



Richtlijnen klachtbehandeling op niet sportief gebied

1. Neem elke klacht en elk probleem, in welke vorm dan ook, serieus. Laat merken dat het gewaardeerd wordt als iemand zijn of haar klachten/probleem uit.
2. Probeer elke klacht als een mogelijkheid ter verbetering te zien. Maak niet de fout om direct in de verdediging te gaan als ouders u ergens op aanspreken. Probeer u zich niet persoonlijk aangevallen te voelen en blijf op een positieve manier praten met elkaar.
3. Probeer vooral eerst goed te luisteren en te achterhalen wat nu precies het probleem is. Bij doorvragen blijkt het probleem vaak anders te liggen dan in eerste instantie gezegd/gehoord wordt. Probeer te achterhalen waar en hoe het probleem volgens de melder precies ligt en waarom het voor hem een probleem is.
4. De ombudsman dat de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een reactie aan de melder. Sommige klachten zijn meteen bespreekbaar en op te lossen. Is de melder niet tevreden dan dient de ombudsman aan te geven dat hij de klacht zal bespreken, maar dat de melder ook zelf de klacht mag bespreken met het jeugdbestuur van RRCWK.
5. De ombudsman dat de klacht in ontvangst neemt, maakt zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen een week, melding van de klacht bij de jeugdsecretaris van RRCWK. De klacht en de 'voorlopige afhandeling' dient (ook) schriftelijk met behulp van het bijgeleverde 'klachten behandelingsformulier' gemeld te worden bij dezelfde persoon/commissie.
6. Klachten horen zo snel mogelijk afgehandeld te worden. Is een klacht niet direct op te lossen dan is de termijn voor het geven van een reactie op een klacht ten hoogste twee weken. Degene die de klacht in ontvangst heeft genomen meldt binnen minimaal twee weken of en zo ja welke maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van de klacht.
7. Controleer altijd of een klacht die 'afgehandeld' is, ook echt naar tevredenheid van de melder afgehandeld is. De ombudsman dat de klacht in ontvangst heeft genomen hoort persoonlijk te vragen of de klacht volledig naar tevredenheid is afgehandeld. Is dit niet het geval dan wordt gezocht naar nieuwe mogelijkheden om de klacht op te lossen. Hierbij kunnen eventueel andere personen betrokken worden (zoals het jeugdbestuur/bestuur).
8. Als een derde (bijvoorbeeld iemand uit de jeugdbestuur) gevraagd wordt om te bemiddelen bij een klacht, dan hoort deze bij beide partijen informatie in te winnen. Deze derde persoon kan van deze gesprekken het beste schriftelijke aantekening maken. Uiteraard wordt alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk behandeld. Indien hierom gevraagd wordt, hoort degene die de klacht in behandeling neemt geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.
9. Besteed aandacht aan alles waaruit blijkt dat er onvrede is. Schroom niet om hierbij hulp te vragen van leden van het jeugdbestuur.
10. De uiteindelijke oplossing/afhandeling en/of beslissing zal bij blijvende verschillen in meningen en/of inzichten bij meerderheid van stem, door het jeugdbestuur worden genomen.



Klachten behandelingsformulier jeugd RRCWK

In te vullen door de ombudsman / jeugdsportcoördinator die de klacht in ontvangst heeft genomen en zo spoedig mogelijk in te leveren, maar uiterlijk binnen een week nadat de klacht is ingediend bij het jeugdbestuur.

Gegevens persoon met klacht:

Naam: dhr/mw. _____

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Telefoon: _____

E-mail: _____

Relatie met de vereniging:

Speler van team: _____

of ouder van: _____ uit team:: _____

of anderszins betrokken

Gegevens van het kaderlid die de klacht in ontvangst heeft genomen:

Naam: _____

Functie bij de vereniging:

Gegevens klacht:

De klacht is mondeling/schriftelijk ontvangen op datum:

Wat is de klacht en de reden waarom de klacht wordt ingediend?



Welke stappen zijn reeds ondernomen om tot een oplossing te komen?

Welke stappen kunnen ondernomen worden en door wie om de klacht verder af te wikkelen?



