



FICHE BEHANDELING VAN KLACHTEN

DOELSTELLING

- Zo snel mogelijk tot een oplossing komen bij klachten en de aangebrachte oplossing opvolgen

WERKWIJZE

- Inkomende klachten worden gecommuniceerd naar de bevoegde personen
 - Sportieve klachten => TVJO en/of Technische Coördinatoren
 - Extra-sportieve klachten => Ombudsman of AVJO
 - Aanspreekpunt Persoonlijke integriteit (Club API)
- De betrokken problem solver formuleert, na overleg met Dagelijks Bestuur, Jeugdbestuur of Sporttechnische Cel, een onderbouwd antwoord waarin een oplossing aangeboden wordt
- In gevallen van pestgedrag, Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag en discriminatie is de Club-API de contactpersoon. Hij zal het stappenplan volgen om hier tot een oplossing te komen
- Indien er geen oplossing geboden kan worden wordt dit geduid in het geformuleerde antwoord
- De geboden oplossing wordt uitgevoerd en opgevolgd door de betrokken persoon/cel