

PROTOCOL VEILIG SPORTKLIMAAT

VERSIEGESCHIEDENIS	3
PROTOCOL VEILIG SPORTKLIMAAT	3
GEDRAGSCODES	4
VRIJWILLIGERS DIE WERKEN MET MINDERJARIGEN	4
BESTUURDER OF ANDERE FUNCTIONARIS	5
SCHEIDSRECHTERS EN ANDERE OFFICIALS	6
TRAINERS, COACHES EN BEGELEIDERS	7
DE SPORTER	8
VERTROUWENSCONTACTPERSOON.....	9
OMSCHRIJVING SEKSUEEL GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG MET MINDERJARIGEN EN SANCTIEBELEID	9
VERKLARING OMTRENT GEDRAG.....	10
PROTOCOL TOEZICHTHOUDER.....	11
KLACHTENPROTOCOL	12
WAT VERSTAAT ZWEMVERENIGING UTRECHT ONDER INCIDENTEN EN KLACHTEN?	12
MELDEN VAN KLACHTEN	13
KLACHTAFHANDELING	13
REGISTRATIE VAN KLACHTEN	14
KLACHTENPROCEDURE	15
VOORBEELD BEVESTIGING ONTVANGST KLACHT.....	16

Versiegeschiedenis

Versie 1.0: Oktober 2015 vastgesteld

Versie 2.0: November 2019 vastgesteld

Versie 2.1: November 2019 concept

Versie 2.9: Juli 2023 (gepubliceerd op website en ter vaststelling aangeboden aan bestuur in vergadering van 12 september 2023)

- *Doorgevoerde wijzigingen:*
 - o *Gedragsregel alcoholgebruik toevoeging dat er geen alcohol wordt gedronken voor of tijdens de wedstrijd(en) (was eerst alleen nadruk op met mate drinken na de wedstrijd en niet drinken indien de persoon zelf de bestuurder van een auto is om naar huis te gaan)*
 - o *Gedragsregel alcoholgebruik toevoeging dat het niet alleen om wedstrijden gaat, maar ook trainingen*
 - o *Verandering in Vertrouwenscontactpersoon – interne VCP toegevoegd*
 - o *Naam en contactgegevens van de VCP van de KNZB aangepast*
 - o *Verandering in Protocol Toezichthouder onderdeel logboek is komen te vervallen*

Protocol Veilig Sportklimaat

Veel grenzen in het contact tussen (vrijwillige) medewerkers en minderjarige leden/deelnemers aan de activiteiten van de vereniging zijn niet eenduidig. Het ene kind wil even op schoot zitten als het troost zoekt, het andere kind heeft behoefte aan een aai over de bol en weer een ander kind vindt het niet prettig om aangeraakt te worden. Hierover kunnen nooit exacte grenzen worden afgesproken die voor alle kinderen en in alle situaties gelden. Dat is maar goed ook, want voor veel kinderen is dichtbij zijn en lichamelijk contact een voorwaarde om te groeien.

Maar er is wel één heel duidelijke grens en dat is de grens dat seksuele handelingen en contacten tussen (jong)volwassen medewerkers en minderjarigen, die bij ons komen, absoluut ontoelaatbaar zijn!

Naast het creëren van een veilig sportklimaat voor minderjarige leden/deelnemers, willen wij als vereniging ook een veilig sportklimaat voor iedereen die bij de vereniging betrokken is. Daarom hebben wij als vereniging voor al onze vrijwilligers een gedragscode opgesteld. De gedragscode beschrijft de regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor kinderen én vrijwilligers.

Bij Zwemvereniging Utrecht kennen we gedragscodes voor 5 verschillende type leden die we hebben bij de vereniging: (1) vrijwilligers die werken met minderjarigen, (2) bestuurders en functionarissen, (3) trainers, coaches en begeleiders, (4) scheidsrechters en officials en (5) sporters.

Dit protocol beschrijft verder ook de vertrouwenscontactpersoon, de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag, de VOG en het protocol toezichthouders. Al deze onderdelen bij elkaar dragen bij aan een zo veilig mogelijk sportklimaat voor onze leden en betrokkenen.

