

Klachtenprocedure MPTTP



De klachtenregeling is onderdeel van Goed Sportbestuur. Ook de MPTTP heeft een klachtenregeling. Je kunt je klacht sturen aan:

Het protocol voor het afhandelen van klachten staat hieronder.

Artikel 1 – Klachten

Een klacht is het uiting geven aan ontevredenheid, misnoegen of ervaren onrecht over:

- a. besluiten, reglementen en de toepassing daarvan;
- b. het naar het oordeel van de klager onjuist en/of incorrect gedrag van personen, die namens de MPTTP hebben gehandeld.

Artikel 2 - Indienen van een klacht

- 2.1. Alle deelnemers, vrijwilligers of bezoekers van de MPTTP kunnen een klacht indienen.
- 2.2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de het bestuur van de MPTTP.
- 2.3. De omschrijving van de klacht dient feitelijk en correct te zijn.

Artikel 3 - Behandeling van de klacht

- 3.1. De voorzitter van de MPTTP is formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
- 3.2. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Waar mogelijk wordt hoor en wederhoor toegepast.
- 3.3. De secretaris schrijft de klacht in, in het door hem bij te houden klachtenregister. In dit register worden alle (vervolg)stappen geregistreerd, die tijdens de procedure worden gezet.
- 3.4. De secretaris beoordeelt -indien nodig- in overleg met de voorzitter of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
- 3.5. Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de secretaris binnen twee weken een schriftelijke bevestiging aan de klager, dat de klacht in behandeling is genomen.
- 3.6. Is de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt de secretaris binnen twee weken een antwoordbrief aan de klager waarin wordt aangegeven waarom de klacht niet ontvankelijk is.
- 3.7. Een ontvankelijke klacht wordt in behandeling gegeven aan de leidinggevende van de betrokken afdeling. Deze formuleert een antwoord.
- 3.8. De secretaris draagt er zorg voor dat de klager binnen 3 weken een antwoord ontvangt.
- 3.9. In het klachtenregister worden de datum van afhandeling en een kopie van de inhoudelijke reactie opgenomen.

Artikel 4 - Interne afhandeling van gegronde klachten

- 4.1. De secretaris stelt de inhoudelijke reactie aan het betrokken directielid ter hand.
- 4.2. De voorzitter doet wat in zijn/haar vermogen ligt om herhaling van de klacht te voorkomen.
- 4.3. Het bestuur ontvangt periodiek een rapportage van de ontvangen klachten en een overzicht van de wijze waarop afhandeling ervan heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 - Niet-ontvankelijkheid van klachten

Een klacht is niet ontvankelijk als één of meer onderstaande redenen van toepassing zijn:

- 5.1. De klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover de voorzitter niet bevoegd is te oordelen.
- 5.2. De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon.
- 5.3. De klacht is reeds eerder beoordeeld. Er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.
- 5.4. De klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze, die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden.
- 5.5. De klacht handelt over een voorval dat, of een gebeurtenis die langer dan 60 kalenderdagen geleden heeft plaatsgevonden.
- 5.6. De klacht handelt over een jurybeoordeling.

Artikel 6 - Integriteitsregels

- 6.1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het bestuur, wordt het betreffende bestuurslid op non-actief gesteld gedurende de klachtafhandeling
- 6.2. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het bestuur, wordt de Militaire Ruitervereniging (MRV) ingelicht en waar nodig ingeschakeld voor advies.
- 6.3. Indien de klacht betrekking heeft op de secretaris, wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter.

Artikel 7 - Schadevergoeding

- 7.1. Door het gegrond verklaren van een klacht ontstaat geen recht op schadevergoeding aan de klager, diens vertegenwoordiger of welke derde dan ook.
- 7.2. Door het gegrond verklaren van een klacht zullen te zake ten onrechte door de deelnemer, vrijwilliger of bezoeker betaalde bedragen worden gerestitueerd.