

## PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

### Stap 1: iemand uit een klacht

- **Wat is een klacht**

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.

KRC GENK LADIES neemt klachten altijd serieus, want het kan een aanwijzing zijn om de zorg of het beleid op punten te verbeteren.

- **Manieren om een klacht te uiten**

Steeds via e-mail naar [klachten@ladiesgenk.be](mailto:klachten@ladiesgenk.be)

### Stap 2: ontvangen van een klacht

- **Welke gegevens zijn nodig?**

1. Datum
2. Naam
3. E-mailadres
4. Korte duidelijke omschrijving van de klacht
  - Hou aub deze raad in gedachten:
    - neem de tijd om uw klacht voor uzelf te formuleren
    - voordat je iets schrijft, denk toch maar diep na
    - informeer bij anderen
    - formuleer de klacht zoals het echt is gegaan, wees eerlijk
    - kalmte doet altijd wonderen.

### Stap 3: afhandeling van de klacht

- De klacht wordt geregistreerd in het systeem waartoe enkel de bevoegde cellen toegang hebben.
- Na de registratie van de klacht krijgt de speler, ouder of supporter een bevestiging van ontvangst van de klacht.
- De klacht wordt voorgelegd aan de bevoegde instantie:
  - aan de Sportieve cel indien het een klacht betreffende het sportieve betreft;  
De eerste dinsdag na het registreren van de klacht wordt deze voorgelegd aan de sportieve cel
  - aan het Dagelijks Bestuur en/of Raad van Bestuur indien het een andere klacht betreft.  
De klacht wordt zo snel mogelijk behandeld.
- De motivering van de klacht wordt bijgeschreven in het klachtenregistratiesysteem

### Stap 4: communicatie

- Ten laatste donderdag na de behandeling van de klacht wordt de motivering van de sportieve cel via e-mail overgemaakt naar de klager.
- Tegen de motivering van de klacht is geen verhaal mogelijk

### Stap 5 : Analyse van de klachten en jaarlijks actieplan

- De ontvangen klachten worden geregistreerd in het klachten registersysteem.
- **Jaarlijks actieplan**
- Het klachten registersysteem vormt de basis om maatregelen te nemen om terug kerende klachten te vermijden.