# Klachtenreglement VVV

Vastgesteld d.d. 12 maart 2018

### Definitie klacht

1. Iedere melding van een lid of bezoeker van VVV waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klager, dat dit aandacht verdient van de klachtencommissie c.q. vertrouwenspersoon van de vereniging.
2. Een klacht kan betrekking hebben op gedrag van personen & omgangsvormen dan wel op de organisatie & bestuur en de uitvoering daarvan
3. Klachten met betrekking tot gedrag en omgangsvormen worden behandeld door een door de vereniging benoemde vertrouwenspersoon c.q. personen. Klachten met betrekking tot organisatie en bestuur worden behandeld door de door de vereniging aangestelde klachtencommissie. Klachten voor de klachtencommissie worden gemeld bij de secretaris van het Bestuur met behulp van het daarvoor bestemde formulier (zie website VVV).

**Uitgangspunten**

De vertrouwenspersonen werken onafhankelijk van het Bestuur en hebben een eigen reglement voor de afhandeling van klachten met betrekking tot gedrag en/of omgamgsvormen.

Het navolgende reglement heeft dan ook alleen betrekking op de behandeling van klachten over bestuur of organisatie door de klachtencommissie.

### Klachtbehandelaar c.q. klachtencommissie

1. De klachtencommissie neemt de klacht in ontvangst en handelt deze af.
2. Als de klachtbehandelaars het onderling niet eens kunnen worden wie als klachtbehandelaar in een specifieke situatie moet optreden beslist de voorzitter (of diens plaatsvervanger) van het Bestuur.
3. Klachtbehandelaars hebben geheimhoudingsplicht naar alle niet direct betrokkenen toe. Een uitzondering treedt op als het resultaat in een geschil eindigt én klager zijn/haar zaak voorlegt aan de Algemene Ledenvergadering. De klachtencommissie maakt in dat geval echter alleen zaken aan de Algemene Ledevergadering bekend voor zover deze voor behandeling van het geschil strikt noodzakelijk zijn
4. De klachtencommissie bestaat uit minimaal 1 (secretaris of diens plaatsvervanger) en maximaal 3 personen.

### Procedure

*Indienen klacht*

1. Alle klachten, niet zijnde m.b.t. gedrag en/of omgamgsvormen, worden via het meldformulier (zie website) bij de klachtencommissie t.a.v. de secretaris van het Bestuur ingediend.
2. Een klacht moet de volgende gegevens bevatten:
* Gegevens klager
* Aanleiding klacht wat betreft plaats, datum en beschrijving voorval en grief van de klager
* Informatie of er op enigerlei wijze een poging is gedaan om dit ter plekke tot een oplossing te brengen door klager en/of anderen en zo ja hoe dit is verlopen en zo nee waarom dit niet is gebeurd.

*Periode afhandeling*

1. De klachtbehandelaar bevestigt de klager binnen twee weken schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat de klager uiterlijk binnen 2 maanden na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.
2. Klager kan tijdens de periode van afhandeling op elk moment zijn/haar klacht intrekken.

*Procedure afhandeling*

1. De klachtbehandelaar besteedt achtereenvolgens aandacht aan het volgende:
* Bestudeert de klacht en verzamelt alle relevante informatie hierover
* Wint evt. nadere informatie in bij de klager en beklaagde
* Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager
* Bespreekt indien mogelijk het dossier met een ander lid van de klachtencommissie binnen de organisatie
* Neemt een standpunt in en legt dit voor aan het Bestuur
* Legt in samenspraak met de voorzitter van het Bestuur een eventuele sanctie op
* Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt
* Legt het standpunt vast in het klachtdossier.

### Klachtdossier

1. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor het aanleggen van een klachtdossier. Hierin zijn de volgende zaken opgenomen:
* De naam van de behandelaar
* De NAW gegevens van de klager
* Indieningsdatum van de klacht
* Omschrijving van de klacht
* Wijze van afhandeling van de klacht
* Gevoerde correspondentie m.b.t. de klacht
* Verslaglegging gevoerde gesprekken
* Status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)
* Eindresultaat van de klachtafhandeling in de vorm van een voorstel aan het Bestuur
1. Klager en beklaagde hebbenhet recht zijn/haar klachtdossier in te zien.

**Beheer en rapportage**

1. Het klachtdossier wordt ten minste tot twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard
2. De klachtdossiers worden centraal bewaard bij de secretaris
3. In het jaarverslag van de klachtencommissie wordt een samenvatting en analyse van de geanonimiseerde klachten van het afgelopen verenigingsjaar opgenomen zodat er lering uit getrokken kan worden

**Geschilbeslechting**

1. Als de klager niet akkoord gaat met het voorstel van de klachtbehandelaar is er sprake van een blijvend geschil. Binnen de vereniging kan de klager zich in dat geval

in eerste instantie wenden tot het Bestuur.

1. Is de klager het niet eens met de uitspraak van het Bestuur dan kan de klager het geschil voorleggen aan de Algemene Ledenvergadering. De uitspraak van de Algemene Ledenvergadering is beslissend
2. Klager kan zich bij blijvend geschil tot de rechter wenden.

**NB Meldformulier op apart blad op website**

## Klachtenformulier

## Klachten over organisatie/bestuur/communicatie/voorzieningen/e.d. sturen naar de secretaris van het Bestuur: j.l.m.vanderkoogh@ziggo.nl

(Klachten over gedrag en omgangsvormen sturen naar Carla Dekker: carla\_888@hotmail.com of Heleen Stappers: h.stappers@hotmail.com

### Gegevens klager

Datum : ……………………………………….

Naam : ……………………………………….

Adres : ……………………………………….

Lid VVV : ja / nee

Tel.nummer : ……………………………………….

e-mail : ……………………………………….

### Onderwerp klacht

Bestuur : ja / nee

Organisatie algemeen : ja / nee

Competitie : ja / nee

Toernooien/evenementen : ja / nee

Training : ja / nee

Communicatie/website : ja / nee

Zaal en materiaal : ja / nee

Kantine en bar : ja / nee

Overig : ja / nee

### Omschrijving klacht

Aanleiding (vermelding plaats, datum en betrokkenen en beklaagde(n))

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Beschrijving voorval/gebeurtenis/situatie

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Grief klager

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Eerdere poging tot oplossing

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Datum: ……………….. Handtekening …………………………………………..