

KLACHTENREGELING NEDERLANDSPORT

Artikel 1

1. Iedereen die ontevreden is over onze organisatie kan daarover een klacht indienen.
2. Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid van één van de sportorganisaties die aangesloten is bij NederlandSport over één of meerdere personen en/of diensten. Een klacht kan gaan over dienstverlening van werkorganisatie NederlandSport of de diensten van één van onze samenwerkingspartners die via NederlandSport worden afgenomen.

Artikel 2

1. Een klacht dient schriftelijk (per gewone post of per e-mail aan klachten@nederlandsport.org) te worden ingediend bij de klachtencommissie onder vermelding van:
 - een summier en zakelijke omschrijving van het probleem.
 - de eigen naam (van de klager) en betrokkene(n);
 - de ter zake door de klager ondernomen stappen en de eventuele daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken. Deze stukken worden alsdan aan de klachtenbehandelaar overgelegd.
2. Indien niet is voldaan aan een van de eisen gesteld in lid 1, wordt de klager gedurende een termijn van twee weken in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen. De behandeltermijn wordt alsdan met twee weken verlengd.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij in combinatie met c.q. ter ondersteuning van (een) andere niet-anonieme klacht(en). In dat geval wordt de anonieme klacht aangemerkt als een anonieme getuigenis van een derde.
4. Het bestuur benoemt (de leden van) de klachtencommissie. De (leden van) klachtencommissie kan bestaan uit één of meerdere externe(n).

Artikel 3

Een klacht is tijdig indien de klager binnen drie jaar nadat het laatste voorval inzake het probleem heeft plaatsgevonden, de klacht schriftelijk heeft ingediend bij de klachtencommissie. Deze termijn geldt niet, indien het een voorval betreft dat mogelijk tevens een strafbaar feit inhoudt.

Artikel 4

Een klacht kan tot het moment waarop de klachtencommissie het onderzoek heeft beëindigd worden ingetrokken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht onmiddellijk beëindigd.

Artikel 5

1. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager zo snel mogelijk een schriftelijke (per gewone post of per e-mail) ontvangstbevestiging.
2. Uiterlijk binnen een week beslist de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Dit wordt terstond aan de klager medegedeeld.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit uitdrukkelijk gemotiveerd. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt de klager tevens een uitnodiging voor een hoorgesprek.
4. De klager kan aangeven af te willen zien van een hoorgesprek.
5. Na ontvankelijk verklaring van de klacht wordt de aangeklaagde door de klachtencommissie op de hoogte gesteld van de klacht. Dit geschiedt door toezending van een afschrift van de klacht.
6. Indien de klacht zich richt tot een persoon die betrokken is bij de klachtenbehandeling, dan zal de desbetreffende persoon niet deelnemen aan de beraadslaging en besluitvorming over alles wat met de behandeling van de klacht te maken heeft.

Artikel 6

Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:

- a. de klacht niet voldoet aan hetgeen in artikel 1 van deze klachtenregeling is omschreven, of
- b. de klacht niet schriftelijk is ingediend binnen de termijn die in artikel 3 van deze klachtenregeling is genoemd (tenzij anders wordt besloten).

Artikel 7

1. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijk verklaarde klacht door klager en aangeklaagde, afzonderlijk van elkaar, te horen. Voorts is de klachtencommissie bevoegd anderen (derden/getuigen) te horen, al dan niet op verzoek van klager en aangeklaagde.
2. Van iedere hoorzitting door de klachtencommissie wordt een verslag gemaakt dat door de gehoorde voor akkoord dient te worden ondertekend, al dan niet voorzien van kanttekeningen. Indien een betrokkene weigert te tekenen, dient de reden hiervan opgenomen te worden in het verslag. Dit geldt evenzeer voor degene die een anonieme getuigenis aflegt. De klager heeft de mogelijkheid om correcties in het verslag aan te brengen over de formulering van de klacht.
3. Gedurende het onderzoek kunnen uitsluitend de leden van de klachtencommissie, klager, aangeklaagde en degene die hen ondersteunt, te weten de vertrouwenspersoon en/of raadsman/raadvrouw, kennisnemen van alle ondergetekende verslagen. De klachtencommissie is bevoegd om in het belang van het onderzoek te bepalen dat inzage op een bepaald tijdstip niet opportuun is. Indien sprake is van een anonieme getuige, kan slechts kennis worden genomen van de inhoud van de getuigenis, zonder dat de identiteit van getuige kenbaar wordt gemaakt.

