



# Klachtenprocedure Sparta Nijmegen

Ben je niet tevreden over de lessen of andere zaken rondom het turnen van je kind? Laat het ons weten! Lees hier hoe je je klacht kenbaar kunt maken.

## 1. Bespreek je klacht met de betrokkene(n).

Ben je ontevreden over het gedrag of handelen van een train(st)er, assistent-train(st)er, vrijwilliger of bestuurslid van) Gymnastiekvereniging Sparta Nijmegen (hierna: Sparta Nijmegen)? Ga dan zo snel mogelijk een persoonlijk gesprek aan met de betrokkene(n) en bespreek je klacht. Probeer er samen uit te komen, dat werkt het snelst en prettigst.

## 2. Dien je klacht in bij het bestuur

Komen jullie er samen niet uit? Dien je klacht dan in bij het bestuur van Sparta Nijmegen. Stuur daarvoor een e-mail naar [voorzitter@spartanijmegen.nl](mailto:voorzitter@spartanijmegen.nl) en neem daarin minimaal de volgende informatie op:

- a) Je naam, e-mailadres en telefoonnummer
- b) De datum waarop je klacht is ontstaan
- c) De naam van de persoon of personen waar je klacht over gaat
- d) Een korte omschrijving van je klacht

## 3. Ontvangstbevestiging

Je ontvangt via e-mail een ontvangstbevestiging van je klacht.

## 4. Hoor en wederhoor

Het bestuur neemt je klacht in behandeling en gaat in gesprek met de betrokkene(n) van Sparta Nijmegen. Als blijkt dat er meer toelichting nodig is, neemt een van de bestuursleden telefonisch contact met je op.

## 5. Termijnen

Sparta Nijmegen informeert je binnen 6 weken na ontvangst van je klacht over de afhandeling van je klacht. Sparta Nijmegen mag deze termijn meerdere keren verlengen. Je wordt geïnformeerd als de termijn wordt verlengd.

## 6. Afhandeling klacht

Sparta Nijmegen informeert je schriftelijk over de datum waarop de klacht is afgehandeld, de bevindingen van het onderzoek, het oordeel over je klacht en de eventuele conclusies en/of uitkomsten die Sparta Nijmegen daaraan verbindt.

## 7. Communicatie klachtenprocedure

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