



Klachtenprotocol bv SPORT

bv SPORT zal uw klacht als volgt in behandeling nemen

1. Nadat een klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van ons en wanneer een eerste tussenkomst van een ander dan de klachtbehandelaar geen uitkomst biedt, wordt de melding direct door de Front-Office opgenomen en geregistreerd als klacht.
2. Na de eerste mondelinge melding van de klacht, verzoekt bv SPORT de klager de klacht schriftelijk (post of e-mail) binnen 5 werkdagen aan bv SPORT toe te sturen.
3. Bij bv SPORT is de directeur verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van je klacht.
4. In de klachtenregistratie van bv SPORT nemen wij de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht.
5. De directeur van bv SPORT wijst de klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht toe aan de klachtbehandelaar. Dat is iemand anders dan degene over wie geklaagd wordt of die -mogelijkerwijs- bij de klacht betrokken is (geweest).
6. Nadat de klacht is toegewezen aan de klachtbehandelaar, bevestigt deze de ontvangst van de klacht uiterlijk binnen 5 werkdagen aan de klager. De behandelaar neemt de klacht direct in behandeling.
7. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht uiterlijk binnen 4 weken is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat ook schriftelijk aan de klager is meegedeeld.
8. Indien de termijn niet haalbaar is, zal de klachtbehandelaar de klager hierover tijdig schriftelijk berichten. De behandeling van de klacht doorloopt de gehanteerde standaardprocedure. De klachtbehandelaar:
 - o Maakt een klachtendossier aan;
 - o Bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - o Hoort de medewerker aan die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het betreffende dossier



- o Vraagt de klager of deze gehoord wil worden en wint eventueel nadere informatie in bij de klager wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
 - o Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie een bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
9. Beoordeelt het dossier met de directeur van bv SPORT en waar nodig met anderen binnen bv SPORT of externe personen en partijen. Dit als check op de eigen interpretatie en het voorlopige standpunt. bv SPORT formuleert het definitieve besluit en informeert de klager per post of e-mail over dit besluit en de onderliggende argumentatie.
10. De klachtbehandelaar slaat een kopie van het besluit op in het klachtendossier en neemt uiterlijk één week na het verzenden hiervan contact op met de klager om het besluit waar nodig toe te lichten en na te vragen in hoeverre klager het eens is met het genomen besluit.
11. Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het 'klachtdossier' en 'klachtenregister'.
12. Indien de klager akkoord gaat met het door de klachtbehandelaar genomen besluit, wikkelt deze de klacht af conform de uitspraak. Hij sluit het klachtdossier, vermeldt dit in het 'klachtenregister' en slaat het klachtdossier op. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld.
13. Indien de klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar, maakt deze hiervan een aantekening in het klachtdossier en het klachtenregister. De klachtbehandelaar attendeert de klager op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan een derde partij. Deze derde partij dient zowel door klager als bv SPORT geaccepteerd te worden.
14. Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom wordt iedere klacht in detail binnen ons kantoor besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen onze organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.