

# Beleidsplan vertrouwenscontactpersonen KvHBC

Versie: 19-02-2024

Inhoudsopgave

1. Visie op rol vertrouwenscontactpersoon en vertrouwenspersoon (extern)

2. Taakomschrijving vertrouwenscontactpersoon

3. De vertrouwenscontactpersoon binnen kvHBC

4. Klachtenroute

Bijlage 1: REGISTRATIEFORMULIER DOOR VERTROUWENSCONTACHTPERSOON T.A.V. MELDER

Bijlage 2: JAARREGISTRATIEFORMULIER

Bijlage 3: DE KLACHTENREGELING T.B.V. DE WEBSITE

## **1. Visie op rol vertrouwenscontactpersoon en vertrouwenspersoon (extern)**

De vertrouwenscontactpersoon is de eerste die benaderd kan worden bij problemen binnen de vereniging. De vertrouwenscontactpersoon is er met name voor kinderen, ouders en vrijwilligers, ter ondersteuning en bemiddeling bij problemen die binnen de vereniging kunnen worden opgelost. Is het probleem zodanig groot, dan wordt er doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon waar dit nodig is. De vertrouwenscontactpersoon is gehouden aan dezelfde zorgvuldigheid m.b.t. privacy als de externe vertrouwenspersoon.

## **2. Taakomschrijving vertrouwenscontactpersoon**

Vertrouwenscontactpersonen zijn een laagdrempelig aanspreekpunt op de vereniging voor klachten van ouders, leerlingen en vrijwilligers over de gang van zaken. Ter bescherming van de vertrouwenscontactpersoon en de vrijwilliger wordt dat contact beperkt gehouden ter voorkoming van een loyaliteitsconflict. De vertrouwenscontactpersoon verwijst indien nodig de vrijwilliger door volgens de juiste klachtenroute. Klachten kunnen gaan over de vereniging, over het gebrek aan communicatie vanuit het bestuur of commissies, over begeleiding, over strafmaatregelen, over (cyber)pesten, over discriminatie, of wangedrag van medeclubleden en/of vrijwilligers zoals bijvoorbeeld de manier waarop iemand zich tegenover iemand anders gedraagt.

Vertrouwenscontactpersonen nemen iedere melder serieus en zorgen ervoor dat een klacht niet smeult of escaleert, maar volgens de juiste klachtenroutes wordt opgelost. Bij iedere klacht wordt in kaart gebracht of deze intern kan worden opgepakt door de vertrouwenscontactpersoon. Hierbij kan de vertrouwenscontactpersoon advies inwinnen bij de externe vertrouwenspersonen of een doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersonen noodzakelijk is. De taak van de vertrouwenscontactpersoon is een fundamenteel andere dan die van het bestuur. De vertrouwenscontactpersoon zorgt ervoor dat een melder gehoor vindt. Het bestuur behandelt de klacht en neemt passende maatregelen.

De taken van de vertrouwenscontactpersoon beperkt zich tot opvangen en indien nodig doorverwijzen van de melder. De term contact is essentieel in deze taakbenaming:

- De vertrouwenscontactpersoon is een herkenbaar (zie “herkenbaarheid vertrouwenscontactpersoon”) aanspreekpunt met wie een melder contact legt.
- De vertrouwenscontactpersoon brengt de melder in contact met de persoon die de klacht in behandeling kan nemen.
- De vertrouwenscontactpersoon mag contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon ter advisering in een casus.
- De vertrouwenscontactpersoon neemt contact op met de externe vertrouwenspersoon als de melder dit wenselijk acht.
- Wanneer het grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik betreft wordt de externe vertrouwenspersoon ingeschakeld.
- Ouder(s) of medewerkers zijn ook in de mogelijkheid om rechtstreeks de externe vertrouwenspersoon te contacteren.

Voor de vertrouwenscontact persoon geldt het uitgangspunt 'vertrouwelijk tenzij'. De vertrouwenscontactpersoon moet de vertrouwelijkheid/plicht tot geheimhouding doorbreken indien er sprake is van bepaalde ernstige misdrijven (onder andere verkrachting). Bij andere misdrijven wat betreft niet-integer gedrag (bijvoorbeeld diefstal en fraude) geldt er geen aangifteverplichting, maar is er een bevoegdheid om aangifte te doen. Met betrekking tot deze misdrijven kan de vertrouwenscontactpersoon in gewetensnood komen. De vertrouwenscontactpersoon maakt bij gewetensnood een eigen morele afweging. De melder moet hierin zijn eigen verantwoordelijkheid nemen.

