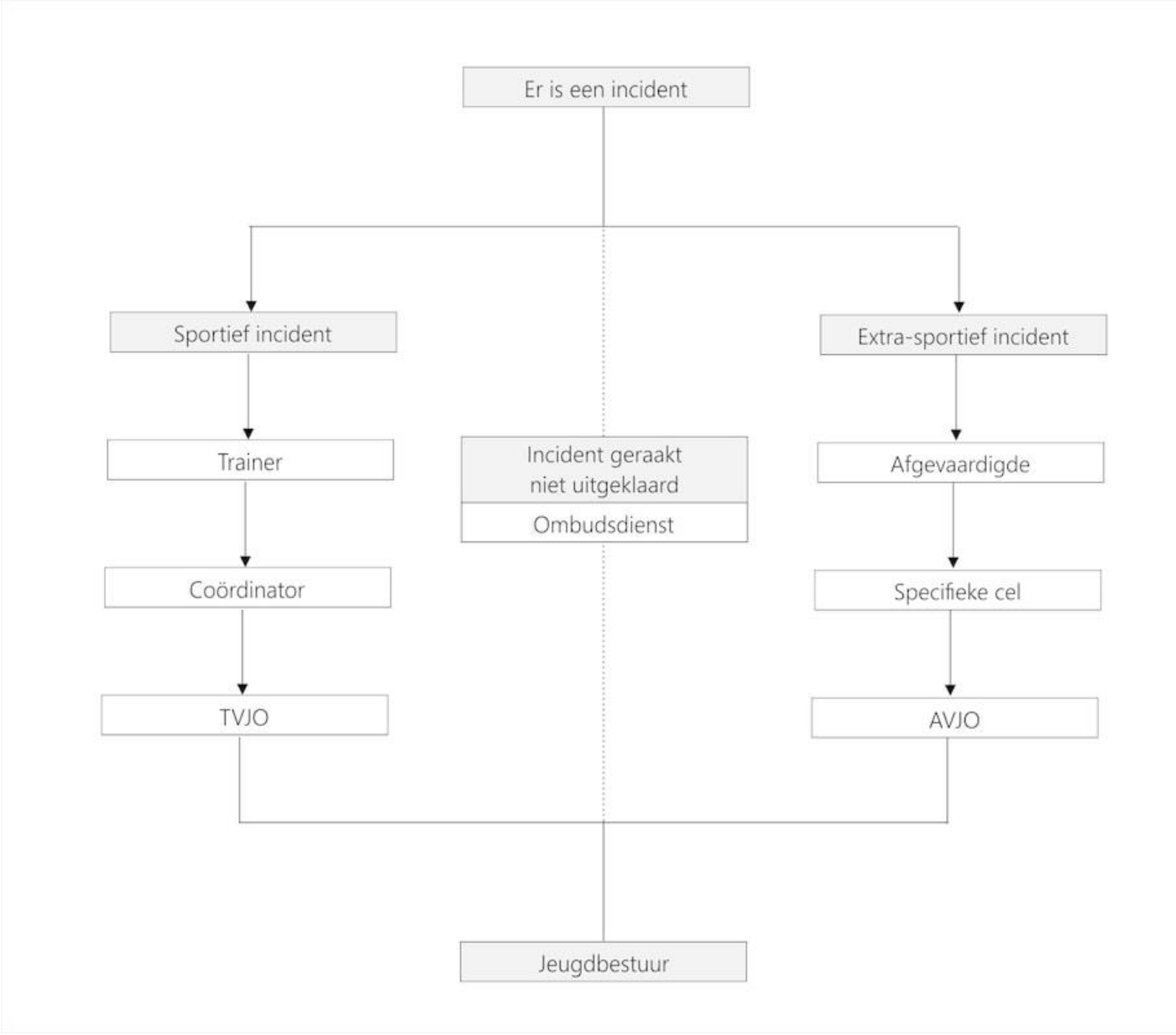
OMBUDSDIENST – Behandeling van klachten

De ombudsdienst kan alleen gecontacteerd worden als een probleem niet opgelost geraakt via de normale weg of procedure. Zoek je een vertrouwenspersoon? Dan kan je natuurlijk wel direct terecht bij de Ombudsdienst.

De procedure wordt eveneens gepubliceerd op de website van KFC Evergem Center en wordt uitgehangen in de inkomhal van de club.

Onaanvaardbaar gedrag

Een transparante en degelijke communicatie is essentieel in het behandelen van onaanvaardbaar gedrag. Deze procedure is dus quasi identiek aan de communicatieprocedure binnen de club en verloopt als volgt. Gelieve deze te volgen bij het escaleren van onaanvaardbaar gedrag.

