

Klachtenreglement Voetkundig Centrum Achterhoek

Artikel 1: Begripsbepaling

- a. Een klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door Voetkundig Centrum Achterhoek m.b.t. aantasting van positie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is of wordt geschaad.
- b. De klager/klaagster is een ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van diensten van Voetkundig Centrum Achterhoek.
- c. Wanneer het in deze regeling om klachten gaat, gaat het niet over dat soort verbeterpunten en onvolkomenheden, maar gaat het om gedragingen en beslissingen (of de afwezigheid daarvan) die het belang van de deelnemer schaden.

Artikel 2: Doelstelling

Het klachtenreglement beschrijft de wijze waarop de directie van Voetkundig Centrum Achterhoek een klacht in behandeling neemt en beschrijft daarbij tevens de waarborging waarmee deze procedure is omkleed. Het klachtenreglement is openbaar en te raadplegen via de website van Voetkundig Centrum Achterhoek en wordt desgevraagd aan deelnemers verstrekt. Een verwijzing ernaar is opgenomen in de algemene cursusbepalingen.

Artikel 3: Klachtenbehandeling in de praktijk

- a. Een klager wend zich tot de cursuscoördinator of directie van Voetkundig Centrum Achterhoek om te proberen op deze wijze tot een oplossing te komen.
- b. De directie van Voetkundig Centrum Achterhoek verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen vier weken) te bespreken, en te proberen tot een oplossing te komen.
- c. De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 4: Criteria klachtenbehandeling

De directie van Voetkundig Centrum Achterhoek hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht;

- a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.
- b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de directie Voetkundig Centrum Achterhoek, Bloemersweide 11, 7081 GC Gendringen. Hiervoor wordt het klachtenformulier gebruikt.
- c. De klacht moet binnen twee weken na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

Artikel 5: De feitelijke afhandeling van de klacht

Onderzoek;

- a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht neemt de directie of de cursuscoördinator binnen Voetkundig Centrum Achterhoek contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform dit reglement toegelicht.
- b. De directie van Voetkundig Centrum Achterhoek stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de directie van Voetkundig Centrum Achterhoek de

klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op gedragingen waarover is geklaagd.

- c. Ten behoeve van het onderzoek kan de directie van Voetskundig Centrum Achterhoek gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger. Dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- d. Indien klager aangeeft dat Voetskundig Centrum Achterhoek een klacht niet naar volle tevredenheid oplost en er geen overeenstemming kan worden bereikt, dan wordt een onafhankelijke derde als mediator ingehuurd. De onafhankelijke derden zijn Paul Wunderink en Sandra Wientjes, verbonden aan het MKB Vertrouwenshuis.
- e. Het besluit van de mediator is bindend voor beide partijen.

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

- a. De directie van Voetskundig Centrum Achterhoek stelt, binnen vier weken na ontvangst van een klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel.
- b. Indien de directie van Voetskundig Centrum Achterhoek niet in staat is om binnen de in lid a. gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen, stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen. Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klager hiervan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk op de hoogte gesteld met toelichting en een indicatie.
- c. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in een klachtenlogboek dat gedurende minimaal één jaar wordt bewaard.

Artikel 7: Beëindiging van procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a. De directie van Voetskundig Centrum Achterhoek met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld.
- b. De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.
- c. De klager en de beklagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.
- d. Alle uitspraken, klachtafhandelingen en oplossingen van Voetskundig Centrum Achterhoek richting klager zijn ten alle tijden bindend.

Artikel 8: Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Voetskundig Centrum Achterhoek t.a.v. de te nemen voorzieningen.

Het klachtenformulier kan worden opgestuurd naar:

Voetskundig Centrum Achterhoek
T.a.v. E. Spoel
Bloemersweide 11
7081 GC Gendringen