

KLACHTENPROTOCOL Rosendaelsche Golfclub

Hoe om te gaan met de behandeling van schriftelijk ingediende klachten

I. Inleiding

Helaas komt het voor dat leden, bezoekers of op de club werkzame personen onheus worden bejegend op of rond de golfbaan of zich niet houden aan de Huisregels (klik [hier](#) om te lezen). Leden, bezoekers van de RG en op de club werkzame personen kunnen bij het bestuur of een vertrouwenscontactpersoon van de club een klacht indienen, als men meent dat er sprake is van een klachtwaardig incident. Om een serieuze behandeling van zijn/haar klacht te waarborgen is er een klachtenprocedure van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die schriftelijk bij het bestuur of een vertrouwenscontactpersoon worden ingediend. Met een adequate afhandeling van klachten wil het bestuur klachten serieus nemen en zo mogelijk een bemiddelende en /of oplossingsgerichte rol spelen tussen betrokkenen. Het bestuur verwacht overigens dat betrokkenen in eerste instantie al het mogelijke doen om hun onderlinge problemen zelf op informele wijze op te lossen. Sinds 2024 zijn ook voor de RG de tuchtreglementen van de NGF van toepassing verklaard. Deze reglementen geven aan hoe te handelen bij klachten van een meer specifieke aard zoals matchfixing, grensoverschrijdend gedrag, seksuele intimidatie en dopingzaken (klik [hier](#) voor de website van de NGF).

II. Procedure

Artikel 1

1. Ieder lid, bezoeker van de RG of op de club werkzame persoon heeft de mogelijkheid om over een gedraging van een ander lid (al dan niet handelende als commissielid), bezoeker of op de club werkzame persoon een klacht in te dienen bij het bestuur van de Rosendaelsche Golfclub.
2. Ook kan, voorafgaand, worden gekozen voor melding bij een vertrouwenscontactpersoon van de club. Hiermee wordt een laagdrempelige manier geboden om te luisteren naar en te adviseren over de mogelijkheden voor de behandeling van de klacht.

Artikel 2

1. Een klacht kan alleen schriftelijk (ook per email) worden ingediend en bevat tenminste:
 - a. de naam en hoedanigheid van de indiener;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - c. de perso(n)en of commissie waartegen de klacht zich richt;
 - d. de dagtekening.
2. De klacht is gericht aan het bestuur van Rosendaelsche Golfclub en wordt bij de secretaris ingediend (secretaris@rosendaelsche.nl).

Artikel 3

Het bestuur van Rosendaelsche Golfclub bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen een week na ontvangst aan de indiener.

Artikel 4

De behandeling van een klacht geschiedt door het bestuur.

Artikel 5

1. In het kader van de behandeling van een klacht kan het bestuur, of een of meer in onderling overleg gekozen vertegenwoordigers, uit eigen beweging of op verzoek van één of meer van de betrokkenen, de betrokkenen uitnodigen voor een gesprek.

2. In het geval dat een of meer leden van het bestuur betrokken zijn bij de klacht, wordt het gesprek op zodanige manier en met zodanige aanwezigen/vertegenwoordigers/gespreksleiders gevoerd dat dit voor alle aanwezigen acceptabel is.
3. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt, dat voorafgaand aan de vaststelling aan de betrokkenen beschikbaar wordt gesteld.
4. Als klager(s) of de beklagde(n) niet bereid is (zijn) deel te nemen aan een gesprek met de andere betrokkenen, wordt niettemin getracht een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing te vinden.

Artikel 6

1. In het geval dat een klacht wordt ingediend tegen een of meer leden van het bestuur, vraagt het bestuur advies aan de Bestuursadviescommissie (BAC).
2. De BAC geeft een met redenen omkleed advies aan het bestuur.
3. Het advies van de BAC is niet bindend.
4. Mede op basis van dit advies neemt het bestuur een besluit waarbij het betrokken bestuurslid niet betrokken wordt en geen stem heeft.
5. Het advies van de BAC is vertrouwelijk en wordt daarom niet openbaar gemaakt, ook niet aan de klager(s).

Artikel 7

1. Het bestuur handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. Het bestuur kan de termijn voor afhandeling met ten hoogste vier weken verlengen.
3. Van de verlenging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan betrokkenen.

Artikel 8

1. Het bestuur kan een klacht niet ontvankelijk verklaren als zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die is afgehandeld;
 - b. die langer dan 2 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. De beslissing tot niet ontvankelijk verklaring van de klacht wordt aan de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld.

Artikel 9

1. Het bestuur kan sancties opleggen aan leden als zij meent dat de klacht gegrond en voldoende ernstig is volgens de statuten (2024) art 6, verder uitgewerkt in het huishoudelijk reglement (2024) art. 8 en 9.
2. Het bestuur kan aan bezoekers en op de club werkzame personen passende maatregelen opleggen.
3. Het bestuur stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar besluit.

Artikel 10

Als de inhoud van de klacht van dien aard is dat de klager de klacht niet intern wil voorleggen maar behandeling door de NGF wenst kan de klager zich rechtstreeks wenden tot de daarvoor ingestelde instanties bij de NGF. De klager kan zich wenden tot een VCP-er voor informatie over de wijze waarop deze procedure verloopt.