

# **Reglement Klachtencommissie sc Heerenveen**

## **Artikel 1 Definities en reikwijdte**

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. de club: de betaald voetbal organisatie sc Heerenveen;
2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks is betrokken bij de gedraging van de club;
3. een gedraging: een besluit, een handelen of een nalaten van de club of van een medewerker van de club, niet zijnde een besluit omtrent de afhandeling van een klacht als bedoeld in artikel 8 van dit reglement;
4. de klacht: een aan de club gericht bezwaar tegen een gedraging;
5. de directie: de directie van de club;
6. de klachtencommissie: de bij dit reglement ingestelde commissie, welke tot taak heeft advies uit te brengen aan de directie over de afhandeling van een klacht.

## **Artikel 2 Toepassingsgebied**

1. Dit reglement is van toepassing op gedragingen van de club en haar medewerkers, waardoor de belangen van de klager rechtstreeks worden geraakt, met uitzondering van de gedragingen zoals vermeld in lid 2 van dit artikel.
2. Dit reglement is niet van toepassing op meldingen en de ter beschikkingstelling van informatie door de directie aan de KNVB die voor de KNVB aanleiding kan zijn om een landelijk stadionverbod aan de betreffende persoon op te leggen. Tegen een dergelijk stadionverbod staat beroep open bij de commissie stadionverboden van de KNVB.

### **Artikel 3      Indienen van de klacht**

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de club. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en wordt gericht aan de directie.
2. Een klacht wordt ondertekend door de klager of zijn gemachtigde en dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
  - a) naam en adres van de klager;
  - b) datum van ondertekening en indiening;
  - c) een omschrijving van de gedraging;
  - d) de reden waarom er wordt geklaagd.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de in het tweede lid genoemde vereisten stelt de directie de klager hiervan op de hoogte en nodigt zij de klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen;
4. Indien de klager van de gelegenheid tot herstel van het verzuim geen gebruik maakt, wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken.

### **Artikel 4      Termijn van indiening**

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken te rekenen vanaf de datum, waarop de gedraging waarover geklaagd wordt, heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 5      Ontvangstbevestiging**

De directie zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een bericht van ontvangst aan de indiener.

## **Artikel 6      Wijze van behandeling; de interne fase**

1. De behandeling van een klacht wordt onderscheiden in twee fasen, respectievelijk de interne fase en de externe fase genoemd;
2. In de interne fase onderzoekt de directie de klacht. Zij kan daartoe de klager uitnodigen om te worden gehoord en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
3. Zo spoedig als mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de klacht. Dit standpunt kan tevens een voorstel aan de klager tot afwikkeling van de klacht inhouden. Het standpunt van de directie wordt schriftelijk aan de klager of diens gemachtigde medegedeeld.
4. Bij de in lid 3 bedoelde schriftelijke mededeling wordt de klager uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht te handhaven. Handhaving van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht door de klachtencommissie zal worden behandeld.
5. Indien de klager zijn klacht wenst te handhaven, dient hij binnen vier weken na de dagtekening van de in lid 3 bedoelde aan hem gerichte schriftelijke mededeling, schriftelijk aan de directie te berichten.
6. Na ontvangst van de in lid 5 vermelde schriftelijke mededeling, stuurt de directie binnen twee weken het volledige dossier omtrent de klacht aan de klachtencommissie. Tegelijk zal de directie een bericht van ontvangst en van de doorzending aan de klachtencommissie aan de klager sturen.

## **Artikel 7      Wijze van behandeling; externe fase**

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De leden worden benoemd door de directie. Leden van de commissie mogen geen andere functie binnen de club bekleden.
2. De klachtencommissie heeft tot taak onafhankelijk advies uit te brengen over de afhandeling van de klacht;
3. De klachtencommissie opent zo spoedig mogelijk na ontvangst van het dossier het onderzoek. Zij stelt een datum vast voor mondelinge behandeling van de klacht en nodigt zowel klager als de directie daarvoor uit.
4. Tijdens de mondelinge behandeling hoort de klachtencommissie de klager en eventueel diens gemachtigde, alsmede (een vertegenwoordiger van) de directie. Indien de klachtencommissie hiervoor aanleiding ziet, kan zij eveneens getuigen horen en/of inlichtingen inwinnen bij derden.
5. De klachtencommissie brengt uiterlijk een week na de mondelinge behandeling advies uit aan de directie omtrent de wijze van afhandeling van de klacht. Dit advies wordt tevens aan de klager gestuurd. Onder bijzondere omstandigheden kan de klachtencommissie de termijn van het uitbrengen van advies met vier weken verlengen. Hiervan worden de klager en de club direct schriftelijk op de hoogte gesteld.

## **Artikel 8      Besluit directie**

1. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie neemt de directie een besluit over de klacht. De directie zal het besluit van de klachtencommissie overnemen, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten. De afwijking van het advies zal deugdelijk worden gemotiveerd.
2. Het besluit van de directie wordt direct aan de klager en klachtencommissie toegestuurd.