



**SPORTIEF  
BESTEED  
GROEP**

# **Klachtenreglement Sportief Besteed Groep**

Versie 20-02-2024



## **Klachtenreglement Sportief Besteerd Groep**

Bij directiebesluit is per 20-2-2024 het navolgende klachtenreglement vastgesteld voor Stichting Sportief Besteerd Groep en alle gelieerde werkmaatschappijen.

### **Begripsomschrijving**

Voor de toepassing van dit reglement wordt het volgende verstaan onder:

Werkmaatschappij(en): De lokale uitvoeringsorganisatie van de Stichting Sportief Besteerd Groep.

Functionaris: Een natuurlijk persoon werkzaam binnen de werkmaatschappij, op wie de klacht betrekking heeft.

Klacht: Elke uiting van onvrede met betrekking tot de dienstverlening, behandeling, begeleiding, of bejegening door personen werkzaam in de werkmaatschappij, alsook incidenten of onveilige situaties.

Indiener: Een klant, zijnde een natuurlijk persoon of rechtspersoon (namens een derde), die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de werkmaatschappij en een klacht indient.

Klachtenfunctionaris: Degene die door de directie is aangesteld als klachtenfunctionaris.

Klachtencommissie: De commissie, bestaande uit drie door de Stichting Sportief Besteerd Groep aangestelde personen, belast met de behandeling van klachten.

### **Doelstelling van de regeling**

Dit reglement heeft de volgende doelstellingen:

1. Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de indiener en de functionaris.
2. Het verzamelen van klachten om een beter inzicht te verkrijgen in tekortkomingen in de dienstverlening en deze te verbeteren.
3. Het monitoren van de afhandeling van alle klachten en ervoor zorgen dat de indiener naar tevredenheid wordt gehoord.
4. Het controleren en evalueren van de verzamelde gegevens, die worden gebruikt voor beleidsvorming en het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de zorg.

### **Samenstelling en werkwijze**

- De klachtencommissie bestaat uit minstens drie leden, waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de werkmaatschappij.
- De klachtencommissie komt bijeen indien nodig.
- Een lid van de klachtencommissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht indien deze zelf bij de klacht betrokken is.
- Binnen zes weken na ontvangst van een klacht informeert de klachtencommissie alle betrokkenen schriftelijk over haar bevindingen en oordeel. Indien dit niet mogelijk is, zal zij dit met redenen omkleed aan de betrokkenen meedelen.
- De klachtencommissie informeert alle betrokken partijen, inclusief externe partijen, over de klacht.



- Voordat een oordeel wordt geveld, hoort de klachtencommissie alle betrokkenen.

#### **Taken van de klachtencommissie:**

- Het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht.
- Het onderzoeken van de klacht door feiten te verzamelen en relevante personen te horen.
- Het uitbrengen van een uitspraak over de klacht, gericht aan de indiener en de functionaris, met een afschrift aan de werkmaatschappij.
- Het doen van aanbevelingen aan de werkmaatschappij ter bevordering van de kwaliteit van de geleverde zorg.
- Bevoegdheden van de klachtencommissie:
- Het verkrijgen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, mits met toestemming van de indiener.
- Het oproepen en horen van personen binnen de werkmaatschappij die betrokken zijn bij de klacht.
- Het inschakelen van deskundigen, na overleg met de directie van de werkmaatschappij.

#### **Samenstelling van de klachtencommissie:**

- De klachtencommissie bestaat uit minstens drie leden, benoemd door de directie.
- Het lidmaatschap eindigt bij aftreden of intrekking van de benoeming door de directie om gewichtige redenen.
- Indienen en behandelen van klachten:
- Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de werkmaatschappij.
- De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.
- De klachtenfunctionaris informeert indien nodig de directie over de klacht en schakelt de klachtencommissie in.
- De klachtencommissie beoordeelt de klacht en deelt de inhoud ervan mee aan de betrokken functionaris, met het verzoek schriftelijk te reageren.
- Indien nodig worden de indiener, functionaris en andere betrokkenen opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de commissie.

#### **Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid:**

- De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van de verkregen informatie en gerelateerde documenten.



- Documenten met betrekking tot de klachtenmelding worden minstens twee jaar bewaard en maximaal vijf jaar vanwege de verjaringstermijn.

#### **Overige bepalingen:**

- De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraken over aansprakelijkheid.
- De klachtenprocedure is kosteloos, met kosten voor een derde deskundige voor rekening van degene die de bijstand van die deskundige heeft ingeroepen.
- In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van de werkmaatschappij, na raadpleging van de klachtencommissie.
- Jaarlijks ontvangt de opdrachtgever(s) een rapportage van ontvangen klachten met getroffen maatregelen.
- Als de indiener in Lansingerland woont of op enige wijze gebruikmaakt van de diensten die in de gemeente Lansingerland worden aangeboden, en niet tevreden is over hoe de klachtencommissie zijn klacht heeft afgehandeld, kan hij contact opnemen met de opdrachtgever. Dit kan hij doen door de klacht, samen met een kopie van de afhandeling, te sturen naar de gemeente Lansingerland.

#### **Tot slot**

Als Stichting Sportief Besteed Groep streven wij naar uitmuntendheid in onze dienstverlening en klantgerichtheid. We erkennen het belang van een transparante en effectieve klachtenprocedure, waarbij de stem van onze klanten en opdrachtgevers gehoord wordt en serieus genomen wordt.

Wij hechten veel waarde aan het oplossen van klachten op een snelle, professionele en respectvolle manier. Ons doel is niet alleen om eventuele problemen op te lossen, maar ook om ervan te leren en onze diensten voortdurend te verbeteren.

Onze klachtenprocedure is ontworpen met de klant in gedachten, en we zijn vastbesloten om elke klacht zorgvuldig te onderzoeken, met volledige vertrouwelijkheid en respect voor alle betrokkenen. We streven ernaar om klachten op te lossen in overeenstemming met de hoogste normen van klantenservice en professioneel gedrag.

Daarnaast hechten we veel waarde aan het opbouwen van duurzame relaties met onze klanten en opdrachtgevers. We streven ernaar om altijd deskundig en attent te zijn in onze communicatie en interacties. Door open te staan voor feedback en constructieve kritiek, kunnen we onze diensten voortdurend verbeteren en beter voldoen aan de behoeften en verwachtingen van onze klanten en opdrachtgevers.

Als Sportief Besteed Groep zijn we vastbesloten om een betrouwbare partner te zijn voor al onze stakeholders en om samen te werken aan het bereiken van gemeenschappelijke doelen. We zijn dankbaar voor het vertrouwen dat onze klanten en opdrachtgevers in ons stellen, en we zullen er altijd naar streven om dat vertrouwen te verdienen en te behouden door middel van excellentie, integriteit en een voortdurende focus op klanttevredenheid.