



Klachtenreglement

Zwemclub Losser



Inhoudsopgave

Inleiding	pag. 3
Art. 1 Begripsbepalingen	pag. 4
Art. 2 Reikwijdte van het Klachtenreglement	pag. 4
Art. 3 Klachtenprocedure	pag. 5
Art. 4 Klachtenbehandeling	pag. 7
Art. 5 Intrekken van een Klacht	pag. 9
Art. 6 Oordeel van de Klachtenfunctionaris	pag. 9
Art. 7 Overige bepalingen	pag. 10



Inleiding

Dit klachtenreglement is opgesteld in het kader van zuiver en integer sportbestuur.

Het reglement heeft als doelstelling:

1. het recht doen aan de individuele klager; en
2. het bevorderen van de kwaliteit en duidelijkheid van de dienstverlening van Z C L.

Het klachtenreglement is in te zien op www.zwemclublosser.com.

Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag van de Algemene ledenvergadering.

Het klachtenreglement ZCL is vastgesteld op 17 maart 2011 en maakt onderdeel uit van het huishoudelijk reglement.



Klachtenreglement **Z C L**

Artikel 1. Begripsbepalingen.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Degene tegen wie een Klacht is ingediend.
- b. Het algemeen bestuur van ZCL zoals dit in de statuten van de club is vastgelegd.
- c. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van het algemeen bestuur van ZCL of van een onder verantwoordelijkheid van het algemeen bestuur van ZCL werkzaam lid en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor ZCL.
- d. Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de Aangeklaagde, aan wie de behandeling van de Klacht door het algemeen bestuur van ZCL is overgedragen.
Binnen ZCL zal dit een bestuurlid zijn van het algemene bestuur niet zijnde de aangeklaagde.
- e. Klager: Een ieder die een Klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- f. KNZB: Koninklijke Nederlandse Zwembond.
- g. NOC*NSF: Nederlands Olympisch Comité * Nederlandse Sport Federatie.
- h. Secretariaat: Het secretariaat ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van dit klachtenreglement.
- i. secretaris: bestuurslid van het algemeen bestuur zoals dit in de statuten van de club is vastgelegd.

Artikel 2. Reikwijdte van het klachtenreglement.

artikel 2.1

Dit reglement is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:

- a. besluiten van het algemeen bestuur van ZCL;
- b. de contractuele relatie tussen de Klager en het algemeen bestuur van ZCL;
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

artikel 2.2

Het algemeen bestuur van ZCL is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- a. het belang van de Klager dan wel het gewicht van de Klacht kennelijk onvoldoende is;
- b. de Klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een Klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit Klachtenreglement is afgehandeld.



Artikel 3. Klachtenprocedure.

Indiening van de Klacht

artikel 3.1

Een Klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij het algemeen bestuur van ZCL, ter attentie van het secretariaat.

artikel 3.2

De Secretaris 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.

artikel 3.3

Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van de Klacht

artikel 3.4

De Klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres 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

artikel 3.5

Het algemeen bestuur van ZCL 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.

artikel 3.6

Een Klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub g).

artikel 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.

artikel 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.

artikel 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 het algemeen bestuur van ZCL uiterlijk binnen vier weken na indiening van de Klacht.

Gelijktijdige behandeling

artikel 3.10

Indien het algemeen bestuur van ZCL daartoe aanleiding ziet, kunnen Klachten van meer dan één persoon door het algemeen bestuur van ZCL worden gevoegd in één dossier (samen, gelijktijdig behandeld).

Verjaring

artikel 3.11

Het algemeen bestuur van ZCL neemt geen Klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend is geworden.

Verslaglegging

artikel 3.12

De persoonlijke gegevens van de Klager en de Aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

artikel 3.13

Het algemeen bestuur van ZCL maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag.

Het verslag bevat:

- a) de namen en de functies 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 ten kantore van het algemeen bestuur van ZCL. De betrokkenen kunnen op verzoek een kopie ontvangen ten behoeve van hun eigen administratie.



Artikel 4. Klachtenbehandeling.

Behandeling

artikel 4.1

Het algemeen bestuur van ZCL en daarna de Klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.

Het algemeen bestuur van ZCL ondersteunt de Aangeklaagde bij het zorgvuldig opvangen en het vinden van een oplossing van de Klacht.

artikel 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 het algemeen bestuur van ZCL en/of na raadpleging van de Klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen.

artikel 4.3

Indien de Klacht volgens Klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de Aangeklaagde al dan niet samen met het algemeen bestuur van ZCL, wordt de Klacht voorgelegd aan de Klachtenfunctionaris, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

Aanvullende informatie

artikel 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

artikel 4.5

De Klager en Aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.

artikel 4.6

Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere leden van ZCL die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.

artikel 4.7

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



Inzagerecht

artikel 4.8

De Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de Klacht.

Termijnen

artikel 4.9

De Klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en Aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 6.

artikel 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.

artikel 4.11

Indien de Aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt het algemeen bestuur van ZCL een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

Geheimhouding

artikel 4.12

Het algemeen bestuur van ZCL, de Klachtenfunctionaris, de Klager en de 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.

artikel 5.1

De Klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij het algemeen bestuur van ZCL, de Klacht schriftelijk intrekken. De uitgangspunten van artikel 3.4 zijn dan ook van toepassing.

artikel 5.2

Als de Klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7.2, in behandeling wordt genomen, bepaalt het algemeen bestuur van ZCL na overleg met de Klager of en voor welke onderdelen de Klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.



artikel 5.3

Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt door het algemeen bestuur van ZCL onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en Aangeklaagde.

Artikel 6. Oordeel van de Klachtenfunctionaris.

artikel 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.

artikel 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.

artikel 6.3

Het oordeel van de Klachtenfunctionaris wordt schriftelijk meegedeeld aan de Klager, de Aangeklaagde en aan het algemeen bestuur van ZCL.

artikel 6.4

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

Artikel 7. Overige bepalingen.

artikel 7.1

In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet beslist het algemeen bestuur van ZCL.

artikel 7.2

Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals NOC*NSF, KNZB, een tuchtcommissie of de civiele -of strafrechter.

artikel 7.3

Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

artikel 7.4

Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van de algemene ledenvergadering van ZCL.



artikel 7.5

Iedere 4 jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.

artikel 7.6

Dit Klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de algemene ledenvergadering van ZCL.

artikel 7.7

Dit Klachtenreglement treedt in werking met ingang van 17 maart 2011.

Vastgesteld door de algemene ledenvergadering van ZCL op 17 maart 2011.