

Klachtenregeling en Regeling Vertrouwenscontactpersoon van de Haagsche Zwemvereniging Triton

Elke Klacht is een waardevolle tip

Heeft u een Klacht over het beleid of de bejegening van uw kind, bent u van mening dat iets beter kan of heeft u een probleem met een van onze Vrijwilligers? Dat vinden wij heel vervelend.

Omdat elke Klacht waardevol kan zijn, de veiligheid verbetert of een aanleiding kan zijn het de volgende keer anders en beter te doen zijn Klachten welkom. Laat de Haagsche Zwemvereniging Triton weten wat uw Klacht is. De Haagsche Zwemvereniging Triton heeft hiervoor een Klachtenregeling/Regeling Vertrouwenscontactpersoon.

De voornaamste doelen van de Klachtenregeling/Regeling Vertrouwenscontactpersoon zijn:

- Klachten van Ouders en/of Vrijwilliger naar ieders tevredenheid op te lossen.
- Van Klachten te leren en zonodig wijzigingen/maatregelen door te voeren.
- Een veilige omgeving te bieden voor het indienen van Klachten.

Taken Vertrouwenscontactpersoon

- Eerste opvang bij een melding
 - Vertrouwelijkheid kan worden toegezegd, maar geheimhouding niet
 - Het bestuur eventueel anoniem te informeren
- Vervolgstappen bespreken
 - Informatie geven over procedure
 - Oplosbaar binnen de vereniging?
- Rapporteren aan bestuur
 - Melden bij het bestuur dat er 'iets' speelt (evt. anoniem)

De Vertrouwenscontactpersoon

- Is geen bestuurslid
- Heeft een duidelijk aanspreekpunt binnen het bestuur
- Is niet inhoudelijk betrokken bij de procedure anders dan hier beschreven
- Werkt conform een protocol *sociaal veilige sportomgeving*

Werkwijze

Voordat er een Klacht wordt ingediend.

De Haagsche Zwemvereniging Triton bevordert dat Ouders open kunnen communiceren met de Haagsche Zwemvereniging Triton en gaat er van uit dat problemen, voordat deze aanleiding geven tot het indienen van een Klacht, worden besproken met de Vrijwilliger en/of het Bestuur van de Haagsche Zwemvereniging Triton. In het bijzonder dienen zwem-inhoudelijke problemen met die Vrijwilligers worden besproken die verantwoordelijk zijn voor de zwemles. Dezelfde gang van zaken moet bij voorkeur worden gevolgd door Vrijwilligers die een Klacht hebben over een andere Vrijwilliger of over het Bestuur. Als er een probleem bestaat met leden van het Bestuur of een Klacht niet anderszins kan worden ingediend kan ook de Vertrouwenscontactpersoon om hulp worden gevraagd bij het aan de orde stellen van een probleem.

Toch een Klacht indienen

Wanneer een Ouder of een Vrijwilliger een Klacht heeft dient daarvan melding te worden gemaakt bij het Bestuur van de Haagsche Zwemvereniging Triton. Bij elke zwemles zijn altijd meerdere leden van het Bestuur aanwezig. Het Bestuur zorgt ervoor dat de Klacht wordt geregistreerd en de Klager de gelegenheid krijgt om de Klacht toe te lichten. In eerste instantie zullen een of meerdere leden van het Bestuur trachten de Klacht in overleg op te lossen, en indien dit niet mogelijk blijkt, wordt de Klacht voorgelegd aan het voltallige Bestuur. Namens het voltallige Bestuur zal vervolgens (inhoudelijk) op de Klacht worden gereageerd.

De Haagsche Zwemvereniging Triton zal bij het behandelen van een Klacht altijd hoor en wederhoor toepassen. Anonieme Klachten worden door het Bestuur niet in behandeling genomen. Een anonieme klacht kan wel worden neergelegd bij de Vertrouwenscontactpersoon. De Vertrouwenscontactpersoon overlegt altijd of hij de klacht met of zonder naam bij het bestuur neer zal leggen.

Klacht, vraag of opmerking? Meldt dat bij het Bestuur.

Klachtenregeling

Deze Klachtenregeling beschrijft op welke wijze een Klacht kan worden ingediend en hoe een Klacht wordt behandeld. De behandeling van een Klacht wordt verricht door het Bestuur en op verzoek van het Bestuur, waar nodig bijgestaan door een Vertrouwenspersoon.

De Vertrouwenspersonen kunnen zijn: één als adviseur voor het bestuur, één als Vertrouwenspersoon voor de Klager en één als Vertrouwenspersoon voor de Beklaagde.