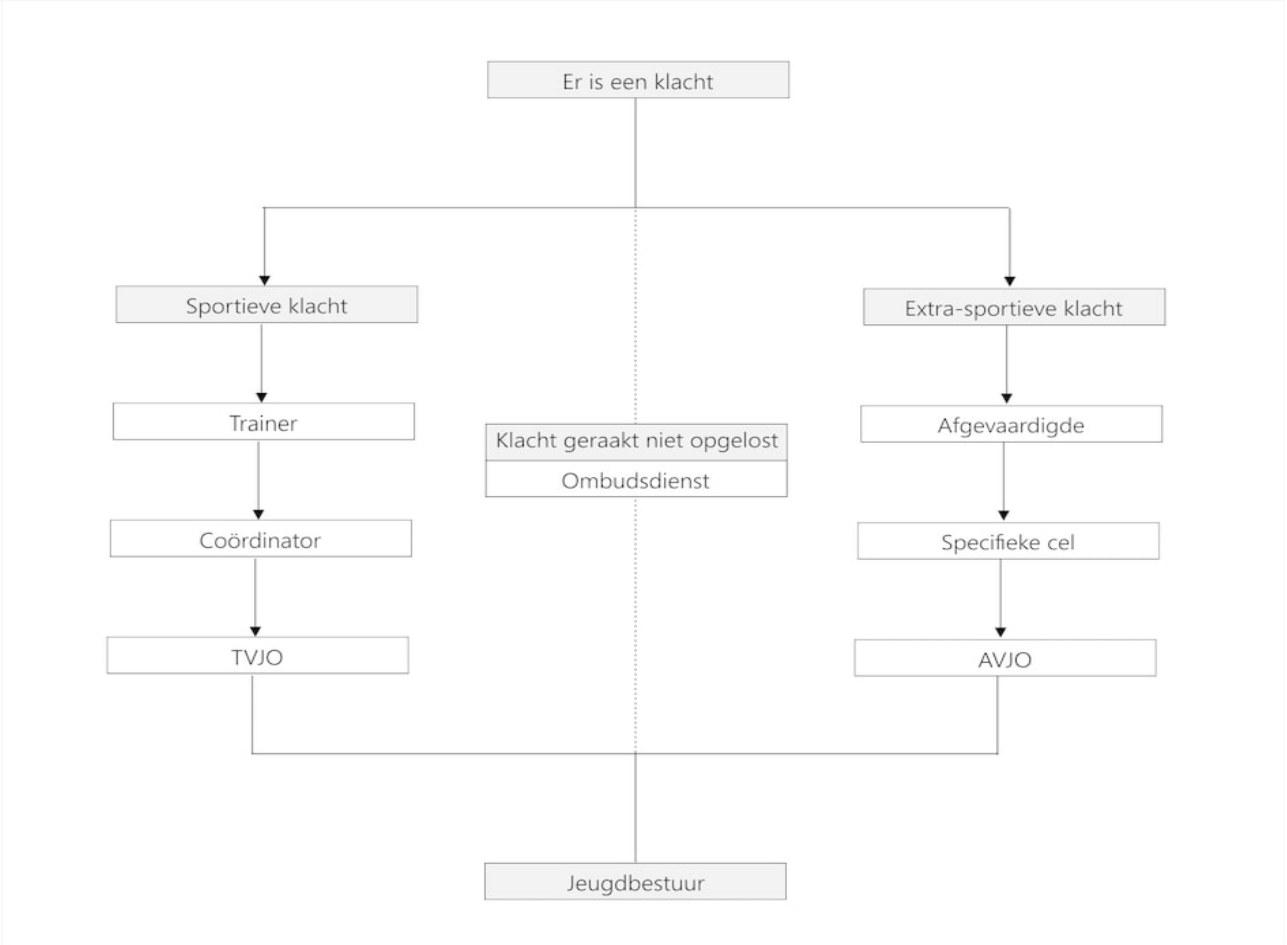


Om een inkomend incident op een efficiënte manier aan te pakken, is het van belang duidelijk te communiceren over wie waar terecht kan met welk incident. Daarom gebruiken we bovenstaand proces:

- Voor '**sportieve incidenten' (die zich voordoen tijdens een training of wedstrijd)** zal de trainer het incident eerst zelf proberen oplossen of kaderen. Bij zware incidenten escaleert of als het incident niet opgelost geraakt wordt het incident een niveau hoger in de organisatie geëscaleerd.
- Voor '**extra sportieve incidenten' (die zich voordoen na de training of wedstrijd)** zal de afgevaardigde het incident eerst zelf proberen oplossen of kaderen. Bij zware incidenten escaleert of als het incident niet opgelost geraakt wordt het incident een niveau hoger in de organisatie geëscaleerd.
- Geraakt het incident niet opgelost via de opgestelde klachtenprocedure, dan zal het dagelijks bestuur cel de **Ombudsdienst** inschakelen die een bemiddelende rol zal spelen tussen de stakeholder (speler, ouder, trainer, …) en de club om een oplossing aan te reiken.
- Een **uitsluiting (tijdelijk of definitief) als gevolg van een incident** wordt altijd door de Raad van Bestuur genomen.

Klacht

Een transparante en degelijke communicatie is essentieel in het behandelen van klachten. De klachtenprocedure is dus quasi identiek aan de communicatieprocedure binnen de club en verloopt als volgt. Gelieve deze te volgen bij een klacht.



Om de inkomende klacht op een efficiënte manier aan te pakken, is het van belang duidelijk te communiceren over wie waar terecht kan met welke klacht. Daarom gebruiken we bovenstaand proces:

- Voor **sportieve klachten mbt de ploeg en selecties** kan men terecht bij de trainer. Indien de klacht niet opgelost geraakt wordt die een niveau hoger in de organisatie geëscaleerd.
- Voor **niet-sportieve klachten mbt de ploeg**, zoals planning en beschikbaarheden, kan men terecht bij de afgevaardigde. Indien de klacht niet opgelost geraakt wordt die een niveau hoger in de organisatie geëscaleerd.
- Voor **niet-sportieve structurele klachten** van de werking van de club dient het Dagelijks Bestuur aangesproken te worden..
- Geraakt de klacht niet opgelost via de opgestelde klachtenprocedure, dan zal het Dagelijks Bestuur de **Ombudsdienst** inschakelen die een bemiddelende rol zal spelen tussen de stakeholder (speler, ouder, trainer, …) en de club om een oplossing aan te reiken

Ombudsdienst

Loop je vast in bovenstaande procedure?
Of zoek je een vertrouwenspersoon?
Contacteer dan onze Ombudsdienst

Mike Bogaert
ombudsman@kfcevergem-center.be

