

# REGELING KLACHTENCOMMISSIE DE HAZENKAMP

## Inleiding

In deze organisatie vinden we het van groot belang dat iedereen zich thuis, veilig en gewaardeerd voelt. Werknemers, trainers, assistenten, vrijwilligers, ouders en natuurlijk alle sporters. Zoveel mensen die met en naast elkaar bezig zijn met hun passie en werk, dat geeft reuring. In de meeste gevallen een prettige vorm van reuring. In sommige gevallen kan het ook zijn dat er spanningen ontstaan of situaties die door een betrokkene als onprettig of onveilig wordt ervaren.

We hopen dat bij onze vereniging deze klachten en irritaties zoveel mogelijk onderling of met de hulp van de betreffende manager opgelost worden. Enkel samen zijn we deze vereniging en bepalen we de cultuur. Mocht er toch een situatie zijn waar de direct betrokken er gezamenlijk niet uit komen, dan voorziet deze regeling.

## Artikel 1

In deze regeling staat hoe en waarvoor je een klacht in kunt dienen bij de Commissie Klachten. De commissie behandelt de klacht zorgvuldig. Voor de persoon die de klacht instuurt, zijn er geen nadelige gevolgen.

## Artikel 2

Voel je je in jouw individueel belang aangetast of dat er sprake is van ongewenste omgangsvormen? In deze situatie kun je je wenden tot de Commissie Klachten van De Hazenkamp.

Voorbeelden van klachten die onder deze regeling vallen zijn:

- individuele klachten over de toepassing (personeels)regelingen;
- klachten over ongewenste omgangsvormen.

Ongewenste omgangsvormen zijn:

- pestgedrag;
- (seksuele) intimidatie;
- grensoverschrijdend gedrag;
- discriminatie;
- agressie en geweld.

Klachten rondom seksuele intimidatie en misbruik worden afgehandeld volgens de procedure zoals beschreven door Centrum Veilige Sport<sup>1</sup>. Deze klachten worden dus niet door deze commissie afgehandeld.

Een klacht tegen een beslissing van het bestuur op een uitspraak van de Commissie Klachten wordt niet in behandeling genomen. Klachten over de inhoud van je voortgangsgesprekken vallen niet binnen de klachtenregeling. In het personeelshandboek staat beschreven welke procedure hiervoor geldt.

## Artikel 3

De Commissie Klachten heeft meerdere taken:

- De commissie onderzoekt de door haar ontvangen klachten en geeft advies aan het bestuur;
- De commissie toetst de klacht op redelijkheid en billijkheid;
- De commissie adviseert het bestuur.

---

<sup>1</sup> [https://centrumveiligensport.nl/media/1034/181119\\_de-meldcode-gog-en-meldplicht-si-sport\\_def.pdf](https://centrumveiligensport.nl/media/1034/181119_de-meldcode-gog-en-meldplicht-si-sport_def.pdf) (11 juni 2020)

#### Artikel 4

De commissie bestaat uit 3 vaste leden. Het bestuur draagt de leden voor, en zij worden benoemd door de Ledenraad. De commissie kiest zelf haar voorzitter. De leden worden benoemd voor een periode van 4 jaar. Zij zijn daarna telkens herbenoembaar voor een periode van 4 jaar. Bestuursleden, personeelsleden van De Hazenkamp en leden van de Ledenraad zijn uitgesloten van zitting in de Commissie Klachten.

De functie van een commissielid stopt in een aantal situaties:

- Het lid stopt de functie op eigen verzoek;
- Het bestuur besluit, na overleg met de Ledenraad, over het ontslag uit de functie;
- Het lid wordt na afloop van de benoeming niet herbenoemd;
- Het lid van de commissie wordt treedt in dienst bij de Hazenkamp, wordt bestuurslid of neemt zitting in de Ledenraad.