Deze Vertrouwenspersonen hebben geen inhoudelijk contact met elkaar

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

- *de organisatie*: de Haagsche Zwemvereniging Triton;
- *het Bestuur*: het Bestuur van de Haagsche Zwemvereniging Triton;
- *de Klager*: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de de Haagsche Zwemvereniging Triton;
- *een gedraging*: het handelen of nalaten van de Haagsche Zwemvereniging Triton, daaronder mede begrepen individuele Vrijwilligers en leden van het Bestuur;
- *de Beklaagde*: de partij / persoon tegen wiens gedraging door een Klager een Klaagschrift is ingediend;
- *een Klaagschrift*: een schriftelijke Klacht over een gedraging van de Beklaagde;
- *een Vrijwilliger*: een persoon die namens de de Haagsche Zwemvereniging Triton zwemles verzorgt of helpt verzorgen;
- *De Vertrouwenscontactpersoon*: de door de Organisatie aangewezen contactpersoon voor het op vertrouwelijke basis indienen van (anonieme) Klachten, die op de website staat vermeld.

Artikel 2 Toepassingsgebied

Deze Klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van Klachten over gedragingen van de Haagsche Zwemvereniging Triton daaronder mede begrepen individuele Vrijwilligers en leden van het Bestuur.

Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een Klager of zijn gemachtigde kan een Klacht mondeling / telefonisch, per post of digitaal indienen bij het Bestuur of de Vertrouwenscontactpersoon.
2. Een Klaagschrift bevat minstens de volgende gegevens:
 - a. de naam en adres van de Klager;
 - b. de datum;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - d. de gronden waarop de Klager bezwaar maakt.
3. Indien het Klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt het Bestuur, Klager hiervan op de hoogte en nodigt Klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien Klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet (tijdig) herstelt, wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
5. Indien de Klager gebruikt maakt van de Vertrouwenscontactpersoon adviseert de Vertrouwenscontactpersoon de Klager over hoe een Klaagschrift in te dienen dat moet voldoen aan het bepaalde in lid 2 en artikel 4.
6. Na het neerleggen van een Klacht bij het Bestuur door de Vertrouwenscontactpersoon is de bemiddeling van de Vertrouwenscontactpersoon ten einde dit om zijn onafhankelijkheid te bewaren. Wel kan deze adviseren een andere Vertrouwenspersoon in te schakelen die de Klager verder begeleid.

Artikel 4 Indieningstermijn

1. Het Klaagschrift dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend, na het moment waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.
2. Klachten over gebeurtenissen van meer dan 6 maanden geleden zijn niet ontvankelijk.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging en kosten

1. Het Bestuur zendt binnen vijf dagen na ontvangst van het Klaagschrift een bericht van ontvangst.
2. Aan de behandeling van een Klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Mondelinge behandelingsprocedure

1. Het Bestuur onderzoekt in eerste instantie de Klacht en kan daarbij de ook de hulp inroepen van een Vertrouwenspersoon. Het Bestuur kan de afhandeling van een Klacht in handen leggen van twee (of meer) leden van het Bestuur.
2. Het Bestuur en nodigt de Klager eventueel samen met zijn Vertrouwenspersoon uit voor een persoonlijk onderhoud.
3. Het Bestuur hoort de Klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
4. Het Bestuur hoort de Beklaagde eventueel in aanwezigheid van zijn Vertrouwenspersoon.
5. De Klager en zijn Vertrouwenspersoon kan het Bestuur verzoeken de persoonsgegevens van Klager vertrouwelijk te behandelen.
6. Een verzoek ingevolge artikel 6.5 wordt niet ingewilligd indien het onderzoek en de waarheidsvinding daardoor materieel wordt belemmerd of wanneer de Beklaagde daardoor in diens verdediging wordt belemmerd.
7. Indien het Bestuur toepassing wil geven aan lid 6 krijgt de Klager de gelegenheid het Klaagschrift in te trekken en zal de Klacht na intrekking, vertrouwelijk blijven en buiten behandeling blijven.
8. In zwaarwegende gevallen kan het voltallige Bestuur afwijken van het bepaalde in de leden 6 en 7.
9. Lid 8 vindt slechts toepassing indien er sprake is van ernstige integriteitschendingen, verdenking van ernstige strafbare feiten of andere omstandigheden van aanzienlijk maatschappelijk belang en veiligheid.

Artikel 7 Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de Klager niet gehoord wenst te worden wordt de procedure als beschreven in artikel 6 gevolgd, met uitzondering van het horen van de Klager.

Artikel 8 Rapportage en beslissing

1. Het Bestuur neemt na ontvangst van het Klaagschrift in de eerstvolgende Bestuursvergadering een beslissing op de Klacht.
2. Het Bestuur kan de behandeling van een Klacht verdagen met ten hoogste een maand per keer.
3. De beslissing van het Bestuur op een Klacht kan zijn:
 - a. de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b. de Klacht is ongegrond; of

- c. De Klacht is opgelost in onderling overleg tussen Klager en Beklaagde.
4. De beslissing van het Bestuur (leden 3a en 3b) wordt per email of schriftelijk medegedeeld aan Klager en omvat de bevindingen ten aanzien van de Klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
5. Tegen de beslissing van het Bestuur kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. Deze Regeling treedt in werking met ingang van het seizoen 2017/2018.
2. Deze Regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur.
3. Het Bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze Regeling.
4. Het in deze Regeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling van de Haagsche Zwemvereniging Triton/Regeling Vertrouwenspersoon” of als de Regeling.