Wanneer je bij ons aan de slag gaat, als vrijwilliger of stagiair(e), vragen wij je deze gedragscode te lezen en volgens de gedragscode zult handelen.

Gedragscodes

Vrijwilligers die werken met minderjarigen

De gedragsregels voor vrijwilligers die werken met minderjarigen:

- De begeleider moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de minderjarige zich veilig en gerespecteerd voelt.
- De begeleider onthoudt zich ervan de pupil te bejegenen op een wijze die de minderjarige in zijn waardigheid aantast.
- De begeleider dringt niet verder door in het privéleven van de minderjarige dan functioneel noodzakelijk is.
- De begeleider onthoudt zich van elke vorm van seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de minderjarige. Alle seksuele handelingen, handelingen, contacten en –relaties tussen begeleider en minderjarige tot 16 jaar zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- De begeleider mag de minderjarige niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden.
- De begeleider zal tijdens trainingdagen, kampen, reizen, uitjes en dergelijke zeer terughoudend en met respect omgaan met minderjarigen en de ruimtes waarin zij zich bevinden, zoals de kleedkamer of hotelkamer.
- De begeleider heeft de plicht de minderjarige naar vermogen te beschermen tegen vormen van ongelijkwaardige behandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag en zal er actief op toezien dat de gedragscode door iedereen die bij de minderjarige is betrokken, wordt nageleefd.
- Indien de begeleider gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, is hij verplicht hiervan melding te maken bij de daarvoor door het bestuur aangewezen personen.
- De begeleider krijgt of geeft geen (im)materiële vergoedingen die niet in de rede zijn.
- In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de begeleider in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met een door het bestuur aangewezen persoon.

Bestuurder of andere functionaris

Gedragsregels voor een bestuurder of andere functionaris:

- **Zorgt voor een veilige omgeving.** Schep een omgeving en een sfeer, waarin sociale veiligheid gewaarborgd is en ook zo wordt ervaren.
- **Is dienstbaar.** Handel altijd in het belang van de vereniging of andere rechtspersoon en richt zich op het belang van de leden, en of aangeslotenen.
- **Is open.** Handel zo transparant mogelijk, zodat het eenvoudig is om verantwoording af te leggen en inzicht bestaat in het handelen en de beweegredenen.
- **Is betrouwbaar.** Houdt zich aan regels, waaronder de statuten reglementen en besluiten van de (inter)nationale bond, en afspraken. Informatie wordt gebruikt voor het doel van de organisatie. Verklaart vertrouwelijke informatie niet voor eigen gewin of ten gunste van anderen te gebruiken.
- **Is zorgvuldig.** Handel met respect en stelt gelijke behandeling voorop. Belangen worden op een correcte wijze gewogen. Zal bestuursbesluiten goed onderbouwen zodat men begrip heeft voor de gekozen richting.
- **Voorkomt de (schijn) van belangenverstrengeling.** Vervult geen nevenfuncties die in strijd zijn, of kunnen zijn met zijn functie en gaat geen financieel belang aan dat in strijd kan zijn met zijn functie.
- **Neemt geen geschenken of giften aan die bestemd zijn om een persoonlijk voordeel te geven.** Geeft uit hoofde van de functie geen geschenken, biedt geen diensten aan tegen vergoeding en doet ook geen beloften om iets te doen of na te laten.
- **Is een voorbeeld voor anderen en onthoudt zich van gedragingen en uitlatingen waardoor de sport in diskrediet wordt gebracht.** Gedraagt zich hoffelijk en respectvol, onthoudt zich van grievende en/of beledigende opmerkingen.
- **Zet zich intensief in om ervoor te zorgen dat alle sporters en begeleiders gebonden zijn aan de relevante regels.** Sporters en begeleiders moeten gebonden zijn om bijvoorbeeld het tuchtrecht van toepassing te laten zijn. Daarnaast is de bestuurder verantwoordelijk om samen met de leden, trainers en ouders gedragsregels voor de eigen vereniging op te stellen .
- **Neemt (meldingen van) onbehoorlijk en/of grensoverschrijdend gedrag serieus.** Zorgt voor een bepaalde mate van alertheid in de organisatie voor onbehoorlijk en/ of grensoverschrijdend gedrag. Treedt adequaat op tegen het schenden van regels en normen door sporters, werknemers, supporters en anderen.
- **Spant zich in om in zee te gaan met integere functionarissen, ondernemers, leveranciers, sponsors, e.a..** Tracht te komen tot een situatie waarin de sportorganisatie intern en extern handelt met personen en organisaties die van onbesproken gedrag zijn. Gaat na of een functionaris van onbesproken gedrag is, vraagt een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en doet onderzoek, in relatie tot de beoogde functie. Verricht onderzoek naar handelspartners, e.a.
- **Is zich bewust van de risico's van matchfixing en handelt voorzichtig.** Zal niet wedden op de sport waar hij/zij bij betrokken is en verstrekt geen informatie, die nog niet openbaar is gemaakt.
- **Ziet toe op de naleving van regels en normen.** Zie toe op de naleving van de reglementen, de huisregels, deze gedragscode en andere normen.

