



Routing MHC Woerden voor signalen & klachten

Het doel van deze routing is om duidelijkheid te geven aan leden, trainers, teammanagers/coaches, vrijwilligers, ouders en verzorgers waar zij terecht kunnen volgens de volgende uitgangspunten:

- **Eén loket per soort signaal** → iedereen weet waar hij/zij moet melden;
- **Heldere rollen en verantwoordelijkheden** → geen ruis of overlapping;
- **Respect voor privacy** → informatie wordt gedeeld volgens het 'need-to-know'-principe;
- **Duidelijke terugkoppeling** → melder weet wat er met zijn melding gebeurt;
- **Vaste registratie** → beheerste en veilige besluitvorming;

1. Overzicht: Waar hoort welke melding thuis?

Soort signaal	Eerste aanspreekpunt	Eventueel vervolg
Pestgedrag	Vertrouwenspersoon of trainer/ teammanager/ coach (bij jeugd altijd laagdrempelig bij trainer/ teammanager/ coach)	Bestuur wanneer het niet oplosbaar is of sancties nodig zijn
Intimidatie/ grensoverschrijdend gedrag (verbaal, fysiek, psychisch en/ of discriminerend)	Vertrouwenspersoon (altijd)	Bestuur bij ernstige situaties/ maatregelen
Klachten over trainers/ managers/ coaches	Technische Hart via Voorzitter TC Commissie (TC)	Bestuur bij ernstige of structurele situaties
Kansenongelijkheid/ voortrekken/ selectieproblemen	Technische Commissie (TC)	Bestuur wanneer het structureel is of een conflict escaleert
Gevoel van oneerlijke teamindeling	Technische Commissie (TC)	Bestuur voor formele beoordeling of bezwaarprocedure
Organisatorische conflicten binnen teams	Trainer/ teammanager/ coach	TC of bestuur als het niet oplosbaar blijkt
Onveilig sportklimaat	Vertrouwenspersoon of TC (afhankelijk van aard)	Bestuur voor het maken van een verbeterplan



3. De rollen — wie doet wat?

A. Trainer/Coach

- Eerste aanspreekpunt voor **dagelijkse teamproblemen**, inclusief kleine signalen over pesten;
- Meldt **serieuzere** signalen door aan TC (prestatie/organisatie) of Vertrouwenspersoon (veiligheid/gedrag);
- Houdt privacy in acht: bespreekt signalen niet met ouders/spelers buiten de directe kring;

B. Technische Commissie (TC)

- Verantwoordelijk voor:
 - Kwaliteit en functioneren van trainers/coaches.
 - Teamindelingen en selecties.
 - Meldingen over kansenongelijkheid, voortrekken en coachgedrag;
- Voert gesprekken, doet hoor-en-wederhoor en koppelt terug;
- Escaleert naar bestuur bij structurele problemen;

C. Vertrouwenspersonen

- Onafhankelijk en voor leden toegankelijk voor:
 - Pesten;
 - Intimidatie;
 - Grensoverschrijdend gedrag;
 - Onveiligheid;
 - Persoonlijke problemen binnen het team;
- Houden alles vertrouwelijk en delen informatie alleen met toestemming van de melder (behalve bij acuut gevaar);
- Adviseren bestuur of TC wanneer procedures gestart moeten worden;

D. Bestuur

- Verantwoordelijk voor:
 - Veilige sportomgeving;
 - Sancties;
 - Formele besluiten over klachten;
 - Afhandeling van escalaties;
- Krijgt alleen informatie die voor besluitvorming nodig is → **privacy gewaarborgd**;

E. Voorzitter

- Heeft een overzichtsrol, geen directe inhoudelijke behandeling;
- Wordt geïnformeerd wanneer:
 - Zaken escaleren;
 - Er risico is voor imago of veiligheid van de vereniging;
- Treedt pas in bij een benodigde bestuurshandeling;



4. Routingproces stap voor stap

Stap 1 — Melden bij het juiste loket

- Speler/ouder/vrijwilliger meldt volgens de tabel:
 - Veiligheid → Vertrouwenspersoon;
 - Sporttechnische zaken → TC;
 - Teamzaken → Trainer/coach;

Stap 2 — Registratie

- Vertrouwenspersoon, TC of trainer noteert:
 - Datum;
 - Beschrijving signaal (kort);
 - Actie die wordt ondernomen;
- Alleen bewaard op beveiligde plek, beperkt toegankelijk.

Stap 3 — Eerste beoordeling

- Aanspreekpunt bepaalt:
 - Is dit iets wat ik zelf kan oplossen?
 - Is het een veiligheidsissue → altijd naar vertrouwenspersoon;
 - Is hoor-en-wederhoor nodig?
 - Is escalatie nodig?

Stap 4 — Actie bij het juiste orgaan

- **Trainer-teammanager- coach:** lost teamissues op en rapporteert alleen als het niet lukt;
- **TC:** voert gesprekken, beoordeelt kwaliteit en eerlijkheid van handelen;
- **Vertrouwenspersoon:** begeleidt, bemiddelt of verwijst door;

Stap 5 — Escalatie indien nodig

- Naar bestuur wanneer:
 - Structurele misstanden;
 - Herhaald pesten of intimidatie;
 - Conflict na eerdere interventies blijft voortbestaan;
 - Sancties moeten worden uitgesproken;

Stap 6 — Terugkoppeling

- Melder krijgt altijd te horen:
 - Dat de melding ontvangen is;
 - Welke vervolgstap is ingezet;
- Maar: **geen inhoudelijke informatie over personen** → privacy;

Stap 7 — Afsluiten of monitoren

- Na afronding wordt beoordeeld:
 - Is het probleem opgelost?
 - Is verdere monitoring nodig?
- Afsluiting wordt geregistreerd;