



# KLACHTENREGLEMENT

Dit reglement is door de Algemene Vergadering van de Koninklijke Nederlandse Doven Sport Bond vastgesteld op 15 november 2024 en treedt in werking op 16 november 2024

KONINKLIJKE NEDERLANDSE DOVEN SPORT BOND



**Heb je een klacht over een bestuurder, functionaris of vrijwilliger binnen de KNDSB of wil je iets melden?  
Laat het de KNDSB weten.**

De functionarissen en vrijwilligers van de KNDSB doen hun best hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Maar de KNDSB realiseert ook dat het soms beter kan. Mede om die reden (het bevorderen van de kwaliteit van onze dienstverlening) hebben wij onderstaande klachtenregeling opgesteld. Deze klachtenregeling is van toepassing op functionarissen en vrijwilligers die onder directe verantwoordelijkheid van de KNDSB werken. De klachtenregeling is opgesteld in het kader van “Goed Sportbestuur” en het voldoen aan de kwaliteitseisen gesteld aan sportbonden en geassocieerden door de NOC\*NSF. Voor meer informatie verwijzen we naar de klachtenregeling hieronder.

Je kunt een klacht indienen via het e-mailadres: [office@kndsb.nl](mailto:office@kndsb.nl)

## Inhoud

|                                                          |   |
|----------------------------------------------------------|---|
| INLEIDING.....                                           | 2 |
| BEGRIPPEN.....                                           | 2 |
| ARTIKEL 1. REIKWIJDTE VAN HET KLACHTENREGLEMENT.....     | 3 |
| ARTIKEL 2. HET INDIENEN EN INTREKKEN VAN EEN KLACHT..... | 3 |
| ARTIKEL 3. DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT.....            | 3 |
| ARTIKEL 4. GEHEIMHOUDING.....                            | 4 |
| ARTIKEL 5. EINDCONCLUSIE EN ADVIES.....                  | 4 |
| ARTIKEL 6. OVERIGE BEPALINGEN.....                       | 4 |

## INLEIDING

De functionarissen en vrijwilligers van de KNDSB doen hun uiterste best hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Maar wij realiseren ons dat het soms beter kan. Mede om die reden (het bevorderen van de kwaliteit van onze dienstverlening) hebben wij onderstaande klachtenregeling opgesteld. Deze klachtenregeling is van toepassing op functionarissen en vrijwilligers die onder directe verantwoordelijkheid van de KNDSB hun functie uitoefenen (zie ook sub g en sub h van de begrippenlijst). In de klachtenregeling staat o.a. beschreven welke klachten onder deze regeling vallen, hoe wij op adequate en zorgvuldige wijze met uw klacht omgaan en ook welke informatie in de klacht moet staan om in behandeling te worden genomen.

De klachtenregeling is opgesteld in het kader van “Goed Sportbestuur” en het voldoen aan de kwaliteitseisen gesteld aan sportbonden en geassocieerden door de NOC\*NSF.

De regeling heeft als doelstelling om recht te doen aan de (individuele) klager en het bevorderen en borgen van de kwaliteit van de dienstverlening van de KNDSB.

## BEGRIPPEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** Iedere bestuurder, functionaris of vrijwilliger van de KNDSB tegen wie een klacht is ingediend.
- b. **Bestuur:** de bestuurders van de KNDSB.
- c. **Bezwaarreglement:** indien een klacht betrekking heeft op een besluit tegen, door of namens de KNDSB jegens een lid staat er bezwaar open bij het bestuur van de KNDSB conform het Bezwaarreglement.
- d. **Klacht:** Elke schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen, handelingen en/of nalaten van de KNDSB of van een onder verantwoordelijkheid van de KNDSB werkzame functionaris en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de KNDSB.
- e. **Behandelaar:** Degene die de klacht inhoudelijk afhandelt. Binnen de KNDSB is dit een aangewezen bestuurslid van de KNDSB (eventueel jaarlijks te rouleren), betreft het een klacht over de voorzitter van de KNDSB, dan zullen drie bestuursleden de klacht behandelen, betreft het een klacht over een bestuurslid van de KNDSB dan zal de voorzitter en één ander bestuurslid de klacht behandelen.
- f. **Klager:** eenieder die een klacht heeft ingediend.
- g. **KNDSB:** de Koninklijke Nederlandse Doven Sport Bond;
- h. **Functionaris:** persoon die bij de KNDSB diensten verricht op basis van een overeenkomst van opdracht;
- i. **Vrijwilliger:** persoon die onder directe verantwoordelijkheid van de KNDSB een coördinerende functie en/of vrijwilligersfunctie vervult.

