



Klachtenprocedure Blue Stars

*****For English see below*****

Bij Blue Stars vinden wij het belangrijk dat iedere speler, ouder, vrijwilliger en bezoeker zich veilig, gerespecteerd en gehoord voelt. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval kunt u gebruikmaken van onze klachtenprocedure.

1. Wat is een klacht?

Een klacht kan betrekking hebben op onder andere:

- Gedrag van spelers, coaches of vrijwilligers
- Ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie of intimidatie
- Organisatorische zaken binnen de vereniging
- Besluiten of communicatie van de club

2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht indienen via:

- E-mail: klachten@bluestarsbasketbal.nl
- Of via onze externe vertrouwenspersoon via het [Centrum Veilige Sport Nederland](#).
Tel: 0900 202 55 90 | Email: info@cvsn.nl

Wij verzoeken u om uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven, inclusief datum, betrokkenen en situatie.

3. Behandeling van de klacht

- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging
- De klacht wordt zorgvuldig en objectief onderzocht
- Indien nodig worden betrokkenen gehoord
- Er kan een gesprek plaatsvinden om tot een oplossing te komen

4. Afhandeling

Wij streven ernaar uw klacht binnen 4 weken af te handelen. U ontvangt een schriftelijke reactie met onze bevindingen en eventuele maatregelen of oplossingen.

5. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met betrokkenen indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.

6. Externe mogelijkheden

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling, kunt u zich wenden tot de Nederlandse Basketball Bond of een andere bevoegde instantie.

7. Slotbepaling

Blue Stars behoudt zich het recht voor om deze klachtenprocedure te wijzigen. De meest actuele versie is altijd te vinden op onze website.



Complaints procedure Blue Stars

At Blue Stars, we believe it is important that every player, parent, volunteer, and visitor feels safe, respected, and heard. Despite our best efforts, situations may arise where you are dissatisfied with something. In such cases, you may make use of our complaints procedure.

1. What is a Complaint?

A complaint may relate to, among other things:

- *The conduct of players, coaches, or volunteers;*
- *Unwanted behaviour such as bullying, discrimination, or harassment;*
- *Organisational matters within the club;*
- *Decisions made by the club or the way communication has been handled.*

2. Submitting a Complaint

You can submit your complaint through:

- *Email: klachten@bluestarsbasketbal.nl
Or through our external Confidential Contact Person via the Centre for Safe Sport Netherlands (Centrum Veilige Sport Nederland).
Telephone: +31 (0)900 202 55 90 | Email: info@cvsn.nl*

We kindly ask you to describe your complaint as clearly as possible, including the date, persons involved, and a description of the situation.

3. Handling of the Complaint

- *You will receive an acknowledgement of receipt within five working days;*
- *The complaint will be investigated carefully and objectively;*
- *Where necessary, the parties involved will be heard;*
- *A meeting may be arranged to discuss the matter and seek an appropriate resolution.*

4. Resolution

We aim to resolve complaints within four weeks. You will receive a written response outlining our findings and any measures or solutions that may be implemented.

5. Confidentiality

All complaints will be handled in strict confidence. Information will only be shared with those directly involved where necessary for the proper investigation and handling of the complaint.

6. External Options

If you are not satisfied with the outcome of the complaint process, you may contact the Dutch Basketball Association (NBB) or another competent authority.

7. Final Provision

Blue Stars reserves the right to amend this Complaints Procedure. The most up-to-date version will always be available on our website.