

## Klachtenprocedure Stichting Waarborgfonds Sport

Het kan voorkomen dat u een klacht heeft. Het indienen van een klacht gaat als volgt:

### Artikel 1 Definitie

Een klacht is een schriftelijke uiting van een instelling, organisatie, bedrijf of persoon, gericht aan de directie van Stichting Waarborgfonds Sport, waarin deze zijn of haar beklag doet over het beleid dan wel een gedraging van het betreffende fonds.

### Artikel 2 Doel

Deze procedure heeft ten doel een algemene handelwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die bij Stichting Waarborgfonds Sport binnenkomen.

### Artikel 3 Registratie

Van elke klacht wordt door Stichting Waarborgfonds Sport op een klachtenformulier de volgende informatie geregistreerd:

- datum dat klacht binnenkomt;
- op wat voor manier komt de klacht binnen;
- naam, adresgegevens, telefoonnummer(s), e-mailadres van de klager;
- relatie klager met het fonds;
- type en omschrijving van de klacht;
- omschrijving van de door Stichting Waarborgfonds Sport te ondernemen actie en datum van definitieve afhandeling.

### Artikel 4 Afwikkeling

De klacht zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen drie weken, schriftelijk worden beantwoord.

Indien de klacht niet binnen de termijn van drie weken kan worden afgehandeld c.q. beantwoord, zendt Stichting Waarborgfonds Sport de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging en noemt een redelijke termijn waarbinnen antwoord tegemoet kan worden gezien.

### Artikel 5 Beroep

Indien de klager te kennen geeft geen genoegen te nemen met de beantwoording van zijn klacht, wordt de klacht in handen gegeven van het bestuur van Stichting Waarborgfonds Sport.

Het bestuur handelt de klacht verder af.

### Artikel 6 Evaluatie

Minimaal eenmaal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de klachten. Voor zover nodig treft de directie naar aanleiding van dit overzicht maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen. Aan het bestuur wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan genomen maatregelen.

Wilt u na het lezen van deze klachtenprocedure een klacht indienen?

Mail dan naar: [secretariaat@sws.nl](mailto:secretariaat@sws.nl).