

KLACHT-, TUCHT- EN BEROEPSREGLEMENT 2026 GOLFCLUB HEELSUM

1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- | | |
|---|--|
| 1.1 Vereniging | de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid "Golfclub Heelsum". |
| 1.2 Statuten | de laatst vastgestelde statuten van Golfclub Heelsum. |
| 1.3 Bestuur | het bestuur van Golfclub Heelsum. |
| 1.4 Commissie van beroep: | de commissie van beroep als bedoeld in artikel 21 van de statuten. |
| 1.5 Verenigingscommissie | een door het bestuur ingestelde commissie. |
| 1.6 Klacht | iedere melding van een betrokkene over een vermeend handelen of nalaten in strijd met de statuten, reglementen, besluiten of algemeen aanvaarde gedragsnormen binnen de vereniging.

Een klacht wordt in eerste instantie behandeld in de informele fase als bedoeld in dit reglement. |
| 1.7 Officiële klacht | een klacht die, na de informele fase of in afwijking daarvan, door de klager schriftelijk is ingediend conform artikel 4 en door het bestuur als zodanig in behandeling is genomen.. |
| 1.8 Klager | degene die een klacht of officiële klacht indient. |
| 1.9 Beklaagde | degene tegen wie de klacht of officiële klacht zich richt. |
| 1.10 Betrokkene | eenieder die deelneemt aan of betrokken is bij activiteiten van de vereniging, daaronder begrepen leden, aangeslotenen, gasten, professionals, medewerkers en vrijwilligers. |
| 1.11 Lid | een persoon als omschreven in artikel 4 van de statuten. |
| 1.12 Aangeslotene | een persoon als omschreven in artikel 4a van de statuten. |
| 1.13 Afgewezen lid of aangeslotene | een persoon als omschreven in artikel 5 en 5a van de statuten. |
| 1.14 Schriftelijk | een bericht verzonden per post of per e-mail. |

2. Doel en toepasselijkheid

- 2.1** Dit reglement geeft een regeling voor de behandeling van klachten en officiële klachten, waaronder begrepen een informele fase gericht op het verkennen en waar mogelijk oplossen van klachten.
- 2.2** Indien daartoe aanleiding bestaat, voorziet dit reglement tevens in een procedure die kan leiden tot het nemen van maatregelen door het bestuur.

- 2.3** Dit reglement geeft voorts een regeling voor het instellen en behandelen van beroep bij de commissie van beroep, als bedoeld in de statuten.
- 2.4** Een klacht kan worden ingediend door iedere betrokkene als bedoeld in artikel 1, voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen binnen de reikwijdte van de vereniging.
- 2.5** Dit reglement is van toepassing op:
- a. leden en aangeslotenen van de vereniging;
 - b. personen die deelnemen aan of betrokken zijn bij activiteiten van de vereniging, voor zover het bestuur bevoegd is hun gedragingen te beoordelen;
 - c. situaties waarin het bestuur een maatregel overweegt.
- 2.6** Dit reglement is niet van toepassing op donateurs, tenzij zij handelen in een hoedanigheid als bedoeld in lid 5 onder b.

3. Klachtrecht

- 3.1** Iedere betrokkene als bedoeld in artikel 1 heeft het recht een klacht in te dienen bij het bestuur.
- 3.2** Een klacht kan betrekking hebben op een handelen of nalaten:
- a. in strijd met de statuten, reglementen of besluiten van de vereniging;
 - b. in strijd met algemeen aanvaarde gedragsnormen binnen de vereniging;
 - c. dat plaatsvindt op de golfbaan, de bijbehorende terreinen of faciliteiten, dan wel in het kader van activiteiten van de vereniging.
- 3.3** Een klacht kan worden gericht tegen:
- a. leden en aangeslotenen van de vereniging;
 - b. personen die deelnemen aan of betrokken zijn bij activiteiten van de vereniging, voor zover het bestuur bevoegd is hun gedragingen te beoordelen.
- 3.4** Het bestuur beoordeelt of een klacht voldoende verband houdt met de vereniging om in behandeling te worden genomen.
- 3.5** Klachten worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

4. Indiening van een klacht

- 4.1** Een klacht wordt schriftelijk per post of per e-mail ingediend bij het secretariaat van de vereniging met de volgende adressering: GC Heelsum, Ginkelseweg 14, 6866 DZ Heelsum of per e-mail: bestuur@gcheelsum.nl.
- 4.2.** De klacht bevat ten minste:
- a. de naam en contactgegevens van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de naam van de beklagde, voor zover bekend;
 - e. het tijdstip of de periode waarop de klacht betrekking heeft.

