

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

HOOFDSTUK 9 KLACHTENREGELING

INHOUDSOPGAVE

9.0.	ALGEMEEN	HR9-2
9.0.01.	Afkortingen	HR9-2
9.0.02.	Begripsbepalingen	HR9-2
9.1.	KLACHTENREGELING	HR9-3
9.1.01	Doel <u>en reikwijdte</u> van de klachtenregeling	HR9-3
9.1.02.	Definitie	HR9-3
9.1.03.	<u>Indienen van klachten</u>	HR9-3
9.1.04.	Vereenvoudigde afdoening	HR9-4
9.1.05.	Klachtenbehandeling	HR9- <u>54</u>
9.1.06.	Intrekken van een klacht	HR9-5
9.1.07.	De <u>beslissinguitspraak</u>	HR9-5
9.1.08.	<u>Behandeling aanbeveling(en) Bestuursbesluit</u>	HR9- <u>65</u>
9.1.09.	Registratie van klachten	HR9-6
9.1.10.	Archivering van klachten	HR9-6
9.1.11.	Evaluatie en rapportage	HR9-6
9.1.12.	Overige bepalingen	HR9- <u>76</u>



9.0. ALGEMEEN

Dit hoofdstuk bevat de klachtenregeling van de KNGU.

9.0.01. Afkortingen

Dit hoofdstuk kent geen afkortingen anders dan die in hoofdstuk 1 zijn benoemd.

9.0.02. Begripsbepalingen

Dit hoofdstuk kent geen begripsbepalingen anders dan die in hoofdstuk 1 zijn benoemd, behoudens de definitie van 'klacht' zoals opgenomen in artikel 9.1.02.

9.1. KLACHTENREGELING

9.1.01. Doel en reikwijdte van de klachtenregeling

Dit reglement is van toepassing op klachten ten aanzien van de dienstverlening van de KNGU. Niet onder deze klachtenregeling vallen klachten over overtreding van de regelgeving van de KNGU, het dopingreglement, wedstrijdvervalsing, grensoverschrijdend gedrag of seksuele intimidatie. Hiervoor kan een procedure worden aangespannen bij het ISR. Of hiervoor kan een melding worden gedaan bij de vertrouwenscontactpersoon van de club of bond. Zie hoofdstuk 7 van het huishoudelijk reglement. Ook vallen klachten over vrijwilligers van de bij de KNGU aangesloten clubs buiten deze klachtenregeling.

Het doel van de klachtenregeling is vierledig:

- de klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en inzichtelijke werkwijze met betrekking tot de afhandeling van klachten;
- de klachtenregeling geeft inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden ingediendgedeponeerd en openheid over de wijze waarop de klacht wordt behandeld;
- de klachtenregeling ziet opgerandeert een zorgvuldige behandeling van een ingediendgedeponeerde klacht;
- de klachtenregeling verschaft inzicht in de omvang en aard van de klachten over de dienstverlening.

9.1.02. Definitie

Als klacht wordt gedefinieerd:

- eEen schriftelijke uiting (waaronder voor deze regeling tevens wordt begrepen een per e-mail ingediende uiting) formele uiting van onvrede door een lid van de KNGU over een gedraging, handeling en/of nalaten van de KNGU of van een persoon die (al dan niet als vrijwilliger) onder verantwoordelijkheid van de KNGU werkzaamheden verricht werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de KNGU. Hieronder wordt mede verstaan: elke vorm van discriminatie op grond van levensovertuiging, ras of geaardheid die de klager ondergaat.

9.1.03. Indienen van klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij:

- ~~a.~~ De directeur van de KNGU voor zover het gaat om klachten ten aanzien van medewerkers en vrijwilligers werkzaam binnen de organisatie van het Bondsbureau van de KNGU.
- a. De directeur van de KNGU voor zover het gaat om klachten ten aanzien van ~~ten aanzien van~~ medewerkers en vrijwilligers werkzaam binnen en voor de organisatie van het Bondsbureau van de KNGU.
- b. Het Bondsbestuur ~~van de KNGU~~ voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van de directeur. ~~van vrijwilligers van de KNGU of een klacht over de~~ namens
- ~~b.c.~~ De Bondsraad / c.q. een afvaardiging van de Bondsraad ~~van de KNGU~~ voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van of namens het Bondsbestuur.

De onder a, ~~en b~~ en c bedoelde instanties worden hierna genoemd: de klachteninstantie.

2. De klacht bevat tenminste:
- de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de naam van de beklagde of namen van de beklagden;
 - ~~naam, adres en~~ contactgegevens van de klager;
~~e.~~ een handtekening (ook als de klacht per e-mail wordt ingediend).
3. Een klacht kan ingediend worden uiterlijk één maand nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel de klager bekend zijn geworden.
- 3.
4. ~~Indien een klacht niet aan de juiste klachteninstantie is gericht, dan zal de klachteninstantie die de klacht heeft ontvangen de klacht zo spoedig mogelijk naar de juiste klachteninstantie, zoals bedoeld in lid 1, doorsturen.~~

9.1.04. Vereenvoudigde afdoening

- Op de ingediende klacht wordt door de klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
- De klachteninstantie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften zoals bedoeld in artikel 9.1.03.
- Indien niet is voldaan aan de vormvoorschriften, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- De klachteninstantie hoeft de klacht niet in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de feiten of gedraging kennelijk onvoldoende is. Dit is ter uitsluitende en discretionaire beoordeling van de klachteninstantie.
- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht bericht.
- Indien de klachteninstantie daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon worden samengevoegd.