Artikel 8

De klachtencommissie kan het bestuur tussentijds adviseren tot het treffen van een tijdelijke maatregel.

Artikel 9

De klachtencommissie brengt binnen één maand nadat een klacht is ingediend een schriftelijke verklaring uit aan het bestuur. Deze termijn kan met ten hoogste één maand worden verlengd. Een besluit hiertoe wordt gemotiveerd en onverwijld ter kennis gebracht van klager, aangeklaagde en het bestuur.

Artikel 10

1. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door de klachtencommissie desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een raadsman/-vrouw.
2. Zij dienen hierop door de klachtencommissie gewezen te worden bij de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting.

Artikel 11

1. Klager, aangeklaagde en getuigen/derden dienen het aan hen toegekomen verslag van het horen uiterlijk binnen een week na ontvangst van het verslag aan de klachtencommissie ondertekend teruggestuurd te hebben. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld voor akkoord zonder kanttekeningen, tenzij betrokkene zich kan beroepen op overmacht. De reden van verhindering dient gemotiveerd aan de klachtencommissie te worden kenbaar gemaakt, die vervolgens beslist of het niet kunnen voldoen aan deze verplichting wordt geaccepteerd. In het laatste geval wordt een nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen het verslag moet worden teruggestuurd.

Artikel 12

1. Alle zittingen, zowel ten tijde van het onderzoek als bij de behandeling van de klacht, zijn besloten.
2. Eenieder, inclusief de klachtencommissie, die bij een onderzoek omtrent de klacht betrokken is/wordt, is verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten omtrent hetgeen met hem/haar is besproken c.q. aan de orde is gesteld.

Artikel 13

1. Binnen twee weken na afronding van het onderzoek zendt de klachtencommissie aan het bestuur een rapport van haar bevindingen omtrent de al dan niet gegrondheid van de klacht.
2. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, kan de klachtencommissie tevens een advies uitbrengen aan het bestuur omtrent de door te overwegen maatregelen tegenover de aangeklaagde.
3. Een klacht is gegrond, indien het voldoende aannemelijk is dat het probleem heeft plaatsgevonden en in overwegende mate te verwijten is aan de aangeklaagde.
4. Het rapport van bevindingen en het eventuele advies dienen deugdelijk gemotiveerd te zijn en bevat de verslagen van de gevoerde hoorgesprekken.

5. De klachtencommissie stelt de klager en aangeklaagde op de hoogte van het feit dat zij het rapport van bevindingen en het eventuele advies naar het bestuur heeft gezonden.
6. De klachtencommissie is tevens bevoegd om het bestuur aanbevelingen te doen, die in verband staan met de klacht en/of gevolgen van de klacht.

BESLISSING BESTUUR

Artikel 14

1. Het bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie een beslissing.
2. Indien het bestuur niet beslist overeenkomstig het advies aan de klachtencommissie, doet het dit bij gemotiveerd besluit.
3. het bestuur brengt zijn beslissing binnen een week ter kennis van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde. Klager en aangeklaagde ontvangen tevens het rapport van bevindingen en het eventuele advies van de klachtencommissie.
4. Tegen de beslissing is geen bezwaar of beroep mogelijk.

Artikel 15

Indien en voor zover de klachtencommissie bij haar onderzoek tot de constatering gekomen is dat een klacht ongegrond is maar duidelijk vanuit kwaadwilligheid van de klager jegens aangeklaagde is ingediend, stelt zij het bestuur hiervan onmiddellijk in kennis met daarbij de gronden waarop deze constatering berust.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 16

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur een geanonimiseerd overzicht uit van het aantal en de aard van de klachten en de uitspraken die daarover zijn gedaan.

Artikel 17

De klagers, vertrouwenspersonen, de interne leden van de klachtencommissie mogen niet wegens het indienen van een klacht of in verband met hun functie als vertrouwenspersoon, als lid van de klachtencommissie worden benadeeld in hun (rechts-)positie.

Artikel 18

De dossiers van de klachtencommissie worden bewaard in het archief van het secretariaat van de klachtencommissie. Zij worden vijf jaar na de gedane uitspraak door de secretaris uit het archief verwijderd en vervolgens vernietigd, tenzij het gaat om klachten die tevens een strafbaar feit bevatten of waaromtrent nog een juridische procedure loopt.

SLOTBEPALINGEN

De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur en treedt voor het eerst in werking op 01-11-2023.