## ARTIKEL 1. REIKWIJDTE VAN HET KLACHTENREGLEMENT

1. Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:
  - a. besluiten (door het bestuur) van de KNDSB;
  - b. de contractuele relatie tussen de klager en de KNDSB;
  - c. het voeren van gerechtelijke procedures.
2. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. de klachtenfunctionaris van oordeel is dat het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is,
  - b. 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;

## ARTIKEL 2. HET INDIENEN EN INTREKKEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht kan elektronisch worden ingediend en bij het bondsbureau: office@kndsb.nl, voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van vrijwilligers, bestuurders of functionarissen functionerend binnen de organisatie van de KNDSB. Vervolgens zal worden bekeken (met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.3) of een bestuurder de klacht in behandeling neemt of de onafhankelijke klachtenfunctionaris, of iemand die daartoe uit hoofde van zijn/ haar functie kan worden aangewezen.
2. Op de klacht wordt door de behandelaar de datum van ontvangst genoteerd.
3. Een klacht bevat minimaal:
  - a. De datum van verzending;
  - b. Naam, adres en woonplaats van de klager (met handtekening);
  - c. De naam van de beklagde(n);
  - d. Een nauwkeurige omschrijving van de klacht (incl. datum, locatie (indien van toepassing), betrokkenen en eventuele onderliggende stukken of andersoortig bewijs);
  - e. Omschrijving van de gewenste situatie.
4. Een klacht kan ingediend worden binnen 6 maanden nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden. De KNDSB neemt geen klacht in behandeling dan zes maanden voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.
5. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken. De behandelaar stelt beklagde daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.
6. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
7. Klachten die betrekking hebben op een besluit van de KNDSB worden verwezen naar het Bezwaarreglement Koninklijke Nederlandse Doven Sport Bond.

## ARTIKEL 3. DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT

1. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Zodra de klacht is ingediend, ontvangt de klager daarvan een (automatische) ontvangstbevestiging.
3. De behandelaar onderzoekt vervolgens of de klacht compleet is ingediend, zoals omschreven in artikel 2.3 (a t/m e). Hiervoor geldt een termijn 14 dagen.
4. Indien de klacht niet compleet is (ingediend), wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen de klacht compleet in te dienen. Mocht na deze termijn de klacht niet compleet zijn, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen.

5. De behandelaar kan ervoor kiezen om een klacht niet in behandeling te nemen indien daar gegronde redenen toe zijn. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan een gemotiveerd bericht, uiterlijk binnen 28 dagen na het indienen van klacht.
6. De behandelaar kan nadere informatie opvragen voor een zo volledig mogelijk beeld, onder andere door: - schriftelijk informatie ophalen bij zowel de klager als de beklagde - een gesprek met de klager - een gesprek met de beklagde - een gezamenlijk gesprek met zowel de klager als de beklagde.
7. Van de klager en beklagde wordt verwacht dat er actief meegewerkt wordt aan het onderzoeken van de klacht en zo spoedig mogelijk wordt gereageerd op verzoeken van de behandelaar.
8. Indien er een gesprek plaatsvindt, wordt daarvan een verslag gemaakt en gedeeld met de klager en beklagde. Het is mogelijk dat het gesprek via elektronische weg zal plaatsvinden (Teams, Zoom etc.). Het verslag bevat de namen en de functies van de aanwezigen, een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Het gespreksverslag is niet openbaar. Alleen de klager en de aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien.

#### ARTIKEL 4. GEHEIMHOUDING

De behandelaar zal zowel de gegevens van de klager en beklagde als de inhoud van de klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen en registreren. Ook klager en beklagde handelen zorgvuldig en houden zich aan deze geheimhouding.

#### ARTIKEL 5. EINDCONCLUSIE EN ADVIES

1. De eindconclusie bevat de bevindingen van de behandelaar na het onderzoeken van de klacht gevolgd door een advies ter verbetering en eventuele op te leggen maatregelen. De behandelaar zal binnen 30 werkdagen – na het laatste contact met klager/ beklagde - de eindconclusie opstellen.
2. De eindconclusie wordt meegedeeld aan de klager, de beklagde en het bestuur van de KNDSB. Indien de klacht betrekking heeft op het bestuur van de KNDSB, wordt de uitspraak meegedeeld aan de voorzitter van de KNDSB.
3. Tegen de uitspraak kan geen beroep worden ingesteld. Het oordeel van de behandelaar is een eindoordeel.
4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon, de tucht-en/of geschillencommissie en/of de gewone rechter.

#### ARTIKEL 6. OVERIGE BEPALINGEN

1. De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij de KNDSB, de klacht intrekken.
2. Als de klacht door een externe instantie in behandeling wordt genomen, bepaalt de behandelaar na overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.
3. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door de behandelaar, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde
4. Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van de KNDSB.
5. Elke vier jaar wordt de klachtenregeling geëvalueerd.
6. De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Algemene Vergadering van de KNDSB.
7. De klachtenregeling treedt in werking met ingang van 16 november 2024.