



Gedragsregels en Klachtenprocedure

Algemene Capelse Zwemvereniging ACZ

1. Inleiding

De Algemene Capelse Zwemvereniging (ACZ) is een sportieve, enthousiaste, gezellige en ambitieuze vereniging. We werken gedeeltelijk met betaalde krachten en verder vooral met enthousiaste onbezoldigde vrijwilligers. Al deze mensen doen hun uiterste best om goede trainingen en zwemlessen te geven, de afdelingen goed te leiden en/of de vereniging adequaat te besturen.

Binnen ACZ zijn er statuten en het Huisreglement van toepassing en is er een Beleidsplan Sociaal Veilige Sportomgeving Algemene Capelse Zwemvereniging. Alle leden en hun ouders/verzorgers worden geacht de statuten en het huisreglement te kennen. Bij aanmelding voor lidmaatschap bij ACZ gaat men akkoord met:

- De statuten;
- Het huisreglement;
- Beleidsplan Sociaal Veilige Sportomgeving Algemene Capelse Zwemvereniging
- Gedragsregels en Klachtenprocedure;

Deze kunnen van tijd tot tijd door (het bestuur van) de vereniging worden aangepast, met (indien noodzakelijk) een akkoord van de ALV. De vernieuwde statuten, huisreglement, beleidsplan Sociaal Veilige Sportomgeving en/of Gedragsregels en Klachtenprocedure zijn dan voor eenieder van ACZ geldig vanaf moment van besluit door de ALV of publiceren op de website.

2. Gedragsregels

2.1. Regels van respect

- We hebben respect voor elkaar, elkaars eigendommen en onze omgeving;
- Wij schelden elkaar niet uit;
- Pesten en bedreigen is ten strengste verboden;
- Fysiek geweld staan wij niet toe;
- Heb respect voor ieder zijn 'kunnen';
- Help en steun elkaar tijdens trainingen en wedstrijden;
- We zijn allemaal verantwoordelijk voor een goede sfeer en gang van zaken tijdens de trainingen en wedstrijden;
- Er is geen plaats voor racisme en discriminatie;
- We dragen allemaal bij aan een open communicatie; we lossen problemen op door erover te praten.

2.2. Gedragscode KNZB

De KNZB heeft een Gedragscode Sport opgesteld, die te vinden is op de website van de KNZB. Hier kan eenieder die betrokken is bij ACZ informatie en inspiratie vinden over hoe zich te gedragen in en om het zwembad en de vereniging.



2.3. Gedragscode ACZ

Binnen ACZ gelden (naast de regels zoals genoemd in De statuten, Het huisreglement en het Beleidsplan Sociaal Veilige Sportomgeving Algemene Capelse Zwemvereniging) de gedragsregels, zoals opgesteld door het Centrum voor Veilige Sport Nederland.

- Wij vragen van vrijwilligers en betaalde krachten die trainingen geven en lessen verzorgen zich te conformeren aan de Gedragscode voor trainers/coaches en begeleiders zoals die beschreven staan op de website van het Centrum Veilige Sport Nederland, op het volgende adres:
<https://centrumveiligensport.nl/gedragscode-voor-trainerscoaches-en-begeleiders>;
- Van de zwemmende leden (sporters) verwacht ACZ dat zij zich houden aan de Gedragscodes voor sporters, zoals beschreven op
<https://centrumveiligensport.nl/gedragscodes-voor-sporters>;
- Van leden die topsport bedrijven vraagt ACZ daarenboven dat zij ook de Gedragscode voor topsporters naleven, zoals die staat beschreven op
<https://centrumveiligensport.nl/gedragscode-voor-topsporters>;
- De scheidsrechters en officials van ACZ worden verzocht zich te houden aan de Gedragscode voor scheidsrechters en officials, die te vinden is op
<https://centrumveiligensport.nl/gedragscode-voor-scheidsrechters-en-officials>;
- Aan bestuurders, werknemers niet zijnde sporters vraagt ACZ zich te houden aan de Gedragscode voor functionarissen. De inhoud van die gedragscode staat op
<https://centrumveiligensport.nl/gedragscode-voor-functionarissen-bestuurders-werknemers-niet-zijnde-sporters>.
- Voor ouders/verzorgers, supporters en andere betrokkenen bij ACZ gelden de volgende gedragsregels:
 - Onthoud dat je kind voor zijn/haar eigen plezier zwemt, niet voor jouw plezier;
 - Respecteer de rechten, waardigheid en waarde van elk individu, onafhankelijk van zijn/haar geslacht, culturele achtergrond, leeftijd, huidskleur, religie, vaardigheid, of welke ander aspect dan ook;
 - Dwing nooit je kind om tegen zijn/haar zin deel te nemen aan een training of een wedstrijd;
 - Stimuleer je kind om volgens de regels en sportief te zwemmen;
 - Respecteer de beslissingen van coaches, begeleiders, juryleden en scheidsrechters. En van de afdelingsleiding en het verenigingsbestuur. Leer je kind dat ook te doen;
 - Leg de nadruk op het plezier en de inzet van je kind tijdens het zwemmen, niet op winst of verlies;
 - Kinderen leren het beste van positieve voorbeelden. Waardeer de goede prestaties van alle zwemmers;
 - Je bent medeverantwoordelijk voor een positieve en veilige sportomgeving van jouw kind. Verbaal en fysiek geweld of denigrerende opmerkingen horen nergens, dus ook niet bij sport;
 - Schreeuw geen aanwijzingen vanaf de kant naar je kind. De coach kan prima zelf de zwemmers en het team begeleiden;
 - Toon waardering voor alle vrijwillige coaches, scheidsrechters, begeleiders en andere mensen van de vereniging. Zonder hen, kan je kind niet sporten;
 - Draag zelf ook je steentje bij aan het goed functioneren van ACZ, door mee te helpen waar dat kan en nodig is.