Scheidsrechters en andere officials

Gedragsregels voor een scheidsrechter of official:

- Is **neutraal** bij het leiden of jureren van wedstrijden en **voorkomt de (schijn) van belangenverstrengeling**.
- Gaat **respectvol** om met alle betrokkenen.
- **Zorgt voor een veilige omgeving** in en rond de wedstrijd in samenwerking met de trainers/coaches en begeleiders. Schept een omgeving en een sfeer, waarin sociale veiligheid gewaarborgd is en ook zo wordt ervaren. Houdt zich aan de veiligheidsnormen en -eisen.
- **Organiseert een goede samenwerking** met de andere arbitragefunctionarissen, die in de wedstrijd actief zijn (assistent-scheidsrechters, lijnrechters, jurytafel, etc.).
- **Is dienstbaar**, zowel bij het faciliteren van een sportief verloop van de wedstrijd als bij het uitvoeren van het beleid rond sportief gedrag.
- **Ziet toe op de naleving van regels en normen** in samenwerking met de trainers/coaches en begeleiders. Ziet toe op de naleving van de reglementen, de huisregels, deze gedragscode en andere normen.
- **Is open**. Handelt zo transparant mogelijk, zodat het eenvoudig is om verantwoording af te leggen en inzicht bestaat in het handelen en de beweegredenen.
- **Is een voorbeeld** voor anderen en onthoudt zich van gedragingen en uitlatingen waardoor de sport in diskrediet wordt gebracht, ook bij het gebruik van social media.
- **Neemt geen gunsten, geschenken, diensten of vergoedingen van tegenspelers, trainers/coaches, bestuurders, of derden aan**, om iets te doen of na te laten wat in strijd is met de integriteit van de sport. Wordt iets aangeboden om iets te doen of na te laten, dan meldt hij dit aan het bestuur.
- **Is collegiaal** t.o.v. andere scheidsrechters en officials, ook als hij/zij toeschouwer is bij een collega-scheidsrechter.
- **Is zich bewust van de risico's van matchfixing**. Handelt voorzichtig en meldt eventuele signalen bij de sportbond.
- **Drinkt niet voor en tijdens wedstrijd(en). Drinkt na afloop van de wedstrijd(en) alcohol met mate en drinkt niet wanneer hij/zij met de auto is.**

Trainers, coaches en begeleiders

Gedragsregels voor een trainer, coach of begeleider:

