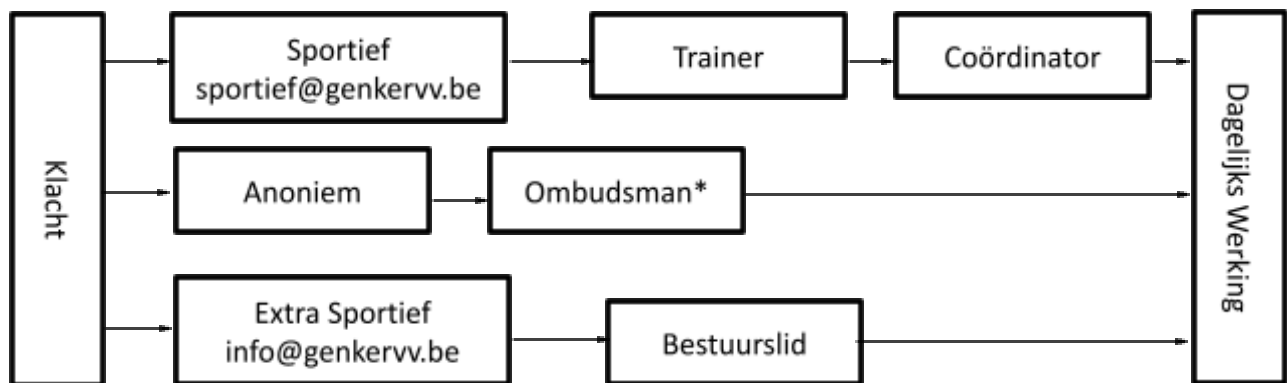




PROCEDURE i.v.m. behandeling KLACHTEN

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 kan wenden



☐ 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

Genker Voetbalvereniging VZW

Hezeisstraat 18 - 3600 Genk - Tel: +32 89 35.50.65 (kantine) - www.genkervv.be - info@genkervv.be
Stamnummer KBVB : 05952 Ondernemersnr : 0412 446 572 - KBC IBAN : BE35 4530 2989 0137 Bic :
KREDBEBB



PROCEDURE i.v.m. behandeling KLACHTEN

Procedure bij persoonlijke problemen:

Soms gebeuren er dingen waarmee je als lid niet graag te koop loopt of die erg gevoelig liggen. Er zijn verschillende mogelijkheden hoe hiermee om te gaan. Meestal kunnen deze onderwerpen heel goed worden besproken met een leider, commissielid of bestuurslid. In een enkel geval blijkt deze stap toch te groot. In deze uitzonderingsgevallen kan een onafhankelijk vertrouwenspersoon de helpende hand bieden. Deze vormt een soort filterfunctie richting het bestuur.

Bij meldingen wordt samen met deze vertrouwenspersoon een plan van aanpak opgesteld. Eventuele maatregelen en/of straffen zijn een zaak van het bestuur, niet van de vertrouwenspersoon.

Bij meldingen wordt samen met deze vertrouwenspersoon een plan van aanpak opgesteld. Eventuele maatregelen en/of straffen zijn een zaak van het bestuur, niet van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon stelt zich op als onafhankelijk adviseur en zal alles wat hem ter ore komt vertrouwelijk behandelen. De vertrouwenspersoon is er voor iedereen die op enig moment van mening is dat een bepaald issue binnen Jeugdwerking Genk VV onder de aandacht gebracht dient te worden.

De rol van vertrouwenspersoon binnen Jeugdwerking Genk VV wordt ingevuld door Dr. Susie Klerkx is bereikbaar op de volgende gegevens:

Telefoon: +32 (0) 476976130

Email adres: susie.klerkx@zol.be

Genker Voetbalvereniging VZW

Heizeisstraat 18 - 3600 Genk - Tel: +32 89 35.50.65 (kantine) - www.genkervv.be - info@genkervv.be
Stamnummer KBVB : 05952 Ondernemersnr : 0412 446 572 - KBC IBAN : BE35 4530 2989 0137 Bic :
KREDBEBB