

Klachtenregeling Diemer Gymnastiek Vereniging (DGV)

Toelichting

Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze leden, ouders/verzorgers, toeschouwers, kaderleden en vrijwilligers een klacht kunnen indienen, wie de klacht afhandelt en hoe dat gebeurt.

Artikel 1 Definities

Klacht:

een klacht is een uiting van ontevredenheid, ongewenste omgangsvormen of gedragingen.

Ongewenst gedrag:

- *Seksuele intimidatie:*

ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag van seksuele aard.

- *Discriminatie:*

het onderscheid maken tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, ras, geslacht, seksuele geaardheid, nationaliteit alsmede het doen van uitspraken op basis van deze factoren die beledigend zijn voor die personen.

- *Agressie en geweld:*

het bewust verbaal als non-verbaal uiten of gebruiken van fysieke kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee.

- *Stalking:*

het stelselmatig lastigvallen/opzettelijk inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van een persoon door achtervolging, op hinderlijke wijze contact opnemen, vrees aanjagen of bedreigen.

- *Pesten:*

gedrag waarbij één persoon die niet (meer) in staat is zich te verweren, herhaaldelijk en gedurende langere tijd door een persoon of groep bejegend wordt op manieren die leiden tot psychisch lijden en/of fysieke verwondingen. Dit kan variëren van woordgrapjes tot het beschadigen van eigendommen.

Klager:

degene die een schriftelijke klacht heeft ingediend. Klachten kunnen worden ingediend door:

- leden, ouders/verzorgers, toeschouwers, kaderleden en vrijwilligers;
- degene die anderszins werkzaamheden verricht voor DGV.

Aangeklaagde:

degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van:

- leden, ouders/verzorgers, toeschouwers, kaderleden en vrijwilligers;
- degene die anderszins werkzaamheden verricht voor DGV.

Klaagschrift:

een schriftelijke klacht.

Klachtencoördinator /vertrouwenspersoon:

degene die door het bestuur is aangesteld om onafhankelijk en ter zake kundig klachten binnen DGV te behandelen en het bestuur daarover rapporteert. De klachtencoördinator kan ook fungeren als vertrouwenspersoon bij incidenten met betrekking tot seksuele intimidatie. In dié gevallen volgt (geanonimiseerd) overleg met het bestuur en maakt de vertrouwenspersoon afspraken met klager op welke wijze betrokkene op de hoogte wordt gehouden van het handelen van het bestuur.

Klachtenregeling Diemer Gymnastiek Vereniging (DGV)

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Degene die zich slachtoffer voelt van ongewenst gedrag en die voldoet aan de definitie van klager zoals omschreven in artikel 1, kan hierover een klacht indienen.

Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn/haar gemachtigde dient de klacht schriftelijk in bij het bestuur t.a.v. de klachtencoördinator.
2. Een klaagschrift bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de datum en het jaartal;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de gedraging;
 - e. de ondertekening van de klager.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in dit artikel genoemde vereisten, stelt de klachtencoördinator klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen 14 dagen te herstellen.
5. Indien klager het verzuim zoals bedoeld in het 4^e lid van dit artikel, niet binnen 14 dagen herstelt, zal de klacht niet in behandeling worden genomen.

Artikel 4 Indieningstermijn

1. Klager dient het klaagschrift zo spoedig mogelijk in te dienen na het moment waarop de ongewenste gedraging heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen 7 werkdagen.

Artikel 6 Niet behandeling

1. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen wanneer deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover eerder een klacht is ingediend en conform deze klachtenregeling is behandeld;
 - b. die langer dan 12 maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging klaarblijkelijk onvoldoende is.
3. De klachtencoördinator stelt klager zo spoedig mogelijk maar binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk op de hoogte onder vermelding van reden.

Artikel 7 Klachtafhandeling

1. De klachtencoördinator begint zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift met de klachtafhandeling. Deze bestaat uit een onderzoek naar het ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft.
2. Aangeklaagde ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van eventueel daarbij meegezonden stukken.
3. De klachtencoördinator stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van het horen maakt de klachtencoördinator een verslag.
6. Indien gewenst kan de klachtencoördinator na het horen een poging tot bemiddeling ondernemen en/of het bestuur tussentijds adviseren.

