

Klachtenreglement GC Martensplek

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Ongewenst gedrag:	Gedrag dat wordt beschouwd als intimidatie, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of pesten.
Intimidatie:	Gedrag dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.
Seksuele intimidatie:	Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
Discriminatie:	Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand of achterstelling van een persoon of groepen personen wegens ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht of seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben.
Agressie en geweld:	Voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met alle activiteiten op en rond Golfbaan Martensplek.
Pesten:	Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personen gericht tegen een persoon of groep van personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
Klager:	Degene die een klacht heeft ingediend.
Beklaagde:	Degene over wiens gedrag een klacht is ingediend.

Artikel 2 Kerntaak klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie GC Martensplek, in deze klachtenregeling verder te noemen: klachtencommissie.
2. De klachtencommissie adviseert aan het bestuur van de vereniging over ingediende klachten. Als een lid van het bestuur onderwerp van de klacht is, wordt de klacht ingediend bij en behandeld door de Klachtencommissie van de NGF.
3. De klachtencommissie vervult haar taak onafhankelijk en zonder vooringenomenheid of partijdigheid.

Artikel 3 Toepassingsbereik

Ieder lid van de vereniging of medewerker van de golfbaan en horeca op Martensplek kan bij de klachtencommissie een klacht indienen over elke vorm van ongewenst gedrag als omschreven in artikel 1 van dit reglement door een (ander) lid van de vereniging, dat naar de mening van klager onredelijk is, onrechtvaardig is of in strijd met een bepaling in de wet, een NGF gedragscode, of met een algemeen aanvaarde gewoonte of gebruik.

Artikel 4 Geen bevoegdheid van de commissie voor klachtbehandeling

De commissie is niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen over aangelegenheden waarover een rechter een uitspraak heeft gedaan, over aangelegenheden waarover een rechtszaak loopt of over aangelegenheden waarvoor de klager juridische bijstand heeft ingeroepen met een ander oogmerk dan ondersteuning in de klachtenprocedure.

Artikel 5 Bevoegdheden commissie

1. De commissie onderzoekt de in de klachtprocedure aangevoerde of anderszins gebleken feiten en omstandigheden en spreekt zich uit over de ontvankelijkheid en – als de klacht ontvankelijk is - de gegrondheid van de klacht.
2. De commissie is ten behoeve van het feitenonderzoek en de oordeelsvorming bevoegd tot:
 - a. het inwinnen van informatie bij getuigen of deskundigen;
 - b. het oproepen en horen van daarvoor in aanmerking komende getuigen of deskundigen;
 - c. het opvragen van schriftelijke informatie, voor zover deze voor het onderzoek noodzakelijk is.
3. De commissie is bevoegd tot het doen van aanbevelingen over de te nemen maatregelen op basis van haar onderzoek. Ook is de commissie bevoegd tot het doen van aanbevelingen aan het bestuur over door de commissie gesignaleerde feiten en omstandigheden die de sociale veiligheid bij de vereniging in algemene zin negatief kunnen beïnvloeden.

Artikel 6 Voorstel tot gesprek

Voorafgaand of tijdens de klachtbehandeling kan de commissie aan de klager en de beklaagde voorstellen om met elkaar in gesprek te gaan om de klacht in der minne te schikken. Als partijen hiermee akkoord gaan, wordt de adviestermijn, genoemd in artikel 16, opgeschort tot het moment dat de klager aangeeft de klachtbehandeling te willen voortzetten. Als afdoening in der minne slaagt, eindigt de klachtprocedure.

Artikel 7 Geheimhouding

De leden van de commissie, de klager, de beklaagde(n) en alle anderen die op enigerlei wijze bij de behandeling van de klacht zijn betrokken of hiervan op de hoogte zijn, zijn verplicht tot geheimhouding over de inhoud van de klacht en de klachtbehandeling.

Een klacht indienen of intrekken en de beoordeling van de ontvankelijkheid

Artikel 8 Formele eisen

Een klacht bevat ten minste:

- a. de naam en de contactgegevens van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een beknopte omschrijving van het ongewenste gedrag waartegen de klacht is gericht, onder vermelding van de periode waarbinnen dit gedrag zich heeft voorgedaan;
- d. de naam en/of de functie van degene of degenen die volgens de klager het ongewenste gedrag heeft of hebben begaan.

