

Protocol Klachten

Algemeen

Het bestuur van Golfclub Bergvliet stelt een klachtencommissie in wanneer een klacht is ingediend tegen een lid of een Commissie van Golfclub Bergvliet of wanneer het bestuur een disciplinaire maatregel tegen een lid van Golfclub Bergvliet noodzakelijk acht.

Tevens kan een klachtencommissie gevormd worden in die gevallen waarbij door een lid beroep wordt ingesteld bij het bestuur tegen een beslissing van de wedstrijdcommissie of, ingeval de wedstrijdcommissie het bestuur verzoekt een disciplinaire maatregel te nemen, wanneer naar het oordeel van de wedstrijdcommissie een zwaardere maatregel nodig is dan waarin het wedstrijdreglement voorziet.

Het bestuur van Golfclub Bergvliet zal zich bij de behandeling van de hiervoor bedoelde zaken richten naar de statuten, het huishoudelijk reglement, protocollen en wedstrijdreglementen van Golfclub Bergvliet alsmede naar de etiquette- en spelregels, zoals vastgelegd in de "Rules of Golf" door The R&A en USGA.

De klachtencommissie zal hierna worden aangeduid als de Commissie.

Art.1. Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur van Golfclub Bergvliet via het secretariaat.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. De klacht bevat tenminste:
 - de dagtekening
 - naam, adres en lidcode van de klager
 - naam, dan wel op welk verenigingsonderdeel de klacht betrekking heeft
 - omschrijving van de klacht, zoveel mogelijk met opgave van tijd en plaats en feitelijke onderbouwing
 - eventueel naam, adres en lidcode van getuige(n)
 - ondertekening door de klager of diens ouders in geval van minderjarigheid
4. Wanneer een klacht niet geheel voldoet aan de bepalingen van lid 3 wordt de indiener door de secretaris van het bestuur daarop gewezen en in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen 8 dagen te herstellen.
5. De klacht kan ook worden ingediend door of namens de marshals/caddymasters.
6. Een klacht moet binnen een redelijke termijn van het gebeurde ingediend worden.

Art.2. Samenstelling van de commissie

1. Het bestuur benoemt een onafhankelijke commissie, bestaande uit tenminste 3 niet-bestuursleden, niet per definitie leden van Golfclub Bergvliet.
2. De commissie zal uit haar midden een voorzitter en secretaris aanwijzen.
3. Het bestuur kan plaatsvervangende leden aanwijzen, niet zijnde de voorzitter van de commissie.
4. Met betrekking tot de advisering aan het bestuur zullen door de leden van de commissie geen mededelingen worden gedaan.
5. Het bestuur stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen.
6. De commissie zal haar taken zonder last en ruggespraak kunnen uitvoeren.

Art.3. Taken

1. Nadat het bestuur de commissie om advies heeft gevraagd zal de commissie de ingediende klacht onderzoeken door zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid te stellen hun standpunten toe te lichten.
2. De commissie zal het bestuur binnen 4 weken advies uitbrengen. Indien de commissie het bestuur niet binnen 4 weken van advies kan dienen zal de commissie dit met hen moverende redenen aan het bestuur kenbaar maken. Het bestuur kan in onderhavige gevallen besluiten om de adviestermijn te verruimen.

Art.4.Bevoegdheden

De commissie beschikt over de volgende bevoegdheden:

1. Het recht om leden en andere betrokkenen van Golfclub Bergvliet te horen.
2. Het recht op raadplegen van deskundigen. Indien er mogelijk kosten aan de raadpleging door deskundigen kleven zal de commissie vooraf toestemming van het bestuur moeten verkrijgen om deze kosten te kunnen maken.
3. Het recht op inzage in relevante documenten.
4. Het recht om het bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent te voeren beleid en te treffen maatregelen met betrekking tot de ingediende klacht.