Klachtenregeling Diemer Gymnastiek Vereniging (DGV)

7. De klachtencoördinator ziet erop toe dat, bij het niet ondernemen van een bemiddelingspoging dan wel het mislukken daarvan, of het niet uitbrengen van een tussentijds advies, de afhandeling van de klacht plaatsvindt binnen 30 dagen na indiening van het klaagschrift.
8. In geval sprake is van een bemiddelingspoging of tussentijds advies zal het afronden van de klachtafhandeling zo spoedig mogelijk hierna geschieden.
9. Als naar het oordeel van klager de klacht naar tevredenheid, al dan niet via bemiddeling, is opgelost, vervalt de verplichting de overige bepalingen van dit reglement verder toe te passen.
10. Van het niet verder in behandeling nemen van de klacht als bedoeld in dit artikel, lid 9, ontvangt zowel klager als aangeklaagde, schriftelijk bericht van de klachtencoördinator.

Artikel 8 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. De klachtencoördinator kan al dan niet op verzoek van klager en/of aangeklaagde, personen oproepen voor verdere inlichtingen. Deze personen zijn gehouden tot geheimhouding over hetgeen hen ter ore is gekomen.
2. De klachtencoördinator is bevoegd tot het raadplegen van deskundigen indien hij/zij dit nodig acht voor het uit te brengen verslag en advies. Deze deskundigen zijn gehouden tot geheimhouding.
3. Alle informatie die verband houdt met de klacht is strikt vertrouwelijk.
4. Indien de afhandeling van de klacht dit vereist, kan de klachtencoördinator en/of het bestuur besluiten (een deel van) deze vertrouwelijkheid op te heffen. Overwegingen die daartoe aanleiding kunnen geven zijn:
 - a) wanneer sprake is van een (ernstig) strafbaar feit¹;
 - b) wanneer sprake is van angst of onmacht om een ongewenste situatie te beëindigen;
 - c) wanneer sprake is van een onveilige sportomgeving;
 - d) wanneer sprake is van een gedraging of situatie waarin het bestuur vanuit haar verantwoordelijkheid voor het algemeen belang moet ingrijpen.
5. De klachtencoördinator bericht vooraf klager/aangeklaagde over het besluit gesteld in het 4^e lid van dit artikel.

Artikel 9 Rapportage en beslissing

1. De klachtencoördinator heeft binnen het bestuur een vast aanspreekpunt; zijnde de voorzitter.
2. De klachtencoördinator brengt binnen 10 dagen na afronding van het onderzoek schriftelijk verslag uit van de bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de voorzitter van het bestuur. Dit rapport bevat tevens het verslag van het horen. Klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift.
3. Het bestuur neemt na ontvangst van alle bescheiden, in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
4. De beslissing van het bestuur op de klacht kan zijn:
 - a. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond;
 - b. de klacht is ongegrond.
5. Het bestuur stelt klager en aangeklaagde schriftelijk in kennis van de bevindingen ten aanzien van de klacht, een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
6. Indien de conclusies van het bestuur afwijken van het advies van de klachtencoördinator, moet de reden voor afwijking zijn vermeld.
7. Tegen de beslissing van het bestuur kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.

¹ Strafbare feiten zoals in het Burgerlijk Wetboek zijn vastgesteld.

Klachtenregeling Diemer Gymnastiek Vereniging (DGV)

Artikel 10 Registratie en archivering

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor een veilige en ordentelijke registratie van ingediende schriftelijke klachten en archivering van alle daartoe behorende bescheiden.

Artikel 11 Slotbepaling

1. Het bestuur brengt jaarlijks een openbaar verslag uit ten behoeve van de Algemene Leden Vergadering (ALV) waarin opgenomen het aantal klachten alsmede de aard en de conclusies.
2. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
3. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de leden van DGV.
4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een externe vertrouwenspersoon of tuchtorgaan.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling DGV".
6. Deze regeling treedt in werking op 1 december 2013.

Aldus vastgesteld door het bestuur van DGV op 25 november 2013.