



BondsVademecum

Hoofdstuk 2.11 -Klachtenreglement

Datum: 11 februari 2015





INHOUDSOPGAVE

	pagina:
Begripsbepalingen	5
Inleiding.....	5
Artikel 1 - Reikwijdte van het klachtenreglement.....	5
Artikel 2 - Klachtenprocedure.....	6
2.1 Indienen van de klacht	6
2.2 Inhoud van de klacht.....	6
2.3 In behandeling nemen van de klacht	6
2.4 Gelijktijdige behandeling	6
2.5 Verjaring.....	7
Artikel 3 - Klachtenbehandeling	7
3.1 Behandeling	7
3.2 Aanvullende informatie	7
3.3 Hoor en wederhoor.....	7
3.4 Inzagerecht.....	7
3.5 Termijnen	7
3.6. Geheimhouding.....	8
Artikel 4 - Intrekken van een klacht.....	8
Artikel 5 - Oordeel van de klachtenfunctionaris.....	8
Artikel 6 - Verslaglegging	8
Artikel 7 - Overige bepalingen	9



--



Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- JBN: Judo Bond Nederland.
- Bondsbestuur: het bondsbestuur van JBN.
- Algemeen directeur: de directeur van JBN.
- Leidinggevende: de direct leidinggevende van de aangeklaagde.
- Aangeklaagde: degene tegen wie een klacht is ingediend.
- Klager: een meerderjarig lid van de JBN die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde. In geval van minderjarigheid wordt de klacht door de wettelijke vertegenwoordiger ingediend.
- Gemachtigde: Een meerderjarig lid van de JBN die door klager is aangewezen zijn belangen te behartigen.
- Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van een onder verantwoordelijkheid van de JBN werkzame medewerker of vrijwilliger, niet zijnde lid van de JBN, en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de JBN.
- Klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen JBN is dit de coördinator van de aangeklaagde, Betreft de klacht een coördinator of de directeur topsport, dan is dit de algemeen directeur. Betreft de klacht de algemeen directeur, dan is dit een lid van het bondsbestuur van de JBN.
- Coördinator: de coördinator van een afdeling van het bondsbureau waarbinnen de aangeklaagde werkzaam is of de eerst verantwoordelijke voor een activiteit in JBN-verband waarop de klacht betrekking heeft.
- Servicedesk: de Servicedesk is onderdeel van het bondsbureau van de JBN en behandelt de administratieve afwikkeling van de klachten op basis van dit klachtenreglement.

Inleiding

1. Dit klachtenreglement is opgesteld in het kader van de NOC*NSF notitie 'Goed sportbestuur' en is vastgesteld door het bondsbestuur van de Judo Bond Nederland d.d. 11 februari 2015.
2. Het reglement heeft als doelstelling:
 - a. het recht doen aan de individuele klager en
 - b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van JBN.

Artikel 1 - Reikwijdte van het klachtenreglement

1. Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:
 - a. besluiten (door organen) van de JBN,
 - b. de contractuele relatie tussen de klager en de JBN,
 - c. het voeren van gerechtelijke procedures.
2. De klacht wordt niet in behandeling genomen 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 - Klachtenprocedure

2.1 Indienen van de klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij de JBN op de volgende wijze:
 - a. per e-mail naar klacht@jbn.nl, of
 - b. per post ter attentie van de Servicedesk, Postbus 7012, 3430 JA Nieuwegein,
2. De Servicedesk noteert de datum van ontvangst op de ingediende klacht, bevestigt schriftelijk de ontvangst aan de klager, informeert daarbij de klager over de procedure en registreert de klacht conform de klachtenprocedure.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

2.2 Inhoud van de klacht

De klacht bevat ten minste:

- de naam, het post-, e-mailadres en bondsnummer van de klager, alsmede van diens eventuele gemachtigde,
- de dagtekening,
- een omschrijving van de klacht,
- een toelichting welke stappen eventueel bij een activiteit in JBN-verband zijn ondernomen om de klacht bij de JBN in te dienen en
- de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden.

