

Klachtenregeling CVV de Jodan Boys

Toelichting

Deze (externe) klachtenregeling betreft de standaard klachtenregeling ten behoeve van bezoekers van ons complex. De behandeling van een klacht zal worden afgehandeld door de voorzitter / bestuurslid algemene zaken.



Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: voetbalvereniging CVV de Jodan Boys;
2. de voorzitter: voorzitter dagelijks bestuur van CVV de Jodan Boys, of een door hem aangewezen vervanger;
3. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van voetbalvereniging CVV de Jodan Boys;
4. een gedraging: het handelen of nalaten van voetbalvereniging CVV de Jodan Boys en/of haar (vrijwillige) medewerkers;
5. de beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
6. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van voetbalvereniging CVV de Jodan Boys en / of haar (vrijwillige) medewerkers.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de voorzitter / bestuurslid algemene zaken van voetbalvereniging CVV de Jodan Boys.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
 - de naam en adres van de klager;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de voorzitter van voetbalvereniging CVV de Jodan Boys / bestuurslid algemene zaken, klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4. Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt **zes weken**, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5. Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

De voorzitter / bestuurslid algemene zaken zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

Artikel 7. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De voorzitter / bestuurslid algemene zaken van voetbalvereniging CVV de Jodan Boys onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De voorzitter / bestuurslid algemene zaken hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 8. Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 9. Beslissing

De voorzitter / bestuurslid algemene zaken beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 11. Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.