Herkenbaarheid vertrouwenscontactpersoon: Om het werk als vertrouwenscontactpersoon goed te kunnen doen, moeten melders weten wie de vertrouwenscontactpersoon is en dat ze bij deze persoon terecht kunnen met klachten over verenigingszaken. Het is van belang dat de naam en bereikbaarheidsgegevens van de vertrouwenscontactpersoon wordt opgenomen op de website. Naast zichtbaarheid op papier maakt de vertrouwenscontactpersoon zich zichtbaar bij de vereniging door bijvoorbeeld een persoonlijke noot in een vergadering, een algemene informatieavond en door zich voor te stellen aan de groepen. Tevens wordt er 1x per korfbalseizoen aandacht geschonken aan de rol van de vertrouwenscontactpersoon in de Heemsvlieter. Een 'gezicht' bij de vertrouwenscontactpersoon werkt drempelverlagend. In bijlage 7 is een stroomschema te vinden waarin duidelijk wordt bij welk soort meldingen wie kan worden gecontacteerd. Dit stroomschema wordt ook opgenomen op de website van kvHBC. Registratie: Registratie is niet alleen belangrijk voor de vertrouwenscontactpersoon om de afwikkeling van een individuele klacht te monitoren. Met een jaarregistratieformulier maakt de vertrouwenscontactpersoon een geanonimiseerd overzicht van de kwesties die hij/zij per korfbalseizoen heeft behandeld. De vertrouwenscontactpersoon stelt de jaarregistratie beschikbaar aan het bestuur. Hieruit kunnen trends zichtbaar worden op basis waarvan er beleidsadviezen gegeven kunnen worden om de sociale veiligheid te verhogen.

Beleidsadviezen: Een vertrouwenscontactpersoon is er in eerste instantie om de melder op te vangen. Daarnaast om, een overzicht met vervolgstappen te geven en kan de vertrouwenscontactpersoon een persoon mogelijk in contact brengen met de externe vertrouwenspersonen die meedenken naar een oplossing en adviseren en ondersteunen. Naast dat het probleem van de melder moet worden behandeld, is het van belang lering te trekken uit klachten. Beleidsadviezen kunnen tussentijds geformuleerd worden waar nodig, formeel worden deze opgenomen in het jaarverslag.

Hoe kan deze situatie de volgende keer voorkomen worden? Welke (praktische) aanscherpingen zijn er nodig?

Competenties/vaardigheden vertrouwenscontactpersoon: De vertrouwenscontactpersoon beschikt over de volgende communicatievaardigheden en persoonlijke kwaliteiten.

Communicatievaardigheden vertrouwenscontactpersoon:

- Tijd nemen voor het gesprek
- De ander horen, niet interpreteren
- Analyseren door doorvragen (luisteren, samenvatten en doorvragen) – niet zelf invullen
- Kan waarnemingen, feiten en interpretaties goed onderscheiden en gesprekken structureren
- Durft en kan signalen op een zorgzame wijze bespreken met de betrokkenen

Persoonlijke kwaliteiten/vaardigheden vertrouwenscontactpersoon:

- Begrip tonen voor de ander, niet opkomen voor degene over wie de klacht gaat, het probleem niet bagatelliseren
- Doe niet aan waarheidsvinding, heb geen oordeel
- Integriteit
- Inschattingsvermogen
- Kan observeren
- Straalt rust, draagkracht en bedachtzaamheid uit.
- Kan omgaan met vertrouwelijkheid en weerstanden.
- Kan omgaan met emoties van zichzelf, de melder en andere betrokkenen.
- Pro-activiteit

### **3. De vertrouwenscontactpersoon binnen kvHBC**

De werkwijze, taken en verantwoordelijkheden van de vertrouwenscontactpersoon zijn beschreven in dit beleidsdocument. kvHBC heeft de wens minimaal twee vertrouwenscontactpersonen aan te stellen binnen de vereniging. Zo kunnen melders een keuze maken bij wie en waar zij hun probleem kunnen neerleggen en blijft het behapbaar voor de vertrouwenscontactpersoon van de vereniging.