2.3 In behandeling nemen van de klacht

1. De klachtenfunctionaris onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld onder 2.2.
2. Een klacht is niet ontvankelijk indien sprake is van verjaring (zie 2.5) of indien klager geen lid is van de JBN.
3. Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht, zoals weergegeven in lid 4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken na ontvangst van de klacht te herstellen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm dan wel onvoldoende gemotiveerd aangegeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan is de klacht niet ontvankelijk en wordt de klacht niet in behandeling genomen.
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen zoals bedoeld in artikel 1 of in dit artikel lid 3, dan ontvangt de klager deze beslissing schriftelijk van de klachtenfunctionaris, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

2.4 Gelijktijdige behandeling

Indien de klachtenfunctionaris daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon over dezelfde perso(o)(en) door de klachtenfunctionaris worden samengevoegd en als één klacht worden behandeld (samen, gelijktijdig behandeld).



2.5 Verjaring

Een klacht die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden, wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 3 - Klachtenbehandeling

3.1 Behandeling

1. De leidinggevende en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. De leidinggevende ondersteunt de aangeklaagde bij het vinden van een oplossing van de klacht.
2. De klacht wordt, indien mogelijk, eerst besproken tussen de klager en aangeklaagde. Deze trachten samen, al dan niet na raadpleging van, dan wel met bemiddeling door de leidinggevende en/of na raadpleging van de klachtenfunctionaris, tot een oplossing te komen.
3. Indien de klacht volgens klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de aangeklaagde al dan niet samen met de leidinggevende, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, die dan tot een oordeel komt zoals nader uitgewerkt in artikel 5.

3.2 Aanvullende informatie

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de klachtenfunctionaris de klager binnen twee weken na verzending van de klacht schriftelijk in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

3.3 Hoor en wederhoor

1. De klager en aangeklaagde worden gehoord.
2. Op verzoek van de klachtenfunctionaris, kunnen ook andere medewerkers of vrijwilligers van de JBN, die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht, worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien deze binnen twee weken na verzending van de bevestiging van de klacht schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3.4 Inzagerecht

De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

3.5 Termijnen

1. De klachtenfunctionaris doet uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over zijn bevindingen van de klacht zoals bedoeld in artikel 5.
2. Indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de in lid 1 bedoelde termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde en wordt opnieuw een termijn vastgesteld van maximaal vier weken.



3. Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de klachtenfunctionaris een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

3.6. Geheimhouding

De klachtenfunctionaris, de leidinggevende en de klager en aangeklaagde hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de klacht bekend is geworden.

Artikel 4 - Intrekken van een klacht

1. De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure, de klacht intrekken.
2. Als de klacht door een externe instantie zoals bedoeld in artikel 7 lid 1, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 5 - Oordeel van de klachtenfunctionaris

1. Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4 komt de klachtenfunctionaris tot een oordeel over de klacht.
2. Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat zijn bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
3. Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de algemeen directeur, en als het de algemeen directeur zelf betreft aan het bondsbestuur.
4. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen bezwaar worden aangetekend, behoudens beroep bij de commissie van beroep van de JBN.

Artikel 6 - Verslaglegging

1. De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden geregistreerd op het bondsbureau en worden door de betrokkenen zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
2. De klachtenfunctionaris maakt van de klachtenbehandeling zoals omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functies van de aanwezigen,
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd en
 - c. het eindoordeel van de klachtenfunctionaris.Dit verslag is niet openbaar.
De klager en de aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien op het bondsbureau van de JBN.
3. Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van de JBN.



Artikel 7 - Overige bepalingen

1. Het in dit klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals de tuchtcommissie van de JBN of de civiele of strafrechter.
2. Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
3. Iedere vier jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
4. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bondsbestuur van de JBN.
5. Dit klachtenreglement treedt in werking na goedkeuring door het bondsbestuur.
6. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de algemeen directeur, tenzij het de algemeen directeur zelf aangaat in welk geval het bondsbestuur beslist.



--