8. Vertrouwenscontactpersoon

TAVV wil een vereniging zijn waar iedereen zich prettig en veilig genoeg voelt om van voetbal te kunnen genieten. Soms is dat niet zo. Bijvoorbeeld als je je gepest voelt, niet geaccepteerd voelt vanwege je huiskleur, je geloof of seksuele voorkeur. Of je voelt je geïntimideerd of je ervaart de manier waarop je benaderd en/of aangeraakt wordt als onprettig. Natuurlijk bespreek je dat eerst met degene die jouw normen en grenzen niet heeft gerespecteerd. Als je je daarin niet voldoende gehoord voelt kun je binnen onze vereniging terecht bij een vertrouwenspersoon. Er wordt naar je geluisterd en samen met jou wordt besproken wat de vervolgstappen kunnen zijn.

Om het makkelijker te maken om bovenstaande bespreekbaar te maken heeft TAVV een vertrouwenscontactpersoon (VCP) aangesteld in de persoon van Anneke Zantboer-Geluk. De VCP is onafhankelijk en is er voor iedereen binnen TAVV; voetballers, ouders, trainers, toeschouwers, bestuurders, etc. De VCP is géén hulpverlener en doet géén onderzoek in de vereniging bij incidenten. Een VCP luistert, denkt mee en kent het sportnetwerk. Daarmee is deze rol een welkome aanvulling op de taken van het bestuur. De activiteiten van de VCP vallen onder verantwoording van de voorzitter van TAVV. Elke 6 maanden vindt er een evaluatie plaats tussen bestuur en de VCP.

De VCP krijgt een duidelijke rol en bekendheid binnen TAVV voor signalen en preventie. De VCP tracht de signalen snel bespreekbaar te maken en indien nodig preventieve maatregelen op te zetten. Door deze zaken bespreekbaar te maken en (preventieve) maatregelen te kunnen nemen hopen we herhaling te voorkomen. Maar mocht dat niet zo zijn dan is er uiteindelijk ook de mogelijkheid om een klacht in te gaan dienen Zo kan het bestuur optreden en maatregelen nemen daar waar nodig. Uiteraard kan het ook voorkomen dat de klacht zich richt op het bestuur van TAVV. In dat geval is het voor de VCP mogelijk om, indien noodzakelijk, de klacht te bespreken met een onafhankelijke en externe Klachtencommissie.

De klachtenprocedure

8.1 Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend bij:
a. de VCP;
b. het bestuur van TAVV
8.2 Bij een mondelinge klacht wordt aan de klager gevraagd of hij/zij zelf een schriftelijke klacht wil indienen. Wanneer de klager dit niet doet wordt van een mondeling ingediende klacht terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij/zij een afschrift ontvangt.
8.3 Indien de klacht bij het bestuur wordt ingediend, informeert het bestuur direct de VCP. De VCP informeert de klager over de procedure en zorgt ervoor dat de klacht bij de klachtencommissie terechtkomt.
8.4 Indien de klacht wordt ingediend bij een ander(e) orgaan/instantie dan de in lid 1 van dit artikel genoemden, verwijst de ontvanger de klager terstond door naar de VCP.
8.5 Op de ingediende klacht wordt door de ontvanger de datum van ontvangst aangetekend.
8.6 De klacht bevat tenminste:
a. de naam en het adres van de klager;
b. de dagtekening;
c. een omschrijving van de klacht of melding;
d. de naam van de beklaagde of namen van de beklaagden; en dient te zijn ondertekend.
8.7 Naar aanleiding van een ingediende klacht wordt het bestuur daarvan onverwijld in kennis gesteld. Deze overweegt of er voorafgaande aan en gedurende de activiteiten een voorlopige maatregel nodig is jegens de beklaagde of andere betrokkenen. Aard van deze maatregel stoelt op de veiligheid van klager en op rust binnen de sportomgeving van de vereniging in het algemeen en dient

