



Procedure i.v.m. behandeling van klachten

Als ouder/speler/vrijwilliger/supporter/... kunt u een klacht hebben. En dan is het belangrijk dat u met uw klacht bij iemand terecht kunt. Een klacht kan uit verschillende situaties voortkomen. Denk aan onvrede over het opleidingsplan, pesterijen of over andere zaken waarin de ouder/speler/vrijwilliger/supporter/... zich niet goed voelt behandeld. KVK Tienen neemt klachten altijd serieus, want het kan een aanwijzing zijn om de zorg of het beleid op bepaalde punten te verbeteren. Het verdient de voorkeur de klacht eerst voor te leggen aan de direct betrokkene, zoals de trainer of bestuurslid. Met die persoon wordt gekeken naar de oplossing. Indien dit niet mogelijk is, kan de klacht worden voorgelegd aan de direct leidinggevende (jeugdcoördinator/TVJO).

Wanneer er ook dan nog geen bevredigende oplossing komt, kan de klacht worden voorgelegd aan het dagelijks bestuur. Anonieme klachten gaan rechtstreeks naar onze Jeugdmanager. Hij zal proberen deze in alle discretie op te lossen.

Tips bij het indienen van een klacht

- zoek liever mondeling dan schriftelijk contact
- neem de tijd om uw klacht voor uzelf te formuleren
- voordat je iets zegt of typt, eerst tot 10 tellen
- vraag eventueel feedback aan iemand
- wees altijd eerlijk, beschrijf uw klacht zoals ze is
- bewaar altijd uw kalmte