

## ASW Klachtenprocedure

### Klacht algemeen

De ASW klachtenprocedure is alleen van toepassing voor een klacht tegen (ouders van) leden en medewerkers of vrijwilligers van voetbalvereniging ASW.

Betreft het geen klacht tegen één of meerdere bestuursleden, dan kunt u de klacht mailen aan het bestuur van ASW. Het mailadres is [bestuur@vvasw.com](mailto:bestuur@vvasw.com).

Een bestuurslid wordt verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht. Hij/zij onderhoudt het contact met de indiener(s) van de klacht.

### Klacht tegen bestuur

Betreft het een klacht tegen één of meerdere bestuursleden, dan kunt u de klacht mailen aan de vertrouwenscontactpersoon van ASW. Het mailadres is [vcp@vvasw.com](mailto:vcp@vvasw.com).

De vertrouwenscontactpersoon stemt de klacht eerst af met de leden van de commissie Excessen & Incidenten.

De vertrouwenscontactpersoon of een lid van de commissie Excessen & Incidenten wordt verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht. Hij/zij onderhoudt het contact met de indiener(s) van de klacht.

1. Indien de klacht gericht is aan één of twee bestuursleden wordt de klacht in overleg met de overige bestuursleden afgehandeld. Er worden procesafspraken gemaakt. Deze worden overlegd met de indiener(s) van de klacht.
2. Indien de klacht gericht is aan meer dan twee bestuursleden is het aan de vertrouwenscontactpersoon en de leden van de commissie Excessen & Incidenten om te bepalen of de klacht kan worden afgehandeld zoals beschreven onder 1., of dat een andere werkwijze noodzakelijk is. Uiteindelijk zou dit kunnen leiden tot het bijeenroepen van een speciale ALV.

### Behandeling klacht

Bij het behandelen van een klacht zijn de volgende regels van toepassing:

1. Na ontvangst van een klacht wordt een bevestiging van ontvangst gemaild naar de indiener(s) van de klacht.
2. De contactpersoon neemt binnen 5 dagen contact op met de indiener(s) van de klacht en geeft een toelichting op het te volgen proces en maakt hier (voor zover mogelijk) afspraken over.
3. Het is in ieders belang de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. Echter het belang van zorgvuldigheid en integriteit gaan boven die van snelheid.

4. Zo lang de klachtenprocedure loopt hebben alle betrokken geheimhoudingsplicht. Het schenden van deze plicht door de indiener(s) kan leiden tot het niet ontvankelijk verklaren van de klacht.
5. Indien de klacht gegrond wordt verklaard is het aan het bestuur (of ultiem de ALV) om de consequenties voor de perso(o)n(en) waartegen de klacht is ingediend te bepalen.
6. Het eindoordeel is bindend voor betrokken partijen. Er is geen beroep mogelijk binnen ASW.
7. In situaties waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, dient het bestuur van ASW in een aangepaste werkwijze te voorzien.