

KLACHTENPROTOCOL van Golfclub De Haenen

Algemeen

Golfclub De Haenen kent een Adviescommissie die tot taak heeft het bestuur op basis van te verrichten onderzoek te adviseren inzake de beslissingen die door het bestuur genomen moeten worden in die gevallen waarin een klacht is ingediend tegen een lid van Golfclub De Haenen en in de overige gevallen waarin het bestuur na een verzoek van belanghebbenden of ambtshalve een onderzoek wenselijk acht.

De Adviescommissie zal hierna worden aangeduid als de commissie.

Artikel 1 - Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur van Golfclub De Haenen door middel van toezending aan het secretariaat.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Klachten kunnen betrekking hebben op concrete gedragingen van individuele leden in enigerlei relatie tot hun lidmaatschap van de vereniging.
4. Niet geklaagd kan worden over gedragingen die aan het Golfpark zijn toe te rekenen, (beleids)besluiten van algemene strekking van een orgaan van de vereniging of van een van de commissies van de vereniging, waaronder besluiten omtrent de toepassing van de spelregels tijdens wedstrijden. Het bestuur verklaart de klager in die gevallen direct, zonder raadpleging van de commissie, niet-ontvankelijk.
5. De klacht bevat tenminste:
 - a. de dagtekening
 - b. naam, adres en lidcode van de klager(s)
 - c. naam, adres en – indien bekend - lidcode van de aangeklaagde(n)
 - d. een volledige en gedetailleerde omschrijving van de gedraging(en) waarop de klacht betrekking heeft, zoveel mogelijk met opgave van tijd en plaats
 - e. eventueel naam en adres en – indien het leden betreft- lidcode van getuige(n)
 - f. ondertekening door de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger in geval van minderjarigheid.
6. Wanneer een klacht niet voldoet aan de bepalingen van lid 3 wordt de indiener door de secretaris van de commissie daarop gewezen en in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen 8 dagen te herstellen.
7. Een klacht kan worden ingediend door een of meer leden van de vereniging, een door het bestuur ingestelde commissie van de vereniging, de directie van Golfpark De Haenen – die daarbij tevens namens een van haar medewerkers kan handelen - of iedere andere belanghebbende met enig persoonlijk belang.
8. Ingeval het bestuur de commissie onderzoek opdraagt, anders dan naar aanleiding van een klacht, verschaft het bestuur de commissie voldoende feitelijke informatie over het onderwerp van het te verrichten onderzoek in welk geval de commissie haar werkzaamheden zoveel mogelijk met overeenkomstige toepassing van de regels van dit protocol zal verrichten.

Artikel 2 – Directe afdoening door het bestuur

Het bestuur beslist zonder inschakeling van de commissie in de volgende gevallen:

- a. Indien de klacht naar het oordeel van het bestuur kennelijk niet ontvankelijk is.
- b. Indien de klacht naar het oordeel van het bestuur kennelijk ongegrond is.
- c. In overige gevallen indien naar het oordeel van het bestuur terstond zonder nader onderzoek op de klacht beslist kan worden.

Artikel 3 - Samenstelling van de commissie

1. De commissie bestaat uit tenminste 3 door het bestuur te benoemen leden.
2. Het bestuur kan daarnaast plaatsvervangende leden aanwijzen.
3. Het bestuur benoemt een van de leden tot voorzitter van de commissie.
4. De commissie zal uit haar midden een secretaris aanwijzen.
5. Met betrekking tot de advisering aan het bestuur zullen door de leden van de commissie geen mededelingen worden gedaan aan anderen dan direct betrokkenen.

Artikel 4 – Bevoegdheden

De commissie beschikt over de volgende bevoegdheden:

1. Het recht om personeelsleden, leden en andere betrokkenen bij de gedraging waarover geklaagd wordt te horen.
2. Het recht op raadplegen van deskundigen.
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 gedragsregels.

