

ZO DOEN WIJ DAT BIJ HCY

- Klachtenprocedure -

Op HCY gaat er veel goed en in goede harmonie. Toch kan het zijn dat iets belangrijks niet helemaal goed loopt. In eerste instantie probeer je het op te lossen. Als dat niet mogelijk is en je hebt echt een klacht, dan is het belangrijk de juiste weg te vinden.

Elke klacht nemen wij serieus. Als vereniging zien wij dit als een mogelijkheid om zaken te (blijven) verbeteren. Op deze manier zal het uiten van een klacht bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van de vereniging en het spelplezier van onze spelers. Door het serieus nemen van klachten voorkomen we ergere klachten en leren we van situaties om herhaling te voorkomen.

Verschil je ergens over van mening, of heb je tips over iets wat binnen de vereniging gebeurt dan horen wij dat ook graag. Onderstaand beschreven spelregels zijn dan ook van kracht.

Wat is een klacht?

We onderscheiden bij HCY verschillende typen klachten. Hiervoor zijn verschillende procedures:

- Klachten over (grensoverschrijdend) gedrag zoals, pesten, discriminatie, intimidatie
- Klachten over naleving van beleid en gemaakte afspraken
- Klachten ten aanzien van teamindeling

Wat een klacht precies definieert is niet makkelijk te kaderen, ook al door de grote verscheidenheid aan mogelijke klachten.

Klachten over grensoverschrijdend gedrag - Vertrouwenscontactpersoon (VCP)

Als er vragen of klachten zijn die te maken hebben met pesten, discriminatie, grensoverschrijdend gedrag in jouw directe omgeving binnen HCY, dan is het verstandig dit te melden bij de vertrouwenscontactpersoon. Durf je zelf niet in contact te treden met de vertrouwenscontactpersoon, laat dan iemand namens jou melding doen. Voor meer informatie zie de pagina [Vertrouwen en Gedrag](#) op onze website.

Klachten over beleid en gemaakte afspraken

Indien je vragen hebt over of het niet eens bent met de uitvoering van het beleid, kan je dit altijd bespreekbaar maken bij de betreffende commissie. Raadpleeg voorafgaand eerst de [beleidsdocumenten](#) over de gemaakte afspraken binnen HCY. Kom je er samen niet uit dan kun je een klacht indienen. Zie hieronder welke stappen we daarbij onderscheiden.

Klachten over teamindeling

Bedenk dat we zo'n 1.000 leden hebben en we gedwongen zijn keuzes te maken in het belang van de hockeyclub als geheel en de teaminvulling per lijn.

De betreffende vrijwilligers spenderen veel tijd en energie om dit zo goed en zorgvuldig mogelijk voor de leden van HCY te doen.

Ondanks een zorgvuldig proces kan het voorkomen dat je als ouder niet tevreden bent over het nieuwe team van je kind, of als speler graag in een ander team zou willen spelen. De betreffende lijncoördinator staat er altijd voor open om de gemaakte keuzes toe te lichten.

Heb je het idee dat het proces niet goed is gevolgd, of dat hier fouten in zijn gemaakt, dan kun je een klacht indienen bij de Technische Commissie (technischecommissie@hcypenburg.nl). Nadat eerst binnen de TC de stappen zijn nagegaan door een niet-betrokken lijncoördinator, kan de TC dit eventueel escaleren naar het bestuur. Het bestuur zal controleren of het proces goed is doorlopen en of de gemaakte keuzes uitlegbaar zijn. Het is in principe niet de rol van het bestuur om veranderingen in de teamsamenstelling na te streven, laat staan af te dwingen.

Klachten over de teamindeling kunnen ingediend worden tot en met de eerste zaterdag van de zomervakantie in onze regio. Meer informatie over dit proces is te vinden in het document “Zo doen we dat bij HCY – selectie en teamsamenstelling”.