Richtlijnen klachtbehandeling op sportief gebied

1. Neem elke klacht en elk probleem, in welke vorm dan ook, serieus. Laat merken dat het gewaardeerd wordt als iemand zijn of haar klachten/probleem uit.
2. Probeer elke klacht als een mogelijkheid ter verbetering te zien. Maak niet de fout om direct in de verdediging te gaan als ouders u ergens op aanspreken. Probeer u zich niet persoonlijk aangevallen te voelen en blijf op een positieve manier praten met elkaar.
3. Probeer vooral eerst goed te luisteren en te achterhalen wat nu precies het probleem is. Bij doorvragen blijkt het probleem vaak anders te liggen dan in eerste instantie gezegd/gehoord wordt. Probeer te achterhalen waar en hoe het probleem volgens de melder precies ligt en waarom het voor hem een probleem is.
4. De JSC* dat de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een reactie aan de melder. Sommige klachten zijn meteen bespreekbaar en op te lossen. Is de melder niet tevreden dan dient de JSC aan te geven dat hij de klacht zal bespreken, maar dat de melder ook zelf de klacht mag bespreken met het jeugdbestuur van RRCWK. *(JSC is jeugd sportcoördinator)
5. De JSC dat de klacht in ontvangst neemt, maakt zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen een week, melding van de klacht bij de jeugdsecretaris van RRCWK . De klacht en de 'voorlopige afhandeling' dient (ook) schriftelijk met behulp van het bijgeleverde 'klachten behandelingsformulier' gemeld te worden bij dezelfde persoon/commissie.
6. Klachten horen zo snel mogelijk afgehandeld te worden. Is een klacht niet direct op te lossen dan is de termijn voor het geven van een reactie op een klacht ten hoogste twee weken. Degene die de klacht in ontvangst heeft genomen meldt binnen minimaal twee weken of en zo ja welke maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van de klacht.
7. Controleer altijd of een klacht die 'afgehandeld' is, ook echt naar tevredenheid van de melder afgehandeld is. De JSC dat de klacht in ontvangst heeft genomen hoort persoonlijk te vragen of de klacht volledig naar tevredenheid is afgehandeld. Is dit niet het geval dan wordt gezocht naar nieuwe mogelijkheden om de klacht op te lossen. Hierbij kunnen eventueel andere personen betrokken worden (zoals het jeugdbestuur/bestuur).
8. Als een derde (bijvoorbeeld iemand uit de jeugdbestuur) gevraagd wordt om te bemiddelen bij een klacht, dan hoort deze bij beide partijen informatie in te winnen. Deze derde persoon kan van deze gesprekken het beste schriftelijke aantekening maken. Uiteraard wordt alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk behandeld. Indien hierom gevraagd wordt, hoort degene die de klacht in behandeling neemt geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.
9. Besteed aandacht aan alles waaruit blijkt dat er onvrede is. Schroom niet om hierbij hulp te vragen van leden van het jeugdbestuur.
10. De uiteindelijke oplossing/afhandeling en/of beslissing zal bij blijvende verschillen in meningen en/of inzichten bij meerderheid van stem, door het jeugdbestuur worden genomen.



Klachten behandelingsformulier jeugd RRCWK

In te vullen door de ombudsman / jeugdsportcoördinator die de klacht in ontvangst heeft genomen en zo spoedig mogelijk in te leveren, maar uiterlijk binnen een week nadat de klacht is ingediend bij het jeugdbestuur.

Gegevens persoon met klacht:

Naam: dhr/mw. _____

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Telefoon: _____

E-mail: _____

Relatie met de vereniging:

Speler van team: _____

of ouder van: _____ uit team:: _____

of anderszins betrokken

Gegevens van het kaderlid die de klacht in ontvangst heeft genomen:

Naam: _____

Functie bij de vereniging:

Gegevens klacht:

De klacht is mondeling/schriftelijk ontvangen op datum:

Wat is de klacht en de reden waarom de klacht wordt ingediend?



Welke stappen zijn reeds ondernomen om tot een oplossing te komen?

Welke stappen kunnen ondernomen worden en door wie om de klacht verder af te wikkelen?