



De Klachtenregeling toegelicht

De vrijwilligers van de Leusder Handbal Vereniging (LHV), een gezellige handbalvereniging met een sterk 'wij' gevoel, willen iedereen zo goed mogelijk te woord staan en helpen. Toch kan daarbij wel eens iets mis gaan. In eerste instantie is het de bedoeling dat de benadeelde direct (zonder tussenkomst van derden) contact zoekt met degene die iets had moeten regelen. Komt men er dan samen niet uit, dan kan de benadeelde in het LHV Organogram opzoeken wie er verantwoordelijk is voor het beleid op het betreffende gebied. De verantwoordelijke LHV-er kan dan aangesproken worden op de nalatigheid. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een stapje verder in het organogram gezocht worden, tot men uiteindelijk terecht komt bij het dagelijkse bestuur.

Binnen dit dagelijkse bestuur is de voorzitter de eindverantwoordelijke, daarna rest slechts de ALV om zaken aan de orde te stellen. Zodra het niveau van het dagelijkse bestuur bereikt wordt, moet een klachtenformulier ingevuld worden.

Waarover kan een klacht ingediend worden?

- de dienstverlening van LHV
- een late of trage afhandeling van een brief of een vraag
- het krijgen van onjuiste informatie
- de behandeling door een andere LHV-er

Waarover kan GEEN klacht ingediend worden?

- zaken die snel opgepakt moeten worden
[de procedure voor klachten neemt een ruime tijd in beslag]
- zaken die beslist zijn / gaan worden door de ALV
[b.v. hoogte van de contributie]
- zaken die lopen bij de *vertrouwenscontactpersoon* van LHV
- zaken die buiten de bevoegdheid van het LHV bestuur liggen
[Arbo zaken, wettelijke verplichtingen, handelen van gemeente vertegenwoordigers.]

Wat te doen bij het indienen van een klacht?

1. Vul het klachtenformulier in (*dit is op te vragen bij de secretaris van LHV of te downloaden van de website*)
2. Stuur het klachtenformulier naar de secretaris

Wat gebeurt er met uw schriftelijke klacht?

1. de klacht wordt door de secretaris van een datum voorzien
2. er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd naar de klager met daarin opgenomen de weg zoals genoemd in punt 3 t/m 7
3. de klacht wordt aan het betrokken bestuurslid gegeven
4. de klacht wordt in de actiepuntenlijst van het bestuur opgenomen
5. de klacht wordt van een uiterste oplosdatum voorzien
6. de klager krijgt de kans om nog een mondelinge toelichting te geven
7. het betrokken bestuurslid neemt een besluit over de klacht en informeert de klager schriftelijk

Het LHV Bestuur