



GOLFCLUB
LANDGOED
NIEUWKERK

Klachtenprocedure

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1	Doel van de klachtenprocedure	3
Artikel 2	Gewenst gedrag	3
Artikel 3	Sancties	3
Artikel 4	Klachtencommissie	4
Artikel 5	Procedure	4
5.1	Klachten over ongewenst gedrag door of over leden of gasten (in de baan en/of buiten de baan) .	4
5.2	Klachten en ongewenst gedrag ten aanzien van het niet naleven van (wedstrijd)regels of onsportief gedrag.....	4
5.3	Klachten over bestuurders, commissieleden, golf professionals, horeca, greenkeeping en/of andere functionarissen	5
5.4	Klachten over de baan	5
5.5	Klachten over andere zaken.....	5
Artikel 6	Vertrouwenspersonen	5

ARTIKEL 1 DOEL VAN DE KLACHTENPROCEDURE

Het bestuur van Golfclub Landgoed Nieuwkerk vindt het belangrijk dat wij klachten van en/of over leden en gasten correct en tijdig afhandelen. Dat doen wij volgens deze procedure.

Deze procedure heeft als voornaamste doel te beschrijven welke categorieën klachten we onderkennen, hoe een klager een klacht kan indienen en hoe wij de verschillende klachten afwikkelen. Deze procedure is voor:

- Klachten over ongewenst gedrag door leden en/of gasten - in de baan en/of buiten de baan;
- Klachten over onsportief gedrag tijdens wedstrijden;
- Klachten over bestuurders, commissieleden, golf professionals, horeca, greenkeepers en/of andere functionarissen;
- Klachten over de baan;
- Klachten over andere zaken.

Het uitgangspunt is altijd dat een klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld, in elk geval binnen 14 dagen na binnenkomst van de schriftelijke melding.

ARTIKEL 2 GEWENST GEDRAG

Onder gewenst gedrag verstaan wij:

- Normale fatsoensnormen, sportiviteit, beheersing van emoties;
- Golfkleding volgens de geldende richtlijnen;
- Naleven van golfregels en etiquette;
- Naleven van het baanreglement;
- Naleven van het wedstrijdreglement;
- Naleven van het vastgesteld beleid;
- Naleven van de statuten en het huishoudelijk reglement.

ARTIKEL 3 SANCTIES

Mogelijke sancties zijn:

- Mondelinge of schriftelijke waarschuwing;
- Diskwalificatie bij wedstrijden;
- Verwijdering van de baan;
- (Tijdelijke) ontzegging van de toegang voor bepaalde activiteiten/evenementen;
- Ontzegging van toegang tot de club voor een bepaalde periode;
- Tijdelijke schorsing als lid;
- Royement;
- Opzegging contract of samenwerking.

De klachtencommissie adviseert het bestuur over een eventuele sanctie. Alleen het bestuur legt sancties op.

Een beklagde kan tegen een opgelegde sanctie in beroep gaan bij de voorzitter van het bestuur of, als de voorzitter betrokken is bij de klacht, bij de voorzitter van de Raad van Toezicht.

ARTIKEL 4 KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie personen, waaronder tenminste 1 man en 1 vrouw. Deze commissie behandelt alle klachten met uitzondering van klachten die te maken hebben met grensoverschrijdend gedrag. Deze klachten behandelen onze vertrouwenspersonen.

Momenteel vormen de volgende personen de klachtencommissie

- Chris Hulst (voorzitter): 06 12 86 84 32, cjm.hulst@gmail.com
- Maarten Donkers: 06 13 46 76 20, maarten.angelique@planet.nl
- Wil Staffhorst: 06 53 29 05 61, wil@staffhorst.org
- We zoeken nog een vrouw.

ARTIKEL 5 PROCEDURE

We handelen klachten af volgens de bestaande reglementen: het baanreglement, het reglement voor de marshals en caddiemasters, de wedstrijdreglementen, het huishoudelijk reglement, de statuten, etc.

Er is een zogenaamde voorfase in de klachtenprocedure. In die voorfase proberen de klager en de beklaagde er samen uit te komen. Vaak zal daarbij de marshall of de wedstrijdcommissie betrokken zijn. Wordt de kwestie in de voorfase niet opgelost, dan verwijzen wij de klager naar de klachtencommissie. De klager dient dan schriftelijk een klacht in en stelt de klachtencommissie daarvan mondeling op de hoogte.