- **Zorgt voor een veilige omgeving.** Schep een omgeving en een sfeer, waarin sociale veiligheid gewaarborgd is en ook zo wordt ervaren.
- **Kent en handelt naar de regels en richtlijnen.** Zorg dat je op de hoogte bent van de regels en richtlijnen én pas ze ook toe.
- **Is zorgvuldig en oprecht bij het vermelden van ervaringen en functies.** Vermeld alle relevante feiten bij de aanstelling als trainer, coach of begeleider.
- **Is zich bewust van machtsongelijkheid en (soms ook) afhankelijkheid en misbruikt zijn positie niet.** Gebruik de positie niet om op onredelijke of ongepaste wijze macht uit te oefenen. Onthoud je van elke vorm van (machts)misbruik, emotioneel misbruik, fysiek grensoverschrijdend gedrag, waaronder seksueel getinte opmerkingen, en aanrakingen en seksueel misbruik. Alle seksuele handelingen, - contacten en - relaties met minderjarigen zijn onder geen beding geoorloofd.
- **Respecteer het privéleven van de sporter.** Dring niet verder in het privéleven van sporters in dan noodzakelijk is. Ga met respect om met de sporter en met ruimtes waarin de sporters zich bevinden, zoals de kleedkamer, de douche of hotelkamer.
- **Tast niemand in zijn waarde aan.** Onthoud je van discriminerende, kleinerende of intimiderende opmerkingen en gedragingen. Maak geen onderscheid naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, seksuele gerichtheid, culturele achtergrond, leeftijd of andere kenmerken. Sluit niemand buiten en wees tolerant.
- **Is een voorbeeld voor anderen en onthoudt zich van gedragingen en uitlatingen waardoor de sport in diskrediet wordt gebracht.** Gedraagt zich hoffelijk en respectvol, onthoudt zich van grievende en/of beledigende opmerkingen.
- **Neemt geen gunsten, geschenken, diensten of vergoedingen aan,** om iets te doen of na te laten wat in strijd is met de integriteit van de sport. Word je iets aangeboden om iets te doen of na te laten, meld dit dan aan het bestuur.
- **Biedt geen gunsten, geschenken, diensten of vergoedingen aan,** om iets te doen of na te laten wat in strijd is met de integriteit van de sport.
- **Ziet toe op de naleving van regels en normen.** Zie toe op de naleving van de reglementen, de huisregels, deze gedragscode en andere normen.
- **Is open en alert op waarschuwingssignalen.** Wees waakzaam en alert op signalen en aarzel niet om signalen door te geven aan het bestuur, de vertrouwens(contact)persoon en/ of contact op te nemen met het vertrouwenspunt sport.
- **Is voorzichtig.** Stel nooit informatie beschikbaar, die nog niet openbaar is gemaakt en kan worden gebruikt voor het plaatsen van weddenschappen. Wed niet op de sport waar jij bij betrokken bent.
- **Drinkt niet voor en tijdens het training geven. Drinkt na afloop van de training alcohol met mate en drinkt niet wanneer hij/zij met de auto is.**
- **Drinkt tijdens het coachen van jeugdteams geen alcohol en maakt een afspraak met jeugdteams dat er geen alcohol wordt gedronken.**
- **Drinkt niet voor en tijdens wedstrijd(en). Drinkt na afloop van de wedstrijd(en) alcohol met mate en drinkt niet wanneer hij/zij met de auto is.**

De sporter

Gedragsregels voor sporters:

