



KLACHTENREGELING VERENIGING ZWEMBAD JEKERDAL

Een klacht is een waardevolle tip

Heeft u een klacht over onze vereniging of heeft u een probleem met een van onze leden? Dat vinden wij heel vervelend, maar wij zien uw klacht vooral als een waardevolle tip om het de volgende keer anders te doen. Laat ons weten wat uw klacht is. Wij hebben hiervoor een klachtenregeling. Deze klachtenregeling beschrijft op welke wijze een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht wordt behandeld.

De voornaamste doelen van de klachtenregeling zijn:

- Klachten van leden effectief en laagdrempelig afhandelen en/of oplossen.
- Van klachten te leren en zo nodig aanbevelingen te doen om wijzigingen/ maatregelen door te voeren.
- Onpartijdige en onafhankelijke behandeling van de klacht.

Daar waar in deze klachtenregeling de mannelijke vorm wordt gehanteerd, wordt uitdrukkelijk tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

Artikel 1 - Definities

<i>Vereniging:</i>	Vereniging Zwembad Jekerdal.
<i>Bestuur:</i>	Het bestuur van de vereniging.
<i>Lid:</i>	De natuurlijke persoon die lid dan wel tijdelijk lid is van de vereniging.
<i>Klager:</i>	Een persoon die een klacht indient bij de Klachtencommissie.
<i>Beklaagde:</i>	De persoon of partij tegen wie de klacht zich richt, dan wel op wie de klacht betrekking heeft.
<i>Klacht:</i>	Een schriftelijke uiting van ongenoegen over het zwembad, de ligweide, of over de wijze waarop de klager is behandeld door één of meer leden van de vereniging, dan wel door de vereniging als zodanig. Het ongenoegen heeft betrekking op situaties of gedragingen, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
<i>Klachtencommissie:</i>	De commissie, ingesteld door het bestuur van de vereniging, die bevoegd is om kennis te nemen van klachten en belast is met de afhandeling van klachten.
<i>Vertrouwenspersoon:</i>	Een vertrouwenspersoon is er voor vrijwilligers en of leden die meldingen of klachten hebben over ongewenst gedrag zoals: pesten, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie en/of discriminatie.

Artikel 2 - Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van meerderjarige (leden van) de vereniging. Ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) is/zijn aanspreekpartner bij misdrijvingen van minderjarigen.



Artikel 3 - Klachtencommissie

1. Het bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
3. De klachtenadviescommissie heeft tenminste drie en ten hoogste 5 commissieleden, bestaande uit leden van de vereniging
4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. opzegging door het commissielid;
 - b. einde van het lidmaatschap van de vereniging van het commissielid.

Artikel 4 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan uitsluitend via het klachtenformulier op de website van de vereniging worden ingediend bij de klachtencommissie. Het e-mailadres van de klachtencommissie en het klachtenformulier worden beschikbaar gesteld op de website van de vereniging.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. een lid dat de leeftijd van 18 jaren heeft bereikt;
 - b. de wettelijk vertegenwoordiger van een jeuglid dat de leeftijd van 18 jaren nog niet heeft bereikt.
3. Een klacht bevat minstens de volgende gegevens:
 - a. de naam en het e-mailadres van de klager;
 - b. lidnummer en huishoudnummer;
 - c. de datum van het voorval waarover u klaagt;
 - d. een omschrijving van de gedraging of situatie waarop de klacht betrekking heeft, inclusief toelichting.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in de voorgaande leden van dit artikel, stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien de klager dit verzuim niet (tijdig) herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 5 - Indieningstermijn

De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend, na het moment waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 6 - Ontvangstbevestiging en kosten

1. De klager ontvangt een [automatisch] bericht van ontvangst.
2. Binnen 4 weken na indiening van de klacht ontvangt de klager een eerste inhoudelijke reactie van de klachtencommissie.
3. Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 7 - Schriftelijke behandeling



1. Indien de klachtencommissie van mening is dat het horen van de klager niet nodig is voor een deugdelijke afhandeling van de klacht, volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt eveneens alleen een schriftelijke behandeling van de klacht.
3. Het staat de klachtencommissie vrij om inlichtingen bij derden in te winnen.

Artikel 8 - Mondelinge behandeling

1. De klachtencommissie handelt de klacht in eerste instantie schriftelijk af. Indien schriftelijke afhandeling van de klacht niet mogelijk is, nodigt de klachtencommissie de klager uit voor een persoonlijk gesprek.
2. Indien de klacht een persoon betreft, wordt ook de beklagde voor het gesprek uitgenodigd. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld voorafgaand aan het gesprek schriftelijk op de klacht te reageren.
3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 9 - Rapportage en beslissing

1. De klachtencommissie streeft ernaar om binnen 6 weken na de schriftelijke of mondelinge behandeling een beslissing op de klacht te nemen.
2. Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht dient te worden behandeld door het bestuur, stelt zij de klager hiervan in kennis en verwijst zij de klager naar het bestuur/ leidt zij de klacht door naar het bestuur, die de klacht alsdan in behandeling neemt en waarbij de betrokkenheid van de klachtencommissie eindigt.
3. De beslissing van de klachtencommissie op een klacht kan zijn:
 - a. de klacht is gegrond;
 - b. de klacht is gedeeltelijk gegrond; of
 - c. de klacht is ongegrond.
4. De beslissing van de klachtencommissie wordt per e-mail 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 de klachtencommissie kunnen geen rechtsmiddelen worden aangewend.
6. De klachtencommissie stelt het bestuur periodiek op de hoogte van de behandelde klachten en de uitkomsten hiervan. Het bestuur gebruikt deze informatie ter verbetering van het beleid van de vereniging.
7. In beginsel is het bestuur gehouden opvolging te geven aan de klacht conform de beslissing van de klachtencommissie. Indien en voor zover het bestuur besluit hier in voorkomend geval van af te wijken, motiveert zij haar besluit schriftelijk aan de klachtencommissie en aan de betrokkene(n).

Artikel 10 - Privacy

1. Bij het indienen van een klacht worden persoonsgegevens van in ieder geval de klager verwerkt. Indien geen persoonsgegevens worden verstrekt, dan kan de klacht ook niet in behandeling worden genomen. De klachtencommissie behandelt deze persoonsgegevens vertrouwelijk.



2. De klachtencommissie bewaart de persoonsgegevens van de klager (en eventueel de beklagde) niet langer dan noodzakelijk is voor de klachtafhandeling. De persoonsgegevens en het klachtdossier worden uiterlijk twee jaar na afhandeling van de klacht verwijderd.

Artikel 11 - Slotbepalingen

3. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van het seizoen 2023.
4. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de klachtencommissie.
5. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de leden van de vereniging.
6. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen, zoals een vertrouwens(contact)persoon.
7. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Vereniging Zwembad Jekerdal".