

# 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 en reikwijdte van de klachtenregeling	HR9-3
9.1.02.	Definitie	HR9-3
9.1.03.	Indienen van klachten	HR9-3
9.1.04.	Vereenvoudigde afdoening	HR9-4
9.1.05.	Klachtenbehandeling	HR9-5
9.1.06.	Intrekken van een klacht	HR9-5
9.1.07.	De beslissing	HR9-5
9.1.08.	Behandeling aanbeveling(en)	HR9-6
9.1.09.	Registratie van klachten	HR9-6
9.1.10.	Archivering van klachten	HR9-6
9.1.11.	Evaluatie en rapportage	HR9-7
9.1.12.	Overige bepalingen	HR9-7



**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 ingediend en openheid over de wijze waarop de klacht wordt behandeld;
- de klachtenregeling ziet op een zorgvuldige behandeling van een ingediende klacht;
- de klachtenregeling verschaft inzicht in de omvang en aard van de klachten over de dienstverlening.

**9.1.02. Definitie**

Als klacht wordt gedefinieerd:

- een schriftelijke uiting (waaronder voor deze regeling tevens wordt begrepen een per e-mail ingediende uiting) van onvrede door een lid van de KNGU over een gedraging, handeling en/of nalaten van een persoon die (al dan niet als vrijwilliger) onder verantwoordelijkheid van de KNGU werkzaamheden verricht 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 en voor de organisatie van het Bondsbureau van de KNGU.

- b. Het Bondsbestuur voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van de directeur.
- c. De Bondsraad / c.q. een afvaardiging van de Bondsraad voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van of namens het Bondsbestuur.

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

- 2. De klacht bevat tenminste:
  - a. de dagtekening;
  - b. een omschrijving van de klacht;
  - c. de naam van de beklagde of namen van de beklagden;
  - d. 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.
- 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**

- 1. Op de ingediende klacht wordt door de klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
- 2. 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.
- 3. Indien niet is voldaan aan de vormvoorschriften, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- 4. De klachteninstantie kan besluiten tot een vereenvoudigde afdoening van de klacht indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de feiten of gedraging gering is. Dit is ter uitsluitende en discretionaire beoordeling van de klachteninstantie. Bij het besluit tot een vereenvoudigde afdoening van de klacht kan de klachteninstantie direct beslissen op de klacht zonder aan de formele vereisten te hoeven voldoen zoals bepaald in artikel 9.1.05 en artikel 9.1.07 lid 1. De klager ontvangt in dit geval zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht, waarbij wordt medegedeeld dat besloten is tot een vereenvoudigde afdoening met daarbij de beslissing (gegrond (geheel of gedeeltelijk) of ongegrond).
- 5. Indien de klachteninstantie niet bevoegd is van de klacht kennis te nemen, bericht de klachteninstantie de klager daarover uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.
- 6. Indien meerdere klachten betrekking hebben op hetzelfde geval, kan de klachteninstantie deze klachten samenvoegen en als één klacht behandelen.

**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 horen.
4. De klachteninstantie bepaalt of de klager en beklaagde al dan niet buiten elkaars 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.
9. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachteninstantie en degenen die van de klacht en de behandeling daarvan kennismaken en wordt alleen openbaar gemaakt indien de wetgeving dit verplicht.

**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 beslissing**

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 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. Deze termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtinstantie met redenen omkleed aan de klager en de beklaagde. 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)**

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 na de bespreking hierover mondeling of schriftelijk verslag 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.

#### **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 verwerkt in een klachtenregister. Betreft het klachten die ingediend worden bij het Bondsbestuur of de Bondsraad (artikel 9.1.03, lid 1b en 1c) dan wordt de klachtenregistratie afgehandeld door de directiesecretaris.

#### **9.1.10. Archivering van klachten**

Een klacht wordt gearchiveerd door de directeur van de KNGU of directiesecretaris (artikel 9.1.09), 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 vast en dient het rapport in ter kennisgeving aan de Bondsraad als onderdeel van het jaarverslag. 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 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.