- **Is open.** Wanneer je iets wordt gevraagd, iets te doen wat tegen je eigen gevoel, je normen en waarden ingaat, meld dit, bijvoorbeeld bij het bestuur. Voor vragen en meldingen kun je ook terecht bij het vertrouwenspunt sport. Ook wanneer je wordt benaderd om vals te spelen, meld dit.
- **Toont respect.** Voor de tegenstander(s), je teamgenoten, de scheidsrechter, je trainers, de toeschouwers en ieder ander. Let op je taalgebruik en hoe je je aan anderen presenteert. Geef iedereen het gevoel dat hij of zij zich vrij kan bewegen.
- **Respecteert afspraken.** Kom op tijd, meld je (tijdig) af, luister naar instructies en houd je aan de regels.
- **Gaat netjes om met de omgeving.** Maak niets stuk, respecteer ieders eigendommen, laat de kleedkamer netjes achter. Ruim de materialen op. Gooi afval in de afvalbakken.
- **Blijft van anderen af.** Raak buiten de normale sportbeoefening, niemand tegen zijn of haar wil aan.
- **Houdt zich aan de regels.** Lees de reglementen, de huisregels, deze gedragscode en alle andere afspraken, en houd je daar ook aan.
- **Tast niemand in zijn waarde aan.** Pest niet. Onthoud je van discriminerende, kleinerende of intimiderende opmerkingen en gedragingen. Sluit niemand buiten en wees tolerant.
- **Discrimineert niet.** Maak geen onderscheid naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, seksuele gerichtheid, culturele achtergrond, leeftijd of andere kenmerken.
- **Is eerlijk en sportief.** Speel niet vals, gebruik geen verbaal of fysiek geweld, gebruik geen doping. Doe niet mee aan het fixen van een wedstrijd, competitie of record. Fix ook geen sportmoment, zoals de eerste uitgooi.
- **Meldt overtredingen van de gedragscode.** Meld overtredingen van deze code bij het bestuur en/of de vertrouwenscontactpersoon van de sportvereniging. Voor vragen en meldingen kun je ook terecht bij het vertrouwenspunt sport.
 - NB: Zijn bepaalde feiten vertrouwelijk met je gedeeld schendt dan dit vertrouwen niet. Wanneer echter de belangen van een lid ernstig in het geding zijn, raadpleeg dan een derde, bel bijvoorbeeld met het vertrouwenspunt sport.
- **Drinkt niet voor de training, wedstrijd, toernooi of sportactiviteit. Drinkt na afloop van de training, wedstrijd, toernooi of sportactiviteit alcohol met mate en drinkt niet wanneer hij/zij met de auto is.**

Vertrouwenscontactpersoon

Voor uw veiligheid maar ook die van de leden en de kinderen die lessen en trainingen van ons ontvangen is dit protocol tot stand gekomen. We hebben onze richtlijnen afgeleid van de regels van de gemeente Utrecht, de richtlijnen zoals vastgelegd door de NOC NSF, KNZB en de NCS maar ook zijn deze gebaseerd op de gedragscode Zwembadbranche en het handboek Licentiehouders ZwemABC van de NRZ.

We hebben regelmatig overleg met het management van De Kwakel, dus van de gemeente. Hierbij staan punten als veiligheid en kwaliteit dan ook voorop. We volgen de ontwikkelingen en daar wordt dit document dan ook op aangepast.

Het management van De Kwakel organiseert jaarlijks een ontruimingsoefening. Indien wenselijk kunt u via het secretariaat een kopie van het ontruimingsplan opvragen. Ook kunt u indien wenselijk meedoen aan de ontruimingsoefening die jaarlijks door de gemeente wordt georganiseerd in de Kwakel.

Bij vertrouwelijke situaties of sociaal gevoelige omstandigheden maar ook bij intimidatie of verkeerde bejegening kan dat ten alle tijden gemeld worden bij een Vertrouwenscontactpersoon van de vereniging. De contactgegevens van de interne VCP staan op de website van de vereniging.

Indien wenselijk kan er ook gebruik gemaakt worden van een externe vertrouwenspersoon. Hierbij de contact gegevens:

KNZB

De VCP van de KNZB is beschikbaar voor haar zwemverenigingen en individuele leden.

Tel: 06-53735958 - Marjolein de Gelder

Mail: vcp@knzb.nl

NOC*NSF

Indien de VCP van de KNZB niet bereikbaar is of u doet u uw verhaal liever bij een mannelijke vertrouwenscontactpersoon dan kan er ook contact worden opgenomen met het Centrum Veilige Sport. Het centrum veilige sport is alle werkdagen bereikbaar en heeft ook mannelijke vertrouwenspersonen waar u terecht kunt.

Centrum Veilige Sport (0900 – 202 55 90) of via <https://centrumveiligesport.nl/contact>

Omschrijving seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen en sanctiebeleid

Onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen verstaan wij: Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en / of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding (volwassene-kind, hulpverlener-cliënt, leerkracht-leerling, trainer-pupil, leiding-jeugd lid, e.d.); en / of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht. Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder seksueel grensoverschrijdend gedrag met minderjarigen, kunnen worden gesanctioneerd door een

tuchtrechtprocedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden. De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van vrijwilligerswerk met minderjarigen door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen. Seksueel grensoverschrijdende gedragingen met minderjarigen waarvan het bestuur oordeelt dat deze vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Verklaring Omtrent Gedrag

Zwemvereniging Utrecht vindt het belangrijk dat haar leden in een veilig klimaat kunnen sporten. Helaas komt het voor dat mensen in de sport misbruik maken van hun positie. Jaarlijks komen er meerdere gevallen van Seksuele Intimidatie in de sport aan het licht.

