

Klachtenregeling Holland Surfing Association

Inleiding

De HSA hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. De HSA vindt het belangrijk dat iemand met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van de HSA werkzaamheden verricht, bij de HSA gehoor vindt. Daarom is onderstaande regeling opgesteld met als doel recht te doen aan degene die een klacht indient én om de kwaliteit van de dienstverlening van de HSA te verbeteren. De HSA zal jaarlijks verslag uitbrengen over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het Bestuur op 01.02.2024.

Artikel 1 – begripsbepalingen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. Beklaagde: iedere afdeling/persoon waarop de Klacht van Klager betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de afdeling/persoon worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Organisatie, waaronder als vrijwilliger.
- b. Bestuur: het bestuur van de Organisatie.
- c. Voorzitter: de voorzitter van de Organisatie.
- d. Klacht: Elke schriftelijke (waaronder in deze Klachtenregeling tevens wordt begrepen per email) uiting van onvrede door Klager met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een afdeling en/of een persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Organisatie.
- e. Klachtenregeling: onderhavige klachtenregeling van de Organisatie.
- f. Klager: Een Lid boven de 18 jaar danwel diens gemachtigde die een klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
- g. Organisatie: Holland Surfing Association (HSA).
- h. Secretariaat: de ondersteuning ten behoeve van de behandeling van een klacht.
- i. Lid: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de Organisatie bezit conform Artikel 4 in de statuten.

Artikel 2 – reikwijdte van het Klachtenreglement

Dit Klachtenreglement is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:

- a. Besluiten (door organen) van de HSA;
- b. de contractuele relatie tussen de Klager en de HSA; en/of
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 3 – Indienen van een Klacht

- 3.1 Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend, ter attentie van Emile van der Borch op het volgende adres Postbus 82100, 2508 EC, Den Haag, Nederland of e-mailadres manager@hsa.nl.
- 3.2 De Klacht dient gericht te zijn aan:
 - a) Het Bestuur, indien het een Klacht betreft ten aanzien van een vrijwilliger of de Directeur.

- b) De Directeur, indien het een Klacht betreft ten aanzien van andere personen die werkzaamheden verrichten voor en onder de verantwoordelijkheid van de HSA.

3.3 De Klacht bevat ten minste:

- a) De naam en het adres van de Klager;
- b) De dagtekening;
- c) De omschrijving van de Klacht;
- d) De naam van de Beklaagde of namen van de Beklaagden; en
- e) Een handtekening van de Klager (ook bij verzending per e-mail).
- f) Het lidnummer van de Klager.

Artikel 4 – het in behandeling nemen van een Klacht

- 4.1 Op de Klacht wordt door het Secretariaat de datum van ontvangst aangetekend en informeert de Klager over de procedure, registreert de Klacht en stuurt deze naar het Bestuur of De Directeur.
- 4.2 *Optioneel:* Het Bestuur of De Directeur kan besluiten om een Klachtenfunctionaris de Klacht te laten afhandelen, zonder dat hiervoor een nadere motivatie noodzakelijk is. Indien het Bestuur of de Directeur dit besluit wordt de Klager hierover door het Secretariaat geïnformeerd.
- 4.3 Het Bestuur of de voorzitter] onderzoekt of voldaan is aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 3. . Indien niet is voldaan aan deze vormvoorschriften, wordt de klager schriftelijk geattendeerd op de mogelijkheid om het geconstateerde vormverzuim binnen veertien dagen, na de datum van laatst genoemde brief, (schriftelijk) te herstellen. Indien enig vormverzuim niet binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De klager wordt hierover geïnformeerd. Indien enig vormverzuim wel binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, geldt de datum van de ontvangst van dit herstelschrijven als de datum waarop de Klacht is ontvangen.
- 4.4 Een Klacht wordt niet in behandeling genomen indien de Klacht:
 - a) betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een Klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit Klachtenreglement is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - b) betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement;
 - c) anoniem is. De Klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn Klacht. Dit verzoek wordt gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandelingsprocedure niet verstoort; en/of
 - d) de Klacht niet-ontvankelijk is conform artikel 4.5.

Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de Klager deze beslissing uiterlijk binnen twee maanden na datum van ontvangst.

- 4.5 Het Bestuur of de Voorzitter onderzoekt of de Klacht ontvankelijk is. De Klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien sprake is van verjaring of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub f). Van verjaring is sprake indien de Klacht langer dan een jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan de Klager.
- 4.6 De Organisatie kan Klachten van meer dan één Klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien de Organisatie daartoe aanleiding ziet.

Artikel 5 – de behandeling van de Klacht

- 5.1 Indien de Klacht in behandeling wordt genomen zal de Beklaagde een afschrift van de Klacht ontvangen. Beklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijk gestelde termijn schriftelijk te reageren op de Klacht.
- 5.2 Op basis van de schriftelijke reactie (artikel 5.1) kan uitsluitend door Het Bestuur of de Voorzitter besloten worden om:
 - a) de Klacht direct schriftelijk af te doen;
 - b) schriftelijk nadere informatie te vragen aan Klager, Beklaagde of andere personen die betrokken zijn bij de Klacht; of
 - c) over te gaan tot het mondeling horen van betrokkenen.
- 5.3 Zowel Klager als Beklaagde mogen zich door iemand laten bijstaan bij de behandeling van de Klacht.
- 5.4 De Klacht kan, uitsluitend op voordracht door Het Bestuur of de Voorzitter en mits Klager en Beklaagde daarmee instemmen, besproken worden tussen Klager en Beklaagde om te trachten partijen onderling tot een oplossing te laten komen. Indien er geen oplossing wordt bereikt wordt de Klacht verder afgehandeld conform artikel 6.

Artikel 6 – De beslissing op de Klacht

- 6.1 De beslissing op een Klacht kan zijn:
 - a) de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b) de Klacht is ongegrond.
- 6.2 De beslissing wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan Klager en Beklaagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
- 6.3 Tegen de beslissing kan geen beroep worden ingesteld.
- 6.4 Het Bestuur of de Voorzitter beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht en informeert binnen deze zelfde termijn Klager en Beklaagde.
- 6.5 Indien naar het oordeel van Het Bestuur of de Voorzitter de behandeling van de Klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan Klager en Beklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
- 6.6 *Optioneel* Indien de beslissing wordt genomen door de Klachtenfunctionaris wordt de beslissing bekrachtigd door de Directeur of het Bestuur. Tevens kan de Klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan de Organisatie over te nemen maatregelen.

Artikel 7 – Documentatie en vertrouwelijkheid

- 7.1 De persoonlijke gegevens van Klager en Beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- 7.2 De Organisatie maakt van de afhandeling van de Klacht een verslag. Dit verslag is niet openbaar tenzij wetgeving dit verplicht. Klager en Beklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van de Organisatie. In het verslag staan:
- a) De namen en functies van betrokkenen; en
 - b) Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- 7.3 Klager en Beklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht, zulks naar het oordeel van degene die de Klacht behandelt. Op verzoek kunnen zowel Klager als Beklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen Klager en Beklaagde vertrouwelijk behandelen.
- 7.4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zolang als noodzakelijk is bewaard, doch maximaal 2 jaar na afhandeling van de Klacht.

Artikel 8 – Algemeen/overig

- 8.1 Klager kan te allen tijde de Klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de Klacht is daarmee afgedaan.
- 8.2 Het in deze Klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
- 8.3 Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 8.4 Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur.
- 8.5 Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de Organisatie.
- 8.6 In alle gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de Directeur, tenzij het de Directeur zelf aangaat, dan beslist het Bestuur.