

Lacrosse Groningen Gladiators

Algemene Klachtenregeling

Lacrosse Groningen Gladiators (de vereniging) doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Helaas is het mogelijk dat er toch fouten worden gemaakt of onwenselijke situaties zich voordoen. Klachten kunnen bijzonder ernstige voorvallen betreffen, daarom is gekozen voor een uitgebreide klachtenregeling welke de vereniging nu alswel in de toekomst kan dienen.

In het hier volgende reglement staat hoe elk lid zijn klacht kan indienen bij de vereniging en hoe deze wordt behandeld. Het onderstaande beleid heeft alleen betrekking op de procedure bij de klachtencommissie. Daarbij is waar mogelijk aansluiting gevonden bij de overkoepelende organisaties van de vereniging, zijnde de Rijksuniversiteit Groningen (RuG) en de Academische Centrale voor Lichamelijke Opvoeding (ACLO).

Afdeling 1 – Algemene Bepalingen

Artikel 1 – Procedurele Definities

In dit reglement worden de volgende definities gehanteerd:

1. Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een persoon die namens de vereniging een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord of een gedraging van een lid binnen de sfeer van de vereniging.

a: het klachtschrift wordt ondertekend door de klager en bevat ten minste:

1. de naam en het adres van de indiener
2. de dagtekening
3. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

2. Klager: lid van de vereniging, zijn wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande.

3. Aangeklaagde:

a: lid van de vereniging;

b: iedereen die binnen de vereniging werkzaam is of destijds was, betaald danwel vrijwillig.

4. Klachtencommissie: een door de algemene ledenvergadering (alv) benoemde, onafhankelijke commissie, die door de klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet-juridisch afdwingbare uitspraak doet en een eventuele aanbeveling aan het bestuur van de vereniging.

5. Reglement: het reglement van de klachtencommissie alhier.

6. Schriftelijk: onder schriftelijk of schrift worden zowel stoffelijke als digitale als elektronische gegevensdragers geschaard, mits de inhoud ervan in het Nederlands danwel Engels is geformuleerd. De klachtencommissie werkt voornamelijk via elektronische post zijnde:

klachtencommissie@lacrossegroningen.nl.

Artikel 2 – Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.

b. Recht te doen aan de individuele klager.

c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde bij de vereniging beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de leden in het algemeen.

Artikel 3 – instelling klachtencommissie

De klachtencommissie wordt ingesteld op voorstel van het bestuur. De leden van de klachtencommissie worden benoemd op voordracht van het bestuur door de alv.

Artikel 4 – Uitgangspunten

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde, tenzij de aard van de klacht zich hiertegen verzet.
2. Klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur.
3. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, wat onder meer tot uitdrukking komt in de samenstelling van de klachtencommissie.
4. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.
5. Afhandeling van de klacht binnen de in dit reglement gestelde termijnen.
6. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie. De leden van de klachtencommissie zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid.
7. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.
8. Indien de klachtencommissie het noodzakelijk acht is zij zelfstandig bevoegd tot het uitroepen van een alv. De bevoegdheid omvat, maar is niet gelimiteerd tot, situaties waarin het bestuur geheel of gedeeltelijk betrokken is bij de klacht.

Afdeling 2 – Klachtencommissie

Artikel 5 – samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit (tenminste) twee leden. De commissarissen zijn niet werkzaam voor of binnen de vereniging. De helft of meer is op moment van benoeming lid van de vereniging.
2. De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal worden herbenoemd.
3. Bij benoeming zijn commissieleden lid van de vereniging of oud-lid van de vereniging korter dan twee jaar.

Artikel 6 – hoofdverantwoordelijke

1. Per klacht zal uit de commissie één commissaris als hoofdverantwoordelijke worden benoemd.
2. De hoofdverantwoordelijke draagt zorg voor een goede verslaggeving, vastlegging en documentatie van alle tot de klacht behorende gegevens.
3. De hoofdverantwoordelijke draagt zorg voor het nakomen van de termijnen.

Artikel 7 – kosten

1. Kosten welke de klachtencommissie redelijkerwijs maakt in de uitvoering van haar taken worden zonder dat daarvoor voorafgaand overleg is vereist door de vereniging vergoed.
2. Kosten in verband met de werkzaamheden van een deskundige worden voorafgaand met het bestuur overlegd. Indien de klacht betrekking heeft op het bestuur of een bestuurslid, dan wordt eerst overlegd met de alv.

Afdeling 3 – De procedure

Artikel 8 – de klager

1. Als klager kan optreden een lid van de vereniging dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande.

2. Een lid dat in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt niet zonder zijn toestemming vertegenwoordigd.

3.. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.

4. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 9 – voorbereiding op de behandeling door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken na ontvangst van het bericht van de klager aan de klager dat de klacht is ontvangen. De commissie informeert de klager over de verdere procedure.

2. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van of geheel de klachtencommissie neemt dit lid of deze leden niet deel aan de behandeling van de klacht.

a. indien geheel de klachtencommissie haar leden betrokken zijn bij de klacht, zal deze door het bestuur worden afgedaan.

b. indien het bestuur alswel de klachtencommissie bij de klacht betrokken zijn, dan zal deze door de vertrouwenspersoon worden afgedaan.

c. indien het bestuur, de klachtencommissie en de vertrouwenspersonen bij de klacht betrokken zijn, zal de klacht door één of meer uit de alv benoemde personen worden afgedaan.

3. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 8 sub d, in behandeling wordt/is genomen bepaalt de hoofdverantwoordelijke in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

4. De commissie zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.

5. De klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene(n) worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.

6. Klager en betrokkene(n) worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de klachtencommissie vormen.

Artikel 10 – mondelinge behandeling door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie opent de vergadering alleen indien de beide leden aanwezig zijn.

2. De desgewenst aangestelde voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.

3. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachtencommissie heeft een besloten karakter.

4. Klager en aangeklaagde worden in beginsel gezamenlijk gehoord met betrekking tot de klacht. Indien de aard van de klacht dit met zich meebrengt, of klager of aangeklaagde zulks uitdrukkelijk verzoekt, kan de klachtencommissie besluiten klager en/of aangeklaagde afzonderlijk te horen.

5. De klachtencommissie kan personen oproepen en horen binnen de vereniging die direct bij de ingediende klacht betrokken zijn.

6. De klachtencommissie kan deskundigen raadplegen.

7. De klachtencommissie danwel haar voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd.

a. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is, worden klager en betrokkene(n) daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 11 – niet-ontvankelijkheid

1. De klachtencommissie verklaart de klacht ambtshalve, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - b. de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde;
 - c. de klacht al eerder door de klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - d. de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
 - e. het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Van het besluit tot niet behandelen krijgt de klager zo spoedig mogelijk bericht.

Artikel 12 – beoordeling

1. De klachtencommissie spreekt zich ambtshalve uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de klachtencommissie kan vergezeld gaan met aanbevelingen aan het bestuur van de vereniging danwel de alv.
2. Het oordeel van de klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het berust. Het oordeel van de klachtencommissie wordt door of namens de commissieleden ondertekend.
3. Het oordeel van de klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan de aangeklaagde en aan het bestuur van de vereniging.
4. Het bestuur van de vereniging deelt schriftelijk, met redenen omkleed, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak mede aan klager, aangeklaagde en in afschrift aan de klachtencommissie, of hij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en, zo ja, welke.
 - a. indien het bestuur van de vereniging afwijkt van de voorstellen van de klachtencommissie kan de klachtencommissie de voorstellen voorleggen aan de alv.

Artikel 13 – wraking en verschoning

1. Op verzoek van een partij kan elk van de commissieleden worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de vooringenomenheid van de commissie of een commissielid wordt beïnvloed.
2. Het verzoek wordt onverwijld gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoeker bekend zijn geworden.
3. Op het verzoek om wraking wordt zo spoedig mogelijk door de commissie beslist. De beslissing is gemotiveerd en wordt zo spoedig mogelijk aan partijen medegedeeld.
4. In geval van misbruik kan de commissie bepalen dat een volgend verzoek niet in behandeling wordt genomen.
5. Op grond van feiten en omstandigheden die zijn vooringenomenheid beïnvloeden kan een lid van de commissie verzoeken zich te mogen verschonen.
6. Op het verzoek om verschoning wordt zo spoedig mogelijk door de commissie beslist.
7. Bij wraking of verschoning van een lid van de commissie treedt een door de commissie te benoemen plaatsvervangend tijdelijk lid voor deze in de plaats.

Artikel 14 – klachtenregeling seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie RUG 2010.

1. Voor zover niet inhoudelijk in strijd met deze regeling is de “klachtenregeling seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie RUG 2010” voor wat betreft de materiële regelgeving van overeenkomstige toepassing.
2. Procedurele regels uit bovenstaande regeling zijn subsidiair aan de procedurele regels van de algemene klachtenregeling.
3. Eventuele wijzigingen aan bovengenoemde regeling zijn direct van toepassing op de algemene klachtenregeling.

Artikel 15 – naam

Deze regeling kan worden aangehaald als ‘algemene klachtenregeling’ en treedt in werking op 28 november 2018.

Artikel 16 – slotbepaling

1. Het bestuur van de vereniging ziet toe op de naleving van het reglement
2. Het bestuur van de vereniging beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet, tenzij het bestuur daarbij betrokken is, dan besluit de alv.

Dit reglement is vastgesteld door de alv op 27 november 2018.