

# Klachtenwijzer

---

## Klachtenprocedure

Klachten kunnen voorzien van naam, adres en woonplaats en ondertekening, per mail worden verzonden naar het SV Marknesse bestuur afdeling voetbal , t.a.v. de bestuurssecretaris, Lian Bolsius [secretariaat.svm1@gmail.com](mailto:secretariaat.svm1@gmail.com) . De indiener ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen een maand na dagtekening wordt inhoudelijk op de klacht gereageerd. Het bestuur kan meer informatie opvragen om een afgewogen oordeel mogelijk te maken.

Als het bestuur oordeelt dat de klacht niet terecht is, kan het geschorst hebben aan de communicatie. Dan biedt de klacht een kans om een nadere toelichting te geven op genomen besluiten, de kaders waarbinnen deze plaatsvinden of op de processen en de procedures binnen SV Marknesse. Wanneer het bestuur oordeelt dat de klacht terecht is, kan worden gezien welke aanpassingen binnen de organisatie nodig zijn. Incidentele vraagstukken krijgen hierbij een incidentele oplossing en structurele problemen worden voorzien van een structurele oplossing.

Wanneer de – al dan niet mondelinge – afhandeling tot tevredenheid is, is de klacht afgedaan. In ander geval kan de inbrenger een beroep doen op het Instituut Sport Rechtspraak (ISR), waaraan de KNVB deelneemt. De procedures, reglementen en formulieren zijn te vinden op [www.isr.nl](http://www.isr.nl). De KNVB houdt een register bij van de binnengekomen klachten. In het kader van de bescherming van persoonsgegevens worden binnengekomen klachten aan het eind van het eerstvolgende kalenderjaar vernietigd.

## Melding aan vertrouwenscontactpersoon

In voorkomend geval kunnen klachten over seksuele intimidatie of seksueel misbruik direct worden doorgegeven aan de vertrouwenscontactpersoon van SV Marknesse (afd. voetbal), Jannie Doosje. Zij is te bereiken via email; [vcpsvmarknesse@hotmail.com](mailto:vcpsvmarknesse@hotmail.com) De vertrouwenscontactpersoon zal eerst persoonlijk contact opnemen met degenen die de melding heeft ingediend om gezamenlijk de mogelijke vervolgstappen door te spreken. Geef svp duidelijk aan op welke tijdstippen en op welke manier de contactpersoon contact met u kan opnemen.