



Sportverzorging Oost Nederland

KLACHTEN REGELEMENT

www.sportverzorgingoostnederland.nl

Postadres:

Operastraat 105
7532 EJ Enschede

son.bestuur@gmail.com

1. BEGRIPSBEPALINGEN	
Vereniging	Sportverzorging Oost Nederland (SON).
Bestuur	Het bestuur van de vereniging.
Lid	Lid van de vereniging, waarover een klacht is ingediend.
Cliënt	Een natuurlijk persoon die sport
Klacht	Een schriftelijke uiting van ongenoegen over werkzaamheden en ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld.
Klachtencommissie	De commissie die is belast met het onderzoek naar de klacht.
Klager	Degene die de klacht heeft ingediend
Onderneming	De organisatie (vereniging, club, sport- instituut) / eigen praktijk waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd.
Partijen	De klager en het lid.
Secretaris	Een natuurlijk persoon die is gesteld met als taak de klachtencommissie secretariael te ondersteunen.

2. INDIENEN KLACHT	
2.1. Bevoegdheid tot het indienen van een klacht	Een cliënt kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
2.2. Wijze van indiening	De klacht moet schriftelijk - digitaal of per post - worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
2.3. Inhoud van de klacht	Een klacht bevat ten minste <ul style="list-style-type: none"> ○ de naam, het adres en de woonplaats van de klager ○ de naam, het adres en de woon- of vestigingsplaats van het lid ○ een duidelijke omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal en van de feiten en omstandigheden, waar de klacht betrekking op heeft ○ een dagtekening en ondertekening door de klager ○ een duidelijke vermelding van de datum waarop de klacht aan het lid kenbaar is gemaakt en een beschrijving van hetgeen het lid met de klacht heeft gedaan
2.4. Personen	Een klacht kan betrekking hebben op de in een onderneming van het lid werkzame personen.
2.5. Verschuldigd bedrag	Het bestuur heeft de mogelijkheid om vast te stellen dat bij het indienen van een klacht een bedrag is verschuldigd. Indien het bestuur van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt, wordt het bedrag jaarlijks opnieuw vastgesteld.
2.6. Schriftelijke stukken	De klacht dient zo veel mogelijk te worden voorzien van schriftelijke stukken.
2.7. Gemachtigde	Indien een cliënt zich bij het indienen van een klacht laat vertegenwoordigen door een gemachtigde dient een schriftelijke volmacht te worden overlegd, tenzij deze persoon al een wettelijke vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft.
2.8. Ontvangstbevestiging	De secretaris bevestigt binnen een week het ontvangst van de klacht schriftelijk – digitaal - aan de klager en informeert de klager over de verdere procedure.

3. ONTVANKELIJKHEID	
3.1. Beoordeling	De secretaris beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en pleegt hiertoe overleg met de voorzitter van de klachtencommissie.
3.2. Niet - ontvankelijkheid	Een klacht is niet ontvankelijk indien: <ul style="list-style-type: none"> ○ de klacht niet is gericht tegen een lid ○ de klacht voorafgaande aan de indiening niet ter kennis is gebracht van het lid en het lid geen redelijke termijn is gegeven om op de klacht te reageren ○ de klacht ook bij een (arbitraal) gerecht is ingediend ○ niet is voldaan aan de in Hoofdstuk 2 opgenomen vereisten.
3.3. Hersteltermijn	Indien de secretaris van oordeel is dat de klacht niet ontvankelijk is, stelt hij de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte. De secretaris geeft de klager een redelijke termijn om de redenen van niet ontvankelijkheid te herstellen (voor zover dit mogelijk is), of te motiveren waarom naar het oordeel van de klager de klacht wel ontvankelijk is. De secretaris helpt de klager zo nodig bij het (her) formuleren van de klacht.
3.4. Beslissing niet ontvankelijk	Indien de klacht ook na de hersteltermijn naar het oordeel van de secretaris niet ontvankelijk blijft, verzoekt de secretaris de klachtencommissie om een definitieve beslissing te nemen. De beslissing wordt aan de klager gezonden en in afschrift aan het lid waartegen de klacht is ingediend.

4. KLACHTENCOMMISSIE	
4.1. Benoeming	De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden op bindende voordracht van het bestuur door de algemene ledenvergadering van de vereniging benoemd. De leden van de klachtencommissie wijzen uit hun midden een voorzitter aan.
4.2. Onafhankelijkheid	De leden van de klachtencommissie mogen op geen enkele wijze, noch direct of indirect, betrokken zijn bij de klacht.
4.3. Behandeling klacht	De klachtencommissie behandelt een klacht met drie leden of plaatsvervangende leden. Indien de voorzitter van de klachtencommissie niet aanwezig is, treedt één van de andere leden op als voorzitter.
4.4. Zittingstermijn	De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Na afloop van deze termijn kunnen zij opnieuw worden benoemd voor een periode van drie jaar.
4.5. Ontslag	De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen of ontslagen worden. De afgetreden of ontslagen voorzitter en leden blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien, tenzij dit redelijkheid niet verwacht kan worden dan wel dit in redelijkheid niet mogelijk is.