Artikel 5 - De behandeling van de klacht

1. Het bestuur zendt een klacht zo spoedig mogelijk door naar de commissie tenzij daarvan met toepassing van art. 2 wordt afgezien.
2. Het bestuur is bevoegd hangende het onderzoek door de commissie in spoedeisende gevallen een voorlopige voorziening te treffen.
3. Indien het bestuur een poging tot minnelijke regeling van de klacht heeft ondernomen wordt de commissie daarvan in kennis gesteld. Indien een poging tot minnelijke regeling door het bestuur niet heeft plaatsgevonden beoordeelt de commissie voorafgaande aan de inhoudelijke behandeling van de klacht of deze zich voor een minnelijke regeling leent waartoe persoonlijk, telefonisch of per mail, overleg met de betrokken klager en aangeklaagde wordt gevoerd.
4. Uitsluitend indien zowel klager als aangeklaagde daarmee instemmen zal een minnelijke regeling beproefd worden.
5. Indien een poging tot minnelijke regeling niet resulteert in intrekking van de klacht door de klager, gaat de commissie over tot onderzoek van de klacht.

Artikel 6 – Onderzoek

1. De beklagde wordt door de commissie in kennis gesteld van de klacht onder toezending van een afschrift van de klacht. Voorts wordt hij daarbij op de hoogte gesteld van het verdere verloop van de behandeling.
2. De beklagde wordt een termijn gegeven om een verweerschrift in te dienen. Van het verweerschrift wordt door de commissie een afschrift aan de klager gezonden.
3. De commissie zal klager en aangeklaagde na doorzending van het verweerschrift oproepen voor een mondelinge behandeling van de klacht.
4. Partijen worden door de commissie in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De commissie is bevoegd om, op verzoek van partijen of een van hen, om zwaarwegende redenen partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen.
5. Bij gelegenheid van de mondelinge behandeling worden partijen, de klager als eerste, in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten en op elkaars standpunten te reageren.
6. De commissie zorgt voor verslaglegging van het besprokene.
7. Ieder van partijen heeft het recht zich bij de mondelinge behandeling te laten bijstaan door één adviseur naar keuze.

Artikel 7 – Beslotenheid

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

Artikel 8 - Het advies

1. De commissie adviseert het bestuur over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
2. Het advies aan het bestuur houdt ook de gronden in waarop het berust.

Artikel 9 - Termijn voor de beslissing

De commissie zal het onderzoek in beginsel zo inrichten dat binnen 6 weken na toezending als bedoeld in art. 5 lid 1 wordt geadviseerd aan het bestuur waarna het bestuur in beginsel in zijn eerstvolgende vergadering op de klacht beslist.

Artikel 10 – Inhoud van de beslissing

Het bestuur kan beslissen tot niet-ontvankelijkverklaring, gegrondverklaring of ongegrondverklaring.

Ingeval de klacht gegrond wordt verklaard kan het bestuur:

1. Volstaan met de enkele gegrondverklaring van de klacht;
2. Een berisping opleggen;
3. Een schriftelijke waarschuwing als bedoeld in art. 7 lid 7 van de statuten van de vereniging opleggen;
4. Een tijdelijk schorsing in alle of bepaalde lidmaatschapsrechten als bedoeld in art. 7 lid 7 van de statuten van de vereniging opleggen voor de duur van ten hoogste zes maanden
5. Het lid ontzetten uit het lidmaatschap conform art. 7 lid 1 jo lid 6 van de statuten van de vereniging.

De maatregelen van schorsing en ontzetting uit het lidmaatschap worden niet opgelegd dan na raadpleging van de directie van Golfpark De Haenen b.v.

Artikel 11 - Bekendmaking van de beslissing

1. Het bestuur maakt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk bekend aan de klager, de beklagde en de commissie.
2. Indien het bestuur besluit niet overeenkomstig het advies van de commissie te handelen wordt dit schriftelijk en gemotiveerd bekend gemaakt aan de commissie.