#### Artikel 5

De leden van de commissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp c.q. de aanleiding van de klacht. De persoon die de betreffende klacht heeft ingediend kan, mocht voorstaande het geval zijn, een verzoek indienen om dit lid van de commissie te wraken. Dit verzoek tot wraking dient uitvoerig te zijn onderbouwd. Het bestuur oordeelt over het wrakingsverzoek. Als het wrakingsverzoek naar het oordeel van het bestuur voldoende is onderbouwd, dan trekt het betreffende lid zich terug. Het bestuur wijst een tijdelijk en enkel voor de afwikkeling van de betreffende klacht een plaatsvervangend lid aan.

### WAT DOE JE VOORDAT JE EEN KLACHT INSTUURT?

#### Artikel 6

Je bespreekt een klacht altijd eerst met de verantwoordelijke manager. Ben je het niet eens met de uitkomst van het gesprek, dan ga je in gesprek met de naast hogere leidinggevende. Deze leidinggevende legt het gespreksverslag vast. Je krijgt dit gespreksverslag binnen 14 dagen.

Indien je niet tevreden bent met de uitkomst van het gesprek, kun je binnen 4 weken na het ontvangen van het gespreksverslag een melding doen bij de Commissie Klachten. De vertrouwenscontactpersoon kan je helpen met het indienen van deze klacht.

Indien de klacht betrekking heeft op de Algemeen Directeur dan wel het bestuur c.q. een bestuurslid van De Hazenkamp kan deze stap overgeslagen worden. De klacht kan in dat geval direct bij de Commissie Klachten ingediend worden. Indien de klacht het handelen van een van de managers betreft, dan kan de klacht direct met de Algemeen Directeur besproken worden.

Indien de klacht betrekking heeft op een individueel bestuurslid, is dat bestuurslid uitgesloten van eventuele besluitvorming in het bestuur met betrekking tot de klacht/melding.

### HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

#### Artikel 7

Je stuurt je schriftelijke klacht binnen 4 weken na ontvangst van het gespreksverslag in. Je stuurt deze naar de commissie op het e-mailadres [klachtencommissie@hazenkamp.nl](mailto:klachtencommissie@hazenkamp.nl). In het onderwerp van de mail schrijf je 'klacht/vertrouwelijk'.

#### Artikel 8

Je beschrijft in de email duidelijk waar jouw klacht over gaat. Je stuurt het gespreksverslag en andere relevante documenten mee. Je noemt de namen van direct betrokkenen. Geef aan op welk emailadres en telefoonnummer je bereikbaar bent voor de commissie. Voeg eventueel de naam en het emailadres van de vertrouwenspersoon of raadsman toe.

## NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT

### Artikel 9

In een aantal situaties is de commissie niet verplicht een klacht te behandelen

- De klacht gaat over iets waar al eerder een klacht over is ingediend.
- De aanleiding van de klacht vond langer dan 2 jaar voor indiening van de klacht plaats.
- De klacht is niet binnen 4 weken na het versturen van het gespreksverslag ingediend.
- De klacht is onderwerp van een gerechtelijke procedure (geweest).
- De indiener van de klacht is niet bereikbaar voor de commissie (met andere woorden: de klacht wordt anoniem ingediend).

NB: zoals eerder gemeld geldt er een andere procedure voor seksuele intimidatie .

### Artikel 10

De commissie informeert jou uiterlijk binnen 4 weken of jouw klacht behandeld wordt. De commissie laat het jou weten als jouw klacht nog niet aan de vereisten voldoet. De commissie kan je in de gelegenheid stellen jouw klacht aan te vullen binnen een bepaalde termijn.

## DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

### Artikel 11

De commissie onderzoekt of jouw klacht in behandeling wordt genomen. De klacht wordt in behandeling genomen als:

is voldaan aan artikel 2;

en is voldaan aan artikel 6;

en is voldaan aan artikel 7 en 8;

en geen uitsluitingsgrond uit artikel 9 geldt.

### Artikel 12

Als jouw klacht in behandeling wordt genomen, krijg je een uitnodiging voor een hoorzitting. Bij de hoorzitting(en) van de commissie kun jij je laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

Je kunt je ook laten ondersteunen door een raadsman/raadvrouw.