zo nodig per onmiddellijk in te gaan. Het veronderstelt met nadruk niet de juistheid van de klacht en is bijgevolg ook geen uitspraak over de schuld van de beklaagde.
8.8 De VCP onderzoekt eerst of zij ontvankelijk is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
a. er sprake is van niet verschoonbare termijnoverschrijding; Dit houdt in dat men zich niet heeft gehouden aan de termijn waarbinnen de klacht moet worden ingediend. Deze termijn bedraagt 5 jaar.
b. de klacht geen ongewenst gedrag betreft;
c. niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager.
8.9 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm, dan kan de klacht niet als zodanig in behandeling worden genomen. Is er naar het oordeel van de VCP in een dergelijk geval wel sprake van een melding, dan is zij bevoegd dien overeenkomstig te handelen.
8.10 Indien de VCP daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon worden samengevoegd (gelijktijdig behandeld).
8.11 Indien de klacht niet ontvankelijk is wordt de klacht niet door de VCP in behandeling genomen. De klager ontvangt deze beslissing van de VCP schriftelijk en met redenen omkleed, uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.
8.12 Indien de klager zulks nadrukkelijk verzoekt, wordt ernaar gestreefd, voor zover redelijkerwijze mogelijk is, diens anonimiteit te waarborgen. Degene die de klacht ontvangt, wijst de klager op de mogelijke consequenties van het klachtenonderzoek.
8.13 De VCP neemt geen klachten in behandeling die langer dan 5 jaar geleden zijn ontstaan.
8.14 De VCP maakt van haar vergadering(en) een verslag. Het verslag van de vergadering(en) van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
8.15 De VCP heeft de mogelijkheid om, indien noodzakelijk, beroep te doen op een onafhankelijke en externe klachtencommissie.

Werkwijze Externe Klachtencommissie

De rol van TAVV:

- TAVV heeft een klachtenreglement;
- TAVV stelt de door de EKC gevraagde inlichtingen ter beschikking;
- TAVV stelt de betrokkenen die worden opgeroepen door de EKC in de gelegenheid te worden gehoord;
- TAVV wijst op basis van het klachtenreglement de EKC aan als officiële klachtbehandelaar op basis van haar onpartijdigheid, onafhankelijkheid en deskundigheid op het gebied van ongewenste omgangsvormen.

De rol van de aanklager:

- De klager stuurt een klachtbrief naar de EKC conform het klachtenreglement van TAVV;
- De klager verschaft de EKC alle relevante informatie betreffende zijn klacht.

De rol van de EKC:
A. Aanstelling en ontvangst van de klacht

- De klager stuurt een klachtbrief naar de EKC op de wijze, waarop in het klachtreglement is voorzien en verschaft de EKC alle bijbehorende informatie;
- De klager ontvangt een ontvangstbevestiging met algemene informatie over de procedure; De EKC beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en of de klacht in behandeling wordt genomen. Criteria zijn opgenomen in het klachtenreglement. Indien ontvankelijk start het onderzoek.

B. Het onderzoek:

- De EKC doet onderzoek naar de klacht onder andere door informatie te vergaren, relevantie van richtlijnen, wettelijke kaders enz.;
- Klagers, aangeklaagden en andere voor het onderzoek van belang zijnde personen worden door de EKC gehoord;
- Het horen is gericht op het onderzoeken van de feiten die verband houden met de klacht;
- Hoor en wederhoor zijn gewaarborgd door de EKC. De rechten van de partijen worden gerespecteerd;
- Degenen die opgeroepen worden door de EKC zijn verplicht te verschijnen;
- Een ieder die in het kader van het onderzoek op enigerlei wijze kennis verkrijgt van vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan;
- De zittingen van de EKC zijn besloten;
- De zittingen worden op een locatie gehouden die vertrouwelijkheid en discretie waarborgt;
- Van elke zitting wordt een verslag gemaakt. De klager krijgt zijn verslag om deze te controleren op feitelijke onjuistheden. TAVV krijgt zijn verslag om deze te controleren op feitelijke onjuistheden. In de wederhoorzitting met de klager leest klager het verslag van TAVV en kan hierop reageren. In de wederhoorzitting met de aangeklaagde leest TAVV het verslag van de klager en kan hierop reageren;
- Verslagen van andere in het belang van het onderzoek zijnde personen zijn alleen voor die personen. Zij kunnen feitelijke onjuistheden kenbaar maken aan de VCP;
- Geen van de verslagen wordt verstrekt aan TAVV.

C. Oordeelsvorming:

- De EKC spreekt een oordeel uit over de gegrondheid van de klacht met een motivering, eventueel voorzien van een advies.
- De EKC stelt de uitspraak op schrift en zal deze naar de VCP sturen met een afschrift aan klager en TAVV.

Verder:

- De EKC houdt zich strikt aan de AVG.
- De EKC streeft ernaar de periode van behandeling van de klacht zo kort mogelijk te laten zijn. De periode in het klachtenreglement wordt, behoudens bijzondere omstandigheden, aangehouden.