9.1.05. Klachtenbehandeling

1. Na ontvangst van de klacht informeert de klachteninstantie de klager en de beklaagde(n) binnen vier weken over de inhoud van de klacht, het feit dat de klacht wordt onderzocht en over de te volgen procedure.
2. De klachteninstantie onderzoekt de klacht door klager en beklaagde te horen. Dit horen vindt plaats binnen tien weken nadat de klacht is ontvangen en kan zowel schriftelijk als mondeling, dit ter beslissing van de klachteninstantie.
3. De klachteninstantie bepaalt plaats en tijdstip van dit ~~horene~~ hoorzitting.
4. De klachteninstantie bepaalt of de klager en beklaagde al dan niet buiten elk ~~cars~~ anders aanwezigheid worden gehoord.
5. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
6. Van het horen wordt verslag gemaakt. Het verslag bevat;
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.Voor het maken van het verslag kan de klachteninstantie zich doen bijstaan door een derde.
7. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- ~~8.~~ Indien de beklaagde weigert mondeling te worden gehoord, zal de klachteninstantie de beklaagde een termijn stellen van één week om schriftelijk op de klacht te reageren. Na afloop van die termijn zet de klachteninstantie het onderzoek voort.
- ~~8.~~
- ~~9.~~ De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachteninstantie en degenen die van de klacht en de behandeling daarvan kennisnemen en wordt alleen openbaar gemaakt indien de wetgeving dit verplicht.
- ~~9.~~
- ~~10.~~ Lopende het onderzoek kunnen klager en beklaagde inzage krijgen in alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

9.1.06. Intrekken van een klacht

1. De klager kan te allen tijde de klacht intrekken, in welk geval de klachteninstantie de klacht seponeert of de behandeling daarvan zelfstandig voortzet, dit ter uitsluitende keuze van de klachteninstantie.
2. De klachteninstantie stelt de beklaagde daarvan schriftelijk op de hoogte.

9.1.07. De beslissinguitspraak

1. De beslissing van de klachteninstantie wordt op schrift gesteld en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
2. De klachteninstantie kan in de schriftelijke beslissing tevens een aanbeveling doen over de door ~~het bestuur van~~ de KNGU te treffen incidentele of structurele maatregelen.
3. De beslissing van de klachteninstantie wordt binnen vier weken nadat beide partijen zijn gehoord schriftelijk medegedeeld aan de klager en, de beklaagde, ~~en het bestuur van de KNGU~~. Deze termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtinstantie met redenen omkleed aan de klager en, de beklaagde, ~~en het bestuur van de KNGU~~. De beslissing wordt tevens ter kennis gebracht aan de directeur, voor het doel zoals genoemd in artikel 9.1.10 en 9.1.11.
4. Tegen de beslissing van de klachteninstantie kan geen beroep worden ingesteld.

9.1.08. Behandeling aanbeveling(en) Bestuursbesluit

Indien de beslissing een aanbeveling zoals bedoeld in artikel 9.1.07, lid 2 bevat, agendeert de directeur van de KNGU dit onderwerp ter bespreking binnen het orgaan dat kan beslissen over de aanbeveling. De KNGU doet ~~het bestuur van de KNGU~~ na de bespreking hierover mondeling of schriftelijk verslag aan binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke beslissing aan de klager, de beklaagde en de klachteninstantie, tenzij deze hiervan al op de hoogte zijn, dit naar het oordeel van het orgaan niet meer opportuun is, of wanneer dit als gevolg van de te betrachten vertrouwelijkheid niet kan worden gedaan. schriftelijk en gemotiveerd mee of de aanbeveling wordt opgevolgd, dan wel of al dan niet andere maatregelen worden getroffen.

9.1.09. Registratie van klachten

De directeur van de KNGU registreert de klachten die zijn binnengekomen en die op verzoek van de klager volgens de klachtenprocedure worden behandeld verwerkt in een klachtenregister.

9.1.10. Archivering van klachten

Een klacht wordt gearchiveerd door de directeur van de KNGU, nadat daarop schriftelijk is beslist. Het klachtendossier bevat:

- de klachtenbrief;
- alle interne en externe correspondentie over de klacht;
- de beslissing.

9.1.11. Evaluatie en rapportage

Jaarlijks rapporteert de directeur van de KNGU aan het Bondsbestuur over de uitvoering van de klachtenregeling.

Het rapport bevat:

- het aantal klachten, uitgesplitst naar afdeling en werksoort;
- de aard van de klachten;
- de corrigerende en/of preventieve maatregelen naar aanleiding van klachten (genomen of voorgesteld);
- een evaluatie van de procedure op aantal, doorlooptijd en effectiviteit.

Het Bondsbestuur stelt het rapport ~~op vast en dient het rapport in~~ ter kennisgeving aan de Bondsraad als onderdeel van het jaarverslag indien er sprake is van aanpassing in beleid. Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen, noch naar klagers, noch naar betrokken medewerkers.

9.1.12. Overige bepalingen

1. Het Bondsbestuur ~~van de KNGU~~ draagt zorg voor voldoende bekendmaking van deze klachtenregeling.
2. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot een andere conform de sportrechtspraak van de KNGU bevoegde instantie.
3. Behandeling van een klacht is kosteloos.
~~3.~~