#### 4. Klachtenroute

De vertrouwenscontactpersoon is verantwoordelijk voor de eerste opvang van de melder. De vertrouwenscontactpersoon brengt de klacht in kaart en geeft de melder inzicht in mogelijke vervolgstappen, zodat de klacht daar terecht komt waar deze weggenomen kan worden. Ook wijst de vertrouwenscontactpersoon de melder op de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door de externe vertrouwenspersoon tijdens het proces van klachtenbehandeling. Elke melding wordt behandeld volgens een vast stappenplan:

<p>1. Contact met de melder</p>	<p>Verwelkomen melder            Voorstellen vertrouwenscontactpersoon            Uitleg van taken en bevoegdheden            vertrouwenscontactpersoon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wat behoort wel tot de taak en wat niet?</li> <li>• De 'melder' kan alles vertellen, en als vertrouwenscontactpersoon wil je graag meedenken en adviseren, maar kan nooit 100% geheimhouding beloven, want dan kan je iemand niet helpen. Geef wel de toezegging dat je op een zeer zorgvuldige manier met alle informatie omgaat en de persoon mee zal nemen in de stappen die je zet.</li> </ul>
<p>2. Opvang melder</p>	<p>Wat is precies de klacht? Wat is de gewenste oplossing?            Wat heeft de melder zelf al ondernomen en wat is het resultaat?            Zijn ter zake doende protocollen geactiveerd (bijv. pestprotocol)            Check 1: Is deze klacht mijn werkterrein of moet ik verwijzen (bij kindermishandeling, persoonlijke problemen, arbeidsconflicten)            Check 2: Als een kind klaagt, zijn de ouders op de hoogte? Zo nee, dan met of in overleg met kind de ouders informeren            Check 3: Maakt de aard van de klacht mij meldplichtig aan het verenigingsbestuur?</p>
<p>3. Klachtenbehandeling: melder informatie geven over klachtenroutes intern en extern</p> <p>Intern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleemoplossend gesprek tussen partijen</li> <li>• Klachtenbehandeling door het bestuur</li> </ul> <p>Extern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Externe vertrouwenspersoon</li> <li>• Aangifte van strafbare feiten bij politie</li> </ul>	<p>Inhoudelijke aanpak klacht via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trainer</li> <li>• Commissie</li> <li>• Bestuur</li> <li>• vertrouwenscontactpersoon</li> </ul>
<p>4. Routekeuze aan melder overlaten</p>	<p>De melder beslist.            De vertrouwenscontactpersoon geeft praktische informatie over de procedures, maar onthoudt zich van een oordeel</p>
<p>5. Wil de melder tijdens de behandeling van de klacht ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon?</p>	<p>Zo ja, dan legt de vertrouwenscontactpersoon contact met de externe vertrouwenspersoon. Zorg voor een warme overdracht van melder en klacht naar de externe vertrouwenspersoon.</p>

6. Afspraak maken voor de melder met de persoon die de klacht weg kan nemen	De melder uit zelf de klacht (in bijzijn van de vertrouwenspersoon)
7. Uitkomsten 1 t/m 6 registreren op het klachtenregistratie-formulier	De vertrouwenscontactpersoon maakt van elk probleem dat binnenkomt een registratieformulier aan.
8. Checken bij de melder of de klacht is weggenomen en of de melder geen vervelende gevolgen ondervindt	Is de klacht niet opgelost en/of zijn er repercussies voor de melder, volg dan opnieuw stap 2 t/m 8
9. Zijn er lessen te trekken uit deze klacht voor het vergroten van de veiligheid op en de kwaliteit van de vereniging?	Verstrek een advies onderbouwd met argumenten aan het bestuur.

#### Wet AVG gericht op vertrouwenswerk

Van elke melding/klacht die bij de vertrouwenscontactpersoon binnenkomt, maakt de vertrouwenscontactpersoon een registratieformulier aan. Het registratieformulier dient enerzijds om de voortgang van een klacht vast te leggen en anderzijds om jaarlijks verantwoording af te leggen over de werkzaamheden van de vertrouwenscontactpersoon aan het bevoegd gezag. Dit registratieformulier is terug te vinden in de bijlagen van deze beleidsnotitie.

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Een vereniging is daarmee verplicht om te onderbouwen waarom er gegevens verzameld worden en hoelang die bewaard blijven, zodat de privacy van leerlingen, ouders en medewerkers gewaarborgd wordt.

