

Klachtenreglement

Sportbedrijf Arnhem

Inhoudsopgave

Inhoud

Inleiding	3
Artikel 1: Begripsbepalingen.....	4
Artikel 2: Reikwijdte van het klachtenreglement.....	4
Artikel 3: Klachtenprocedure	4
Artikel 4: klachtenbehandeling.....	5
Artikel 5: Intrekken van een Klacht.....	5
Artikel 6: Oordeel van de Klachtenfunctionaris	5
Artikel 7: Overige bepalingen	6

Inleiding

Dit klachtenreglement is opgesteld met als doelstelling:

1. Het recht doen aan de individuele klager
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van het Sportbedrijf Arnhem.

Het klachtenreglement is in te zien op www.sportbedrijfarnhem.nl

Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan in het MT van het Sportbedrijf.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) Aangeklaagde: Degene tegen wie een Klacht is ingediend
- b) Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van het Sportbedrijf Arnhem of van een onder Sportbedrijf werkzame medewerker verband houdende met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor het Sportbedrijf.
- c) Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de Aangeklaagde, aan wie de behandeling van de Klacht is overgedragen. Binnen het Sportbedrijf is dit de bedrijfsjurist.
- d) Klager: Een ieder die een Klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde
- e) Manager: De manager van een afdeling van het Sportbedrijf waarbinnen de Aangeklaagde werkzaam is of op welke afdeling de Klacht betrekking heeft.
- f) Sportbedrijf: Sportbedrijf Arnhem B.V.
- g) Secretariaat: Het secretariaat ten behoeve van de klachtafhandeling op basis van dit reglement.

Artikel 2: Reikwijdte van het klachtenreglement

- 2.1 Dit reglement is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:
 - a) Besluiten door de gemeente Arnhem genomen;
 - b) De contractuele relatie tussen Klager en het Sportbedrijf
 - c) Het voeren van gerechtelijke procedures
- 2.2 Het Sportbedrijf is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) Het belang van de Klager dan wel het gewicht van de Klacht kennelijk onvoldoende is

Artikel 3: Klachtenprocedure

Indiening van de Klacht

- 3.1 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het Sportbedrijf ter attentie van het Secretariaat Klachtenafhandeling, Beukenlaan 15, 6823 MA in Arnhem of via de website: www.sportbedrijfarnhem.nl.
- 3.2 Het Secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende Klacht aan, bevestigt de ontvangst aan Klager, registreert de Klacht en stuurt deze door naar de Klachtenfunctionaris.
- 3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van de Klacht:

- 3.4 De Klacht bevat ten minste:
 - a) De naam en het adres van de Klager;
 - b) De dagtekening;
 - c) Een omschrijving van de Klacht;

In behandeling nemen van de Klacht

- 3.5 Sportbedrijf neemt een Klacht niet in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend is geworden.

Artikel 4: klachtenbehandeling

Behandeling

- 4.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.
- 4.2 Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.
- 4.3 De klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de Klachtbehandelaar en de Klager en deze trachten samen tot een oplossing te komen.
- 4.4 Wanneer de Klachtenfunctionaris en Klager gezamenlijk tot een oplossing komen, wordt Klager gevraagd of hij nog een schriftelijke afhandeling van de klacht wenst. Indien dit het geval is, draagt de Klachtenfunctionaris hier zorg voor. Wanneer geen behoefte meer bestaat aan schriftelijke afhandeling, wordt hiervan melding gemaakt aan het Secretariaat, die de klacht registreert als afgehandeld.

Hoor en wederhoor

- 4.4 Wanneer de Klacht betrekking heeft op het handelen van Aangeklaagde, kunnen de Klager en Aangeklaagde worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 4.5 Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van het Sportbedrijf die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.
- 4.6 Van het horen van de Klager kan worden afgezien indien de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Termijnen

- 4.7 De klachtenfunctionaris doet binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de Klacht, aan de Klager schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 6.

Artikel 5: Intrekken van een Klacht

- 5.1 De Klager kan te allen tijde de Klacht intrekken.

Artikel 6: Oordeel van de Klachtenfunctionaris

- 6.1 Op basis van de behandeling van de Klacht komt de Klachtenfunctionaris tot een oordeel over de Klacht en neemt naar aanleiding hiervan zonedig maatregelen.

- 6.2 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht.

Artikel 7: Overige bepalingen

- 7.1 Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals de rechter.
- 7.2 Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 7 september 2017.

Vastgesteld door het Managementteam van het Sportbedrijf Arnhem d.d. 7 september 2017