

Klachtenregeling KNAF

Doel

Het doel van deze klachtenregeling is het op een effectieve en transparante manier afhandelen van klachten van belanghebbenden van de KNAF. Deze regeling biedt een gestructureerde aanpak om klachten te registreren, onderzoeken en oplossen.

Definities

1. Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de KNAF.
2. Klager: De persoon die de klacht indient.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer daar enige procedure ontleend aan het sportrecht voor openstaat of open heeft gestaan, zoals onder meer doch niet uitsluitend is te vinden in het KNAF Reglementenboek, onder reglement 6 (Reglement Protesten), 7 (Reglement Technische Protesten), 8 (Handleiding Instellen Beroep) en 9 (Reglement Autosport Rechtspraak).

Procedure

1. Indienen van een klacht:

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de klachtenbehandelaar van de KNAF. De klager kan online gebruikmaken van het meldingsformulier voor complimenten of klachten; te vinden middels de volgende link:

2. Klachtenbehandelaar:

De klachtenbehandelaar van de KNAF is de General Manager

3. Registratie van de klacht:

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd met vermelding van de datum van ontvangst. De klager krijgt een bevestiging van ontvangst van de klacht.

4. Vertrouwelijkheid:

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met de personen die betrokken zijn bij de afhandeling. Het Bestuur heeft ten alle tijde inzage in de klachten.

3. Behandeling van de klacht:

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht en neemt contact op met de klager voor aanvullende informatie indien nodig.

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie met de

uitkomst van het onderzoek en eventuele oplossingen. Deze termijn kan eenmalig met 14 dagen worden verlengd.

4. Beroepsmogelijkheid :

Indien de Klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij binnen 14 dagen na dagtekening van de schriftelijke reactie in beroep gaan bij het Bestuur van de KNAF. Het beroepschrift dient te zijn gemotiveerd.

5. Jaarlijkse evaluatie

De KNAF evalueert jaarlijks de klachtenregeling en past deze aan indien nodig om de effectiviteit te waarborgen.

