

Klachtenreglement

NOC*NSF

Inhoudsopgave

Inleiding	pag. 2
Art. 1 Begripsbepalingen	pag. 3
Art. 2 Reikwijdte van het Klachtenreglement	pag. 3
Art. 3 Klachtenprocedure	pag. 3
Art. 4 Klachtenbehandeling	pag. 4
Art. 5 Intrekken van een Klacht	pag. 5
Art. 6 Oordeel van de Klachtenfunctionaris	pag. 6
Art. 7 Overige bepalingen	pag. 6

Inleiding

Dit klachtenreglement is opgesteld in het kader van goed sportbestuur en het keurmerk van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) voor goede doelen.

Het reglement heeft als doelstelling:

1. het recht doen aan de individuele klager; en
2. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van NOC*NSF.

Het klachtenreglement is in te zien op www.noc-nsf.nl.

Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag van NOC*NSF. Het CBF kan op ieder moment de klachtregistratie inzien.

Klachtenreglement NOC*NSF

Artikel 1. Begripsbepalingen.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Degene tegen wie een Klacht is ingediend.
- b. Algemeen Directeur: De Algemeen Directeur van NOC*NSF.
- c. Bestuur: Het bestuur van NOC*NSF.
- d. Hoofd: De direct leidinggevende van de Aangeklaagde.
- e. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van NOC*NSF of van een onder verantwoordelijkheid van NOC*NSF werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor NOC*NSF.
- f. Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de Aangeklaagde, aan wie de behandeling van de Klacht is overgedragen. Binnen NOC*NSF is dit de Manager van de Aangeklaagde, betreft de Klacht een Manager is dit de Algemeen Directeur en betreft de Klacht de Algemeen Directeur is dit een nader door het Bestuur aan te wijzen bestuurslid van NOC*NSF;
- g. Klager: Een ieder die een Klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- h. Manager: De manager van een unit van NOC*NSF waarbinnen de Aangeklaagde werkzaam is.
- i. NOC*NSF: Nederlands Olympisch Comité * Nederlandse Sport Federatie.
- j. Secretariaat: Het secretariaat ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van dit klachtenreglement.

Artikel 2. Reikwijdte van het klachtenreglement.

- 2.1 Dit reglement is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:
 - a. besluiten (door organen) van NOC*NSF;
 - b. de contractuele relatie tussen de Klager en NOC*NSF;
 - c. het voeren van gerechtelijke procedures.
- 2.2 NOC*NSF is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. 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 3. Klachtenprocedure.

Indiening van de Klacht

- 3.1 Een Klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij NOC*NSF, ter attentie van het Secretariaat Klachtenafhandeling, p/a Juridische Zaken, Papendallaan 60, 6816 VD Arnhem.
- 3.2 Het Secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende Klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de Klager, informeert de Klager over de procedure en registreert de Klacht.
- 3.3 Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van de Klacht

- 3.4 De Klacht bevat ten minste:
- de naam en het adres van de Klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de Klacht;
 - de naam van de Aangeklaagde of namen van de Aangeklaagden.
- De Klacht dient te zijn ondertekend.

In behandeling nemen van de Klacht

- 3.5 NOC*NSF onderzoekt eerst of de Klacht ontvankelijk is en of de Klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3.4.
- 3.6 Een Klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub g).
- 3.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de Klacht als weergegeven in artikel 3.1 en 3.4, wordt de Klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken 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 het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
- 3.8 Indien de Klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of 3.7, wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
- 3.9 Indien een Klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 3.7 en 3.8, ontvangt de Klager deze beslissing van NOC*NSF uiterlijk binnen vier weken na indiening van de Klacht.

Gelijktijdige behandeling

- 3.10 Indien NOC*NSF daartoe aanleiding ziet, kunnen Klachten van meer dan één persoon door NOC*NSF worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).

Verjaring

- 3.11 NOC*NSF neemt geen Klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend is geworden.

Verslaglegging

- 3.12 De persoonlijke gegevens van de Klager en de Aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- 3.13 NOC*NSF maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat: a) de namen en de functies van de aanwezigen, en b) een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Dit verslag is niet openbaar. De Klager en de Aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van NOC*NSF

Artikel 4. Klachtenbehandeling.

Behandeling

- 4.1 Het Hoofd en daarna de Klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht. Het Hoofd ondersteunt de Aangeklaagde bij het zorgvuldig opvangen en het vinden van een oplossing van de Klacht.
- 4.2 De Klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de Klager en Aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging van dan wel bemiddeling door het Hoofd en/of na raadpleging van de Klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen.

- 4.3 Indien de Klacht volgens Klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de Aangeklaagde al dan niet samen met het Hoofd, wordt de Klacht voorgelegd aan de Klachtenfunctionaris, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

Aanvullende informatie

- 4.4 Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

Hoor en wederhoor

- 4.5 De Klager en Aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 4.6 Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van NOC*NSF die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.
- 4.7 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.

Inzagerecht

- 4.8 De Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de Klacht.

Termijnen

- 4.9 De Klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en Aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 6.
- 4.10 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 betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de Klager en de Aangeklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
- 4.11 Indien de Aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt NOC*NSF een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

Geheimhouding

- 4.12 De Klachtenfunctionaris, het Hoofd 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 5. Intrekken van een Klacht.

- 5.1 De Klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij NOC*NSF, de Klacht intrekken.
- 5.2 Als de Klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7.2, in behandeling wordt genomen, bepaalt NOC*NSF na overleg met de Klager of en voor welke onderdelen de Klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.
- 5.3 Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt door NOC*NSF onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en Aangeklaagde.

Artikel 6. Oordeel van de Klachtenfunctionaris.

- 6.1 Op basis van de behandeling van de Klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 komt de Klachtenfunctionaris tot een oordeel over de Klacht en neemt naar aanleiding hiervan zonodig maatregelen.
- 6.2 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht.
- 6.3 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 Bestuur.
- 6.4 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend.

Artikel 7. Overige bepalingen.

- 7.1 In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet beslist de Algemeen Directeur, tenzij het de Algemeen Directeur zelf aangaat dan beslist het Bestuur.
- 7.2 Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
- 7.3 Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 7.4 Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van NOC*NSF.
- 7.5 Iedere 4 jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
- 7.6 Dit Klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Algemene Vergadering van NOC*NSF.
- 7.7 Dit Klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2011.

Vastgesteld door de Algemene Vergadering van Nederlands Olympisch Comité * Nederlandse Sport Federatie d.d. 16 november 2010.