Zwemvereniging Utrecht is lid van zowel de KNZB als de NCS en beide bonden ondersteunen ook het sporten in een veilig klimaat. Zij ondersteunen ook bij de preventie. Eén van de maatregelen die genomen kan worden ter preventie van Seksuele Intimidatie is het invoeren van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Het invoeren van een VOG binnen de sport geeft meer zekerheid over het verleden van personen en vermindert de kans dat iemand, die eerder in de fout is gegaan met kinderen, een daaraan gerelateerde functie binnen de sport kan uitoefenen.

Daarom zijn wij van mening dat, ook al is iemand al jaren betrokken bij onze zwemactiviteiten en al getest op betrouwbaarheid, een verklaring omtrent gedrag een goede aanvulling is. Een verklaring omtrent gedrag is niet voor alle kaderleden van toepassing echter wel voor de volgende:

- Kader, trainers en lesgevers die lesgeven aan kinderen tot 18 jaar denk aan:
 - Lesgever elementair zwemmen, jeugdtrainer, teambegeleider jeugdteam, trainster synchroon zwemmen, leider wedstrijd ploeg wedstrijdzwemmen enz.
- Jeugdcoördinator of andere contactpersoon mbt jeugd denk aan:
 - Vrijwilligerscoördinator die werkt met minderjarige vrijwilligers, Bestuurslid van een jeugdtak, jeugdcoördinator
- Vrijwilliger ondersteunende activiteiten denk aan:
 - Vrijwilliger bij zomerkampen/trainingskampen, vaste chauffeur van jeugdselectie, teammanager van een jeugdteam
 - Jeugdscheidsrechters/spelleiders
 - Juryleden waterpolowedstrijden
 - Officials bij zwemwedstrijden

Indien het bestuur van mening is dat u onder een van de genoemde categorieën valt dan ontvangt u hiervoor een uitnodiging. In deze brief/folder staat op basis van welke functie de VOG voor u van toepassing is. Tijdelijk worden de kosten geheel door de overheid vergoed, daarvoor is het wel van belang om verschillende stappen te doorlopen en deze ook te volgen conform voorschrift omdat anders de vergoeding niet gehonoreerd zal worden.

We hanteren het screeningsprofiel wat vereist wordt conform de richtlijnen van het handboek licentie Zwem ABC. Hierin wordt bepaald dat het screeningsprofiel onderwijs wordt gehanteerd vanaf 1-9-2014.

Indien u van ons geen verzoek krijgt tot het aanvragen van een VOG dan staat het u vrij om dit wel zelf te doen. We verzoeken u dan wel dit te melden bij het bestuur zodat we weten dat u in het bezit bent van een VOG, de kosten kunnen dan echter niet door de vereniging vergoed worden.

Protocol Toezichthouder

Conform de huurovereenkomst en de daarin gemaakte afspraken met de Gemeente Utrecht zijn wij, Zwemvereniging Utrecht, verplicht om bij alle uren dat we het badwater huren er op toe te zien dat er (voldoende) toezichthouders zijn.

Een toezichthouder dient ouder dan 18 jaar en in bezit te zijn van een geldig certificaat Zwemmend redden voor Zwembaden of aantoonbaar vergelijkbaar document.

Zwemvereniging Utrecht zorgt jaarlijks en zo nodig vaker voor de verzorging van de cursussen. Standaard is het certificaat 2 jaar geldig. Indien er binnen 2 jaar een 3 maanden een verlenging wordt aangevraagd dan is het certificaat opnieuw geldig voor 2 jaar en hoeft er maar een klein deel van het examen afgenomen te worden. Ben je later, dan is herhaling van de gehele cursus inclusief examen van toepassing.

