



# KLAVERBLAD TONALMELO

## Klachtenreglement

De mogelijkheid om klachten in te dienen en deze correct en tijdig af te handelen vindt het bestuur van Topturnen Oost Nederland van groot belang. Het bestuur neemt klachten die worden geuit serieus. Om turnsters en/of ouders, trainers, vertegenwoordigers van samenwerkende regioverenigingen en andere betrokkenen te verzekeren van een goede afhandeling is deze klachtenregeling ontwikkeld.

Deze regeling geldt voor alle klachten die het bestuur van Stichting Topturnen Oost Nederland bereiken. Het beleid met betrekking tot de klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van al onze "deelnemers" en het indien nodig nemen van maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van onze organisatie of het oplossen van een klacht (in ruime zin).

**Klager** is een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de TON Almelo en een klacht en/of opmerking heeft. De turnster en/of ouder(s), trainer, vertegenwoordigers van samenwerkende regiovereniging en andere direct betrokkenen kunnen een klacht via een brief (per email en/of briefpost) sturen naar het secretariaat van de stichting, t.a.v. de voorzitter de heer Han Kuipers of rechtstreeks per e-mail naar [hankuipers@overstap.nl](mailto:hankuipers@overstap.nl)

**Een klacht** is een schriftelijke uiting van ongenoegen die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen.

De klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de kwaliteit en inhoud van de trainingen of activiteiten dan wel de handelwijze (het gedrag) van begeleider(s). De klager vult hiervoor een klachtenformulier in. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de indiener van de klacht het antwoord heeft ontvangen en dat Topturnen Oost Nederland, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te heeft gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

### Procedure:

1. In beginsel verdient de voorkeur uw klacht(en) (eerst) naar voren te brengen en te bespreken met degenen waarover het gaat, zoals gebruikelijk in normaal menselijk (communicatief) verkeer.
2. De klacht wordt na ontvangst door de voorzitter geregistreerd en door hem bepaald welke functionaris of geleding (voorzitter óf ander dagelijks bestuurslid of commissie) de afhandeling van de klacht (de klachtafhandelaar) ter hand gaat nemen.
3. Klachten met betrekking tot (onder andere het functioneren van) personen (turnsters, ouders, trainers, bestuursleden) worden met de grootste zorgvuldigheid en, als de zwaarte van de klacht dat vereist, vertrouwelijk door de voorzitter ter hand genomen.
4. De indiener van de klacht ontvangt binnen 3 dagen na binnenkomst een bevestiging van de voorzitter van de ontvangst van de klacht. Indien nodig wordt aangegeven op welke wijze (met inachtneming van de privacy en het beginsel 'hoor en wederhoor') en onder wie zijn verantwoordelijkheid de klacht afgehandeld zal worden en binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden. Een klacht wordt in principe binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.

5. De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is.
6. Bij vermeende ongegronde klacht wordt bestuur geadviseerd door klachtafhandelaar dit conform richting klager te communiceren en te wijzen op de escalatiemogelijkheden.
7. Bij een gegronde klacht neemt de klachtafhandelaar telefonisch contact op met de klager en doet een voorstel tot oplossing (dit kan een vervangende dienst, genoegdoening en/of correctie zijn). Vervolgens stuurt hij/zij een schriftelijke bevestiging van datgene dat is besproken. Aanbod aan de klager en uitkomst (reactie) wordt vastgelegd. Klachten over verstrekking van persoonsgegevens worden gemeld aan het CBP en conform wet- en regelgeving van het CBP opgelost.
8. In geval klager meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld kan hij escaleren naar de KNGU. Hij kan zich dan melden bij Vertrouwenscontactpersoon van de KNGU te vinden op [www.KNGU.nl](http://www.KNGU.nl) .

---

Versie november 2018