Een vertrouwenscontactpersoon verzamelt uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn om zicht te houden op de klacht en de afhandeling ervan. Vraag daarom voor het invullen van het registratieformulier altijd toestemming van de melder om deze gegevens te noteren. Dit formulier wordt beveiligd bewaard met een 10 wachtwoord binnen de Microsoft online omgeving van de vertrouwenscontactpersoon, zodat het voldoet aan de AVG.

De gegevens worden bewaard zolang de melder lid is van de vereniging + 1 jaar, conform de verjaringstermijn die de klachtencommissie hanteert. Klachten die niet intern opgelost kunnen worden kunnen gemeld worden bij de Functionaris Gegevensbescherming (FG). Dit is voor de vereniging de secretaris.

**Bijlage 1:****REGISTRATIEFORMULIER DOOR VERTROUWENSCONTACHTPERSOON T.A.V. MELDER**

Melding binnengekomen bij:

Datum: \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

Gegevens melder

Naam	
Voornamen	
Adres	
Postcode/ woonplaats	
Telefoon	
e-mail	
Geboortedatum/ Geboorteplaats/ Geboorteland	
Sekse	
Team/functie	

**Verdere gegevens omtrent personen om wie het betreft.**

Naam	
Voornamen	
Adres	
Postcode/ woonplaats	
Telefoon	
e-mail	
Geboortedatum/ Geboorteplaats/ Geboorteland	
Sekse	
Team/functie	

Omschrijving klacht(-en)
--------------------------

Omschrijving gevolgen voor de melder	
Al door de melder ondernomen acties met resultaten	
Gekozen klachtenroute	
Gemaakte afspraken	
Andere acties (Praktische maatregelen op korte termijn, inschakelen externe vertrouwenspersonen)	
Overzicht ondernomen vervolgacties om klacht weg te nemen	
Datum:	Resultaat



## Bijlage 2: JAARREGISTRATIEFORMULIER

Korfbalseizoen: ____ / ____	
Soorten klachten:	Aantal: (geturfd)
Communicatie	
Maatregelen tegen lid	
Verenigingsorganisatie	
Klachtbehandeling door vereniging	
korfbaltechnisch handelen	
Onveiligheid	
Seksuele intimidatie	
Seksueel misbruik	
Cyberintimidatie	
Pesten	
LHBTIQ+ intimidatie	
Agressie/ geweld	
Discriminatie	
Overig	
Totaal	

\*Als een klacht in meerdere categorieën valt, deze categorieën aanstrepen.

### Aantal melders naar functie en sekse (geturfd)

	Man/ Jongen	Vrouw/Meisje	Anders	Totaal
Speler				
Ouders				
Trainer				
Commissie				
Bestuurslid				
Overig				

Waar deed het klachtwaardige gedrag zich voor:

Kantine	
Gang	
Kleedkamer / douche / WC	
Veld	
Parkeerplaats	
Digitaal	
Overig	
Totaal	

Wijze van afhandeling

Geen Follow up	
Gesprek tussen partijen in aanwezigheid van vertrouwencontactspersoon	
Hoor en wederhoor door commissie	
Hoor en wederhoor door bestuur	
Externe mediaton	
Aangifte bij politie	
Schorsing	
Anders	
Totaal	

\*Als de afhandeling in meerdere categorieën valt, deze categorieën aanstrepen.

Trend(s):
Advies:

Dit formulier inleveren voor 1 augustus bij Secretaris k.v. HBC

### **Bijlage 3: DE KLACHTENREGELING T.B.V. DE WEBSITE**

Onze leden hebben recht op een veilige omgeving als ze naar HBC gaan. Pesten, seksuele intimidatie, agressie en geweld worden actief tegengegaan. Ook besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit en organisatie van ons korfbalspel en aan de communicatie met de ouders.

Wanneer er problemen zijn verzoeken we u deze als eerste te bespreken met de trainer van uw kind, (Jeugd-) Technische Commissie of het bestuur. Soms kan dat niet, omdat er juist problemen zijn met deze personen. Er zijn dan uiteraard andere mogelijkheden. Deze worden hieronder beschreven.

1. U of uw kind kan contact opnemen met één van onze vertrouwenscontactpersonen. Deze kan en zal u bij een klacht adviseren over de te nemen stappen.
2. Indien uw klacht niet behandeld kan worden door de vereniging, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van het KNKV of het NOC/NSF.