

Klachtreglement als bedoeld in artikel 15 van de Statuten van de 'Golfclub Bentwoud'

Artikel 1. Klachtbehandeling

- 1.1** Overeenkomstig artikel 15 van de statuten heeft ieder lid van de vereniging het recht om bij het Bestuur een klacht in te dienen
- a. over de wijze waarop het Bestuur of een door het Bestuur benoemde commissie of een lid zich bij een bepaalde gelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen alsmede jegens personen die op enigerlei andere wijze aan de vereniging zijn verbonden, zoals baanpersoneel;
 - b. ter zake van het handelen of nalaten van leden in strijd met de Statuten, Huishoudelijk Reglement of andere reglementen en/of besluiten van het Bestuur van de vereniging waardoor de belangen van de vereniging of die van de leden van de vereniging of die van de golfsport in het algemeen worden geschaad.

- 1.2** Klachten kunnen uitsluitende schriftelijk worden ingediend. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
- a. de naam, het lidmaatschapnummer en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging als bedoeld in het eerste lid, onder a van artikel 1.1., en het tijdstip van de gedraging of het handelen of nalaten als bedoeld in artikel 1, onder b. van artikel 1.1.

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

Het Bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van dit reglement.

- 1.3** Het Bestuur zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan de voorzitter van de desbetreffende commissie indien de klacht betrekking heeft op de werkzaamheid van die commissie of aan degene op wiens persoonlijke gedraging de klacht betrekking heeft.
- 1.4** Indien een klaagschrift niet voldoet aan de gestelde vereisten in artikel 1.2. wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen een door het Bestuur te stellen termijn het klaagschrift aan te vullen.
- 1.5** Het Bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en is verantwoordelijk voor een goede voortgangscontrole.
- 1.6** De behandeling van klachten is vertrouwelijk. Bij de behandeling en afhandeling worden de algemene normen van privacybescherming in acht genomen door het Bestuur.

Klachtreglement als bedoeld in artikel 15 van de Statuten van de 'Golfclub Bentwoud'

- 1.7** De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klager de klacht reeds eerder heeft ingediend en deze met inachtneming van de klachtenregeling is afgedaan of indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan zes maanden voor indiening van het klaagschrift heeft plaatsgevonden.

Informele behandeling

- 1.8** Het Bestuur onderzoekt eerst of het klaagschrift zich leent voor informele behandeling. Indien dit het geval is, kan het Bestuur de indiener van het klaagschrift voorstellen de klacht informeel te behandelen. De indiener van het klaagschrift kan het Bestuur ook verzoeken het klaagschrift informeel te behandelen. Indien geen verzoek is gedaan door klager of bij diens afwijzing van het voorstel tot informele behandeling van de klacht door het Bestuur of indien het klaagschrift zich niet leent voor informele behandeling zet het Bestuur de klachtprocedure formeel voort.

- 1.9** Een informele behandeling eindigt door:

- intrekking van het klaagschrift of
- indien het Bestuur naar tevredenheid van de klager aan zijn of haar klachten tegemoet komt of
- indien zich feiten of omstandigheden hebben voorgedaan waarvan het Bestuur niet eerder op de hoogte was en die aanleiding zijn voor een einde van de informele behandeling.

In het laatste geval kan het Bestuur besluiten de klachtprocedure formeel voort te zetten.

- 1.10** Indien de klachtprocedure formeel wordt voortgezet, zendt het Bestuur het klaagschrift naar de Klachtcommissie als bedoeld in artikel 2 met het verzoek de klacht te behandelen en het Bestuur over afdoening van de klacht te adviseren. De klager ontvangt daarvan schriftelijk bericht.

Artikel 2. De Klachtcommissie

- 2.1** Er is een Klachtcommissie die belast is met advisering aan het Bestuur over de afdoening van een klacht.

Klachtreglement als bedoeld in artikel 15 van de Statuten van de 'Golfclub Bentwoud'

- 2.2** De Algemene Ledenvergadering benoemt voor een periode van drie jaar, een voorzitter, een secretaris en een ander lid die tezamen de klachtcommissie vormen. De voorzitter heeft bij voorkeur juridische deskundigheid. De leden van de Klachtcommissie hebben geen andere functies bij de vereniging. In tussentijdse vacatures of bij tijdelijke ontstentenis van een van de leden wordt tijdelijk, uiterlijk tot de eerste volgende algemene ledenvergaderingen, voorzien door het Bestuur.
- 2.3** Jaarlijks treedt bij toerbeurt een lid van de Klachtcommissie af. Deze is direct herbenoembaar. Een lid kan ten hoogste twee maal worden herbenoemd.
- 2.4** Het lid dat persoonlijk betrokken is bij een klacht maakt bij de klacht geen deel uit van de Klachtcommissie, in welk geval het Bestuur zonodig in een oplossing voorziet.