Klachten voorkomen

Wij streven ernaar om klachten te voorkomen door met elkaar en op een respectvolle manier te blijven communiceren en in gesprek te blijven. Ondermeer informatieavonden met ouders en spelers, in contact te zijn met trainers en coaches, een helder hockey technisch beleid en het beschrijven van bijvoorbeeld gedragsregels dragen hier actief en positief aan bij. Raadpleeg ook de [beleidsdocumenten](#) over de gemaakte afspraken binnen HCY.

Klacht indienen

Hoewel klachten van verschillende aard kunnen zijn, hanteren we altijd¹ een aantal stappen bij het indienen van een klacht (volgorde van escalatie):

1. Ga als ouder/speler eerst in gesprek met degene die de klacht betreft of die daarbij is betrokken, eventueel onder begeleiding van de teammanager.
2. Kom je er samen niet uit, dan is contact met de lijncoördinator waarin jij of je kind speelt de volgende stap. Hij/zij zal proberen te helpen om tot een oplossing te komen. De lijncoördinator meldt de klacht ook bij het bestuur, zodat zij op de hoogte zijn.
3. Als de klacht niet opgelost kan worden met behulp van de lijncoördinator dan wordt de voorzitter van de betrokken Commissie ingeschakeld .
NB. Als de klacht de lijncoördinator zelf betreft, is stap 2 contact met de voorzitter van de Technische Commissie.
NB2. Als blijkt dat de klacht grensoverschrijdend gedrag betreft, is stap 2 contact met de vertrouwenscontactpersoon.
4. Indien het gesprek met de voorzitter van de commissie niet tot een gezamenlijke oplossing leidt, dan kan de klacht worden voorgelegd aan het bestuur, via bestuur@hcypenburg.nl. Beschrijf hierin duidelijk wat jouw klacht is en welke oplossing jijzelf voor ogen hebt.

¹ uitzondering zijn klachten over grensoverschrijdend gedrag, zoals eerder beschreven

Het bestuur zal je klacht toetsen aan het beleid en/of gemaakte afspraken binnen HCY. In alle gevallen zal er binnen redelijkheid en billijkheid gezocht worden naar een passende oplossing. Elke klacht heeft een eigen karakter en verdient dus ook een geheel eigen aanpak. Sommige klachten zullen voor advies worden doorgestuurd naar de commissie Sportiviteit en Respect voor een onafhankelijk oordeel; andere klachten zullen door het bestuur zelf worden afgehandeld. Het bestuur heeft het streven om binnen twee weken te reageren op klachten die binnen komen.

Belangrijk

Betreft de klacht (het gedrag van) een jeugdspeler of -trainer neem dan direct contact op met de lijncoördinator. Binnen de club vinden wij het niet gewenst dat jeugdtrainers of andere jeugdspelers in het team door ouders rechtstreeks met een klacht worden benaderd.

Stappen klacht indienen



Een overzicht en contactgegevens van de commissies zijn te vinden op onze website.

Spelregels voor het indienen van een klacht

Natuurlijk nemen wij alle klachten serieus. Vergeet alleen niet dat de club door vrijwilligers wordt gerund en dat respect een van onze clubwaarden is.

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als:

1. Deze een afzender heeft die wij kunnen benaderen (anonieme klachten of suggesties beschouwen wij als niet verzonden); uiteraard kun je van ons discretie verwachten.
2. De klacht is opgesteld in respectvol taalgebruik
3. De klacht helder en duidelijk is beschreven (met als uitgangspunt dat je tot een oplossing wilt komen, voorzien van een mogelijk oplossingsvoorstel)
4. De hierboven genoemde stappen zijn doorlopen

Wat mag je dan van HCY verwachten:

1. We bevestigen de ontvangst van je klacht
2. We nemen zo snel mogelijk contact op om de klacht te bespreken (discretie wordt in acht genomen)
3. We zullen hoor en wederhoor toepassen
4. We gaan met elkaar op zoek naar een passende oplossing
5. We communiceren de oplossing met de betrokkenen
6. Als de klacht is afgehandeld zal de betrokken lijncoördinator, voorzitter van de betreffende commissie of het betreffende bestuurslid contact opnemen met de betrokkenen om te monitoren of de klacht naar tevredenheid is opgelost.