



## Klachtenreglement Edese Golfclub Papendal (EGC Papendal)

Versie: november 2021

Doel van de regeling: een met waarborgen omklede regeling voor bemiddeling en afhandeling van klachten over het gedrag of handelen van een lid van de EGC Papendal.

### Artikel 1 Toepassing

1. Het klachtenreglement is van toepassing op klachten over een lid van de EGC Papendal dat
  - a. onbetamelijk handelt; of
  - b. handelt in strijd met de statuten, reglementen of besluiten van de vereniging; of
  - c. de vereniging op onredelijke wijze benadeelt.
2. Het klachtenreglement is niet van toepassing op klachten over:
  - a. vermeende tekortkomingen in de uitvoering van werkzaamheden of het beleid van de vereniging.
  - b. handelen van personeel van de EGC Papendal, Golf Academy, horeca en het bedrijf dat het baanonderhoud verricht.
  - c. onbetamelijk handelen van gastspelers.

### Artikel 2 Indiening van klachten

1. Klachten als bedoeld in artikel 1.1 kunnen schriftelijk bij het bestuur worden ingediend door:
  - a. leden van de EGC Papendal;
  - b. personeel van de EGC Papendal, Golf Academy, horeca en het bedrijf dat het baanonderhoud verricht;
  - c. derden, die gebruik maken van de faciliteiten van de vereniging.
  - d. derden die wensen te klagen over leden die namens de vereniging representatief optreden
2. Geen klachten kunnen worden ingediend over gebeurtenissen die langer dan 6 maanden voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden.

### Artikel 3 Klachtbehandeling

1. Het bestuur beoordeelt of de klacht op basis van dit reglement ontvankelijk is. Als dit niet het geval is wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.
2. Als het bestuur de klacht in behandeling neemt, dan bevestigt het bestuur de indiening van de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Laatstgenoemde wordt in de gelegenheid gesteld om binnen 2 weken schriftelijk op de klacht te reageren.
3. Na ontvangst van de reactie onderzoekt het bestuur de mogelijkheid om de klacht informeel af te handelen. Het bestuur kan:
  - a. zelf de klacht op informele wijze afhandelen; of
  - b. de vertrouwenspersoon verzoeken de klacht informeel af te handelen; of
  - c. als een klacht is ontstaan in het kader van een activiteit van een commissie, de commissie verzoeken de klacht ten genoegen van klager en beklagde te regelen.
4. Het bestuur vervolgt de behandeling van de klacht als blijkt dat de klacht niet informeel kan worden afgehandeld. Gedurende het vervolg wordt hoor en wederhoor toegepast.
5. Het bestuur kan een onderzoek instellen naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft. De resultaten ervan worden schriftelijk vastgelegd en medegedeeld aan de klager en beklagde. Zij krijgen de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.



6. Vervolgens vindt een mondelinge behandeling plaats, waarbij ten minste 2 bestuursleden en een notulist aanwezig zijn. Beide partijen worden hiervoor uitgenodigd. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag gemaakt en aan beide partijen toegezonden.
7. Zien beide partijen af van een mondelinge behandeling, dan beslist het bestuur op basis van de voorliggende stukken.
8. Zo spoedig mogelijk na de mondelinge behandeling, maar uiterlijk binnen 4 weken doet het bestuur een uitspraak die aan beide partijen wordt gezonden. De uitspraak vermeldt de beslissing op de klacht en de motivering van de beslissing.
9. De klager kan op ieder moment de klacht intrekken. De behandeling van de klacht wordt dan stopgezet.

#### Artikel 4 Sancties en maatregelen:

1. Het bestuur kan besluiten dat afzonderlijk ingediende klachten als één klacht worden aangemerkt en afgedaan.
2. Als de klacht gegrond wordt verklaard, kan het bestuur de aangeklaagde partij een berisping geven of één van de navolgende sancties opleggen:
  - a. waarschuwing;
  - b. al dan niet voorwaardelijke uitsluiting van deelname aan bepaalde activiteiten voor maximaal 6 maanden;
  - c. al dan niet voorwaardelijke schorsing voor maximaal zes maanden;
  - d. ontzetting uit het lidmaatschap (= royement).

