

# Klachtenreglement

SV BlauwGeel '38/JUMBO

Klachtenreglement SV BlauwGeel '38/JUMBO

Vastgesteld 29 oktober 2018

## Klachtenreglement

### Inleiding

Dit klachtenreglement is opgesteld in het kader van goed sportbestuur.

Het reglement heeft als doelstelling:

1. het recht doen aan de individuele klager; en
2. het bevorderen van de positieve lidmaatschap van onze vereniging

Het klachtenreglement is in te zien op [www.blauwgeel.nl](http://www.blauwgeel.nl)

Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan tijdens de algemene ledenvergadering van onze vereniging.

### **Artikel 1. Begripsbepalingen.**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Bestuur: Het bestuur van SV Blauwgeel '38/JUMBO.
- b. Aangeklaagde: degene(n) tegen wie de klacht is ingediend
- c. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van de vereniging of van een onder verantwoordelijkheid van onze vereniging acterende vrijwilliger en verband houdend met de uitoefening werkzaamheden voor onze vereniging.
- d. Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen onze vereniging is dit de secretaris. Is de secretaris de aangeklaagde vervult de vertrouwenspersoon van de vereniging de rol van klachtenfunctionaris.
- e. Klager: Een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.

### **Artikel 2. Klachtenprocedure.**

#### Indiening van de klacht

- 2.1 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij onze vereniging, ter attentie van de secretaris (bij voorkeur via email).
- 2.2 Het secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de klager, informeert de klager over de procedure en registreert de klacht.
- 2.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### Inhoud van de Klacht

- 3.4 De klacht bevat ten minste:
    - a. NAW-gegevens van de klager;
    - b. de dagtekening;
    - c. een omschrijving van de klacht;
    - d. de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden.
- De klacht dient te zijn ondertekend.

#### In behandeling nemen van de klacht

- 3.5 De secretaris onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3.4.
- 3.6 Een klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11)
- 3.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht als weergegeven in artikel 3.1 en 3.4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm dan wel het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

3.8 Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of 3.7, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

3.9 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 3.7 en 3.8, ontvangt de klager deze beslissing van onze vereniging uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.

#### Gelijktijdige behandeling:

3.10 Indien de vereniging daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door de vereniging worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).

#### Verjaring

3.11 de vereniging neemt geen klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.

#### Verslaglegging

3.12 De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

3.13 de vereniging maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een kort verslag. Het verslag bevat: a) de namen van de aanwezigen, en b) een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Dit verslag is niet openbaar. De klager en de aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien in het bijzijn van de algemeen secretaris

### **Artikel 4. Klachtenbehandeling.**

#### Behandeling

4.1 de Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

4.2 De klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de klager en aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging van dan wel bemiddeling door derden en/of na raadpleging van de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen.

4.3 Indien de klacht volgens klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de aangeklaagde wordt de klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

#### Aanvullende informatie

4.4 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

#### Hoor en wederhoor

4.5 De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.

4.6 Op verzoek van de klachtenfunctionaris kunnen ook andere bestuursleden en/of leden van de vereniging die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht worden gehoord.

4.7 Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

#### Inzagerecht

4.8 De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

#### Termijnen

4.9 De Klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, aan de klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.

4.10 Indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.

4.11 Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de vereniging een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

#### Geheimhouding

4.12 De klachtenfunctionaris, de klager en aangeklaagde hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de klacht bekend is geworden.

#### **Artikel 5. Intrekken van een klacht.**

5.1 De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij de vereniging, de klacht intrekken.

5.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door de vereniging onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

#### **Artikel 6. Oordeel van de klachtenfunctionaris.**

6.1 Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 komt de klachtenfunctionaris tot een oordeel over de klacht en neemt naar aanleiding hiervan zo nodig maatregelen.

6.2 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

6.3 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de bestuur van de vereniging

6.4 Het oordeel van de klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend.

#### **Artikel 7. Overige bepalingen.**

7.1 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de voorzitter van de vereniging, tenzij het de voorzitter zelf aangaat, dan beslissen andere leden het bestuur.

7.3 Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

7.4 Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd tijdens de algemene ledenvergadering de klachtenprocedure geëvalueerd.

7.6 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Algemene Leden Vergadering van de vereniging

7.7 Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 november 2018

Vastgesteld door het bestuur van SV BlauwGeel '38/JUMBO en voorgelegd aan de ALV dd 29 oktober 2018