

Klachtenbehandeling

Het bestuur en alle overige vrijwilligers binnen onze vereniging doen hun uiterste best om hun taak naar ieders tevredenheid uit te voeren ... Toch kan het gebeuren dat u eens niet tevreden bent. Heeft u een klacht? Laat het ons weten! Dat is in uw eigen belang, in het belang van een goede beleving van alle leden en uiteindelijk ook in het belang van bestuur en vrijwilligers. We zien klachten als feedback voor het verbeteren van de werking van de vereniging. Sinds 2016 heeft de vereniging een duidelijke procedure voor klachtenbehandeling waarvan alle vrijwilligers op de hoogte zijn.

In dit reglement klachtenbehandeling staat beschreven wat er precies onder een klacht wordt verstaan, wie de klacht zal behandelen en welke procedure er daarbij gevolgd wordt. Alle klachten worden geregistreerd, zodat we als bestuur daar zicht op krijgen en er uit kunnen leren. Uw persoonlijke gegevens worden steeds met de nodige discretie behandeld. Bij rapportering worden alle privacygegevens weggelaten.

Wat is een klacht?

Iedereen die met de vereniging in aanmerking komt, mag een klacht indienen indien hij/zij ontevreden is over al dan niet verrichte handelingen of prestaties door onze vrijwilligers. Een klacht kan betrekking hebben op een foute handeling of prestatie, het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of het niet uitvoeren van een handeling of prestatie. Het kan gaan om de wijze waarop men heeft gehandeld, een termijn die niet werd gerespecteerd of een beslissing. Vage klachten kunnen we niet behandelen. Een klacht moet dus een concrete omschrijving bevatten: Wat is er gebeurd? Wanneer? Door welke persoon? En waarom bent u daarover niet tevreden?

Enkele voorbeelden van klachten:

- u vindt dat uw vragen laks, traag of ongeïnteresseerd zijn afgewerkt
- u hebt onvoldoende informatie gekregen
- u bent onbehoorlijk behandeld
- er wordt niet geantwoord op uw e-mails

Wat is geen klacht?

De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen of suggesties. Deze kunt u mondeling of schriftelijk direct stellen aan bestuur of overige vrijwilligers en worden rechtstreeks door de betrokkene zo goed mogelijk behandeld.

Enkele voorbeelden van wat klachten niet zijn:

- melding van schade aan persoonlijke bezittingen
- melding dat de vereniging dringend behoefte heeft aan nieuwe kleedkamers
- u gaat niet akkoord met iets wat staat in communicatie vanuit de vereniging
- U bent het niet eens met statuten, huishoudelijk reglement of beleidsstukken
- op de website zou meer informatie moeten staan over een bepaald thema
- u vindt dat u te veel contributie moet betalen

Een klacht die betrekking heeft op feiten die zich langer dan 6 maanden voor het indienen van de klacht voordeden, wordt niet behandeld. Ook anonieme klachten worden niet behandeld, tenzij er ernstige redenen zijn waarom u zich als klager niet kenbaar wil maken.

Hoe kan u een klacht indienen?

- via het klachtenformulier op de website
- per e-mail: klachten@rugbyclubtilburg.nl
- schriftelijk: t.a.v. klachtencoördinator, (adres van de vereniging)
- Via rechtstreeks contact met een van de bestuursleden. Zij zullen dan samen met u een klachtenformulier invullen.

Een klacht moet altijd uw naam en adres (graag ook telefoonnummer en e-mail) vermelden én een concrete omschrijving: Wat is er gebeurd? Wanneer? Door welke dienst of persoon? En waarom bent u daarover niet tevreden?

Wat gebeurt er met uw klacht?

Indien mogelijk wordt een probleem uiteraard onmiddellijk opgelost en moeten er geen verdere stappen ondernomen worden. Een klacht die niet direct oplosbaar is, wordt intern bezorgd aan de vrijwilliger die inhoudelijk het beste op de hoogte is over de materie waarover uw klacht gaat. U krijgt ontvangstbevestiging met de melding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en waarom. De klachtenbehandelaar onderzoekt dan verder wat er precies is gebeurd, bemiddelt en zoekt indien nodig naar de juiste oplossing. We garanderen een antwoord uiterlijk binnen 20 kalenderdagen. In dat antwoord motiveren we waarom uw klacht al dan niet (geheel of gedeeltelijk) als gegrond wordt beschouwd en zo ja, wat de voorgestelde oplossing is.