



Klachtenreglement Golf Club Meerssen

1. Doel

Het doel van dit klachtenreglement is om een duidelijke en gestructureerde procedure te bieden voor het indienen en afhandelen van klachten. Dit bevordert de transparantie en zorgt ervoor dat klachten op een eerlijke en efficiënte manier worden behandeld. Daarbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de principes van proportionaliteit en subsidiariteit:

2. Definities

- **Klacht:** Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een specifieke handeling, nalatigheid, of gedraging binnen de Golfclub Meerssen.
- **Klager:** De persoon die de klacht indient.
- **Beklaagde:** Persoon of personen waarover wordt geklaagd.
- **Klachtenfunctionaris:** De persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.
- **Bestuur:** Het bestuur van de Golfclub Meerssen.
- **Club:** Golfclub Meerssen.
- **Klachtenreglement:** Dit reglement van Golfclub Meerssen.
- **Rapport:** Adviesverslag van de klachtenfunctionaris.
- **Statuten:** De statuten van Golfclub Meerssen.
- **Partijen:** De klager en de beklagde(n).
- **Proportioneel:** Een afweging waarbij de gekozen maatregel passend is bij de aard en ernst van de klacht.
- **Subsidiar:** Het gebruik van de minst belastende middelen om het doel te bereiken.

3. Procedure voor het indienen van een klacht

3.1 Indienen van een klacht

- Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend via het ledencontactportaal op de website golfclubmeerssen.nl.
- De klacht moet een duidelijke omschrijving bevatten van de aard van de klacht, de betrokken personen, de datum en locatie van het voorval, en de vastgestelde feiten.
- Klachten dienen voorzien te zijn van een duidelijke onderbouwing. Klachten zonder onderbouwing worden niet in behandeling genomen.
- Klachten moeten persoonlijk worden ingediend en kunnen niet anoniem of namens een groep worden ingediend.
- Indien de klager niet beschikt over toegang tot digitale middelen, kan een klacht schriftelijk via post worden ingediend.
- Klachten die op een andere wijze worden toegezonden, worden niet in behandeling genomen.



3.2 Bevestiging van ontvangst Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke bevestiging naar de klager gestuurd, met daarin informatie over de verdere gang van zaken en de verwachte termijn voor afhandeling.

3.3 Communicatieformat Communicatie met de klachtenfunctionaris, anders dan via het ledencontactportaal en het reageren op vragen en advies van de klachtenfunctionaris, is niet toegestaan.

4. Behandeling van de klacht

4.1 Onderzoek

- De klachtenfunctionaris meldt aan de klager dat de klacht is ontvangen en geeft een eerste inschatting van de behandelingsduur.
- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht door informatie te verzamelen van alle betrokken partijen en rekening te houden met proportionaliteit en subsidiariteit.
- De klachtenfunctionaris brengt advies uit aan het bestuur.
- Bij het vermoeden van een (ernstig) strafbaar feit (Wetboek van Strafrecht), meldt de klachtenfunctionaris dit direct aan het bestuur.

4.2 Beslissing

- Het bestuur besluit op basis van het advies van de klachtenfunctionaris.
- Het streven is om binnen zes weken na ontvangst van de klacht een beslissing te nemen. Bij complexe klachten kan dit langer duren, waarbij de klager hierover tijdig wordt geïnformeerd.
- De klager ontvangt na de beslissing een schriftelijk verslag van de bevindingen en de beslissing.

5. Beroepsprocedure

- De klager kan over de beslissing niet in beroep gaan binnen de vereniging.
- Bij twijfel over de rechtmatigheid van een besluit kan de klager een externe onafhankelijke partij raadplegen.
- De betrokkenheid van de ALV is in deze procedure uitgesloten.

6. Benoeming klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris wordt voorgedragen door het bestuur en benoemd door de ALV.

7. Registratie en evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.
- Het klachtenregister wordt jaarlijks geëvalueerd om patronen te herkennen en verbeteringen door te voeren in de dienstverlening.



- Tijdens de evaluatie worden gegevens geanalyseerd om terugkerende problemen en trends te signaleren.

8. Vertrouwelijkheid

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Persoonlijke gegevens van de klager worden uitsluitend gedeeld met betrokken partijen en niet openbaar gemaakt.
- De verwerking van gegevens vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Versie: 2025-1