



Procedure

Meldingen en Klachten

Van melding naar klacht

Vanuit de overtuiging dat elke melding een waardevolle melding is optimaliseren we de behandeling van meldingen via een uitgewerkte procedure en online meldpunt.

Meldingen zijn meer dan enkel een schriftelijke uiting van ontevredenheid van een speler, ouder, ... over de manier waarop de jeugdwerking bij Fusion Oostende wordt georganiseerd. We zijn er ons echter van bewust dat meldingen vaak een mogelijkheid zijn om bij ontevredenheid een klacht te uiten.

Een mondelinge uiting van ontevredenheid is niet noodzakelijk een klacht. Als de gebruiker na verduidelijking door de betrokken trainer of TVJO en de eventuele bemiddeling van de Sportief Manager of Jeugdvoorzitter nog steeds ontevreden is wordt zijn ontevredenheid als klacht geregistreerd en behandeld.

Principes

Alle klachten kunnen worden gemeld via het online meldingsformulier op de website of via de QR-codes in de buurt van de kleedkamers of clubhuis. Je ontvangt meteen een ontvangstmelding van de registratie.

Binnen de 7 dagen volgt een antwoord over de ontvankelijkheid van de klacht. De verdere behandeling van de klacht verloopt via mail.

De klacht wordt binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst afgehandeld. De termijn van 30 kalenderdagen voor de afhandeling kan worden opgeschort wanneer de klager de noodzakelijke inlichtingen niet heeft meegedeeld.

Klachten kunnen voor de het bestuur een belangrijke bron van informatie zijn over de kwaliteit van de (jeugd)werking en het beeld dat de buitenwereld heeft over de jeugdwerking. Er wordt dan ook op regelmatige basis een evaluatie gemaakt van de geformuleerde klachten om de kwaliteit van de jeugdwerking te bewaken en structurele problemen zo vroeg mogelijk te detecteren.

Procedure

- *Ontvangst van de klachten*

De gebruikers worden tijdens de jaarlijkse infovergadering voorafgaand aan het nieuwe seizoen geïnformeerd over de manier waarop ze een klacht kunnen indienen en hoe de klachtenprocedure verloopt. Dit wordt eveneens opgenomen op de website en vermeld in de infobrochure. Voor onze jeugdwerking worden de klachten opgevolgd door de coördinator voor klachtenbehandeling of de club API.

Mondelinge klachten

Een medewerker van de jeugdwerking die een mondelinge of telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. Als de klacht mondeling niet kan afgehandeld worden, kan een schriftelijke klacht worden ingediend.

Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten zijn alle klachten die gemeld worden via het online meldpunt. Alle andere klachten die via mail aan een medewerker worden gestuurd zullen worden beantwoord met de vraag om de klacht via het online formulier te melden. Alle schriftelijke klachten via het online formulier geregistreerd krijgen vanaf de melding, een uniek volgnummer en worden onderzocht op ontvankelijkheid.

- **Behandeling van de klachten**

Binnen de 7 dagen ontvangt de verzender een beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht. De coördinator waakt over de correcte uitvoering van de klachtenprocedure.

Binnen de dertig dagen wordt door de coördinator een e-mail naar de klager gericht omtrent het gevolg dat aan de klacht zal worden gegeven.

- **Analyse van de klachten en jaarlijks actieplan**

De coördinator doet een jaarlijkse analyse van de klachten. De analyse wordt gebruikt om de jeugdwerking te evalueren.

Een positief, veilig en open klimaat is belangrijk in elke sportclub. We maken dan ook een prioriteit van een cultuur van openheid waar iedereen het gevoel heeft om moeilijke situaties of incidenten van grensoverschrijdend gedrag te kunnen melden. Dat kan via de QR code maar ook rechtstreeks via onze aanspreekpersoon integriteit. Een Aanspreekpersoon Integriteit (club-API) is een laagdrempelig aanspreekpunt waar sporters, hun ouders, trainers, bestuurders of andere betrokkenen terecht kunnen met een vraag, vermoeden of klacht over (seksueel) grensoverschrijdend gedrag. Dhr Eric Berg, Rudy Benthein en Bryan Lamelyn zijn onze clubapi's. Je kan ze vlot bereiken via api@fusionoostende.be. Spelers/speelsters die met iets zitten, die een negatieve ervaring op training of wedstrijd hebben gehad, die met een probleem worstelen die een impact heeft op hun prestaties worden aangemoedigd contact op te nemen met onze club-API of de coördinator voor een vertrouwelijk gesprek.

Klachten, opmerkingen of vragen over grensoverschrijdend gedrag (psychisch, fysiek en seksueel), pesten, discriminatie (racisme, seksisme, homo-en transfobie...), doping, matchfixing... kunnen tot slot ook worden gemeld bij het [meldpunt Voetbal Vlaanderen](https://www.voetbalvlaanderen.be/meldpunt). Dat kan via meldpunt@voetbalvlaanderen.be