

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 van de klachtenregeling	HR9-3
9.1.02.	Definitie	HR9-3
9.1.03.	Klachten	HR9-3
9.1.04.	Vereenvoudigde afdoening	HR9-4
9.1.05.	Klachtenbehandeling	HR9-4
9.1.06.	Intrekken van een klacht	HR9-5
9.1.07.	De uitspraak	HR9-5
9.1.08.	Bestuursbesluit	HR9-5
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	HR9-6



HOOFDSTUK 9 **KLACHTENREGELING**

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

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.

9.1. KLACHTENREGELING

9.1.01 Doel 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 of seksuele intimidatie. Hiervoor kan een procedure worden aangespannen bij het Instituut Sport Rechtspraak (ISR).

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 gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld;
- de klachtenregeling garandeert een zorgvuldige behandeling van een gedeponereerde klacht;
- de klachtenregeling verschaft inzicht in de omvang en aard van de klachten over de dienstverlening.

9.1.02. Definitie

Als klacht wordt gedefinieerd:

- Elke formele uiting van onvrede over de dienstverlening van de KNGU, die de KNGU bereikt en waarvan degene die de uiting indient, vindt dat deze als klacht volgens de klachtenregeling moet worden behandeld.

9.1.03. 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.
 - b. Het bestuur van de KNGU voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van of namens de directeur.

De onder a en b 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. naam, adres en contactgegevens van de klager.

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.

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 1.3.
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 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.
5. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht bericht.
6. 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 beklagde(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 beklagde 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 de hoorzitting.
4. De klachteninstantie bepaalt of de klager en beklagde al dan niet buiten elkanders aanwezigheid worden gehoord.
5. Klager en beklagde 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 beklagde weigert mondeling te worden gehoord, zal de klachteninstantie de beklagde een termijn stellen van één week om schriftelijk op de klacht te reageren. Na afloop van die termijn dan zet de klachteninstantie het onderzoek voort.
9. Lopende het onderzoek kunnen klager en beklagde 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 beklagde daarvan schriftelijk op de hoogte.

9.1.07. De uitspraak

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 gegrond zijn hiervan.
2. De klachteninstantie kan in de schriftelijke beslissing tevens een aanbeveling doen over door het bestuur van de KNGU naar aanleiding van de klacht 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, de beklagde en het bestuur van de KNGU. Dit termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachteninstantie met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en het bestuur van de KNGU.
4. Tegen de beslissing van de klachteninstantie kan geen beroep worden ingesteld.

9.1.08. Bestuursbesluit

Indien de beslissing een aanbeveling zoals bedoeld in artikel 9.1.07, lid 2 bevat, deelt het bestuur van de KNGU binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke beslissing aan de klager, de beklagde en de klachteninstantie 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 KNGU registreert de klachten die zijn binnen gekomen en die op verzoek van de klager volgens de klachtenprocedure worden behandeld in en klachtenregister.

9.1.10. Archivering van klachten

Een klacht worden gearhiveerd 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 ter kennis aan de Bondsraad. Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen, noch naar klagers, noch naar betrokken medewerkers.

9.1.12. Overige bepalingen

1. Het bestuur 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.