

# Klachtenregeling Leden

## Nederlandse Triathlon Bond

### Inleiding

De Nederlandse Triathlon Bond (NTB) hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. De NTB vindt het belangrijk dat iemand met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van de NTB werkzaamheden verricht, bij de NTB 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 de NTB te verbeteren. De NTB zal als vast onderdeel van het Jaarverslag rapporteren over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Deze klachtenregeling vervangt de verouderde huidige klachtenregeling uit 2012.

### Artikel 1 – begripsbepalingen

In dit Reglement 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 de Organisatie, waaronder als vrijwilliger.
- b. **Bestuur:** het bestuur van de Organisatie.
- c. **Directeur:** de algemeen directeur van de Organisatie.
- d. **Klacht:** Elke 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 de Organisatie.
- e. **Klachtenregeling:** onderhavige klachtenregeling van de Organisatie.
- f. **Klachtenfunctionaris:** door de Directeur aangewezen persoon om een Klacht te behandelen.
- g. **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 waarover wordt geklaagd.
- h. **Organisatie:** de Nederlandse Triathlon Bond.
- i. **Secretariaat:** de ondersteuning ten behoeve van de behandeling van een Klacht.
- j. **Schriftelijk:** per brief of per e-mail.
- k. **Lid:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de Organisatie bezit conform artikel 4 in de statuten van de Organisatie.

### Artikel 2 – Reikwijdte van het Klachtenreglement

Dit Klachtenreglement is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:

- a. Besluiten (door organen) van de Organisatie;
- b. De contractuele relatie tussen de Klager en de Organisatie; en/of
- c. Het voeren van gerechtelijke procedures.

### Artikel 3 – Indienen van een Klacht

- 3.1 Een Klacht dient Schriftelijk te worden ingediend, ter attentie van de Directeur, op het e-mailadres [directeur@triathlonbond.nl](mailto:directeur@triathlonbond.nl). Indien de klacht de directeur zelf betreft kan een Klacht schriftelijk worden ingediend op het mailadres [bondsbestuur@triathlonbond.nl](mailto:bondsbestuur@triathlonbond.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 alle andere personen die werkzaamheden verrichten voor en onder de verantwoordelijkheid van de Organisatie.

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;
- e) Een handtekening van de Klager (ook bij verzending per e-mail) en
- f) Het lidnummer van de Klager.

#### **Artikel 4 – het in behandeling nemen van een Klacht**

- 4.1 Op de Klacht wordt door de Directeur de datum van ontvangst aangetekend en informeert deze de Klager over de procedure, registreert de Klacht en stuurt deze naar het Bestuur of de Directeur.
- 4.2 Het Bestuur of De Directeur kan besluiten om een Klachtenfunctionaris aan te stellen en deze de Klacht in behandeling te laten nemen en te laten afhandelen, zonder dat hiervoor een nadere motivatie noodzakelijk is. Indien het Bestuur of de Directeur dit besluit wordt de Klager hierover door de Directeur geïnformeerd.
- 4.3 De 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 of een apart reglement geldt;
  - 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 De 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 De Organisatie kan Klachten van meer dan één Klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien de Organisatie daartoe aanleiding ziet.
- 4.7 Indien het Bestuur of de Directeur heeft besloten een Klachtenfunctionaris de Klacht te laten behandelen, dan worden besluiten van de Klachtenfunctionaris met betrekking tot 4.3, 4.4, 4.5 en 4.6 door het Bestuur of de Directeur bekrachtigd.

## **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 (mondeling of Schriftelijk) te reageren op de Klacht.
- 5.2 Op basis van de reactie (artikel 5.1) kan door de 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 de Directeur of door het Bestuur (indien het een Klacht tegen de Directeur betreft), 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.
- 5.5 Indien de Directeur heeft besloten een Klachtenfunctionaris aan te stellen om de Klacht te behandelen, zal de Directeur in geval van 5.2 en 5.4 besluit en voordracht bekrachtigen.

## **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 De 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 de Directeur 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.
- 6.6 Indien de beslissing wordt genomen door de Klachtenfunctionaris wordt de beslissing bekrachtigd door de Directeur of het Bestuur. Tevens kan de Klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan de Organisatie over te nemen maatregelen.

## **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 De Directeur 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 de Organisatie. 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 kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen Klager en Beklaagde vertrouwelijk behandelen.
- 7.4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zolang als noodzakelijk is bewaard, doch tot maximaal 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 het Meldpunt Integriteit van de Organisatie, een vertrouwenspersoon, het ISR, politie 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 in het Jaarverslag gerapporteerd door de Organisatie.
- 8.6 In alle gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de Directeur, tenzij het de Directeur zelf aangaat, dan beslist het Bestuur.
- 8.7 De Directeur draagt zorg voor voldoende bekendmaking van dit reglement via de mediakanalen van de Organisatie.

Aldus gewijzigd en vastgesteld door het bestuur van de NTB

Arnhem, 22 mei 2024