



## Ombudsman KSK Maldegem

Aangesteld als Ombudsman: De Taeye Pascal

**Taakhoud:** Tussenkost verlenen bij eventuele klachten, problemen of ongenoegen.

Dit gaat over alle facetten van de werking van onze Voetbalclub KSK Maldegem.

Zoals:

- Tussenkost verlenen bij interne sportieve zaken zoals de relatie speler/trainer, trainer/speler, ouders/trainer en trainer/ouders alsook de relatie onderling tussen ouders, spelers, trainers en ploegafgevaardigden. Dit voor alle ploegen (u6 tot en met 1<sup>ste</sup> elftal)
- Tussenkost verlenen bij externe sportieve zaken zoals de relatie met andere ploegen en hun spelers, trainers, supporters,...
- Tussenkost verlenen bij sponsors
- Tussenkost verlenen bij klanten en leveranciers
- Tussenkost verlenen algemene zaken, dit kan gaan over de accommodatie, vrijwilligers, dagdagelijkse werking van onze Voetbalclub,...

### **Wanneer ingeschakeld?**

Men kan rechtstreeks de ombudsman inlichten over klachten, problemen of ongenoegen. Anderzijds indien men eerst zelf naar een oplossing gezocht heeft en deze niet vindt of ontoereikend is kan men de ombudsman contacteren.

### **Hoe een klacht, probleem of ongenoegen melden?**

Men vindt de gegevens van de ombudsman terug op onze website, [www.skmaldegem.be](http://www.skmaldegem.be). De ombudsman is zowel telefonisch als via mail bereikbaar. Indien er verdere stappen moeten ondernomen worden, wordt gevraagd om de klacht via mail te versturen. Er is een specifiek mailadres aangemaakt namelijk: [opmerkingen@skmaldegem.be](mailto:opmerkingen@skmaldegem.be)

Daarnaast kan je de ombudsman persoonlijk aanspreken op iedere donderdagavond tussen 18u en 19u, hij bevindt zich dan langs de terreinen. 2-wekelijks is hij altijd op zaterdagmorgen aanwezig langs het terrein en in de kantine, soms ook in de namiddag. Ook bij bijna iedere thuiswedstrijd van de het 1<sup>ste</sup> elftal kan u onze ombudsman aanspreken.

### **Verwerking klacht, probleem of ongenoegen?**

De ombudsman neemt een objectief standpunt in.

Op basis van de ontvangen mail, zal de ombudsman op onderzoek gaan en de betrokken partijen apart aanhoren. Zo kan ieder zijn mening geven over de feiten. Eventueel wordt met beide partijen samen aan tafel gezeten.

Daarna wordt er een verslag opgemaakt en wordt dit verstuurd naar ieder lid van het bestuur.

Nadat iedereen op de hoogte gesteld is, zal de zaak besproken worden op de 2-wekelijkse bestuursvergadering en neemt het bestuur een standpunt in en wordt een oplossing voorgesteld.

Als laatste actie, zal de ombudsman de betrokken partijen inlichten om de zaak te regelen conform het voorstel van het bestuur.