

# **TAEKWONDO BOND NEDERLAND**

## **KLACHTENREGLEMENT**

(versie januari 2011)



## KLACHTENREGLEMENT TBN

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>Blz.</b>
Inleiding	2
Artikel 1: Begripsbepalingen	2
Artikel 2: Reikwijdte van het klachtenreglement	2
Artikel 3: Klachtenprocedure	2
Artikel 4: Klachtenbehandeling	3
Artikel 5: Intrekken van een klacht	4
Artikel 6: Oordeel van de klachtenfunctionaris	4
Artikel 7: Overige bepalingen	4

## **Inleiding**

Dit klachtenreglement is opgesteld in het kader van goed sportbestuur en heeft als doelstelling:

1. Het vastleggen van een, zowel in het belang van de klager als dat van de beklagde, zorgvuldige procedure voor de ontvangst en behandeling van klachten; en
2. het recht doen aan de individuele klager; en
3. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de TBN.

## **Artikel 1. Begripsbepalingen.**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Degene tegen wie een klacht is ingediend.
- b. Bondsdirecteur: De directeur van de TBN.
- c. Bestuur: het bestuur van de TBN.
- d. Direct leidinggevende: De direct leidinggevende van de aangeklaagde.
- e. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van de TBN of van een onder verantwoordelijkheid van de TBN werkzame medewerker of vrijwilliger en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de TBN.
- f. Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de aangeklaagde of klager, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen de TBN is dit indien van toepassing de coördinator of het afdelingshoofd van de aangeklaagde en anders de bondsdirecteur, betreft de klacht een coördinator of afdelingshoofd is dit de bondsdirecteur en betreft de klacht de bondsdirecteur is dit een nader door het bestuur aan te wijzen bestuurslid van de TBN;
- g. Klager: Een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- h. Coördinator / Afdelingshoofd: De coördinator of het hoofd van een afdeling van de TBN waarbinnen de aangeklaagde werkzaam is.
- i. TBN: Taekwondo Bond Nederland.
- 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 de TBN inclusief uitslagen van wedstrijden;
  - b. de contractuele relatie tussen de klager en de TBN;
  - c. het voeren van gerechtelijke procedures.
- 2.2 De TBN 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 Taekwondo Bond Nederland, ter attentie van het Secretariaat Klachtenafhandeling, p/a het actuele adres van het bondskantoor.
- 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 en klachten waarvoor de administratiekosten niet zijn voldaan worden niet in behandeling genomen.

### *Inhoud van de klacht*

- 3.4 De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht;
  - d. de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden.De klacht dient te zijn ondertekend.

### *In behandeling nemen van de klacht*

- 3.5 De TBN 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 de TBN uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.

#### *Gelijktijdige behandeling*

- 3.10 Indien de TBN daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door de TBN worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).

#### *Verjaring*

- 3.11 De TBN neemt geen klacht in behandeling die betrekking heeft op een gedraging, handeling en/of nalaten die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klager naar het oordeel van de klachtenfunctionaris voldoende aannemelijk maakt dat niet eerder een klacht kon worden ingediend en de klacht zo spoedig mogelijk nadien is gedaan.

#### *Verslaglegging*

- 3.12 De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- 3.13 De TBN maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat: a) de namen en 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 de TBN.

### **Artikel 4. Klachtenbehandeling.**

#### *Behandeling*

- 4.1 De direct leidinggevende en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. De direct leidinggevende 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 de direct leidinggevende 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 de direct leidinggevende, 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 binnen een termijn van twee weken.

#### *Hoor en wederhoor*

- 4.5 De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor. De klachtenfunctionaris bepaald daarbij plaats en tijdstippen van de bijeenkomst waarin de klager en de beklagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
- 4.6 Op verzoek van de klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van de TBN 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.
- 4.8 Indien de beklagde weigert te worden gehoord, zal de klachtenfunctionaris de beklagde schriftelijk de klacht bekend maken en deze uitnodigen daarop te reageren binnen een termijn van één week. Voldoet beklagde hieraan niet, dan zet de klachtenfunctionaris het onderzoek voort.

#### *Inzage recht*

- 4.9 De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die naar het oordeel van de klachtenfunctionaris relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

### *Termijnen*

- 4.10 De klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over zijn of haar bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.
- 4.11 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.
- 4.12 Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de TBN een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

### *Geheimhouding*

- 4.13 De klachtenfunctionaris, de direct 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 5. Intrekken van een klacht.**

- 5.1 De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij de TBN, de klacht intrekken.
- 5.2 Als de klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7.2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de TBN 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 de TBN 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 zonedig incidentele of structurele maatregelen.
- 6.2 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat zijn of 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 bondsdirecteur, en als het de bondsdirecteur 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 bondsdirecteur, tenzij het de bondsdirecteur 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 administratiekosten in rekening gebracht. De hoogte van dit bedrag wordt jaarlijks in redelijkheid vastgesteld door het bondsbestuur. Echter indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris sprake is van een gegronde klacht zullen deze administratiekosten worden geretourneerd..
- 7.4 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de algemene ledenvergadering van de TBN.
- 7.5 Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2011.

Vastgesteld door de algemene ledenvergadering van de Taekwondo Bond Nederland d.d. 19 december 2010.

###