

Klachtenregeling

Inleiding

Het Nederlands Handbal Verbond (hierna: NHV) hecht veel waarde aan het naleven van de beginselen van de Code Goed Sportbestuur en onderschrijft deze. Het NHV vindt het belangrijk dat iemand met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van het NHV werkzaamheden verricht, bij het NHV 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 het NHV te verbeteren. Het NHV zal jaarlijks verslag uitbrengen over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van het NHV op 10-02-2023.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Regeling wordt verstaan onder:

a. Beklaagde:	iedere afdeling/persoon waarop de Klacht van Klager betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de afdeling/persoon worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van het NHV, waaronder als vrijwilliger;
b. Bestuur:	het bestuur van het NHV;
c. Algemeen directeur:	de Algemeen directeur van het NHV;
d. Klacht	elke schriftelijke (waaronder in deze Klachtenregeling tevens wordt begrepen per email) uiting van onvrede door Klager met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een afdeling en/of een persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van het NHV;
e. Klachtenregeling:	onderhavige Klachtenregeling van het NHV;
f. Klager:	een lid boven de 18 jaar dan wel diens gemachtigde die een Klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waar over wordt geklaagd;
g. Lid:	iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van het NHV bezit conform artikel 5 van de Statuten;
h. Organisatie:	Nederlands Handbal Verbond;
i. Secretariaat:	de ondersteuning ten behoeve van de behandeling van een Klacht.

Artikel 2 Reikwijdte van de Klachtenregeling

Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:

- a. besluiten (door organen) van het NHV;
- b. de contractuele relatie tussen de Klager en het NHV; en/of
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 3 Indienen van een Klacht

- 3.1 Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend op het e-mailadres: klachten@handbal.nl.
- 3.2 De Klacht dient gericht te zijn aan:
- a) het Bestuur, indien het een Klacht betreft ten aanzien van de Directeur.
 - b) de Directeur, indien het een Klacht betreft ten aanzien van andere personen die werkzaamheden verrichten voor en onder de verantwoordelijkheid van het NHV.
- 3.3 De Klacht bevat ten minste:
- a) de naam en het adres van de Klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) de omschrijving van de Klacht;
 - d) de naam van de Beklaagde of namen van de Beklaagden; en
 - e) een handtekening van de Klager (ook bij verzending per e-mail).
 - f) het lidnummer van de Klager.

Artikel 4 Het in behandeling nemen van een Klacht

- 4.1 Op de Klacht wordt door het Secretariaat de datum van ontvangst aangetekend en informeert de Klager over de procedure, registreert de Klacht en stuurt deze naar het Bestuur of de Algemeen directeur.
- 4.2 Het Bestuur of de Algemeen directeur 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:
- a) 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;
 - b) betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement;
 - c) 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
 - d) 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 of de Algemeen directeur 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 sub f). Van verjaring is sprake indien de Klacht langer dan een jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan de Klager.
- 4.6 Het NHV kan Klachten van meer dan één Klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien het NHV daartoe aanleiding ziet.

Artikel 5 De behandeling 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 of de Algemeen directeur besloten worden om:
- a) de Klacht direct schriftelijk af te doen;
 - b) schriftelijk nadere informatie te vragen aan Klager, Beklaagde of andere personen die betrokken zijn bij de Klacht; of
 - c) 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 of de Algemeen directeur 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:
- a) de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b) 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 of de Algemeen directeur 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 of de directie 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 Het NHV 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 het NHV. In het verslag staan:
- a) De namen en functies van betrokkenen; en
 - b) 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 afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen Klager en Beklaagde vertrouwelijk behandelen.
- 7.4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zo lang als noodzakelijk is bewaard, doch maximaal twee (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 door het Bondsbestuur gerapporteerd aan de Algemene ledenvergadering (opname in jaarverslag).
- 8.6 In alle gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de Algemeen directeur, tenzij het de Algemeen directeur zelf aangaat, dan beslist het Bestuur.