is uitgevoerd (in samenwerking met de NOB):</p> <ul style="list-style-type: none">• Theorie,• Praktijk,• Ervaringen. <p>Een aanwezigheidslijst is ingezien.</p> <p><i>Uitgevoerd en inzichtelijk gemaakt:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Zwemmend Redden voor Zwembaden,• Toezichthouden,• Rondgang door de accommodatie.
Is er een schriftelijk evaluatierapport en zijn er opvolgingsacties genomen?	✓	<p>Zie hierboven.</p> <p><i>Zie hierboven.</i></p>

B4 Ontruimingsplan



Is er een ontruimingsplan aanwezig en is deze goedgekeurd door het bevoegd gezag?	✓	
Is het ontruimingsplan in bezit van lesgevers en getekend voor gelezen?	✓	Zie B3.
Wordt er een jaarlijkse oefening gehouden (houder)? Wordt aantoonbaar voldaan aan de 3-jaarlijkse cyclus oefening (huurder)?	✓	Zie B3.
Is er een schriftelijk evaluatierapport en zijn er opvolgingsacties genomen?	✓	
B5 Klanttevredenheid en Klachtenafhandeling van Ouders/Verzorgers		
Beschik je over een procedure gericht op klanttevredenheid en klachtenafhandeling?	✓	Stichting Waterlicht heeft een klachtenprocedure.
Hoe verloopt de procedure die wordt gevolgd inzake klanttevredenheid en klachtenafhandeling?	✓	Het proces bij een binnenkomende klacht verloopt als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • Innemen klacht, • Doornemen klacht, • Indien nodig overdracht naar een ander persoon, • Behandeling en afhandeling klacht. <p>Er wordt zorg gedragen voor een zo passend mogelijke oplossing wat betreft de afhandeling van klachten (z.s.m.).</p>
Aantoonbare jaarlijkse evaluatie en vervolgacties	Nvt	Nog niet van toepassing.
B6 Accommodatie zwemles en diplomazwemmen		
Beschik je over het meest recente rapport of meldingsformulier afgegeven door een daartoe bevoegde keurende instantie?	✓	

Legenda

Teken	Toelichting
✓	Voldoet aan criteria Licentie Nationale Zwemdiploma's
A	Voldoet niet aan criteria Licentie Nationale Zwemdiploma's Er is een afwijking geregistreerd.



S	Er is een suggestie tot verbetering vastgesteld. Wanneer deze suggestie in de opvolgende audit niet tot verbetering heeft geleid, dan kan worden overgegaan tot registratie van een afwijking.
n.v.t.	Niet van toepassing
Tekst	De tekst in het rapport is gebaseerd op de audit.
Tekst	De blauwe tekst is gebaseerd op aanvulling naar aanleiding van opgestuurde documenten na de audit.
<i>Cursief</i>	<i>De cursieve tekst in het rapport is gebaseerd op de uitgevoerde steekproef.</i>
<i>Cursief</i>	<i>De cursieve tekst is gebaseerd op aanvulling naar aanleiding van opgestuurde documenten na de uitgevoerde steekproef.</i>
<u>Onderstreept</u>	<u>De onderstreepte tekst in het rapport is gebaseerd op de uitgevoerde steekproef.</u>
<u>Onderstreept</u>	<u>De onderstreepte tekst in het rapport is gebaseerd op aanvulling naar aanleiding van opgestuurde documenten na de uitgevoerde steekproef</u>