De sanctie genoemd onder punt d kan alleen worden opgelegd met betrekking tot een klacht genoemd onder artikel 1.1 sub b of c.
3. Aan een voorwaardelijk opgelegde sanctie wordt een proeftijd verbonden van ten hoogste één jaar, ingaande de datum waarop de sanctie is opgelegd. Indien tegen een lid binnen de proeftijd opnieuw een klacht gegrond wordt verklaard, dan wordt de voorwaardelijk opgelegde sanctie alsnog uitgevoerd.

#### Artikel 5 Beroep

1. Tegen de beslissing van het bestuur op een klacht kan beroep worden ingesteld door:
  - a. de beklagde aan wie een sanctie is opgelegd
  - b. de klager die meent dat ten onrechte geen of een te lage sanctie is opgelegd.
  - c. de klager die meent dat de klacht ten onrechte niet-ontvankelijk is verklaard
2. Geen beroep staat open tegen een beslissing van het bestuur die wordt afgedaan met een berisping.
3. De beroepstermijn is één maand vanaf de datum van de beslissing van het bestuur.
4. Het instellen van beroep moet schriftelijk gebeuren bij het bestuur. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het beroepschrift.
5. De door de Algemene Vergadering conform artikel 11.3.2 van de statuten benoemde klachtencommissie behandelt het beroep. Het bestuur draagt er zorg voor dat de klachtencommissie alle stukken en documenten ontvangt die op de klacht betrekking hebben.
6. De klachtencommissie beoordeelt of het beroep tijdig is ingesteld. Als dit niet het geval is wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de partij meegedeeld die het beroep heeft ingesteld.
7. Is het beroep tijdig ingesteld, dan deelt de klachtencommissie de wederpartij mee dat beroep is ingesteld en stuurt hem gelijktijdig een kopie van het beroepschrift. De wederpartij heeft de gelegenheid om binnen 4 weken schriftelijk op het beroep te reageren.
8. Als de klachtencommissie dit wenselijk vindt, kan zij een nieuw onderzoek instellen naar de loop der gebeurtenissen. De resultaten van dit onderzoek worden schriftelijk medegedeeld aan beide partijen.



9. Na ontvangst van de reactie van de wederpartij, en na beëindiging van een eventueel ingesteld onderzoek, bepaalt de klachtencommissie een datum waarop het beroep zal worden behandeld. De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe.
10. Zien beide partijen af van een mondelinge behandeling, dan beslist de klachtencommissie op basis van de voorliggende stukken.
11. De klachtencommissie neemt vervolgens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken, een beslissing die aan beide partijen wordt gezonden. Zij kan de uitspraak van het bestuur bekrachtigen, of een andere sanctie opleggen, of de klacht afwijzen.
12. De beslissing van de klachtencommissie op het beroep is een eindbeslissing en dus bindend voor alle betrokkenen.
13. Het beroep kan op ieder moment worden ingetrokken. De behandeling van het beroep wordt dan stopgezet. In dat geval wordt de beslissing van het bestuur op de klacht een eindbeslissing en dus bindend voor partijen.

#### Artikel 6      Bevoegdheid van het bestuur

1. Met in achtneming van het bepaalde in de artikelen 3,4 en 5, is het bestuur te allen tijde bevoegd zelfstandig actie te nemen op gedrag of handelen van een lid als vermeld in artikel 1.1.
2. Als een sanctie wordt opgelegd en deze onherroepelijk is geworden, kan het bestuur bepalen dat de uitspraak (of einduitspraak indien beroep is ingesteld), al dan niet anoniem, bekend wordt gemaakt.

#### Artikel 7      Slotbepalingen

1. Het instellen van beroep schorst de tenuitvoerlegging van een opgelegde sanctie tot de beslissing onherroepelijk is geworden. Het voorgaande is echter niet van toepassing op beroep tegen de ontzetting uit het lidmaatschap. In dat geval blijft het lid conform het bepaalde in de statuten gedurende de beroepstermijn en hangende het beroep geschorst.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de instantie die op dat moment belast is met de procedure, derhalve het bestuur of de klachtencommissie.