

Procedure



Interne Klachtenafhandeling

1. Klachten over voorvallen binnen sv Spirit kunnen worden ingediend door leden van de vereniging of door de wettelijk vertegenwoordigers van jeugdleden. (jeugdleden zijn minderjarige leden tot 18 jaar)
2. Klachten van niet ernstige en onpersoonlijke aard (de sportzaal is vies, de w.c. stinkt, de training begint te laat etc.) dienen in de eerste plaats besproken te worden met de trainer/begeleider of de voorzitter van de afdeling (deze is tevens lid van het bestuur van Spirit.) De betrokken trainer of bestuurder handelt de klacht zo snel mogelijk zelf af.
3. Overige klachten over voorvallen dienen schriftelijk zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 6 maanden na het gebeurde te worden ingediend bij de secretaris van sv Spirit.
4. De klachtbrief bevat tenminste de naam van de klager, de naam van de aangeklaagde, en een feitelijke beschrijving van het incident. Indien een of meer personen bij het voorval betrokken zijn, worden de namen van deze personen opgegeven.
5. De klager dient de brief te ondertekenen en een correspondentieadres op te geven. Een klachtbrief van een jeugdlid wordt mede ondertekend door diens wettelijk vertegenwoordiger.
6. Nadat de secretaris de klachtbrief heeft ontvangen, wordt de klacht in onderzoek genomen.
7. De klacht wordt op gegrondheid onderzocht door het bestuur. De klager wordt gevraagd een mondelinge toelichting te geven op de ingediende klacht. Met toepassing van hoor en wederhoor worden ook de aangeklaagde personen gevraagd om een reactie op de ingediende klacht. Daarnaast kunnen getuigen worden opgeroepen hun waarneming of zienswijze te geven. Hierna kunnen zowel de klager als de aangeklaagde nog eenmaal worden gehoord en gevraagd een reactie te geven op de verklaring van de andere partij.
8. Het bestuur besluit over een passende reactie op de klacht en licht hierover klager en aangeklaagde schriftelijk in.
9. Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze procedure (dus ook de klager en de aangeklaagde zelf) en de beschikking krijgt over gegevens van vertrouwelijke aard of waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot absolute geheimhouding. Tegenover derden betrachten alle betrokkenen (de klager, de aangeklaagde, het bestuur en de vertrouwenspersoon) de algemene en bijzondere regels van privacybescherming voor alle betrokkenen.

10. T.a.v. klachten omtrent ongewenste omgangsvormen (schending van de gedragsregels voor begeleiders) geldt het volgende.
 - a. Klachten over ongewenste gedragingen, welke zijn voorgevallen binnen sv Spirit, kunnen worden ingediend door leden van de vereniging of door de wettelijk vertegenwoordigers van jeugdleden. (jeugdleden zijn minderjarige leden tot 18 jaar)
 - b. Klachten moeten bij voorkeur schriftelijk, maar kunnen ook telefonisch zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 6 maanden na het gebeurde worden ingediend bij de voorzitter of de secretaris van sv Spirit. De secretaris geeft de klacht door aan de vertrouwenspersoon van de vereniging. De schriftelijke klacht kan door middel van een brief in een gesloten envelop in de brievenbus van de secretaris worden gedaan. Op de envelop dient duidelijk te zijn aangegeven dat de inhoud bestemd is voor de vertrouwenspersoon van de vereniging.
 - c. De klacht(brief) bevat de namen van alle betrokkenen: d.w.z. de naam van de klager, de naam van de aangeklaagde(n), en een feitelijke beschrijving van het incident of de gedragingen van met name genoemde persoon of personen.
 - d. De klager dient de brief te ondertekenen en een correspondentieadres op te geven. Een klachtbrief van een jeuglid wordt mede ondertekend door diens wettelijk vertegenwoordiger.
 - e. Nadat de vertrouwenspersoon de klacht heeft ontvangen, wordt de klacht door de vertrouwenspersoon in onderzoek genomen.
 - f. De klacht wordt op grondheid onderzocht door de vertrouwenspersoon. De klager kan worden gevraagd een mondelinge toelichting te geven op de ingediende klacht. Met toepassing van hoor en wederhoor wordt ook de aangeklaagde persoon gevraagd om een reactie op de ingediende klacht. Daarnaast kunnen getuigen worden opgeroepen hun waarneming of zienswijze te geven. Hierna kunnen zowel de klager als de aangeklaagde nog eenmaal worden gehoord en gevraagd een reactie te geven op de verklaring van de andere partij.
 - g. Indien de klacht een klein incident is, kan de vertrouwenspersoon in overleg met de klager de klacht zelf afhandelen.
 - h. De vertrouwenspersoon brengt hierover verslag uit aan het bestuur waarbij de klager en aangeklaagde(n) anoniem kunnen blijven.
 - i. In geval van een vermoeden van een ernstige klacht, kan de vertrouwenspersoon het dagelijks bestuur van Spirit verzoeken om een commissie in te stellen om de klacht te onderzoeken.
 - j. Na afloop van het onderzoek brengt de commissie verslag uit aan het bestuur.
 - k. Het bestuur besluit over een passende reactie op de klacht en licht hierover klager en aangeklaagde schriftelijk in.