Voor een overzicht van de gestelde eisen van het certificaat Zwemmend redden voor Zwembaden kan er contact opgenomen worden met het secretariaat. Via de voorzitter van uw discipline of via het bestuur ontvangt u informatie over de cursussen die we jaarlijks aanbieden.

Leden mogen het bad pas betreden indien er minimaal 1 toezichthouder aanwezig is. Indien er geen bevoegde toezichthouder aanwezig is moeten de leden wachten in de hal totdat er een bevoegde toezichthouder is gearriveerd. Voor jeugdtrainingen en of lessen streven we er naar dat er altijd twee trainers aanwezig zijn in het bad, waarvan minimaal één in bezit van een certificaat Zwemmend Redden voor Zwembaden.

Klachtenprotocol

Wat verstaat Zwemvereniging Utrecht onder incidenten en klachten?

Bij Zwemvereniging Utrecht onderscheiden we 4 type incidenten:

Onheuse bejegening

- Elke vorm van verbale bejegening die wordt ervaren als niet passend in de context en/of beledigend.

Seksueel grensoverschrijdend gedrag

- Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, nonverbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en/of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding (volwassene-kind, trainer-pupil, leiding-jeugdlid, e.d.); en/of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Diefstal

- Eigendommen wegnemen van anderen of eigendommen van Zwemvereniging Utrecht wegnemen/meenemen zonder vooraf gegeven toestemming.

Geweld

- Incidenten met geweld, verbaal of fysiek, waarbij door een kaderlid, het badpersoneel of extern door beveiliging of politie ingegrepen moest worden.

Letsel

- Letsel waarvoor behandeling ter plekke of in een zorginstelling noodzakelijk is. Denk aan inroepen ambulance of behandeling bij een spoedeisende hulp van een ziekenhuis.
- Letsel die ter plekke behandeld kon worden hoeft niet gemeld te worden behalve als er sprake is van een tekortkoming, denk daarbij aan hulp van badpersoneel wat er niet was maar wel wenselijk of ontbreken van materiaal, denk aan verband of pleisters.

Melden van klachten

Alle incidenten en klachten die betrekking hebben op de lessen en trainingen gegeven door een kaderlid van ZV Utrecht, of die onder de verantwoordelijkheid vallen van ZV Utrecht dienen per omgaande gemeld te worden bij het secretariaat van het bestuur.

Secretariaat ZV Utrecht, secretaris@zvutrecht.nl of 030-2581740

Terugkerende of herhaaldelijke klachten

Indien er meerdere klachten tegelijk of binnen korte tijd worden ontvangen betreft een bepaald onderdeel, persoon en/of kaderlid, dan volgt er een gesprek met het Dagelijks Bestuur. Eventueel kunnen er dan maatregelen getroffen worden vanuit het Dagelijks Bestuur voor het de betreffende disciplines of het kaderlid.

Klachtafhandeling

Klacht gericht aan kader- of commissielid

Klachten gericht aan een kaderlid of commissielid dienen besproken te worden binnen de betreffende commissie en als dat niet kan wachten per omgaande met de betreffende coördinator of voorzitter van de betreffende discipline. Indien een klacht tussentijds wordt behandeld en opgelost dient wel altijd in de eerstvolgende commissievergadering de klacht besproken te worden c.q. genotuleerd inclusief gemaakte afspraken en oplossingen. Kopieën van brieven of klachten worden altijd ter archivering aan het secretariaat van de vereniging aangeboden (secretariaat ZV Utrecht, secretaris@zvutrecht.nl).

Klacht over bestuur(slid)

Klachten gericht aan het bestuur of een bestuurslid dienen besproken te worden binnen het bestuur c.q. dagelijks bestuur. Indien nodig komt het dagelijks bestuur tussentijds bijeen en wordt de betreffende klacht achteraf in het bestuur behandeld. Gemaakte afspraken en eventuele sancties of oplossing worden schriftelijk vastgelegd.

Registratie van klachten

Logboek

Klachten worden per seizoen bijgehouden door het secretariaat in een logboek. Periodiek worden de klachten besproken en geëvalueerd indien nodig vervolgspraken of acties gedaan. Op de website staat de klachtenprocedure zoals die gehanteerd wordt bij Zwemvereniging Utrecht.