- 4.3 Na ontvangst van de klacht bevestigt het bestuur de ontvangst en wordt de klacht in beginsel behandeld in de informele fase als bedoeld in artikel 5.
- 4.4 De indiening van een klacht als bedoeld in dit artikel betekent niet dat sprake is van een officiële klacht.
- 4.5 Een klacht wordt ingediend binnen een redelijke termijn nadat de feiten of omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft zich hebben voorgedaan of aan de klager bekend zijn geworden.
- 4.6 Het bestuur kan een klacht die naar zijn oordeel onredelijk laat is ingediend buiten behandeling laten, tenzij de omstandigheden van het geval een latere indiening rechtvaardigen.

5. Ontvangst en informele behandeling van de klacht

- 5.1 Het secretariaat van de vereniging bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager, onder vermelding van de datum van ontvangst.
- 5.2 Het secretariaat stelt de voorzitter van het bestuur, of een door deze aangewezen bestuurslid, onverwijld in kennis van de klacht.
- 5.3 De klacht wordt in beginsel behandeld in een informele fase, gericht op het verkennen van de klacht en het zoeken naar een oplossing.
- 5.4 In deze fase kan het bestuur:
 - a. de klager en de beklaagde horen;
 - b. nadere informatie inwinnen;
 - c. één of meer gesprekken organiseren tussen betrokkenen;
 - d. de klacht laten behandelen door twee bestuursleden of een mediator.
- 5.5 De informele fase heeft een vertrouwelijk karakter en is gericht op het bereiken van een oplossing zonder verdere formalisering.
- 5.6 Indien tijdens deze fase een oplossing wordt bereikt, wordt dit schriftelijk vastgelegd en wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
- 5.7 Indien geen oplossing wordt bereikt, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht als officiële klacht in te dienen overeenkomstig artikel 6.
- 5.8 De duur van deze fase wordt door het bestuur bepaald en is afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht
- 5.9 Het bestuur kan besluiten een klacht niet (verder) in behandeling te nemen indien:
 - a. de klacht onvoldoende verband houdt met de vereniging;
 - b. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - c. de klacht van kennelijk ondergeschikt of triviaal belang is;
 - d. de klacht betrekking heeft op hetzelfde feitencomplex als een door dezelfde klager eerder ingediende klacht die reeds overeenkomstig dit reglement is behandeld of anderszins is

afgehandeld, tenzij sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden of van nieuw of herhaald handelen of nalaten na de eerdere klacht;

e. de klacht onredelijk laat is ingediend;

f. de klacht onderwerp is (geweest) van een procedure bij een overheidsorgaan of rechterlijke instantie, of daarvoor in aanmerking komt.

5.10 Een besluit als bedoeld in lid 9 wordt gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

6. Behandeling van de officiële klacht

6.1 Vereisten voor een officiële klacht

Een officiële klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de vereniging en bevat ten minste:

a. de naam en contactgegevens van de klager;

b. de dagtekening;

c. een duidelijke omschrijving van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;

d. de naam van de beklagde, voor zover bekend;

e. het tijdstip of de periode waarop de klacht betrekking heeft;

f. een korte motivering waarom de klager behandeling als officiële klacht wenst;

g. voor zover beschikbaar, de relevante stukken of gegevens ter onderbouwing van de klacht.

6.2 Herstel van gebreken

Indien de officiële klacht niet voldoet aan de vereisten van lid 1, stelt het bestuur de klager in de gelegenheid om de ontbrekende gegevens binnen een door het bestuur te bepalen redelijke termijn aan te vullen.