5. BEHANDELING KLACHT	
5.1. In kennis stelling	De secretaris stelt het lid door toezending - digitaal - van een afschrift in kennis van de klacht.
5.2. Samenstelling dossier	De secretaris draagt ten behoeve van de behandeling van de klacht zorg voor de samenstelling van een klachtendossier, bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> ○ de (her) geformuleerde klacht ○ samenvatting van de feiten en omstandigheden, die tot de klacht hebben geleid ○ de stukken die op de klacht betrekking hebben ○ alle ter zake gevoerde correspondentie met partijen en derden.
5.3. Onderzoek en informatie	De secretaris heeft de bevoegdheid om ten behoeve van de samenstelling van het klachtendossier een onderzoek in te stellen en hiertoe alle informatie in te winnen en stukken op te vragen bij partijen en deren. Indien de secretaris niet alle informatie kan verkrijgen vermeldt hij dit in het klachtendossier.
5.4. Privacy	De secretaris houdt bij het opvragen van informatie rekening met de privacy van betrokkenen en kan zo nodig betrokkenen vragen om toestemming voor het opvragen van informatie.
5.5. Toezending dossier	De secretaris zendt een afschrift van het dossier aan partijen.
5.6. Verweer	Het lid wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klacht en om daartegen schriftelijk verweer te voeren.
5.7. Termijn verweer	Dit verweer dient zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk 30 dagen na ontvangst van het dossier, door het lid bij de secretaris te zijn ingediend. De secretaris zendt een afschrift van het verweer aan de klager.
5.8. Horen	Partijen worden in de gelegenheid gesteld om de klacht en het verweer ten overstaan van de klachtencommissie mondeling toe te lichten. De secretaris stelt hiertoe zo spoedig mogelijk, in overleg met partijen een datum en tijdstip vast.
5.9. Afzien van horen	Indien beide partijen schriftelijk te kennen hebben gegeven geen mondelinge behandeling te wensen kan de klachtencommissie hiervan af zien. De klachtencommissie zet, indien van het horen van partijen wordt afgezien, vervolgens de behandeling op basis van het voorliggende dossier voort.
5.10. Bemiddeling	De klachtencommissie kan besluiten om, op kosten van één dan wel beide partijen, een onafhankelijk bemiddelaar te benoemen, die tot taak heeft om te onderzoeken of partijen alsnog in staat zijn om gezamenlijk een oplossing te vinden voor de klacht. Hiertoe dienen beide partijen zich uitdrukkelijk beried te verklaren.
5.11. Resultaat bemiddeling	De bemiddelaar brengt omtrent de uitkomst van de bemiddeling verslag uit aan de klachtencommissie, zonder daarbij de inhoud te vermelden van het geen is besproken met partijen. Indien de klacht naar aanleiding van de bemiddeling wordt ingetrokken, eindigt daarmee de taak van de klachtencommissie.

5.12. Nadere informatie	De klachtcommissie is bevoegd om nadere informatie bij partijen op te vragen.
5.13. Termijn uitspraak	De klachtencommissie doet binnen 30 dagen na de mondelinge behandeling, het afzien daarvan of na het verkrijgen van de gevraagde nadere informatie, een uitspraak.
5.14. Toezending beslissing	Partijen en het bestuur worden zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld van de beslissing van de klachtencommissie.
5.15. Beslissing bij meerderheid	De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
5.16. Vervanging leden	Indien ten aanzien van een lid van de klachtencommissie sprake is van feiten en omstandigheden waardoor getwijfeld zou kunnen worden aan de onpartijdigheid van dit lid, wordt dit lid voor de behandeling van de betreffende klacht vervangen door een plaatsvervangend lid.

6. UITSPRAAK KLACHTENCOMMISSIE	
6.1. Beoordeling	De klachtencommissie beoordeelt op basis van de inhoud van de klacht en op basis van haar verdere bevindingen of de gedraging van het lid: <ul style="list-style-type: none"> ○ in strijd is met de professionele sportverzorger van toepassing zijnde wet- en regelgeving ○ in strijd is met de inhoud van het geldende kwaliteitsbeleid van de vereniging ○ in strijd is met de statuten of reglementen van de vereniging
6.2. Gegrond / ongegrond	De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.
6.3. Opleggen sancties	De klachtencommissie kan het lid de volgende sancties opleggen: <ul style="list-style-type: none"> ○ een schriftelijke waarschuwing ○ een schriftelijke berisping
6.4. Advies aan het bestuur	De klachtencommissie kan aan het bestuur adviseren om nadere maatregelen te treffen, zoals het in het kwaliteitsbeleid en de statuten van de vereniging
6.5. Publicatie	De klachtencommissie kan haar uitspraak gedurende een periode van maximaal een jaar op het openbare deel van de website van de vereniging dan wel op ander wijze laten publiceren. Hierbij wordt de privacy van de klager in acht genomen.
6.6. Ernst van het feit en historie	Bij het opleggen van een sanctie, het uitbrengen van het advies en de beslissing over publicatie dient de klachtencommissie rekening te houden met de ernst van het geen heeft plaats gevonden en met eventueel eerder opgelegde sancties.
6.7. Acceptatie uitspraak	Het lid zal een sanctie opgelegd door de klachtencommissie als bindend accepteren tenzij fundamentele restbeginselen zijn geschonden. Hoger beroep is niet mogelijk.

7. WETTELIJKE RECHTEN

Deze klachtenregeling doet op geen enkele wijze afbreuk aan de rechten van klager gebaseerd op wettelijke regelingen

8. GEHEIMHOUDING

De leden van het bestuur en de klachtencommissie zijn, voor zover geen verband houdend met de uitvoering van de klachtenregeling, tot geheimhouding verplicht. Dit betekent dat zij alle in het kader van deze klachtenregeling verkregen informatie, niet verder bekend zullen maken dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken, zoals deze zijn vastgelegd in deze klachtenregeling, het kwaliteitsbeleid en de statuten van de vereniging

9. INWERKINGSTREDING

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2017.

Aldus vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van xx-xx-2017