



## Procedure klachtenbehandeling

### Algemeen

Klachten kunnen op volgende wijze ingediend worden :

1. Mondeling ten overstaan van een lid van het bestuur
2. Schriftelijk
3. Per e-mail

Anoniem geformuleerde klachten worden beschouwd als niet relevant en zullen dus niet behandeld worden.

### Ontvangst klacht :

#### 1. Mondeling

Het bestuurslid maakt ten spoedigste een bondig verslag op van de mondelinge klacht.

Deze bevat minstens volgende gegevens :

- ontvanger klacht
- datum klacht
- datum feiten
- indiener klacht
- samenvatting klacht (vb. klacht tegen persoon X, klacht over houding X, klacht met betrekking tot X,.....)
- uitvoerige beschrijving van feiten waarbij door de ontvanger van de klacht speciale aandacht dient geschonken te worden over de correcte en neutrale weergave van de mondeling geformuleerde klacht.
- de ontvanger van de klacht bezorgt ten spoedigste alle bestuursleden een kopij van zijn/haar verslag.
- het verslag wordt eveneens overgemaakt aan de klager
- kennisgeving procedure verder verloop klacht

#### 2. Schriftelijk

De indiener van de klacht dient het schrijven te dateren en te ondertekenen. Het schrijven dient de identiteit van de klager en de datum van de feiten te bevatten.

De schriftelijke klacht dient gericht te worden aan de Koninklijke Wommelgemse Turners en dit ter attentie van de voorzitter (Mevr. Sonja van der Velden, Van Asschestraat 52 2160 Wommelgem of het secretariaat (Scheersel 3 2160 Wommelgem).

De klager dient er voor te zorgen dat alle feiten gedetailleerd worden weergegeven.

De ontvanger van de klacht bezorgt alle bestuursleden een afschrift van de klacht.

De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van het verdere verloop van de klacht.

#### 3. E-mail

De klacht dient verzonden te worden naar het adres : [kwturners@hotmail.com](mailto:kwturners@hotmail.com) en dient benevens de datum van de feiten de identiteit van de klager te bevatten.

De klager dient er voor te zorgen dat alle feiten gedetailleerd worden weergegeven.

De behandelaar van de e-mail van de KWT bezorgt alle bestuursleden het e-mailbericht.

De klager wordt per kerende in kennis gesteld van het verdere verloop van de klacht.

### Afhandeling klacht

De afhandeling van een klacht is enkel de bevoegdheid van het bestuur. Naargelang de ernst van de feiten wordt dit besproken op een volgende bestuursvergadering of wordt het bestuur ten spoedigste bijeen geroepen.

Na de kennisgeving van de klacht aan de bestuursleden wordt in onderling overleg bepaald of het bestuur onmiddellijk dient bijeen te komen.



De klager wordt uitgenodigd op de bestuursvergadering waarop de klacht behandeld wordt. Hij/zij kan mondeling toelichting geven.

Klacht over zaken :

De verantwoordelijke ter zake maakt een bondig verslag op voor de bestuursleden. Na kennisneming van zowel de klacht als het verslag en eventueel mondeling verstrekte toelichtingen wordt een standpunt bepaald. De klager wordt in kennis gesteld van het gegeven gevolg.

Klacht over personen :

De benadeelde wordt uitgenodigd op de bestuursvergadering waarop de klacht behandeld wordt. In de uitnodiging wordt de klacht weergegeven. De identiteit van de klager kan op zijn/haar verzoek geheim gehouden worden. De benadeelde kan zijn/haar verweerelementen ter kennis brengen van het bestuur.

Na zowel de klager als de benadeelde gehoord te hebben doet het bestuur uitspraak ter zake en stelt eventueel passende maatregelen voor.

Zowel de uitspraak als de eventueel genomen maatregelen worden ter kennis gebracht van de klager en de benadeelde.

Het besluit van het bestuur dient gemotiveerd te worden.