### Artikel 13

De commissie mag alle informatie verzamelen die noodzakelijk is voor het dossier. Iedereen die benaderd wordt door de commissie voor informatie moet deze informatie geven. De commissie houdt bij het gebruik van de informatie rekening met het recht van een ieder op bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De commissie laat jou weten welke informatie is verzameld.

### Artikel 14

De klacht wordt behandeld in 1 of meerdere hoorzittingen. Iedereen die een bijdrage kan leveren aan het advies van de commissie kan gehoord worden. Iedereen die door de commissie wordt uitgenodigd, is in principe verplicht om aan deze uitnodiging gehoor te geven.

### Artikel 15

De commissie oordeelt over de gegrondheid van de klacht. Dit schrijft zij in een advies aan het bestuur. Indien de commissie het noodzakelijk acht, kan zij de Ledenraad informeren over de klacht.

### Artikel 16

Bij de behandeling van de klacht door de commissies geldt een aantal principes

1. De commissie kan jou en direct betrokkenen vragen of externe mediation mogelijk is. Dit kan in iedere fase van de klachtenprocedure. Bij mediation houdt de commissie de klacht aan. Na afloop informeer jij de commissie of je de klacht doorzet of intrekt.

2. Je kunt de klacht op ieder moment intrekken. Jouw privacy en die van de direct betrokkenen wordt zo veel mogelijk beschermd.
3. Alle betrokkene bij de klachtenprocedure behandelen de informatie vertrouwelijk.
4. De hoorzittingen van de commissie zijn besloten.
5. De commissie toetst de klacht op grond van redelijkheid en billijkheid.

## HET ADVIES VAN DE COMMISSIE

### Artikel 17

Jij ontvangt van de commissie als eerste het advies en laat weten wat het vervolg is. Na ontvangst van dit advies heb jij 2 weken de tijd om schriftelijk aan te geven dat je de klacht intrekt dan wel dat het advies aan het bestuur kan worden uitgebracht. Trek je de klacht in, dan worden alle direct betrokkenen daarover geïnformeerd.

### Artikel 18

Binnen 8 weken nadat jouw klacht in behandeling is genomen brengt de commissie een advies uit aan het bestuur. Als de commissie deze termijn niet haalt, laat zij dit jou en direct betrokkenen met reden(en) weten. Daarbij geeft zij aan wanneer het advies wel wordt uitgebracht.

### Artikel 19

In het advies van de commissie staat een aantal vaste punten

- Jouw gegevens;
- De inhoud van de klacht;
- De gronden waarop jouw klacht in behandeling is genomen;

De gronden waarop jouw klacht wel of niet gegrond wordt verklaard en of dit een unaniem, een meerderheids- of een verdeeld advies betreft.

## HET BESLUIT

### Artikel 20

Het bestuur stuurt jou, de direct betrokkenen en de commissie binnen 3 weken nadat de commissie haar advies heeft uitgebracht een schriftelijk onderbouwde beslissing. Iedereen wordt gelijktijdig geïnformeerd. In de beslissing geeft het bestuur aan in welke mate het advies van de commissie wel of niet wordt gevolgd.

### Artikel 21

Het bestuur kan het advies naast zich neerleggen. Indien het bestuur dit doet, wordt dit onderbouwd met een motivatie voor de Ledenraad, de Commissie Klachten en de indiener. Tegen de beslissing van het bestuur kun je niet in beroep gaan bij de Commissie Klachten.

### Artikel 22

Jouw klachtendossier wordt 5 jaar door de Commissie Klachten bewaard. De periode van 5 jaar begint zodra de Commissie Klachten advies geeft. Indien het een medewerker van De Hazenkamp betreft, wordt de klacht indien deze gegrond is verklaard bewaard in het personeelsdossier. Na afloop van deze periode wordt het klachtendossier verwijderd en vernietigd.

## Proces op hoofdlijnen

