



Klachtenprotocol

Versie 2.0

Vastgesteld op 13 maart 2023 door directie van Sportief Capelle.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1: Begripsbepalingen.....	3
Artikel 2: Reikwijdte van het klachtenreglement.....	3
Artikel 3: Klachtenprocedure	3
Artikel 4: Klachtenbehandeling.....	4
Artikel 5: Intrekken van een klacht	5
Artikel 6: Oordeel van de klachtenfunctionaris.....	5
Artikel 7: Overige bepalingen	5

Inleiding

Sportief Capelle heeft een klachtenreglement opgesteld met het doel om:

1. recht te doen aan een individuele klager;
2. de kwaliteit van de dienstverlening van het Sportief Capelle te bevorderen.

Het klachtenreglement is in te zien op www.sportiefcapelle.nl.

Tenminste twee keer per jaar worden de klachten, de inhoud, het aantal en de afhandeling daarvan besproken binnen het Management Team van Sportief Capelle. Indien er aanleiding toe is, dan onderneemt Sportief Capelle acties om de klachten in de toekomst te kunnen voorkomen. Wanneer het belang / de klacht dermate groot is wordt direct na binnenkomst melding gemaakt van de klacht bij het MT en directie.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **Aangeklaagde:** degene tegen wie een klacht is ingediend;
- b) **Klacht:** een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van Sportief Capelle, van een onder Sportief Capelle werkzame medewerker verband houdende met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor Sportief Capelle of van een andere klant of gebruiker;
- c) **Klachtenfunctionaris:** de persoon, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen Sportief Capelle is dit de manager van de betreffende afdeling;
- d) **Klager:** een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde;
- e) **Klachtenformulier:** het formulier wat bij de receptie te verkrijgen is om een klacht schriftelijk in te kunnen dienen.

Artikel 2: Reikwijdte van het klachtenreglement

2.1 Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:

- a) Besluiten door de gemeente Capelle aan den IJssel genomen;
- b) De contractuele relatie tussen klager en Sportief Capelle;
- c) Het voeren van gerechtelijke procedures.

2.2 Sportief Capelle is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien:

- a) het belang van de klager onvoldoende is;
- b) de zwaarte van de klacht onvoldoende is.

Artikel 3: Klachtenprocedure

Indiening van de klacht

3.1 Verzoek aan de klager is om een klacht ten eerste bij het aanwezige personeel te melden, zodat de mogelijkheid er is om de klacht ter plaatse direct op te lossen.

3.2 Indien een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan een schriftelijke klacht ingediend worden via het klachtenformulier. Het klachtenformulier is bij de receptie te verkrijgen, er wordt altijd een bevestiging van de ontvangst van de klacht gestuurd. Schriftelijk ingediende klachten worden beantwoord binnen een termijn van 4 werkweken, gerekend vanaf de datum van ontvangst van het klachtenformulier.

3.3 Een schriftelijke klacht kan door middel van het klachtenformulier ingediend worden via:
Sportief Capelle
T.a.v. directie
Postbus 150
2900 AD Capelle aan den IJssel
Het klachtenformulier mag ook gemaïld worden naar financien@sportiefcapelle.nl

3.4 De managementassistent tekent de datum van ontvangst op de ingediende klacht aan, bevestigt de ontvangst aan klager en stuurt deze door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris registreert de klacht in het centrale registratiesysteem, de verbetermap. Twee keer per jaar wordt een analyse gemaakt van alle klachten en deze worden besproken in het Management Team van Sportief Capelle.

3.5 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van de klacht

3.6 De klacht bevat ten minste:

- a) de naam en het adres van de klager;
- b) de dagtekening;
- c) een omschrijving van de klacht;

In behandeling nemen van de klacht

3.7 Sportief Capelle neemt een klacht niet in behandeling die langer dan een drie maanden voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.

Artikel 4: Klachtenbehandeling

Behandeling

4.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

4.2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

4.3 De klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de klachtbehandelaar en de klager en deze trachten samen tot een oplossing te komen.

4.4 Wanneer de klachtenfunctionaris en klager gezamenlijk tot een oplossing komen, wordt dit schriftelijk vast gelegd en wordt de klacht als afgehandeld geregistreerd.

Hoor en wederhoor

4.5 Wanneer de klacht betrekking heeft op het handelen van aangeklaagde, kunnen de klager en aangeklaagde worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.

4.6 Op verzoek van de klachtenfunctionaris, klager of derden kunnen ook andere medewerkers van Sportief Capelle die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht worden gehoord.

4.7 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Termijnen

4.8 De klachtenfunctionaris doet binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 8 werkweken na ontvangst van de klacht, aan de klager schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.

Artikel 5: Intrekken van een klacht

5.1 De klager kan te allen tijde de klacht intrekken.

Artikel 6: Oordeel van de klachtenfunctionaris

6. 1 Op basis van de behandeling van de klacht komt de klachtenfunctionaris tot een oordeel over de klacht en neemt naar aanleiding hiervan zo nodig maatregelen.

6.2 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

Artikel 7: Overige bepalingen

7.1 Het in dit klachtenprotocol gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties

7.2 Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 april 2023.

Vastgesteld door de directie van Sportief Capelle 13 maart 2023.