Artikel 9 Indiening

Een klager dient de klacht schriftelijk of per e-mail in bij de secretaris van de klachtencommissie. Na ontvangst zendt de secretaris aan de klager een ontvangstbevestiging met een exemplaar van dit klachtenreglement of een verwijzing daarnaar.

Artikel 10 Niet-ontvankelijkheid

1. De voorzitter van de commissie beoordeelt de bevoegdheid van de commissie en de ontvankelijkheid van de klacht binnen uiterlijk vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht.
2. Een klacht is niet-ontvankelijk als de klacht niet voldoet aan de eisen uit artikel 8 of niet in het toepassingsbereik van artikel 3 van dit reglement valt.
3. Als de voorzitter oordeelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, geeft hij de klager een termijn om alsnog te voldoen aan de eisen van artikel 8, of om uit te leggen waarom de klacht wel binnen het toepassingsbereik van de klachtenregeling valt, tenzij de niet-ontvankelijkheid van de klacht evident is.
4. Als de in het vorige lid bedoelde termijn ongebruikt is verstreken, of als de klager onvoldoende heeft voldaan aan de gelegenheid om alsnog te voldoen aan de gestelde eisen, besluit de voorzitter dat de klacht niet-ontvankelijk is en blijft het klachtonderzoek achterwege.
5. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd mee aan de klager en aan het bestuur van de vereniging.

Artikel 11 Intrekking klacht

De klager kan op elk moment tot aan het uitbrengen van het advies de klacht schriftelijk of per e-mail intrekken.

Artikel 12 Informeren beklaagde en betrokken organisatie

Zodra de voorzitter de klacht overeenkomstig artikel 10 als ontvankelijk heeft beoordeeld stuurt de commissie de klachtbrief zo spoedig mogelijk door aan de beklaagde. De commissie informeert het bestuur over het feit dat de commissie een klacht in behandeling heeft genomen.

Klachtbehandeling

Artikel 13 Samenstelling commissie bij klachtbehandeling

1. De klacht wordt behandeld door de voorzitter, samen met één of twee door de voorzitter aangewezen leden.
2. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht in de situatie dat het lid persoonlijk betrokken is bij de klager of de beklaagde.

Artikel 14 Onderzoek, hoor en wederhoor

1. De behandeling van de klacht is op basis van hoor en wederhoor.
2. De klager en de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld om in elkaars aanwezigheid of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Ook worden zij in de gelegenheid gesteld om minimaal vijf dagen voorafgaand aan het horen de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
3. De klager en beklaagde kunnen de commissie verzoeken om niet in aanwezigheid van de ander te worden gehoord. De commissie zal dat verzoek honoreren.
4. In het geval van een schriftelijke toelichting, zorgt de commissie ervoor dat de andere partij een afschrift krijgt.
5. Klager en beklaagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan.

Artikel 15 Verslag hoorgesprek

1. Van elk hoorgesprek wordt een zakelijk verslag gemaakt.
2. Het verslag wordt aan de gehoorde personen voorgelegd, met een termijn waarbinnen deze op het verslag kunnen reageren.
3. De gehoorde persoon beoordeelt of het verslag een juiste weergave van het hoorgesprek bevat en kan aan het verslag een reactie toevoegen die vervolgens onderdeel blijft van het verslag.
4. De klachtencommissie maakt het verslag definitief en deelt deze met klager en beklaagde.

Advies commissie en beslissing raad van bestuur

Artikel 16 Uitspraak en advies

1. Binnen acht weken nadat de ontvankelijkheid van de klacht is vastgesteld, brengt de commissie advies uit aan het bestuur. De commissie kan deze termijn schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste vier weken verlengen. De commissie zendt een afschrift van het advies aan de klager en de beklaagde.
2. Het advies van de commissie bevat de bevindingen van de commissie uit het klachtonderzoek, een gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht, en aanbevelingen of een advies.
3. De uitspraak over de gegrondheid van de klacht luidt:
 - De klacht is gegrond
 - De klacht is ongegrond, of
 - De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de gedraging of het grensoverschrijdend gedrag heeft plaatsgevonden.

4. Het bestuur neemt binnen twee weken na ontvangst van het advies een beslissing naar aanleiding van de klacht en zendt een afschrift van de beslissing aan de commissie, de klager en de beklaagde.

Slotbepalingen

Artikel 17 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 november 2025.

Artikel 18 Algemeen

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie zelfstandig over de te nemen maatregelen.