6.3 Na ontvangst van een officiële klacht beoordeelt het bestuur of deze in behandeling wordt genomen.

6.4 Het bestuur kan besluiten een officiële klacht niet in behandeling te nemen indien:

a) niet is voldaan aan de vereisten voor een officiële klacht als bedoeld in dit reglement;

b) de klacht onvoldoende verband houdt met de vereniging;

c) de klacht kennelijk ongegrond is;

d) de klacht van kennelijk ondergeschikt of triviaal belang is;

e) de klacht betrekking heeft op hetzelfde feitencomplex als een door dezelfde klager eerder ingediende klacht die reeds overeenkomstig dit reglement is behandeld of anderszins is afgehandeld, tenzij sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden of van nieuw of herhaald handelen of nalaten na de eerdere klacht;

f) de klacht onredelijk laat is ingediend;

g) de klacht onderwerp is (geweest) van een procedure bij een overheidsorgaan of rechterlijke instantie, of daarvoor in aanmerking komt.

6.5 Indien het bestuur besluit de officiële klacht niet in behandeling te nemen, wordt dit gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

6.6 Indien het bestuur besluit de officiële klacht in behandeling te nemen, zendt het bestuur zo spoedig mogelijk een afschrift van de officiële klacht aan de beklagde.

6.7 De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen een door het bestuur te bepalen redelijke termijn schriftelijk op de officiële klacht te reageren. Het bestuur kan deze termijn verlengen.

- 6.8** Na ontvangst van de reactie van de beklagde, dan wel na het ongebruikt verstrijken van de gestelde termijn, bepaalt het bestuur of de klacht mondeling wordt behandeld.
- 6.9** Van een mondelinge behandeling kan worden afgezien indien:
- a. de officiële klacht kennelijk ongegrond is; of
 - b. de klager en de beklagde schriftelijk afstand doen van het recht te worden gehoord.
- 6.10** Indien een mondelinge behandeling plaatsvindt, geschiedt deze ten overstaan van een commissie bestaande uit minimaal twee door de voorzitter aangewezen bestuursleden.
- 6.11** Bij de behandeling wordt, indien van toepassing, mede acht geslagen op het verslag van de informele fase als bedoeld in artikel 5.
- 6.12** De commissie kan zich bij de behandeling van een officiële klacht laten bijstaan door een jurist met een adviserende stem, indien zij dit gelet op de aard, ernst of complexiteit van de klacht wenselijk acht. Indien de klacht kan leiden tot een ingrijpende maatregel, zoals schorsing, ontzetting, opzegging van het lidmaatschap of een daarmee vergelijkbare maatregel, wint de commissie juridisch advies in voordat het bestuur een besluit neemt.
- 6.13** Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 6.14** Na sluiting van de behandeling neemt het bestuur zo spoedig mogelijk een gemotiveerd besluit.
- 6.15** Het bestuur zendt het besluit aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de mogelijkheid en termijn van beroep als bedoeld in dit reglement.

7. Spoedeisende zaken

- 7.1** Indien naar het oordeel van de voorzitter, of een door deze aangewezen bestuurslid, sprake is van een spoedeisend belang, kan worden afgeweken van de reguliere procedure als bedoeld in de artikelen 5 en 6.
- 7.2** In een spoedeisende zaak kan de informele fase als bedoeld in artikel 5 worden verkort of geheel worden overgeslagen.
- 7.3** De voorzitter, of een door deze aangewezen bestuurslid, kan in een spoedeisende zaak voorlopige procedurele of ordemaatregelen nemen. Daaronder wordt in ieder geval verstaan het met voorrang behandelen van de klacht, het verkorten of overslaan van de informele fase, het onmiddellijk als officiële klacht in behandeling nemen van de klacht en het treffen van tijdelijke maatregelen die nodig zijn om de orde, veiligheid of goede gang van zaken binnen de vereniging te waarborgen. Voor zover de omstandigheden dit toelaten, worden de betrokkenen vooraf gehoord. Voor zover een tijdelijke maatregel feitelijk neerkomt op schorsing, uitsluiting of een andere statutaire sanctie, wordt deze zo spoedig mogelijk ter besluitvorming aan het bestuur voorgelegd.
- 7.4** De voorlopige beslissing wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk vastgelegd en aan betrokkenen medegedeeld.
- 7.5** Een maatregel als bedoeld in lid 3 heeft een tijdelijk karakter. De maatregel wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk vastgelegd en aan de betrokkenen medegedeeld, onder vermelding van de reden, de duur of het moment waarop de maatregel opnieuw wordt beoordeeld.
- 7.6** Indien de aard van de zaak daartoe aanleiding geeft, wordt de klacht alsnog behandeld overeenkomstig de reguliere procedure van dit reglement. Het bestuur beoordeelt daarbij zo spoedig mogelijk of een op grond van lid 3 getroffen tijdelijke maatregel wordt gehandhaafd, gewijzigd of ingetrokken. De tijdelijke maatregel geldt uiterlijk totdat het bestuur overeenkomstig

