

## Klachtenprotocol

In dit klachtenprotocol beschrijven wij op welke wijze klachten worden behandeld binnen bv SPORT.

1. Nadat een klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van bv SPORT en wanneer een eerste tussenkomst van een ander dan de klachtbehandelaar, zoals de beheerder van een sportaccommodatie van bv SPORT, geen uitkomst biedt, wordt de melding direct door de Front-Office opgenomen en geregistreerd als klacht. Een klacht kan mondeling of schriftelijke binnenkomen bij bv SPORT. Schriftelijke klachten kunnen worden gericht aan de Management Assistentie. De klacht dient ondertekend te zijn en bevat tenminste:
  - › de naam en het adres van de indiener;
  - › de dagtekeningen;
  - › een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Indien de klacht mondelinge is gedaan verzoekt, verzoekt bv SPORT de indiener de klacht schriftelijk (post of e-mail) binnen 5 werkdagen aan te vullen. Het vorige lid is hierop van toepassing.
3. bv SPORT zorgt voor een zorgvuldige behandeling van zowel de mondelinge als de schriftelijke klachten. Bij bv SPORT is de directeur verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van je klacht.
4. Nadat de klacht is binnengekomen registreert bv SPORT deze in haar interne klachtenregistratie. In de klachtenregistratie van bv SPORT worden gegevens opgenomen 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, of indien de klacht mondeling is gedaan na de schriftelijke aanvulling daarop, toe aan de klachtbehandelaar. De klachtenbehandelaar is een andere persoon 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 indiener. De klachtbehandelaar 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 indiener is meegedeeld.
8. Indien de termijn niet haalbaar is, zal de klachtbehandelaar de indiener hierover tijdig schriftelijk berichten. De behandeling van de klacht doorloopt de gehanteerde standaardprocedure. De klachtbehandelaar:

- ) Maakt een klachtendossier aan;
  - ) Bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
  - ) Hoort de medewerker aan die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het betreffende dossier;
  - ) Vraagt de indiener of deze gehoord wil worden en wint eventueel nadere informatie in bij de indiener wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
  - ) Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie een bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de indiener;
  - ) 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. In het geval andere personen bij de behandeling van de klacht worden betrokken zal de indiener van de klacht hiervan op de hoogte worden gebracht. Eventuele bezwaren tegen de betrokkenheid van desbetreffende personen kan de indiener dan direct kenbaar maken.
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 indiener om het besluit waar nodig toe te lichten en na te vragen in hoeverre indiener het eens is met het genomen besluit.
  11. Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het 'klachtdossier' en in het 'klachtenregister' van bv SPORT.
  12. Indien de indiener 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 indiener afgewikkeld.
  13. Indien de indiener niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar, maakt deze hiervan een aantekening in het klachtdossier en het klachtenregister. De klachtbehandelaar attendeert de indiener op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan een derde partij. Deze derde partij dient zowel door indiener 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.
  15. bv SPORT draagt zorg voor bekendmaking van het klachtenprotocol. Het klachtenprotocol is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van bv SPORT.