

KLACHTEN REGELING

DAPF zet continue stappen om zich te professionaliseren, om te zorgen voor hoge mate van kwaliteit en betrouwbaarheid binnen de sport in het algemeen, evenementen die de DAPF organiseert en onze organisatie.

Feedback van de aerial & pole community, vanuit leden of vanuit de interne organisatie spelen een belangrijke rol om de organisatie verder door te kunnen blijven ontwikkelen. DAPF staat altijd open voor feedback om daarmee nieuwe inzichten te verzamelen en verbeteringen door te voeren.

Het bestuur hoopt uiteraard dat met wederzijdse communicatie problemen opgelost kunnen worden, maar mocht er noodzaak zijn tot het indienen van een klacht dan hanteren zij hiervoor deze klachtenregeling. Zo conformeert DAPF zich aan de procedures die passen bij een professionele sportbond.

DE PROCEDURE

1. Klachten kunnen te allen tijde gemeld worden en zullen serieus en vertrouwelijk behandeld worden. Het is van belang dat deze direct aan het bestuur worden gericht door middel van een email naar bestuur@dapf.nl onder vermelding van onderwerp "Klacht", evt. aangevuld met het thema waarop de klacht betrekking heeft.

Om de klacht in behandeling te kunnen nemen is het van belang dat de indiener van de klacht bij het melden van klachten minimaal de volgende gegevens aan de DAPF doorgeeft:

- voor- en achternaam van de indiener*
- email adres van de indiener*
- alle informatie noodzakelijk om de klacht te omvatten
- indien de indiener een gewenste oplossing voor de klacht voor ogen heeft wordt het zeer aangemoedigd dat dit gedeeld wordt om het realiseren van een oplossing te bespoedigen.

**Wegens de AVG wetgeving dient DAPF zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens van de indiener. Om deze reden zullen dan ook de gegevens van de indiener uiterlijk één kalenderjaar na afhandeling van de klacht verwijderd worden en zal DAPF handelen in overeenstemming met zijn privacy policy, te vinden op www.dapf.nl/documenten.*

2. Binnen uiterlijk 7 dagen zal er door DAPF per email een ontvangstbevestiging worden gestuurd. Daarnaast kan het in sommige situaties voorkomen dat het bestuur additionele informatie nodig heeft. In dat geval zal er contact worden opgenomen per email met een gespecificeerd verzoek tot meer informatie.
3. Na ontvangst van alle benodigde informatie zal de klacht in het bestuur besproken worden om te bepalen of de klacht gegrond is en welke acties uit de klacht zullen voortvloeien. Zodra bepaald is binnen het bestuur op welke manier er met de klacht verder zal worden gegaan zal hierover communicatie met de indiener plaatsvinden. Deze respons zal uiterlijk 14 dagen na het ontvangen van de additionele informatie, danwel het versturen van de ontvangstbevestiging plaatsvinden, tevens per email. Mocht er een reden zijn dat er vertraging komt in dit proces, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek gedaan moet worden, wordt de indiener hiervan ook binnen deze termijn op de hoogte gesteld. Hierbij geeft DAPF aan, onderbouwd met argumentatie, hoeveel tijd nodig is.
4. Wanneer na respons van de indiener blijkt dat de afhandeling van de klacht naar tevredenheid is, is de klacht afgedaan. Ook wanneer er na 21 dagen nog geen respons van de indiener ontvangen is, wordt de klacht als afgedaan beschouwd.
5. (Enkel) indien de klacht betrekking heeft op het nationaal kampioenschap (NK) en tussen indiener en DAPF wordt geen wederzijdse tevredenheid bereikt, kan de indiener van de klacht besluiten een hogere autoriteit in te schakelen en de klacht door te zetten naar de International Pole Sports Federation (IPSF). Alle informatie over de procedure en het benodigde formulier hiervoor is te vinden in de "IPSF complaints and disputes policy" via www.polesports.org. Het wordt zeer op prijs gesteld als u DAPF op de hoogte stelt wanneer u besluit tot deze stap over te gaan

Mocht u een vraag of opmerking hebben over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met Dutch Aerial & Pole Federation via bestuur@dapf.nl.