dit reglement een besluit heeft genomen, tenzij het bestuur de maatregel eerder wijzigt of intrekt.

8. Bijstand en vertegenwoordiging

- 8.1** De klager en de beklagde kunnen zich in zowel de informele fase als bij de behandeling van een officiële klacht laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een derde.
- 8.2** Het bestuur kan verlangen dat een gemachtigde een schriftelijke machtiging overlegt.
- 8.3** Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan weigeren.
- 8.4** Indien het bestuur gebruik maakt van de bevoegdheid als bedoeld in lid 3, wordt dit gemotiveerd aan de betreffende partij medegedeeld.

9. Tuchtprocedure zonder officiële klacht

- 9.1** Indien het bestuur op grond van de statuten aanleiding ziet om opzegging, ontzetting, een sanctie als bedoeld in artikel 8 van de statuten of een andere maatregel tegen een lid of aangeslotene te overwegen, zonder dat sprake is van een officiële klacht, kan het bestuur een procedure starten overeenkomstig dit artikel.
- 9.2** In dat geval stelt het bestuur een concept-besluit op, waarin het voorgenomen besluit en de daaraan ten grondslag liggende feiten en omstandigheden zijn opgenomen.
- 9.3** De betrokkene wordt in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze naar voren te brengen, schriftelijk en/of mondeling, binnen een door het bestuur te bepalen redelijke termijn.
- 9.4** De verdere behandeling geschiedt zoveel mogelijk overeenkomstig de bepalingen van artikel 6.
- 9.5** Het bestuur kan afzien van een mondelinge behandeling indien het voornemen betrekking heeft op een maatregel van geringe aard, waaronder in ieder geval wordt verstaan:
 - uitsluiting voor ten hoogste drie wedstrijden; of
 - een geldboete van ten hoogste € 100,- voor zover deze op grond van artikel 8 van de statuten kan worden opgelegd.
- 9.6** Na afronding van de behandeling neemt het bestuur een gemotiveerd besluit.
- 9.7** Tegen dit besluit staat beroep open overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

10. Behandeling van beroep

- 10.1** De klager en de beklagde, alsmede degene tegen wie een besluit is genomen als bedoeld in artikel 9, kunnen binnen een redelijke termijn van in beginsel één maand na dagtekening van het besluit schriftelijk en gemotiveerd in beroep komen bij de commissie van beroep.
- 10.2** In geval van een spoedeisende zaak bedraagt de termijn voor het instellen van beroep tien dagen.
- 10.3** Het beroepschrift wordt ingediend bij het secretariaat van de vereniging.



in full swing

- 10.4** Het secretariaat bevestigt de ontvangst van het beroepschrift schriftelijk aan de indiener en zendt het beroepschrift zo spoedig mogelijk door aan de voorzitter van de commissie van beroep.
- 10.5** Op de behandeling van het beroep zijn de bepalingen van artikel 6, 7 en 8 zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing, waarbij:
- voor “bestuur” wordt gelezen “commissie van beroep”;
 - voor “klager” wordt gelezen “appellant”;
 - voor “beklaagde” wordt gelezen “het bestuur”.
- 10.6** Beroep is uitgesloten tegen besluiten waarbij een bestuurslid, de general manager of leden van de wedstrijd- of marshalcommissie een lid of aangeslotene op de dag zelf mondeling uitsluiten van deelname aan een wedstrijd, toernooi of gebruik van de baan.

11. Vaststelling reglement

- 11.1** Dit reglement is vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van Golfclub Heelsum van 19 mei 2026.
- 11.2** Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2026.