



# Klachtenregeling

## Toelichting

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 de klachtencoördinator die het hoofdbestuur daarover rapporteert.

## Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

<b>De vereniging:</b>	Gymnasiasten Korfbal Vereniging (GKV)
<b>Het bestuur:</b>	Het dagelijkse bestuur van GKV
<b>De klager:</b>	Degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van GKV
<b>De klachtencoördinator:</b>	Degene die door het bestuur is aangesteld om klachten binnen GKV te behandelen
<b>Een gedraging:</b>	Het handelen of nalaten van s.v. Leones daaronder mede begrepen leden en vrijwilligers van GKV
<b>De beklagde:</b>	De partij/persoon tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend
<b>Een klaagschrift:</b>	Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde

## Artikel 2 Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van GKV daaronder mede begrepen leden en vrijwilligers van GKV.

## Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager (of zijn gemachtigde) kan een klacht mondeling, telefonisch, per post of digitaal indienen bij het bestuur van GKV en ter attentie van de klachtencoördinator.
2. Een klaagschrift bevat minstens de volgende gegevens:
  - a. De volledige naam en contactgegevens van de klager
  - b. De datum
  - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencoördinator, klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit om het klaagschrift aan te vullen
4. Indien klager de gegevens, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet (tijdig) aanvult, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

## Artikel 4 Indieningstermijn

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



#### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging en kosten**

1. De klachtencoördinator 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. De klachtencoördinator onderzoekt in eerste instantie de klacht schriftelijk en nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek.
2. De klachtencoördinator hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

#### **Artikel 7 Schriftelijke behandelingsprocedure**

Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt alleen een schriftelijke behandeling van de klacht.

#### **Artikel 8 Rapportage en beslissing**

1. De klachtencoördinator brengt binnen één week na ontvangst van het klaagschrift een rapportage uit aan het bestuur.
2. Het bestuur neemt na ontvangst van het klaagschrift in de eerstvolgende bestuursvergadering een beslissing op de klacht.
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.
4. De beslissing van het bestuur 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 klachtenregeling treedt in werking met ingang van het seizoen 2018/2019.
2. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
3. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de leden van GKV.
4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon, KNKV-tuchtorgaan en/of de civiele- of strafrechter.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling GKV".

Aldus vastgesteld te 's-Gravenhage, 1 juli 2018

Bestuur GKV