

Klachtregeling SportUtrecht

Juli 2025

I. Begrippen

In deze regeling gebruiken we de volgende begrippen:

1. Een **klacht** is een uitdrukking van ontevredenheid over een dienst van *SportUtrecht* of over het gedrag van een medewerker van *SportUtrecht*.
2. Een **medewerker** is een werknemer, stagiair, vrijwilliger of zzp'er die werkzaamheden voor *SportUtrecht* verricht.
3. De **klager** is de persoon die een klacht indient. De klager moet 18 jaar of ouder zijn. De klager kan een bewoner zijn van Utrecht en/of iemand die professioneel contact heeft met een medewerker van SportUtrecht, zoals een:
 - Beleidsadviseur;
 - bestuurder of trainer-coach van een sportclub of talentenprogramma;
 - professional in het medisch en sociaal domein (zoals buurtteammedewerker, fysiotherapeut, huisarts, jongerenwerker of sociaal makelaar);
 - schooldirecteur of vakdocent.
4. De **beklaagde** is de dienst of de medewerker tegen wie de klacht wordt ingediend.
5. De **leidinggevende** is de hiërarchisch leidinggevende van de medewerker of de managementverantwoordelijke voor de dienst.
6. De **klachtfunctionaris** is een onafhankelijk persoon, die niet in dienst is van *SportUtrecht*.

II. Doelstelling

Het bieden van de mogelijkheid voor iedereen die contact heeft met *SportUtrecht*, om een klacht in te dienen over een dienst of medewerker. De klacht wordt snel en zorgvuldig opgelost. De signalen van ontevredenheid, die voortkomen uit de klachten, worden meegenomen bij het bepalen en/of aanpassen van beleid, zodat de kwaliteit van de dienstverlening wordt verbeterd.

III. Wie kan een klacht indienen?

1. De klager zelf;
2. Nabestaande van de klager;
3. Vertegenwoordiger van de klager (zoals familie of wettelijke vertegenwoordiger).

IV. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend via het klachtformulier – deze staat op de website van *SportUtrecht*). Dit ingevulde klachtformulier wordt automatisch doorgestuurd naar de klachtfunctionaris. De klacht bevat in ieder geval:

1. De naam, het e-mailadres en/of telefoonnummer van de klager;
2. Een korte omschrijving van de klacht;
3. De naam (of namen) van de beklagde(n).

V. Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt ontvangen door de klachtfunctionaris.
2. De klacht wordt in behandeling genomen als:

- De klacht voldoet aan de punten genoemd onder IV 1 t/m 3;
 - De klacht gaat over een feit dat maximaal 12 maanden geleden heeft plaatsgevonden;
 - De klacht niet eerder in behandeling is genomen.
3. De klachtfunctionaris neemt binnen 5 werkdagen, na de datum van binnenkomst van de klacht, contact op met de klager en legt de klachtenregeling uit.
 4. De klachtfunctionaris bespreekt met de klager de klacht en overlegt wat de verdere stappen kunnen zijn.

Mogelijke stappen

- Het bespreken van de klacht met de klachtfunctionaris is afdoende. De klager heeft de keuze om anoniem te blijven.
 - Klachtfunctionaris bespreekt de klacht met de leidinggevende van de beklaagde. De leidinggevende brengt de beklaagde op de hoogte.
 - De leidinggevende kan naar aanleiding van de klacht maatregelen nemen om herhaling van de klacht te voorkomen.
 - Klachtfunctionaris bespreekt de klacht met de beklaagde zelf, na informeren van de leidinggevende.
 - Klager stuurt een mail naar de beklaagde – de beklaagde en de leidinggevende zijn reeds ingelicht door de klachtfunctionaris – met behulp van de klachtfunctionaris.
 - Een gesprek tussen klager (bijgestaan door klachtfunctionaris) en beklaagde (bijgestaan door leidinggevende of vertrouwenspersoon).
 - Aanbevelingen aan het management mailen, waardoor de oorzaak van de klacht kan worden aangepakt. De beklaagde en leidinggevende zijn reeds op de hoogte gesteld.
5. De klachtfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang tijdens de behandeling van de klacht.
 6. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes weken, afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
 7. Een eindverslag wordt gemaakt door de klachtfunctionaris en gedeeld met de klager, beklaagde en andere betrokkenen.
 8. Na afsluiting van de klacht, verwerkt de klachtfunctionaris de datum, categorie, wijze van afhandeling, termijn van afhandeling en resultaat in de administratie.

VI. Klachtfunctionaris

De klachtfunctionaris is het eerste aanspreekpunt voor de klager bij een klacht. De klachtfunctionaris is een persoon van buiten de organisatie van *SportUtrecht* en wordt aangesteld op freelancebasis door het management. De klachtfunctionaris rapporteert aan het management via een jaarverslag waarin opgenomen: het aantal klachten – klagers en beklaagden blijven anoniem, onder welke categorie de klachten vallen, hoe de klachten zijn afgehandeld, duur van de klachtafhandeling en wat de resultaten zijn. De gegevens van deze administratie worden minimaal 5 jaar bewaard en zijn niet voor derden toegankelijk.

VII. Overige bepalingen

1. Iedereen die betrokken is bij een klacht is verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens, waarvan zij tijdens de behandeling van een klacht kennisnemen of waarvan zij het

vertrouwelijk karakter moeten begrijpen. Deze vertrouwelijkheid blijft gelden na afhandeling van de klacht.

2. Het management draagt zorg voor voldoende bekendmaking van de aanwezigheid van deze regeling aan alle belanghebbenden. Aan alle nieuwe medewerkers werkzaam voor de organisatie wordt gemeld dat er binnen de organisatie een klachtfunctionaris en klachtregeling bestaan. Tevens wordt aan alle medewerkers werkzaam voor de organisatie gemeld dat de vertrouwenspersoon kan ondersteunen bij het ontvangen van een klacht zoals in deze regeling beschreven.
3. Het management zorgt ervoor dat deze klachtregeling voor alle belanghebbenden toegankelijk is.
4. De klachtregeling en het klachtformulier zijn openbaar en eenvoudig vindbaar voor klagers op de website van *SportUtrecht*.
5. De behandeling van de klacht is kosteloos voor de klager.
6. In alle gevallen waarin deze regeling eventueel niet voorziet beslist de directeur-bestuurder. Mocht de klacht gaan over de directeur-bestuurder, dan beslist de voorzitter van de raad van toezicht.
7. Eventuele wijzigingen in deze klachtregeling kunnen door het management en na verkregen advies van de klachtfunctionaris worden aangebracht.