De klachtencommissie behandelt alleen schriftelijke klachten. In de klachtenmelding staat de naam van de klager, indien van toepassing de naam van de beklaagde(n), een beschrijving van de klacht en de datum waarop de klacht wordt ingediend. De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe en adviseert het bestuur ten aanzien van een eventuele sanctie.

We onderscheiden verschillende categorieën voor klachten. Hieronder staat per categorie wie je als eerste aanspreekt. Dit aanspreekpunt zorgt voor opvolging. Indien nodig schakelen we andere commissies, de klachtencommissie, de vertrouwenspersonen en/of het bestuur in.

5.1 KLACHTEN OVER ONGEWENST GEDRAG DOOR OF OVER LEDEN OF GASTEN (IN DE BAAN EN/OF BUITEN DE BAAN)

- Marshal; deze betreft eventueel achtereenvolgens:
 - a. Bij wedstrijd -> wedstrijdcommissie (eventueel de Handicap- & Regelcommissie);
 - b. Caddiemaster;
 - c. Klachtencommissie (registratie);
 - d. Indien nodig het bestuur van de vereniging.

5.2 KLACHTEN EN ONGEWENST GEDRAG TEN AANZIEN VAN HET NIET NALEVEN VAN (WEDSTRIJD)REGELS OF ONSPORTIEF GEDRAG

- Wedstrijdcommissie; deze betreft eventueel achtereenvolgens:
 - a. Klachtencommissie (registratie);
 - b. Referee / Handicap- & Regelcommissie;
 - c. Indien nodig het bestuur van de vereniging.

5.3 KLACHTEN OVER BESTUURDERS, COMMISSIELEDEN, GOLF PROFESSIONALS, HORECA, GREENKEEPERS EN/OF ANDERE FUNCTIONARISSEN

- Klachtencommissie; deze betreft eventueel achtereenvolgens:
 - a. Vertrouwenspersonen;
 - b. Bestuur van de vereniging;
 - c. Algemene Ledenvergadering

5.4 KLACHTEN OVER DE BAAN

- Marshal; deze betreft eventueel achtereenvolgens:
 - a. Caddiemaster;
 - b. Indien nodig Handicap- & Regelcommissie;
 - c. Het bestuur van de vereniging.
 - d. BV directie / Geo & Groen commissie;

5.5 KLACHTEN OVER ANDERE ZAKEN

- Klachtencommissie (registratie); deze betreft eventueel achtereenvolgens:
 - a. Vertrouwenspersonen;
 - b. Bestuur van de vereniging;
 - c. Algemene Ledenvergadering

Als een klacht over personen gaat, passen we altijd hoor en wederhoor toe. Een persoon die bij een klacht betrokken is, mag niet over de klacht oordelen.

Diegene die de klacht ontvangt, zorgt ervoor, naast de afwikkeling, dat de klachtencommissie de klacht en afwikkeling registreert. Zo kunnen we klachten monitoren en kunnen we, bij herhaling, optreden tegen betrokkenen.

ARTIKEL 6 VERTROUWENSPERSONEN

Ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag en/of seksuele intimidatie onderschrijft Golfclub Landgoed Nieuwkerk volledig het daarvoor door de NGF opgestelde tuchtreglement: (20191205 NGF Tuchtreglement Seksuele intimidatie).

Als er sprake kan zijn of zijn geweest van grensoverschrijdend gedrag en/of seksuele intimidatie kun je contact opnemen met de hiervoor binnen Golfclub Landgoed Nieuwkerk aangestelde vertrouwenspersonen:

Rob van den Nouweland
Tel: 06-12775398
rob@vandennouweland.nl

Ineke Claassen
Tel. 013 469 1825
ineke.claassen@gmail.com

De vertrouwenspersonen hebben als taak te luisteren naar wat er is gebeurd, te onderzoeken via hoor en wederhoor wat er aan de hand is en te zoeken naar de meest geschikte aanpak. Als de kwestie niet op verenigingsniveau kan worden opgelost, begeleiden de vertrouwenspersonen de klager bij het doorleiden van het incident naar de NGF.

Goirle, juli 2023