Registratieformulier klachten en incidenten

Per klacht wordt bijgehouden op dit formulier welke acties zijn uitgevoerd en wanneer deze zijn uitgevoerd. Dit formulier is verkrijgbaar bij het secretariaat van Zwemvereniging Utrecht.

Ongevallenformulier bij letsel persoon niet lid van een zwembond

Het ongevallenformulier dient ingevuld te worden in het geval er letsel is bij een persoon die geen lid is van de zwembond KNZB. Dit kan zich voordoen bij personen die letsel oplopen tijdens proeftrainingen of personen die letsel oplopen als gast bij een activiteit georganiseerd door Zwemvereniging Utrecht.

Ongevallenmeldingsformulier bij letsel persoon lid van zwembond KNZB

Het ongevallenformulier dient ingevuld te worden in het geval er letsel is bij een persoon die lid is van de zwembond KNZB.

Alle formulieren zijn op te vragen bij het secretariaat van Zwemvereniging Utrecht of bij de tafel van Zwemvereniging Utrecht in zwembad De Kwakel.

Klachtenprocedure

Mondelinge klachten

Alle klachten dienen serieus genomen te worden. Zijn het klachten c.q. verbeterpunten die mondeling worden gedaan dan kan dat via de betreffende commissie besproken en eventueel opgelost c.q. verbeterd worden.

Klacht mondeling, ontvanger kan ieder lid van ZVU zijn:

- I. Klacht wordt aangehoord en niet inhoudelijk op ingegaan
- II. Verzoek doen aan klager om de klacht alsnog per mail of anders schriftelijk te voorwoorden. Kan dat niet en moet er wel melding gedaan worden dan mondeling terugkoppeling aan een bestuurslid of verwoorden van de klacht per mail
- III. Klacht wordt alsnog schriftelijk ontvangen/verwerkt en dan doorgestuurd aan het secretariaat
- IV. Dan stappen volgen vanaf punt 1 onder schriftelijke klacht.

Schriftelijke klachten

Alle schriftelijke klachten dienen schriftelijk bevestigd en beantwoord te worden.

Klacht per mail, ontvanger secretariaat:

- 1) Mail wordt doorgestuurd aan bestuurslid betreffende discipline met cc aan voorzitter.
- 2) Secretariaat stuurt een bevestigingsmail aan de klager.
- 3) Klacht wordt inhoudelijk beoordeeld binnen 3 dagen na ontvangst en er wordt een inschatting gemaakt of: er direct gevolgen zijn voor een lid of kaderlid, of er nog achtergrondinformatie opgevraagd moet worden of gesprekken met andere aanwezigen bijvoorbeeld, of dat een klacht doorgestuurd moet worden, bijvoorbeeld aan gemeente.
- 4) Klacht wordt afhankelijk van de omvang in de commissievergadering besproken, bij DB gemeld of er wordt binnen een week een gesprek met de klager gepland om de klacht te bespreken.
- 5) Hetgeen besproken wordt vastgelegd in een gespreksverslag, een notulen van een commissie vergadering en of DB verslag.
- 6) Er worden vervolgspraken gemaakt met klager en verslagen worden gemeld en besproken in de eerstvolgende bestuursvergadering.
- 7) Evaluatie en verbeterpunten worden besproken en na 3 maanden nogmaals op agenda bestuursvergadering besproken.

Voorbeeld bevestiging ontvangst klacht

Beste (naam lid),

We hebben op (datum) je klacht ontvangen. Je klacht is doorgestuurd aan (naam bestuurslid/de gemeente of welke commissie). Daar zullen we de klacht verder bekijken en zo spoedig mogelijk contact opnemen met jou/diegene waar het om gaat.

Een klacht moet wel altijd zorgvuldig bekeken worden, daarom kan het even duren voordat we inhoudelijk kunnen reageren. Als je vragen hebt kun je altijd contact opnemen met (naam persoon) of via het secretariaat (secretaris@zvutrecht.nl).

In ieder geval bedankt voor het melden,

Met vriendelijke groet,