Art.5. De behandeling van de klacht

1. Het bestuur biedt betrokken partijen de mogelijkheid om tot een minnelijke schikking te komen
2. Het bestuur zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de commissie.
3. Het bestuur is bevoegd een voorlopige voorziening te treffen.

Art.6. Onderzoek

1. De beklaagde wordt in kennis gesteld van de klacht door de secretaris van de commissie. Voorts wordt deze op de hoogte gesteld van het verdere verloop van de behandeling.
2. De beklaagde wordt een termijn gegeven om een verweerschrift in te dienen.
3. De commissie kan in verband met de voorbereiding van de behandeling alle gewenste inlichtingen inwinnen en getuigen horen.
4. De commissie kan beide partijen al of niet in elkaars aanwezigheid horen, of op verzoek van (een van beide) partijen, zulks ter beoordeling van de commissie.

Art.7. Beslotenheid

Alle zittingen zowel ten tijde van het onderzoek als ter gelegenheid van de beraadslaging over de klacht door de commissie zijn besloten.

Art.8.Het advies

1. De commissie adviseert het bestuur over de mogelijke ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
2. Het advies aan het bestuur houdt ook de gronden in waarop het berust.
3. Tegen het bindend advies van de commissie is geen beroep mogelijk, tenzij de klachtenprocedure niet correct gevolgd is.

Art. 9. Termijn voor de beslissing

Het bestuur streeft ernaar binnen 6 weken na indiening van de klacht tot een beslissing te komen.

Art. 10. Bekendmaking van de beslissing

1. Het bestuur maakt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk bekend aan de klager, de beklagde en de commissie.
2. Het advies van de klachtencommissie is bindend. Indien echter bij de totstandkoming van het advies sprake is van ernstige tekortkomingen van de wijze van totstandkoming van het advies zal het bestuur anderszins besluiten. Het bestuur zal in een dergelijke situatie verantwoording afleggen in de eerstvolgende ALV (indien klager en beklagde hiermee akkoord gaan). Dit laat onverlet de mogelijkheid voor rechtstreeks betrokkenen, conform artikel 15.4 van de Statuten, in onderhavige situatie een buitengewone ALV bijeen te roepen.

Register van wijzigingen

Wijzigingen t.o.v. Protocol Klachten d.d. 30-07-2020.

- De mogelijkheid om een klacht tegen (een beslissing van) het Bestuur in te dienen is verwijderd omdat een dergelijke situatie voorgelegd dient te worden aan de Algemene Ledenvergadering.
- Adviescommissie is gewijzigd in “klachtencommissie”
- Artikel 2: commissie kiest zelf voorzitter en secretaris
- Artikel 5: opnemen mogelijkheid om tot minnelijke schikking te komen
- Artikel 6: opnemen mogelijkheid om getuigen te horen
- Artikel 8: geen beroep mogelijk tegen advies van de commissie
- Artikel 10 is gewijzigd voor de situatie dat er volgens het Bestuur tekortkomingen zijn bij de totstandkoming van het advies. Alsdan kan geëscaleerd worden naar de ALV.

Klik hier voor [Protocol Klachten d.d. 30-07-2020](#).

Wijzigingen t.o.v. Protocol Klachten d.d. 01-09-2019

- Een klacht kan betrekking hebben op onderdelen van de vereniging, maar niet op het bestuur. Klachten over het bestuur dienen via een motie aangekaart te worden bij de ALV.
- De secretaris van de vereniging controleert de compleetheid van de klacht.
- Het bestuur informeert de betrokkenen over de uitkomst van de procedure.
- Een advies dient binnen vier weken uitgebracht te worden.
- Eventuele kosten moeten vooraf door het bestuur goedgekeurd worden.
- De commissie mag gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over zaken gerelateerd aan de klacht.
- De commissie besluit over het horen van de partijen.
- De commissie mag adviseren over de ontvankelijkheid van de klacht.

Klik hier voor [Protocol Klachten d.d. 01-09-2019](#).