Het bepaalde in punt 9 van deze gedragsregels is onverkort van toepassing op de procedure die onder 10 e.v. is beschreven.

Toelichting bij de interne procedure klachtenafhandeling

1. Algemeen.

De procedureregels zijn alleen en uitsluitend bedoeld voor voorvallen/incidenten die hebben plaatsgevonden binnen sv Spirit.

2. De procedureregels.

De regels zijn verdeeld in twee hoofdstukken.

Klachten over voorvallen, die niet zien op persoonlijke gedragingen van trainers/begeleiders en die als niet-persoonlijk gericht tegen een begeleider kunnen worden opgevat, kunnen worden gemeld volgens de eerste twee procedureregels bij de trainer, of bij de afdelingsvoorzitter die tevens bestuurslid is van sv Spirit, of bij de secretaris van het bestuur van de vereniging. Deze worden volgens de eerste 8 procedureregels afgehandeld.

Te denken valt bijv. aan: de training begint aldoor te laat, de sportzaal is vies, ik word gepest door een van mijn teamgenoten, ik vind de trainer niet aardig, de trainer kletst teveel, de trainer verstaat zijn/haar vak niet etc.

Daarnaast zijn er de regels die zien op klachten van zeer persoonlijke aard. Deze klachten hebben betrekking op schending van de regels die beschreven worden onder het hoofdstuk "Gedragsregels begeleiders". Het indienen van een dergelijke klacht is niet makkelijk voor de klager zelf, maar ook degene over wie geklaagd wordt kan beschadigd worden.

Het bestuur van sv Spirit is zich hiervan terdege bewust.

De regels zien dan ook op zorgvuldigheid en strikte vertrouwelijkheid bij de vertrouwenspersoon en binnen het bestuur omtrent de klager, de aangeklaagde en de afhandeling.

Het bestuur van sv Spirit acht het van groot belang dat ook de klager en de aangeklaagde zelf de geheimhoudingsplicht in acht nemen en dat zij – voor zover maar enigszins mogelijk - niet naar buiten treden met klachten, tenzij na overleg met de vertrouwenspersoon en/of het bestuur.

3. De vertrouwenspersoon.

In enkele door de afdelingen ingediende Risico-inventarisaties is de wens naar voren gekomen om een vertrouwenspersoon aan te stellen voor de hele vereniging. Op grond hiervan heeft het bestuur een vertrouwenspersoon aangezocht om klachten van persoonlijke aard aan te nemen, te beoordelen en indien mogelijk af te handelen.

De vertrouwenspersoon is in de eerste plaats bedoeld voor de opvang van klachten van persoonlijke aard. Daarmee wordt bedoeld een laagdrempelige ingang voor iedereen die met onvrede zit of overweegt een klacht in te dienen over schending van de "gedragsregels begeleiders" maar daar eerst in vertrouwen met iemand over wil praten.

De vertrouwenspersoon hoort het verhaal aan en vraagt door, geeft advies en informatie over de verschillende wegen die te bewandelen zijn en komt samen met de klager tot een besluit over wat het beste is in dit geval.

De vertrouwenspersoon kan bemiddelen, op voorwaarde dat bemiddeling door alle partijen als een oplossing wordt aanvaard en als gebleken is dat de klacht of de onvrede niet te ernstig is.

Als de klacht niet ernstig is kan de vertrouwenspersoon de klacht nader onderzoeken, de aangeklaagde vragen om een toelichting en vervolgens de klacht zelf afhandelen.

Als er sprake is van een ernstige klacht en de vertrouwenspersoon is tot de overtuiging gekomen dat de klacht nader onderzocht dient te worden, kan de vertrouwenspersoon het bestuur vragen om een klachtencommissie te vormen.

4. De klachtencommissie.

Bij klachten van ernstige, persoonlijke aard zal het bestuur een klachtencommissie instellen. Deze zal bestaan uit minimaal drie personen. De samenstelling van de commissie is afhankelijk van de ernst en de aard van de klacht. Niet alle commissieleden moeten perse leden van sv Spirit zijn.

5. Twijfel

De vraag of een klacht moet worden gericht aan de trainer, de afdelingsbestuurder, de secretaris van het bestuur of de vertrouwenspersoon mag nimmer een reden zijn om een klacht of onvrede niet te uiten of in te dienen. Richt je in dat geval tot de vertrouwenspersoon.