Formele behandeling door de Klachtcommissie na ontvangst van het verzoek van het Bestuur de klacht te behandelen en het Bestuur over afdoening van de klacht te adviseren.

- 2.5** De behandeling van klachten door de Klachtcommissie is vertrouwelijk. Bij de behandeling en afhandeling worden de algemene normen van privacybescherming door de commissie in acht genomen.
- 2.6** De Klachtcommissie stelt klager en het Bestuur en/of de desbetreffende commissie voorzitter alsmede -indien van toepassing - degene op wiens persoonlijke gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 2.7** Van het horen van de klager door de Klachtcommissie wordt afgezien indien de commissie meent dat de klacht kennelijk ongegrond of niet-ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 2.8** Een Klager, het Bestuur of de commissie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en, indien van toepassing, degene op wiens persoonlijke gedraging de klacht betrekking heeft kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
- 2.9** Van het horen wordt een verslag gemaakt waarin alleen de leden van de Klachtcommissie inzage hebben.
- 2.10** De Klachtcommissie zendt na behandeling van de klacht in de commissie binnen een termijn van 4 weken nadat de commissie van het Bestuur een verzoek tot behandeling van de klacht heeft ontvangen een gemotiveerd advies over de wijze van afdoening van het klaagschrift aan het Bestuur. Deze termijn kan met 2 weken worden verlengd.

Klachtreglement als bedoeld in artikel 15 van de Statuten van de 'Golfclub Bentwoud'

Artikel 3 Afhandeling van klachten door het Bestuur

- 3.1** Het Bestuur besluit na kennisneming van het advies van de Klachtcommissie over de afdoening van de klacht.
- 3.2** Het Bestuur kan de klacht op advies van de Klachtcommissie ongegrond verklaren in welk geval geen maatregelen worden opgelegd aan de commissie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of, indien van toepassing, degene op wiens persoonlijke gedraging de klacht betrekking heeft.
- 3.3** Indien het Bestuur de klacht op advies van de Klachtcommissie gegrond verklaart kan het aan de commissie op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of, indien van toepassing, degene op wiens persoonlijke gedraging de klacht betrekking heeft de volgende maatregelen opleggen:
- a. waarschuwing;
 - b. uitsluiting gedurende een periode van ten hoogste zes weken van deelname aan een door of vanwege de vereniging georganiseerde wedstrijden, de NGF-competitie daaronder begrepen;
 - c. opzegging van het lidmaatschap;
 - d. ontzetting als lid.
- 3.4** De maatregel van opzegging van het lidmaatschap kan worden opgelegd op grond dat redelijkerwijs van de vereniging niet gevergd kan worden het lidmaatschap te laten voortduren.
- Ontzetting als maatregel na een gegrond verklaring van een klacht door het Bestuur kan ingevolge het vijfde lid van artikel 6 van de Statuten slechts worden opgelegd bij besluit van de Algemene Ledenvergadering genomen met een meerderheid van ten minste twee/derde van de geldig uitgebrachte stemmen.
- 3.5** Het Bestuur zendt het betrokken lid afschrift van de gemotiveerde uitspraak onder vermelding van het recht bedoeld in artikel 3.8.
- 3.6** Het Bestuur handelt de klacht binnen een termijn van 2 weken af. Het Bestuur kan deze termijn voor ten hoogste 2 weken verlengen.
- 3.7** Het Bestuur stelt de klager, de voorzitter van de desbetreffende commissie of degene op wiens persoonlijke gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele gevolgen die het besloten heeft daaraan te verbinden

Klachtreglement als bedoeld in artikel 15 van de Statuten van de 'Golfclub Bentwoud'

- 3.8** Een (voormalig) lid heeft het recht binnen vier weken, ingaande de dag na ontvangst van de kennisgeving van het besluit van het Bestuur, schriftelijk en gemotiveerd bij het Bestuur om herziening van het besluit te vragen. Het Bestuur kan het besluit wijzigen indien zich ten tijde van de verwijtbare handelingen feiten of omstandigheden voordeden waar het Bestuur of de klachtcommissie geen kennis van droeg en die relevant zijn voor de zienswijze van het Bestuur.
- 3.9** Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het Bestuur wordt de klacht gemeld bij de Algemene Ledenvergadering. Bij de melding wordt het advies van de Klachtcommissie na diens behandeling van de klacht weergegeven. Het Bestuur legt het voorstel met betrekking tot de wijze waarop het Bestuur de klacht wil afhandelen voor aan de Algemene Ledenvergadering.
- 3.10** In het jaarverslag van de secretaris van het Bestuur wordt mededeling gedaan van het aantal, de aard en de wijze van afdoening van de jaarlijks binnengekomen klachten.
- 3.11** Indien het Bestuur het advies van de Klachtcommissie naast zich neer legt en de klacht op een andere wijze afdoet dan door de Klachtcommissie is geadviseerd, wordt de Algemene Vergadering daarvan met vermelding van de motivering op de hoogte gesteld.