



Klachtenreglement van Tennisvereniging De Delftse Hout

Het klachtenreglement beschrijft de te volgen regels en procedures bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

## ARTIKEL 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

**Beklaagde:** een lid van tennisvereniging De Delftse Hout, een professional die werkzaam is op het tennispark, commissie of bestuur tegen wie de klacht is ingediend.

**Klacht:** iedere gedraging, uitlating of beslissing van beklaagde, waardoor klager zich buiten proportioneel benadeeld voelt, met uitzondering van beslissingen die verband houden met de competitie en toernooien.

**Klachtencommissie:** commissie die de klacht behandelt, bestaande uit drie leden, waaronder de voorzitter. De leden worden door het bestuur, voor een termijn van drie jaar, benoemd en zijn eenmaal herbenoembaar. Leden van de klachtencommissie hebben geen zitting in een commissie of Bestuur van tennisvereniging De Delftse Hout.

**Klager:** een lid van tennisvereniging De Delftse Hout en/of een professional die werkzaam is op het tennispark, die een klacht indient.

## ARTIKEL 2 Procedure

2.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie door het verzenden van een mail aan: [klachtencommissie@dedelftsehout.nl](mailto:klachtencommissie@dedelftsehout.nl) binnen 21 dagen nadat de klacht is ontstaan.

2.2 In de klacht wordt tenminste aangegeven:

- wat de klacht inhoudt;
- waarom en tegen wie de klacht wordt ingediend;
- wanneer de klacht is ontstaan.
- contactgegevens klager (naam, adres, telefoonnummer)

2.3 De klachtencommissie beoordeelt de klacht op ontvankelijkheid. De klager en het Bestuur worden bij niet-ontvankelijkheid door de klachtcommissie binnen 3 weken op de hoogte gesteld.

- 2.4 Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, stuurt de klachtencommissie onmiddellijk een afschrift van de klacht naar de beklagde.
- 2.5 De klachtencommissie stelt beklagde in staat om zich binnen 14 dagen schriftelijk tegen de klacht te verweren.
- 2.6 Daarna hoort de klachtencommissie beide partijen en anderen, alleen als de klachtencommissie dat nodig acht.
- 2.7 Vervolgens beraadt de klachtencommissie zich en formuleert een besluit waarin de klacht geheel of gedeeltelijk wordt toe- of afgewezen.
- 2.8 De klachtencommissie streeft ernaar om binnen twee maanden met een besluit te komen.
- 2.9 Het Bestuur neemt dit besluit in principe over. In dat geval wordt het besluit door de klachtencommissie aan de klager en de beklagde medegedeeld.
- 2.10 Mocht het Bestuur afwijkend willen beslissen hoort het Bestuur de klachtencommissie.
- 2.11 Inden het Bestuur afwijkend van het besluit van de klachtencommissie oordeelt stuurt het bestuur het besluit van het bestuur aan de klager en de beklagde.

#### ARTIKEL 4 Niet ontvankelijkheid

- 4.1 Over besluiten die door commissies of het bestuur zijn genomen ten gevolge van de juiste toepassing van besluiten van de Algemene Leden Vergadering kan geen klacht worden ingediend.
- 4.2 In die situaties waarin sprake is van seksuele intimidatie is de klachtenprocedure niet van toepassing. Voor die situaties wordt verwezen naar de KNLTB;  
<http://knltb.nl/over-knltb/fair-play/seksuele-intimidatie-sj/>
- 4.3 In die situaties waarin behoefte is aan een gesprek met een vertrouwenspersoon kan een beroep worden gedaan op onafhankelijke en vertrouwelijke vertrouwenspersonen van de KNLTB;  
<http://knltb.nl/over-knltb/fair-play/vertrouwenspersonen/>
- 4.4 Indien de klachtencommissie vermoedt dat sprake is van een strafbaar feit wordt de klager bewogen aangifte te doen bij de politie. De klachtencommissie maakt hiervan melding bij het Bestuur. De klacht is dan niet ontvankelijk.
- 4.5 Indien sprake is van een ernstige misdraging verband houdende met het doen of nalaten in strijd met de gedragscodes, reglementen etc. van de KNLTB is het bestuur verplicht dit door te melden aan het meldpunt van de KNLTB. Dit conform het reglement Fair Play van de KNLTB. De KNLTB neemt in dat geval de melding over.

#### ARTIKEL 5 Beroep

- 5.1 Tegen schorsing en roeyement kan beklagde beroep aantekenen bij de ALV die daarvoor tussentijds, conform het bepaalde in de Statuten, bijeen geroepen kan worden.
- 5.2 Wanneer een klacht zich richt tegen de klachtencommissie of leden van de klachtencommissie, kan klager zich rechtstreeks wenden tot de voorzitter van het bestuur.

## ARTIKEL 6 Noodmaatregel

6.1 Het bestuur kan leden zonder schriftelijke aanzegging, in gevallen van zeer ernstig wangedrag (met onmiddellijke ingang) de toegang ontzeggen van deelname aan door de vereniging georganiseerde activiteiten en diensten waaronder het gebruik van de tennisbanen voor ten hoogste 4 weken. In deze periode hoort het bestuur beklagde en beslist over royement of andere maatregelen. Het bestuur deelt deze uitspraak onmiddellijk schriftelijk, met redenen omkleed, aan beklagde mee.

## ARTIKEL 7 Geheimhouding

7.1 De klachtencommissie is gehouden tot geheimhouding van al hetgeen zij met betrekking tot een klacht verneemt.

## ARTIKEL 8 Bekendmaking

8.1 Het bestuur draagt zorg voor het bekend maken van dit klachtenreglement en de samenstelling van de klachtencommissie aan de leden middels publicatie op de website.

## ARTIKEL 9 Slotbepaling

9.1 Overal waar dit reglement niet in voorziet, kan de klachtencommissie het bestuur adviseren over een eventuele te volgen werkwijze.

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van tennisvereniging De Delftse Hout d.d. 29-1-2018.