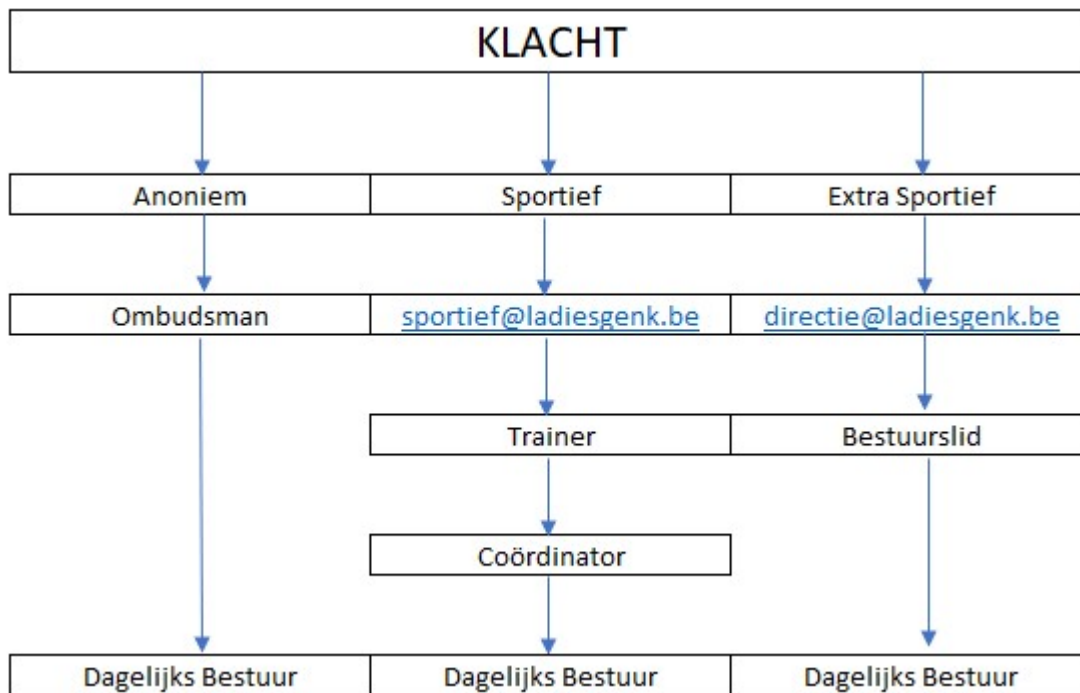




## PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een speler, ouder, supporter over een aspect van de werking. Ze komt tot stand als het overleg tussen een speler, ouder, supporter en trainer, coördinator de ontevredenheid niet weggenomen heeft. En dan is het belangrijk dat u met uw klacht bij iemand terecht kunt.

In volgend schema kan je snel zien waar je met je klacht naar toe moet.



- Hou aub deze raad in gedachten:
  - zoek mondeling contact, dat is beter dan schriftelijk contact
  - neem de tijd om uw klacht voor uzelf te formuleren
  - voordat je iets zegt of schrijft, denk toch maar diep na
  - informeer bij anderen
  - formuleer de klacht zoals het echt is gegaan, wees eerlijk
  - kalmte doet altijd wonderen.