3. Klachtenprocedure ACZ

3.1. Inleiding

Wanneer u binnen de vereniging ergens tegenaan loopt waar u moeite mee heeft of een klacht over heeft, dan vragen wij te allen tijde als dit te bespreken met de persoon of deel van de organisatie waarover u niet tevreden bent. Mocht dat niet tot een acceptabele oplossing komen, dan kunt u een klacht indienen bij het bestuur.

Ons streven is om problemen of klachten in het zwembad op te lossen en met de mensen die het direct aangaat. Na de training of de zwemles zijn onze trainers/lesgevers toegankelijk en staan u graag te woord. Meestal is na enig overleg het probleem snel opgelost. Komt u er met de trainer/lesgever niet uit, dan is er bijna altijd iemand van de technische commissie van de afdeling aanwezig om uw verhaal aan te horen en mee te denken over een oplossing.

Deze klachtenprocedure treedt in werking op het moment dat een klacht officieel wordt ingediend bij de secretaris van ACZ. Wanneer u liever contact opneemt buiten ACZ, dan kunt u met de KNZB of het NOC*NSF contact opnemen. Indien aangifte van ongewenste omgangsvormen bij de Politie, de KNZB en/of de NOC*NSF is gedaan, heeft ACZ geen verdere rol in de afhandeling van de klacht. Indien aangifte van ongewenste omgangsvormen achterwege blijft, zal ACZ dus wel trachten te bemiddelen om een interne oplossing te vinden, door het volgen van deze klachtenprocedure.

Is uw probleem of klacht na het doorlopen van deze klachtenprocedure niet naar behoren opgelost, dan kunt u uw klacht vervolgens alsnog kenbaar maken de KNZB en/of de NOC*NSF.

3.2. Klacht melden

Als (kader)lid of ouder van een lid dient u uw klacht of probleem schriftelijk kenbaar te maken bij het bestuur. Hiertoe schrijft u een e-mail naar: secretaris@acz-capelle.nl.

In dit bericht schrijft u in ieder geval:

- Uw naam, adres, email adres en telefoonnummer (bij voorkeur mobiel) waarop we u kunnen bereiken;
- De klacht zelf, waarbij u de klacht zo duidelijk en concreet mogelijk formuleert;
- Geef de datum/data en tijdstip(pen), de betrokken persoon/personen en de locatie;
- Getuigenverklaring en/of bewijsmateriaal.

3.3. Klachtbehandeling

Na ontvangst van uw bericht neemt de voorzitter (of indien de voorzitter niet beschikbaar is een ander bestuurslid) binnen 2 weken contact met u op. In dit gesprek vragen we u, indien nodig, naar meer informatie. Verder maken we in dit eerste gesprek een afspraak met u over de wijze en de termijn van terugkoppeling. De termijn waarop uw klacht afgehandeld is, hangt af van de aard van de klacht. Streven is om uw klacht binnen zes weken te behandelen.

Na het contact wordt uw klacht voorgelegd aan het (dagelijks) bestuur of –indien van toepassing- de voorzitter van de betreffende commissie.

3.4. Hoor en wederhoor

Het bestuur hoort altijd ook eventueel andere betrokkenen. Gaat het probleem of de klacht over een (kader)lid, dan neemt het bestuur contact met dit (kader)lid op om de andere kant van het verhaal te horen. Indien nodig worden de vertrouwenscontactpersonen ingeschakeld. Het bestuur houdt betrokken (kader)leden op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

3.5. Afhandeling

Het (dagelijks) bestuur beslist na hoor en wederhoor over de klacht. Deze beslissing is bindend. De Secretaris of de Voorzitter informeert u zo snel mogelijk over de beslissing. Dit gebeurt schriftelijk, per email.

Zodra de klacht is afgehandeld, maakt het bestuur een kort verslag waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Aard klacht;
- Analyse probleem;
- Besloten en/of overeengekomen oplossing;
- Eventuele stappen ter preventie van soortgelijke situatie(indien van toepassing).

Dit verslag stuurt het bestuur naar alle belanghebbenden. Het bestuur neemt het verslag op in de jaarlijkse evaluatie van de klachtenprocedure.

4. Grensoverschrijdend gedrag

De Algemene Capelse Zwemvereniging (ACZ) doet er alles aan om sporten leuk en veilig te houden. We waarborgen een veilige omgeving door aandacht te hebben voor een open en positieve atmosfeer en door duidelijke afspraken over omgangsvormen te maken. Zie daarvoor ook de statuten, het huisreglement, het Beleidsplan Sociaal Veilige Sportomgeving Algemene Capelse Zwemvereniging en deze Gedragsregels en Klachtenprocedure.

Van al onze mensen die les- en/of trainingen geven heeft ACZ een Verklaring Omtrent Gedrag (V.O.G.), die elke 3 jaar wordt vernieuwd.

De zwemvereniging ACZ heeft 2 vertrouwenscontactpersonen, waarmee u in contact kunt treden wanneer u grensoverschrijdend gedrag constateert of ervaart. De vertrouwenscontactpersonen hebben hun eigen gedragscode en werkwijze.