



Klachtenregeling

Vereniging Blue Arrows doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn en hecht aan transparante betrekkingen met haar relaties. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken.

Waar mensen werken gaat wel een iets fout. Vereniging Blue Arrows hoort graag of iets anders of beter kan; daar kunnen wij van leren. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid of andere betrokkene een klacht kan indienen bij de Vereniging Blue Arrows en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

1. Een klacht of gebeurtenis mag niet langer dan een jaar voor het indienen hebben plaatsgevonden. Voor klachten in de conflictsfeer zie 8.
2. Een klacht kan allen schriftelijk worden ingediend:
 - Post: Blue Arrows p.a. Health Centre Hoenderdaal Hoendersteeg 7, 3972 NA Driebergen
 - Per e-mail: klachten@bluearrows.nl
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De klacht is van datum voorzien persoonlijk ondertekend (een persoonlijk email-adres voldoet), bevat de persoonlijke contactgegevens van de indiener en zoveel informatie als nodig om tot een goed beeld te komen van het gebeurde.
4. Elke klacht wordt geregistreerd. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een maand beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Als het bestuur de klacht niet in behandeling wil nemen wordt de indiener ingelicht, met redenen omkleed. De procedure neemt ten hoogste 3 maanden in beslag.
5. Het bestuur van Vereniging Blue Arrows zal in eerste instantie proberen de klacht samen met de klager in overleg op te lossen.
 - a. Binnen het bestuur wordt een klachtenfunctionaris aangesteld.
 - b. De klachtenfunctionaris neemt naar aanleiding van de ontvangen klacht contact op met de klager.
 - c. De klachtenfunctionaris zal naar aanleiding van dit contact proberen in overleg de klacht op te lossen.
6. Mocht de onder punt 4 beschreven procedure niet leiden tot een oplossing van de klacht en de klager is lid van Vereniging Blue Arrows of ouder van een jeugdlid, dan wordt de klacht of het geschil in overleg met de klager voorgelegd aan de NBB als onafhankelijke derde partij die voor beiden acceptabel is en als arbiter kan optreden. Zie ook <http://www.basketball.nl/nbb-organisatie/reglementen-en-spelregels/reglementen>.
7. Naast het komen tot een oplossing van de klacht voor de klager gebruikt het bestuur van Vereniging Blue Arrows de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

8. Klachten in de conflictsfeer:

Blue Arrows wil een open en lerende vereniging zijn. Hierin past dan ook dat de club er vanuit gaat dat conflicten in principe door de betrokkenen zelf worden opgelost. Het is van belang om tijdig met elkaar in gesprek te gaan; de klacht van de ander serieus te nemen en je eigen verantwoordelijkheid te nemen. Zo kunnen conflicten voorkomen worden of tijdig bijgesteld. Mocht dat niet lukken of er voor een van de partijen geen bevredigende oplossing wordt gevonden dan wordt gekeken of er binnen de vereniging een andere persoon is die mogelijk een bemiddelende rol kan innemen om het conflict op te lossen. Dit kan de vertrouwenspersoon zijn schotte@aartschotte.nl . Wanneer geen oplossing gevonden wordt dan zal het bestuur bemiddelen en uiteindelijk een beslissing nemen, gebaseerd op het belang van de vereniging.