



Klachtenprocedure GMHC

Doel en uitgangspunten

De klachtenprocedure heeft als doel:

- Zorgen voor een veilige en respectvolle omgeving voor alle leden;
- Klachten laagdrempelig en zorgvuldig behandelen;
- Duidelijk maken bij wie je terecht kunt en welke stappen volgen.

Uitgangspunten:

- Eerst proberen we het probleem onderling op te lossen;
- De klacht wordt serieus genomen en vertrouwelijk behandeld;
- We streven ernaar de klacht binnen 4 weken af te handelen;
- We maken onderscheid tussen dagelijkse issues (bijv. over training, afspraken) en zwaardere klachten (bijv. grensoverschrijdend gedrag).

Vertrouwenspersoon kan altijd benaderd worden.

- Wanneer je direct of indirect te maken krijgt met ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag (pesten, agressie, discriminatie en/of (seksuele) intimidatie) kan een vertrouwenspersoon worden ingeschakeld.
- De vertrouwenspersoon luistert, geeft advies over vervolgstappen en kan doorverwijzen.

Stap-voor-stap procedure

Stap 1 – Onderling gesprek

- De ouder/speler gaat in gesprek met de trainer/coach.
- Doel: misverstanden oplossen en tot afspraken komen.
- Als dit spannend voelt of niet lukt, kan de lijncoördinator of hoofdtrainer of de coördinator veilig sportklimaat dit gesprek begeleiden.

Stap 2 – Lijncoördinator/Hoofdtrainer

- Als het gesprek in stap 1 geen oplossing biedt, wordt de klacht bij de lijncoördinator of hoofdtrainer van het team neergelegd.
- Zij onderzoeken het probleem, spreken beide partijen en proberen tot een oplossing te komen.
- Zij koppelen hun bevindingen terug aan alle betrokkenen.

Stap 3 – Coördinator veilig sportklimaat

- Indien er begeleiding, mediation/bemiddeling noodzakelijk is in een gesprek, kan de coördinator veilig sportklimaat ingeschakeld worden.
- Ook kunnen trainers, coaches, lijncoördinatoren, scheidsrechters en bestuur terecht voor advies.

Stap 4 – Het bestuur

- Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als het een ernstige klacht betreft (bijv. discriminatie, intimidatie, structureel grensoverschrijdend gedrag), kan de klacht schriftelijk bij het bestuur worden ingediend.
- Het bestuur behandelt de klacht en kan besluiten tot maatregelen (bijvoorbeeld een waarschuwing, begeleidingstraject of disciplinaire stappen).
- Het bestuur communiceert de uitkomst schriftelijk en vertrouwelijk aan de betrokkenen.

Stap 5 – Externe stappen (indien nodig)

- Als het gaat om grensoverschrijdend gedrag of een situatie die mogelijk onder wetgeving valt, kan het bestuur of de vertrouwenspersoon doorverwijzen naar de KNHB of externe instanties.

Rolverdeling

- Trainer/coach: eerste aanspreekpunt bij dagelijkse issues.
- Lijncoördinator: aanspreekpunt voor ouders/spelers bij teamproblemen; schakelt zo nodig hoofdtrainer in.
- Hoofdtrainer: behandelt inhoudelijke zaken rond trainingen en gedrag trainers.
- Coördinator veilig sportklimaat: mediator/bemiddelaar bij gesprekken en aanspreekpunt en adviseur voor bestuur, trainers, coaches en scheidsrechters bij vragen over veilig sportklimaat.
- Vertrouwenspersoon: voor gesprekken over zaken die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag; biedt begeleiding van de melder en geeft advies.
- Bestuur: eindverantwoordelijk voor de afhandeling en eventueel beleid.



Extra toelichting

Vanwege de nieuwe rol van coördinator veilig sportklimaat, volgt hieronder de verschillende taken van deze coördinator en de vertrouwenspersoon nogmaals toegelicht.

Coördinator veilig sportklimaat

- Is initiator voor het beleid veilig sportklimaat en gedragscode binnen de vereniging
- Zorgt voor kennisoverdracht en stimuleren van het veilig sportklimaat, bijvoorbeeld door het organiseren van bijeenkomsten voor diverse doelgroepen en het op regelmatige basis verspreiden van nieuwsberichten over thema's rondom veilig sportklimaat.
- Is aanspreekpunt en adviseur voor bestuur, trainers, coaches en scheidsrechters bij vragen over veilig sportklimaat.
- Onderhoudt contact met sportpunt Gouda en de verenigingsondersteuner over het creëren van een veilig sportklimaat.

Vertrouwenspersoon

- Is beschikbaar voor alle betrokkenen bij de club voor gesprekken over zaken die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag.
- Gesprekken zijn vertrouwelijk en erop gericht om de melder te ondersteunen bij het zoeken naar een voor hem/haar/hun passende aanpak of oplossing.
- Melder houdt de regie tenzij... wetsovertredingen of direct gevaar voor anderen. (Als vertrouwenspersoon in gewetensnood komt)