



Klachtenprocedure Sparta Nijmegen

Bent u niet tevreden over de lessen of andere zaken rondom het turnen van uw kind? Heeft u een concrete klacht? Dit willen we graag weten. Hieronder leest u hoe dit in zijn werk gaat:

Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Sparta Nijmegen: Gymnastiekvereniging Sparta Nijmegen
- b. Klacht: iedere uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een (assistent)train(st)er, vrijwilliger of bestuurslid van) Sparta Nijmegen
- c. Klager: diegene die een klacht indient bij Sparta Nijmegen.

Stap 1: De klacht bespreekbaar maken

Het is raadzaam om als klager uw klacht eerst met de betrokkene(n) te bespreken. Probeer samen - in een persoonlijk gesprek - de kwestie op te lossen. Deze manier werkt het snelst en eenvoudigst. Lukt dit niet, dan is stap 2 aan de orde

Stap 2: De klacht indienen bij het bestuur van Sparta Nijmegen

Is stap 1 niet gelukt, dan kunt de klager de klacht voorleggen aan het bestuur van Sparta Nijmegen. Dit kan een mail te sturen naar ledenadmin@spartanijmegen.nl. In deze mail staat minimaal de volgende informatie:

- a) Naam klager + mailadres en telefoonnummer;
- b) Datum ontstaan van de klacht;
- c) Naam van de betrokkene(n) waarop de klacht betrekking heeft;
- d) Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.

Stap 3: Ontvangstbevestiging

U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht via mail.

Stap 4: Hoor en wederhoor

Het bestuur neemt de klacht van de klager in behandeling en gaat in gesprek met de betrokkene(n) van Sparta Nijmegen. Indien toelichting op de mail van de klager nodig is, zal door een van de bestuursleden telefonisch contact met de klager opgenomen worden.

Stap 5: Termijnen

Sparta Nijmegen zal de klager binnen 6 weken na ontvangst van de klacht informeren over de afhandeling van dienst klacht. Sparta Nijmegen is bevoegd deze termijn een of meerdere malen te verlengen. Klager wordt geïnformeerd over de verlenging van de termijn.



Klachtenprocedure Sparta Nijmegen

Stap 6: Afhandeling klacht

Sparta Nijmegen stelt klager schriftelijk met daarin de datum van afhandeling vermeld, in kennis van de bevindingen van het onderzoek, haar oordeel en de eventuele conclusies c.q. uitkomsten die zij daaraan verbindt.

Stap 7 Communiceren klachtenprocedure

- 1) De klachtenprocedure is beschikbaar op de website van Sparta Nijmegen
- 2) Alle (assistent)train(st)ers, vrijwilligers en bestuursleden zijn op de hoogte van de inhoud van de klachtenprocedure