

Klachtenregeling

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 6 mei 2019

Inhoud

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Voorwoord | 2 |
| 2 | Algemeen | 2 |
| 3 | Waarover kunt u een klacht indienen? | 2 |
| 4 | Klachten die buiten de regeling vallen | 2 |
| 5 | Hoe dient u een klacht in? | 2 |
| 6 | Afhandeling van de klacht | 3 |
| 7 | Niet in behandeling nemen van de klacht | 3 |
| 8 | Registratie van de klacht | 3 |

1 Voorwoord

Een klacht moet betrekking hebben op de wijze waarop een bestuur of persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Onder een 'gedraging' is mede een nalaten begrepen.

KV Apeldoorn hecht grote waarde aan een correcte benadering van haar leden. Belangrijk is dat de sociale omgang en haar regelgeving binnen het sportcomplex naar tevredenheid verloopt of wordt nageleefd. Maar fouten worden nu eenmaal gemaakt, want het blijft mensenwerk. Als u van mening bent dat wij tekort zijn geschoten of perso(o)n(en) zich niet aan de omgangregels houd(en) willen we ons graag inspannen om het op te lossen.

2 Algemeen

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat het bestuur van KV Apeldoorn moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening van die klachten. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt zal van geval tot geval verschillen. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldiging vaak een afdoende reactie zijn. Ook bij schriftelijk ingediende klachten kan een snelle en informele behandeling resultaat hebben. Dat de klager zijn klacht op schrift heeft gesteld is een aanwijzing dat hij/zij wil dat de zaak wat diepgaander wordt onderzocht. Daarom is voor schriftelijke klachten die aan een aantal eisen voldoen een procedure voorgeschreven. Ook bij deze klachten geldt steeds dat iedere informele vorm van afdoening mogelijk is, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. Het bestuur kan dus bij binnenkomst van een klaagschrift direct telefonisch contact opnemen met de klager om te proberen opheldering of genoegdoening te verschaffen. Blijkt de klager daarmee tevreden te zijn, dan is de klacht afgedaan. Er hoeft vervolgens geen procedurele stap meer te volgen. Ook in een wat verder stadium van de procedure is het altijd mogelijk tot een oplossing te komen, ook hier weer onder de voorwaarde dat de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg behoeft dan vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Leent een schriftelijk ingediende klacht zich niet voor een meer informele afhandeling, of is de klager daarmee niet tevreden gesteld, dan zal de klachtenprocedure moeten worden gevolgd, met alle waarborgen die deze de klager biedt. Daartoe bevat de wet (hoofdstuk 9 artikel 2 van de Algemene Bestuurswet (AWB) klachtregeling) een - overigens beperkt gehouden - aantal regels. Samengevat bepalen deze dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk moet worden bevestigd, dat de klacht tijdig en door een niet bij de klacht betrokken persoon moet worden afgehandeld, dat de klager dient te worden gehoord en dat deze een gemotiveerd antwoord moet ontvangen. Hoofdstuk 9 geeft niet aan op welke wijze het onderzoek van een klacht dient plaats te vinden. Het zal van de aard van de klacht afhangen in hoeverre van de verschillende mogelijkheden gebruik moet worden gemaakt. Het bestuur dient zorg te dragen dat over voldoende instrumenten beschikt kan worden om tot een behoorlijk onderzoek te komen. De AWB bepaalt dat ook de regels over de zorgvuldigheid en de belangenafweging bij de besluitvorming, van overeenkomstige toepassing zijn op de afhandeling van klachten. De wet schrijft een aantal minimeisen voor waaraan elke interne klachtbehandeling door een bestuur moet voldoen. Dit betekent dat binnen het KV Apeldoorn bestuur behandelingsprocedures kunnen verschillen. Steeds zal wel de 'ondergrens' van de voorgestelde klachtregeling in acht moeten worden genomen. Voorts moet nodeloos uiteenlopen van klachtprocedures binnen de organisatie in verband met de doorzichtigheid van procedures voor de aangesloten leden worden vermeden. Ten slotte is van belang dat de klachtprocedure kan dienen als voorprocedure voor een eventuele behandeling van de klacht door een externe, onafhankelijke klachtinstantie.

