

Klachtenprocedure TC Ittersum m.i.v. 11 maart 2021

Artikel 1 Definities

Bestuur	Onder het Bestuur wordt in deze regeling verstaan het Bestuur van TC Ittersum.
Klacht	Het begrip “Klacht” wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een gedraging of situatie die de klager binnen de context van TC Ittersum heeft ervaren.
Klager	Een Klager is een persoon, die lijdt of heeft geleden onder een gedraging of situatie, daarover een Klacht heeft ingediend én door die gedragingen of situatie direct in zijn belangen is getroffen.
Vertrouwenspersoon	Een Vertrouwenspersoon is een meerderjarig lid van TC Ittersum, dat in deze functie benoemd is door het Bestuur. De Vertrouwenspersoon kan geen deel uitmaken van het Bestuur of van een commissie waarop een klacht betrekking heeft.
Klachtencommissie	De Klachtencommissie bestaat uit drie daartoe door het Bestuur benoemde meerderjarige leden van TC Ittersum, waarvan één bestuurslid (Ledenzaken). Het bestuurslid neemt niet deel als de Klacht betrekking heeft op het Bestuur.
Klachtenprocedure	Het geheel van onderstaande artikelen die tot doel hebben een ordentelijke en zo objectief mogelijke afhandeling van een Klacht te bevorderen.
Klaagschrift	De schriftelijk vastgelegde Klacht die voldoet aan het bepaalde in artikel 4.
Beslissing	Het schriftelijk vastgelegde eindoordeel inzake de Klacht. Dit oordeel bevat een omschrijving van de Klacht en een gegrond- of ongegrondverklaring. Tevens kan deze beslissing aanwijzingen aan het Bestuur of betrokken personen bevatten om situaties te (doen) verbeteren die het opnieuw ontstaan van soortgelijke klachten kunnen voorkomen.
Schriftelijk	Per brief of e-mail vastgelegd en op correcte wijze aan de juiste persoon verzonden. Een Klacht kan schriftelijk worden gezonden naar het adres van TC Ittersum: Van Houtenlaan 11, 8014 ZM Zwolle, of via het volgende emailadres: secretaris@tcittersum.nl

De juiste persoon is in principe het bestuurslid ledenzaken; desgewenst kan de Vertrouwenspersoon hierin nader adviseren.

Artikel 2 Klachten onderling oplossen

2.1 Alvorens gebruik kan worden gemaakt van deze klachtenprocedure zullen betrokkenen altijd eerst elkaar rechtstreeks aanspreken en serieus proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen.

2.2 Betrokkenen onthouden zich van gedragingen die een behoorlijke oplossing in de weg kunnen staan en zullen zich tegenover derden niet uitlaten over de betreffende kwestie.

2.3 Mochten betrokkenen onderling niet tot een bevredigende oplossing komen, dan dient men zich in eerste instantie met de klacht te wenden tot de vertrouwenspersoon. Diens naam en contactgegevens staan vermeld op de website van TC Ittersum.

2.4 De vertrouwenspersoon neemt na de mondelinge of schriftelijke ontvangst van de klacht contact op met de persoon of personen/commissie die bij de klacht betrokken is/zijn. De vertrouwenspersoon probeert via bemiddeling de klacht naar tevredenheid van betrokkenen op te lossen.

2.5 Mocht de vertrouwenspersoon van mening zijn dat zijn bemiddeling niet tot een oplossing van de klacht gaat leiden, of de klager is met de afhandeling van zijn klacht niet tevreden, dan verwijst de vertrouwenspersoon de klager door naar de klachtencommissie.

Artikel 3 Klachtencommissie

3.1 Klager heeft het recht om, in geval de onder artikel 2 geschetste aanpak niet tot een gezamenlijk gedragen oplossing leidt, bij de klachtencommissie een klacht in te dienen.

3.2. Indien een klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend, zal de vertrouwenspersoon zich terugtrekken en stopt zijn verdere bemoeienis.

3.3 Klachten kunnen bij de klachtencommissie uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 4 Klaagschrift

4.1 Een klaagschrift moet door de klager worden ondertekend en ten minste bevatten:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging of situatie waartegen de klacht is gericht en het tijdstip waarop of de periode waarbinnen de klacht zich heeft voorgedaan.

4.2 Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

4.3 Indien de klager minderjarig is, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

5.1 De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van de klachtenprocedure.

5.2 De klachtencommissie zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken toe aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft.

5.3 De klachtencommissie kan besluiten het klaagschrift dat niet aan de in deze procedure gestelde vereisten voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn aan te vullen dan wel alsnog haar aanmerkelijke belang bij behandeling van de klacht aan te tonen.

5.4 De klachtencommissie registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole, zolang de klachtenprocedure loopt.

Artikel 6 Bijstand van klager

6.1 Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

6.2 De klachtencommissie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen die is ondertekend door de klager dan wel de beklagde.

6.3 De klachtencommissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

6.4 Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

7.1 De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging of situatie:

- a. die niet eerst onderling is besproken en/of aan de vertrouwenspersoon is voorgelegd;
- b. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de regels uit deze procedure is afgedaan;
- c. die langer dan drie maanden voor het eerste contact met de vertrouwenspersoon heeft plaatsgevonden;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is of gaat worden onderworpen;
- e. die onderdeel uitmaakt van een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of wanneer een vervolging gaande is.

7.2 De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging of de situatie naar het oordeel van de klachtencommissie kennelijk onvoldoende is of op voorhand overduidelijk geen enkel doel dient.

7.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

8.1 De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

8.2 Van het horen van de klager en/of beklagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager en/of beklagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

8.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

9.1 De klachtencommissie handelt de klacht binnen zes weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

9.2 De klachtencommissie kan de behandeling voor ten hoogste zes weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Afdoening

10.1 De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

10.2 De conclusie kan inhouden: een (deels) gegrondverklaring van de klacht, een (deels) ongegrondverklaring van de klacht of het niet ontvankelijk zijn van de klacht. Verder kan de klachtencommissie partijen aanwijzingen geven om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

10.3 Indien vervolgens nog een klacht wordt ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de betrokkenen melding gemaakt door de klachtencommissie.

10.4 Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht als afgedaan beschouwd.

Artikel 11 Registratie en publicatie

De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten, alsmede de door de klachtencommissie daarop genomen beslissingen, worden kort samengevat jaarlijks voorafgaand aan de ALV (anoniem) gepubliceerd.

Artikel 12 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenprocedure TC Ittersum.
2. Zij wordt gepubliceerd via de website van TC Ittersum en treedt in werking met ingang van 11 maart 2021. Deze regeling is goedgekeurd tijdens de ALV van 10 maart 2021.