Klachtenregeling Koninklijke Nederlandse Dambond (KNDB)

**Inleiding**
De code Goed Sportbestuur gaat uit van vier principes: verantwoordelijkheid, democratie, maatschappij en transparantie. Deze principes zijn uitgewerkt in 'good practices'. Eén van deze good practices is het hebben van een klachtenregeling, waarbij ook jaarlijks door de organisatie verslag wordt uitgebracht over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

De KNDB hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. De KNDB vindt het belangrijk dat natuurlijk persoon of een rechtspersoon met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van de KNDB werkzaamheden verricht, bij de KNDB gehoor vindt. Daarom is onderstaande regeling opgesteld met als doel recht te doen aan degene die een klacht indient én om de kwaliteit van de dienstverlening van de KNDB te verbeteren. De KNDB zal jaarlijks verslag uitbrengen over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

**Artikel 1 – Begripsbepalingen**
In dit reglement wordt verstaan onder:
- Beklaagde: iedere bestuurder/commissielid/vrijwilliger/begeleider als gedefinieerd in het Reglement Integriteit en Tuchtrechtspraak waarop de klacht van klager betrekking heeft.

**Artikel 2 – Reikwijdte van het klachtenreglement**
Dit klachtenreglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:
- besluiten (door organen) van de KNDB;
- de contractuele relatie tussen de klager en de KNDB; en/of
- het voeren van gerechtelijke procedures.

**Artikel 3 – Indienen van een klacht**
3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, ter attentie van de secretaris van de KNDB op het volgende adres Kennedylaan 9, 3533 KH Utrecht of e-mailadres: secretaris@kndb.nl.
3.2 De klacht dient gericht te zijn aan:
- het Bestuur, indien het een klacht betreft ten aanzien van bestuursleden en vrijwilliger(s). en commissieleden en begeleiders van de KNDB vertegenwoordigende teams en afgevaardigden bij (inter)nationale wedstrijden.

3.3 De klacht bevat ten minste:
- naam en het adres van de klager;
- dagtekening;
- omschrijving van de klacht én datum waarop of tijdsperiode waarin de klachtwaardige feiten of omstandigheden zich hebben afgespeeld;
- naam van de beklaagde of namen van de beklaagden; en
- handtekening van de klager (ook bij verzending per e-mail).

**Artikel 4 – Het in behandeling nemen van een klacht**

4.1 Op de klacht wordt door de secretaris de datum van ontvangst aangetekend en de secretaris informeert de klager over de procedure, registreert de klacht en stuurt deze naar het Bestuur.

4.3 Het Bestuur onderzoekt of voldaan is aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 3. Indien niet is voldaan aan deze vormvoorschriften, wordt de klager schriftelijk geattendeerd op de mogelijkheid om het geconstateerde vormverzuim binnen veertien dagen, na de datum van laatstgenoemde brief, (schriftelijk) te herstellen. Indien enig vormverzuim niet binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De klager wordt hierover geïnformeerd. Indien enig vormverzuim wel binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, geldt de datum van de ontvangst van dit herstelschrijven als de datum waarop de klacht is ontvangen.

4.4 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht:

- betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit klachtenreglement is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement;
- anoniem is; de klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn klacht; dit verzoek wordt gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandelingsprocedure niet verstoort; en/of
- de klacht niet-ontvankelijk is conform artikel 4.5.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de klager deze beslissing uiterlijk binnen twee maanden na datum van ontvangst.

4.5 Het Bestuur onderzoekt of de klacht ontvankelijk is. De klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien sprake is van verjaring of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1). Van verjaring is sprake indien de klachtwaardige feiten en/of gebeurtenissen langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan de klager.

4.6 De KNDB kan klachten van meer dan één klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien de KNDB daartoe aanleiding ziet.

**Artikel 5 – Het behandelen van de klacht**

5.1 Indien de klacht in behandeling wordt genomen zal de beklaagde een afschrift van de klacht ontvangen. Beklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijk gestelde termijn schriftelijk te reageren op de klacht.

5.2 Op basis van de schriftelijke reactie (artikel 5.1) kan uitsluitend door het Bestuur besloten worden om:

- de klacht direct schriftelijk af te doen;
- schriftelijk nadere informatie te vragen aan klager, beklaagde of andere personen die betrokken zijn bij de klacht; of
- over te gaan tot het mondeling horen van betrokkenen.

5.3 Zowel klager als beklaagde mogen zich door iemand laten bijstaan bij de behandeling van de klacht.

5.4 De klacht kan, uitsluitend op voordracht door het Bestuur en mits klager en beklaagde daarmee instemmen, besproken worden tussen klager en beklaagde om te trachten partijen onderling tot een oplossing te laten komen. Indien er geen oplossing wordt bereikt wordt de klacht verder afgehandeld conform artikel 6.

**Artikel 6 – De beslissing op de klacht**

6.1 De beslissing op een klacht kan zijn:
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
- de klacht is ongegrond.

6.2 De beslissing wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan klager en beklaagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.

6.3 Tegen de beslissing kan geen beroep worden ingesteld.

6.4 Het Bestuur beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht en informeert binnen deze zelfde termijn klager en beklaagde.

6.5 Indien naar het oordeel van het Bestuur de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan klager en beklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.

**Artikel 7 – Documentatie en vertrouwelijkheid**

7.1 De persoonlijke gegevens van klager en beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

7.2 De KNDB maakt van de afhandeling van de klacht een verslag. Dit verslag is niet openbaar tenzij wetgeving dit verplicht. klager en beklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van de Organisatie. In het verslag staan:
- de namen en functies van betrokkenen; en
- een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

7.3 Klager en beklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht, zulks naar het oordeel van degene die de klacht behandelt. Op verzoek kunnen zowel klager als beklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen klager en beklaagde vertrouwelijk behandelen.

7.4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zolang als noodzakelijk is bewaard, doch maximaal 2 jaar na afhandeling van de klacht.

**Artikel 8 – Algemeen/overig**

8.1 Klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.

8.2 Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.

8.3 Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

8.4 Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur.
8.5 Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de KNDB.
8.6 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet wordt beslist het Bestuur.