3 Waarover kunt u een klacht indienen?

Over de wijze waarop een bestuur of persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens u of een ander heeft gedragen. Onder een 'gedraging' is mede een nalaten begrepen. U kunt bij onjuiste behandeling/gedraging denken aan:

- een onjuiste behandeling/gedraging voor wat betreft omgangsvormen en fatsoen;
- het niet naleven van vastgestelde (beleid)regels
- het niet nakomen van gedane toezeggingen;
- geen bereidheid tot het herstellen van gemaakte fouten;
- het niet zorgvuldig omgaan met de gegevens en mededelingen die door u zijn verstrekt.

4 Klachten die buiten de regeling vallen

De klachtenregeling is bedoeld voor klachten over de gedragingen op het sportcomplex van KV Apeldoorn en / of tijdens wedstrijden of andere evenementen van KV Apeldoorn en 'haar' medewerker(s) / leden / vrijwilligers, maar is niet van toepassing als u ontevreden bent over de slechte koffie of de kleur van de deuren of over beleid, dan wel beleidsuitvoering in het algemeen van KV Apeldoorn (deze hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden). Als de gebeurtenis waarover u wilt klagen langer dan een maand geleden heeft plaatsgevonden wordt de klacht niet meer behandeld.

5 Hoe dient u een klacht in?

KV Apeldoorn onderscheidt twee categorieën klachten: aan de ene kant de schriftelijk ingediende klachten die aan een aantal voorwaarden voldoen, en alle overige klachten anderzijds. U kunt uw schriftelijke klacht indienen per post of via mail. Dit kan naar een van de bestuursleden van KV Apeldoorn gestuurd worden.

Op de website van KV Apeldoorn is het klachtenformulier te vinden. Het bestuur verzoekt hierbij om het formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Probeer hierbij zo volledig en helder mogelijk te zijn bij het omschrijven en motiveren van de klacht, dit om een correcte afhandeling te bespoedigen.

6 Afhandeling van de klacht

Voor alle klachten geldt, ook voor de telefonisch of mondeling ingediende klachten waarop niet aanstonds een bevredigend antwoord kan worden gegeven, dat enigerlei reactie van de kant van het bestuur moet volgen. Hoewel de wet op dit punt geen specifieke eisen stelt, geldt steeds dat ook mondelinge klachten zorgvuldig behandeld moeten worden.

De klachtbrief wordt door het bestuur ter behandeling gegeven aan het bestuurslid waaronder de betreffende persoon, waarop de klacht betrekking heeft, lid c.q. aangemeld is. Indien de klacht is gericht tegen een bestuurslid zal het bestuur deze zelf behandelen. Degene die uw klacht behandelt zal zo spoedig mogelijk de ontvangst van uw klachtbrief bevestigen en u meedelen wie de klacht gaat behandelen. Als u daar prijs op stelt kunt u uw klacht mondeling toelichten. Dat regelt u met degene die uw klacht behandelt. Van het overleg wordt dan een verslag van gemaakt.

De persoon op wie uw klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van uw klachtbrief. Ook heeft hij/zij het recht mondeling en/of schriftelijk zijn/haar oordeel over de klacht te geven. De toezendingplicht geldt niet als de klacht niet in behandeling wordt genomen of buiten deze regeling valt.

Het behandelende bestuurslid adviseert het bestuur over de afdoening van de klacht. Daarvoor wordt een rapport opgesteld. Dit bevat de bevindingen en advies van de behandelend bestuurslid/adviseur en een verslag van het horen van u en de betrokken persoon.

Het bestuur besluit daarna over de afdoening van de klacht en stelt u en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht en van de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden. Dit gebeurt binnen acht weken na ontvangst van de klachtbrief. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, maar dan ontvangt u daar bericht van.

7 Niet in behandeling nemen van de klacht

In sommige gevallen wordt de klacht niet behandeld. Dat is het geval als:

- over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft al eerder als een klacht is behandeld;
- de klacht later dan een maand na de gedraging wordt ingediend;
- de klacht geen betrekking heeft op een gedraging maar op iets anders, bijvoorbeeld de inhoud van een kopje koffie of een slecht humeur van een vrijwilliger
- het belang of de ernst van de gedraging waarover de klacht gaat kennelijk onvoldoende is;

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u daarvan binnen twee weken na ontvangst van de klachtbrief schriftelijk en gemotiveerd bericht.

8 Registratie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd, waarbij uw persoonlijke gegevens, met inachtneming van de wet AVG, vertrouwelijk worden behandeld.

Klachtenformulier

[Klachtenformulier invullen](#)