**Wat te doen bij een klacht?**

In dit document kun je informatie vinden over wat je kunt doen als er iets niet naar tevredenheid verloopt. Hierbij kun je denken aan:

* Het niet eens zijn met bepaalde beslissingen
* Ongewenst of grensoverschrijdend gedrag
* Conflicten met andere leden of met trainers/bestuursleden
* Enzovoorts

Aangezien wij het belangrijk vinden dat een klacht goed opgepakt wordt, is hiervoor een protocol opgesteld. Hieronder wordt dit toegelicht.

**Stap 1**: indien mogelijk vinden wij het fijn als klachten op een informele manier kunnen worden opgelost. Dit geldt vooral wanneer je het niet eens bent met een beslissing of wanneer er sprake is van een beginnend conflict. Probeer eerst de juiste persoon hierop aan te spreken en het onderling op te lossen of vraag een trainer of bestuurslid om je hierbij te helpen.

Wanneer er sprake is van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag (bijvoorbeeld ongewenste intimiteiten) of een groter conflict, dan is het wel wenselijk om officieel een klacht in te dienen, zodat dit via het officiële protocol kan worden opgepakt.

**Stap 2** (optioneel): indien gewenst kun je, nog voordat je een officiële klacht indient, contact opnemen met één van onze vertrouwenspersonen. Zij zijn onafhankelijk van het bestuur en kennen de mogelijkheden. Ze kunnen je daarom goed adviseren over welke stappen je kunt ondernemen en zullen bovendien met je in gesprek gaan om ook jouw gevoel mee te nemen in de beslissing. Er is een vrouwelijke en een mannelijke vertrouwenspersoon. De actuele vertrouwenspersoon en contactinformatie kun je vinden op onze website, onder het kopje ‘ons team’.

**Stap 3**: het indienen van een klacht. Wanneer je er zelf niet uitkomt, dien je een officiële klacht in via het klachtenformulier dat te vinden is op onze website. Op deze manier wordt het klachtenprotocol officieel in werking gezet en kan het bestuur stappen ondernemen. Op het formulier vul je zo volledig mogelijk in wat er aan de hand is, zodat het bestuur de situatie zo goed mogelijk kan inschatten. Belangrijk hierbij is dat bij minderjarige leden altijd afstemming met ouders of wettelijk vertegenwoordigers moet plaatsvinden vanaf deze stap.

**Stap 4**: wanneer het bestuur een klacht binnenkrijgt, pakken zij dit zo snel mogelijk op en bekijken zij gezamenlijk de klacht. De situatie wordt besproken en eventueel nemen we contact op met de indiener van de klacht en/of andere betrokkenen voor meer informatie. Wanneer de situatie helder is, neemt het bestuur een besluit over of en welke actie de club onderneemt. In deze beslissing worden eventueel ook andere protocollen meegenomen (denk aan protocollen over grensoverschrijdend gedrag van overheid en NOC\*NSF of ons eigen beleidsplan om te beoordelen of een besluit in de lijn van het beleid van de club ligt).

**Stap 5**: het bestuur onderneemt al dan niet actie en koppelt dit terug aan de betrokkenen. Mogelijke acties die het bestuur kan nemen zijn o.a.:

* Het veranderen van een besluit (indien dit nog niet is afgestemd met de algemene ledenvergadering)
* Het uitdelen van een officiële waarschuwing aan een lid (dit houdt in dat er bij een volgende overtreding van gedragsregels een schorsing zal volgen)
* Een tijdelijke schorsing (dit houdt in dat er bij een volgende overtreding van gedragsregels een verwijdering zal volgen)
* Een verwijdering uit de vereniging (verbod om nog aanwezig te zijn bij enige verenigingsgebonden activiteiten)