**Klachten**

Graag willen we als bestuur onze leden het volgende mee geven:

Een veilige en prettige clubomgeving is de verantwoordelijkheid van alle leden. Ga dus respectvol met elkaar om. De eerste stap is om elkaar op ongewenst gedrag aan te spreken.

De trainer ziet toe op de omgeving tijdens de training. Je kan ongewenst gedrag dus ook aan hem of haar melden. Lukt je dat niet goed, dien dan een klacht in. Zoek daarvoor het bestuurslid uit waar je het meest vertrouwen in hebt.

Wanneer je het gevoel hebt dat je met een klacht over ongewenst gedrag níet bij het bestuur of de trainers terecht kunt, neem dan contact op met een onafhankelijke vertrouwenspersoon, buiten onze vereniging. Daarvoor verwijzen we naar de vertrouwenspersoon die door de KNAS, of door NOC/NSF is aangesteld.

**Klachtenprocedure bestuur**

1. Zoek het bestuurslid uit waar je het meest vertrouwen in hebt. Je kan hem/haar aanspreken, bellen, e-mailen of appen. Zie de lijst met contactgegevens. (link)

2. Je bespreekt jouw klacht met het bestuurslid. Het bestuurslid maakt een omschrijving van de klacht waar namen uit zijn weggelaten en maakt een registratiecode aan. Als klager krijg je de anonieme omschrijving en de code van het bestuurslid toegestuurd per mail of app.

3. De omschrijving wordt ingevoerd in een centrale klachtenlijst die beheerd wordt door het bestuur, en alleen voor het bestuur toegankelijk is. Door de code weten de bestuursleden welk bestuurslid de klacht heeft aangenomen en zal afhandelen. Zodra de klacht is afgehandeld koppelt het betreffend bestuurslid dat naar jou, de klager, terug.

4. Het is mogelijk dat het bestuur na intern overleg van mening is dat er niet sprake is van een klacht, maar van een verbetervoorstel. Ook dat wordt aan je teruggekoppeld.

We zullen ons best doen om een klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen. Mocht je vragen hebben over de afhandeling dan kan je altijd weer contact opnemen met het behandelend bestuurslid.

We waarderen het dat je de moeite neemt ons feedback te geven en een klacht voor te leggen. Eens per jaar informeert het bestuur de leden op de ALV hoeveel en wat de aard van klachten zijn die zij hebben ontvangen. En wat we daarvan geleerd hebben en wat er dan beter kan.

In het huishoudelijk reglement is opgenomen dat over sommige zaken het bestuur beslist. Dat is met de klachtenprocedure het geval.

**Vertrouwenspersoon KNAS**

Wanneer je het gevoel hebt dat je met een klacht over ongewenst gedrag níet bij het bestuur terecht kunt, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon die door de KNAS, of door NOC/NSF is aangesteld. Link vertrouwenspersoon.

We hopen alle leden zo voldoende geïnformeerd te hebben, maar mocht je nog vragen hebben dan kan je die altijd aan een bestuurslid stellen!

Een veilige en prettige clubomgeving is de verantwoordelijkheid van alle leden. De eerste stap is om elkaar op ongewenst gedrag aan te spreken.

Veel schermplezier! Het bestuur HollandSchermen