

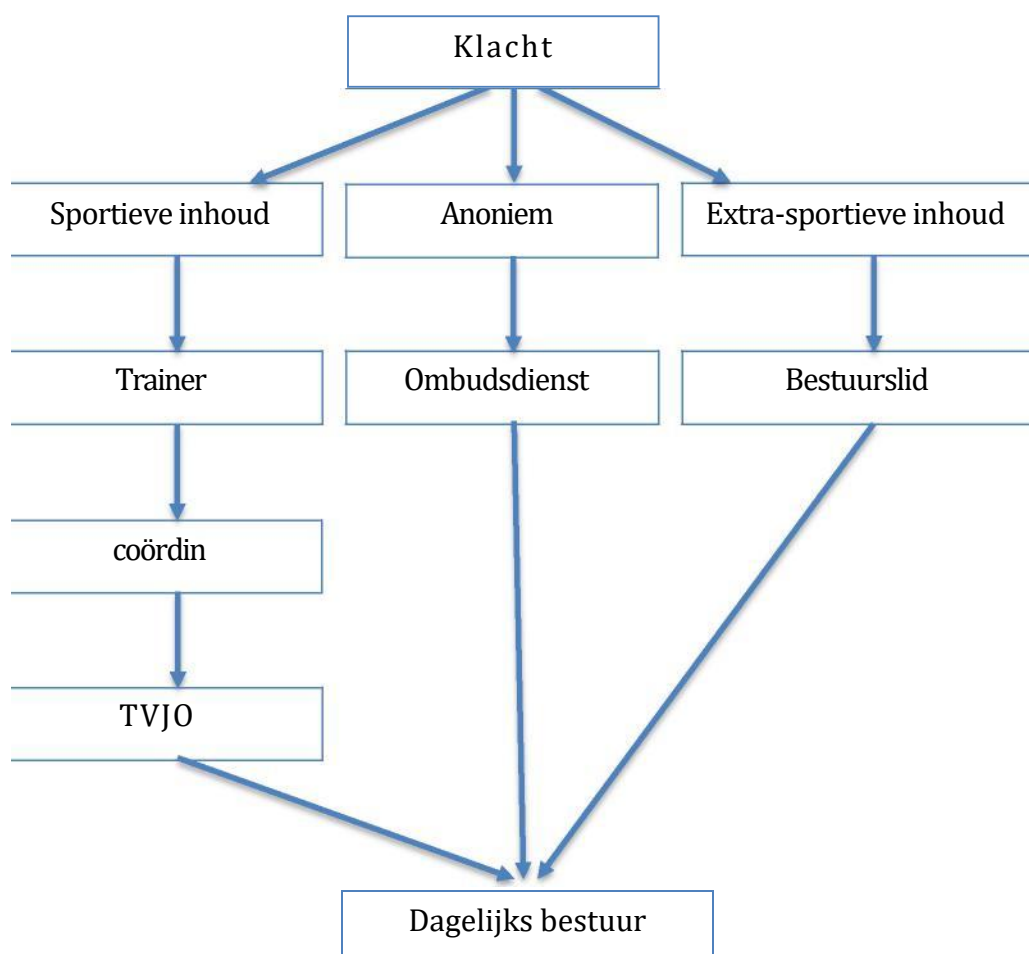


## Procedure i.v.m. behandeling klachten

Als ouder/speler/vrijwilliger/supporter/... kunt u een klacht hebben. En dan is het belangrijk dat u met uw klacht bij iemand terecht kunt. Een klacht kan uit verschillende situaties voortkomen. Denk aan onvrede over het opleidingsplan, pesterijen of over andere zaken waarin de ouder/speler/vrijwilliger/supporter/... zich niet goed voelt behandeld. Tempo Overijse neemt klachten altijd serieus, want het kan een aanwijzing zijn om de zorg of het beleid op punten te verbeteren. Het verdient de voorkeur de klacht eerst voor te leggen aan de direct betrokkene, zoals een trainer of bestuurslid. Met die persoon wordt gekeken naar een oplossing. Indien dit niet mogelijk is, kan de klacht worden voorgelegd aan de direct leidinggevende (jeugdvoorzitter of TVJO). Wanneer er ook dan nog geen bevredigende oplossing komt, kan de klacht worden voorgelegd aan het dagelijks bestuur. Anonieme klachten gaan rechtstreeks naar onze ombudsdienst. Zij proberen deze in alle discretie op te lossen.

We hebben ook een schema gemaakt, waarin u snel kunt zien wat te doen bij een klacht.

Schema:



### **Tips bij het indienen van een klacht**

- Zoek liever mondeling dan schriftelijk contact
- Neem de tijd om uw klacht voor uzelf te formuleren
- Voordat je iets zegt of typt, eerst tot 10 tellen
- Vraag eventueel feedback aan iemand
- Wees altijd eerlijk, beschrijf uw klacht zoals ze is
- Bewaar altijd uw kalmte