

Klachtenreglement
Badmintonclub Duinwijck

DEFINITIES

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. bestuur: het bestuur van Badmintonclub Duinwijck (hierna: BC Duinwijck), gevestigd te Haarlem.
- b. klachtencommissie: de commissie die is belast met de behandeling van de klacht.
- c. klacht: schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van een lid van BC Duinwijck of personen die handelen namens BC Duinwijck
- d. klager: de persoon die lid is van of bezoeker is bij BC Duinwijck en een klacht indient. Bezoekers en/of gebruikers van de DeGirohal die niet bezoekers zijn bij BC Duinwijck, zijn niet klachtgerechtigd.
- e. verweerder: degene op wiens gedraging, handeling of nalaten de klacht betrekking heeft.
- f. ALV: de Algemene Ledenvergadering van BC Duinwijck

TAAK KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2

- 1. De klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 2. De klachtencommissie is bevoegd klachten te behandelen over gedragingen, handelingen, of nalaten van leden van BC Duinwijck en van personen die namens BC Duinwijck handelen.
- 3. Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit
 - a) besluiten door bestuur of commissies van BC Duinwijck
 - b) de contractuele relatie tussen klager en BC Duinwijck.
- 4. Alvorens zich met een klacht tot de klachtencommissie te wenden kunnen klagers zich mondeling wenden tot één van de vertrouwenspersonen van BC Duinwijck. Op de procedure bij de vertrouwenspersonen is een Vertrouwensprotocol van toepassing.

SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 3

- 1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en leden. Per klachtzitting bestaat de klachtencommissie (inclusief de voorzitter) uit een oneven aantal van drie leden.
- 2. De voorzitter van de klachtencommissie wordt benoemd door het bestuur. De voorzitter benoemt de overige leden van de klachtencommissie.
- 3. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
- 4. De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van klachten indien zij hierbij zelf betrokken zijn of indien zij in een directe relatie staan tot klager of verweerder.

5. De leden van de klachtencommissie leveren op verzoek van het bestuur een Verklaring Omtrent Gedrag (V.O.G) in bij het bestuur.

DE KLACHT

Artikel 4

1. Een klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd bij de klachtencommissie ingediend.
2. Klager kan een klacht indienen:
per e-mail, via klachtencommissie@duinwijck.com
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
 - de naam en contactgegevens van klager (ten minste het e-mail- of postadres)
 - de datum
 - een duidelijke omschrijving van de klacht
 - de naam of namen van de persoon of personen over wie wordt geklaagd.
4. De klachtencommissie tekent de datum van ontvangst op de ingediende klacht aan, bevestigt de ontvangst aan klager, informeert klager over de procedure en registreert de klacht.
5. Een afschrift van de klacht wordt toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie stelt de verweerder in de gelegenheid om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de klacht.
6. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
7. Zowel klager als verweerder kunnen zich bij de behandeling van een klacht doen bijstaan door een door hen aan te wijzen begeleider. De naam van de begeleider wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling aan de klachtencommissie opgegeven. De begeleider van verweerder kan niet één van de vertrouwenspersonen van BC Duinwijck zijn.
8. Als de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en diens begeleider.
9. De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet in behandeling te nemen of niet verder te behandelen indien blijkt dat:
 - a) een klacht met dezelfde inhoud en van dezelfde klager nog in behandeling is bij de klachtencommissie of al eerder door de klachtencommissie is afgehandeld;
 - b) de klacht langer dan één jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden;
 - c) het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht naar het gemotiveerde oordeel van de klachtencommissie kennelijk onvoldoende is;
 - d) het een klacht betreft die niet valt onder de taken van de klachtencommissie, zoals omschreven in artikel 2 van dit reglement.
10. Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht als weergegeven in lid 1, lid 2 en lid 3 van dit artikel, wordt 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 aan het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
11. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om meerdere klachten van dezelfde klager, dan wel klachten van meerdere klagers die kennelijk hetzelfde feitencomplex betreffen, samengevoegd (gelijktijdig) te behandelen.
12. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie te sturen. Van deze intrekking doet de klachtencommissie onverwijld schriftelijk melding aan verweerder.

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. In het belang van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie dient verweerder tijdig (te weten binnen twee weken) schriftelijk een reactie te geven op de ingediende klacht.
3. De klachtencommissie hoort klager en verweerder in een gezamenlijke zitting, volgens het beginsel van hoor en wederhoor. De klachtencommissie kan, al dan niet op verzoek van klager of verweerder, betrokkenen buiten elkaars tegenwoordigheid horen. In dat geval wordt de zakelijke inhoud van hetgeen door de ene partij is verklaard, door de voorzitter ter zitting aan de andere partij kenbaar gemaakt. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
4. De hoorzitting wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken na ontvangst van de klacht, gehouden.
5. De zittingslocatie is in beginsel in de DeGirohal (Duinwijckhal) te Haarlem.
6. De klachtencommissie kan zelf of op verzoek van klager of verweerder bepalen dat ook andere personen (deskundigen of getuigen) gehoord dienen te worden.
7. De klachtencommissie kan onder omstandigheden, nadat klager en verweerder in de gelegenheid zijn gesteld een schriftelijke toelichting te geven op de klacht, besluiten de klacht op schriftelijke stukken te beoordelen, tenzij klager en/of verweerder hier bezwaar tegen maken. Van het horen van klager en verweerder kan ook worden afgezien indien beiden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
8. Klager en verweerder hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
9. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie geschiedt met gesloten deuren.
10. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd. De leden van de klachtencommissie en degenen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de klacht is bekend geworden, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

OORDEEL EN ADVIES

Artikel 6

1. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie verklaart een klacht in ieder geval niet-ontvankelijk als klager niet klachtgerechtigd is (niet voldoet aan de beschrijving in artikel 1 onder d) of als voldaan is aan het gestelde in artikel 4 lid 9 onder a, b of c. De klachtencommissie verklaart zichzelf onbevoegd als voldaan is aan het gestelde in artikel 4 lid 9 onder d.
3. De klachtencommissie stelt haar oordeel over de klacht zo spoedig mogelijk gemotiveerd op schrift en verstrekt vervolgens een afschrift van deze schriftelijke beslissing aan klager, verweerder, hun begeleiders en het bestuur.

4. Indien de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, adviseert zij het bestuur tevens over de te nemen maatregel (deze kan variëren tussen een officiële waarschuwing tot opzegging van het lidmaatschap).
5. Het bestuur neemt binnen twee weken na het advies een besluit. Vervolgens bericht het bestuur zowel de klachtencommissie als klager, verweerder en hun begeleiders over het genomen besluit.
6. De klachtencommissie kan eventueel aanbevelingen doen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

ARCHIVERING

Artikel 7

1. Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearchiveerd door de voorzitter, dat de privacy van klager en verweerder blijft gewaarborgd.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 8 Openbaarmaking klachtenregeling

Van het bestaan van de klachtencommissie, het reglement en de bereikbaarheid van de klachtencommissie wordt mededeling gedaan op de internetpagina van BC Duinwijck.

Artikel 9 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter goedkeuring voor aan het bestuur.

Artikel 10 Onvoorzien

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie na overleg met het bestuur.

Artikel 11 Overig

Een klacht over (de werkwijze van) de klachtencommissie kan worden ingediend bij het bestuur. De klacht dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Alvorens het bestuur een oordeel over de klacht geeft stelt zij naast klager tevens de voorzitter van de klachtencommissie in de gelegenheid diens zienswijze over de klacht kenbaar te maken.

Artikel 12 Datum van inwerkingtreding

Dit (gewijzigde) reglement treedt in werking op 1 april 2023.