

KLACHTENREGLEMENT

NOC*NSF

Vastgesteld in de Algemene Vergadering van 16 november 2010
gewijzigd door de Algemene Vergadering van 15 november 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	pag. 2
Art. 1 Begripsbepalingen	pag. 3
Art. 2 Reikwijdte van het Klachtenreglement	pag. 3
Art. 3 Bevoegdheid	pag. 4
Art. 4 Klachtenprocedure	pag. 4
Art. 5 Klachtenbehandeling	pag. 5
Art. 6 Intrekken van een Klacht	pag. 6
Art. 7 Oordeel van de Klachtenfunctionaris	pag. 6
Art. 8 Overige bepalingen	pag. 7

Inleiding

Dit Klachtenreglement, als bedoeld in artikel 34 lid 3 van de statuten van NOC*NSF, is opgesteld in het kader van goed sportbestuur en het keurmerk van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) voor goede doelen.

Het Klachtenreglement 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 [Contact opnemen met NOC*NSF - NOCNSF](#).

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.

Artikel 1. Begripsbepalingen.

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Een medewerker of bestuurslid van NOC*NSF, of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van NOC*NSF, tegen wie een Klacht is ingediend.
- b. Algemeen Directeur: De statutair directeur, zoals bedoeld in artikel 30 van Statuten.
- c. Bestuur: Het bestuur van NOC*NSF.
- d. Klacht: Een schriftelijke 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, waaronder mede begrepen privacy gerelateerde klachten vanwege de verwerking van persoonsgegevens door NOC*NSF.
- e. Klachtenfunctionaris: De persoon die namens de Algemeen Directeur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de Klacht. Binnen NOC*NSF is dit de Manager van de Aangeklaagde samen met de Zakelijk Directeur. Betreft de Klacht:
 - een Manager, is dit de Algemeen Directeur;
 - de Algemeen Directeur, is dit een nader door het Bestuur aan te wijzen bestuurslid van NOC*NSF;
 - de Zakelijk Directeur, is dit de Algemeen Directeur;
 - het Bestuur, is dit de Algemeen Directeur.
- f. Klager: de organisatie of natuurlijk persoon (boven de 18 jaar) die een Klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- g. Manager: De manager van een afdeling van NOC*NSF waarbinnen de Aangeklaagde werkzaam is.
- h. NOC*NSF: de vereniging Nederlands Olympisch Comité*Nederlandse Sport Federatie.
- i. Reglement: dit Klachtenreglement van NOC*NSF overeenkomstig artikel 34 lid 3 van de Statuten.
- j. Secretariaat: Het secretariaat ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van het Reglement.
- k. Statuten: De statuten van NOC*NSF, welke zijn gepubliceerd op de website van NOC*NSF.
- l. Zakelijk Directeur: De zakelijk/operationeel directeur van NOC*NSF.

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 Een Klacht wordt niet in behandeling genomen indien de Klacht:

- a. niet voldoet aan de omschrijving als opgenomen in artikel 4.3;
- b. betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een Klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit Reglement is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;

- c. betrekking heeft op integriteitszaken als seksuele intimidatie, discriminatie, misstanden e.d. als aannemelijk is dat deze meldingen ontvankelijk zijn voor behandeling via het Klachtenreglement Ongewenste Omgangsvormen of de Klokkenluidersregeling;
- d. anoniem is. De Klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn Klacht. Dit verzoek wordt gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandelingsprocedure niet verstoort.

Artikel 3. Bevoegdheid.

De Klachtenfunctionaris is bevoegd Klachten in behandeling te nemen conform de bepalingen in dit Reglement.

Artikel 4. Klachtenprocedure.

Indiening van de Klacht

- 4.1 Een Klacht kan uitsluitend per e-mail worden ingediend bij NOC*NSF, ter attentie van het Secretariaat Klachtenafhandeling via het volgende e-mailadres: juridischezaken@nocnsf.nl. Een privacy gerelateerde klacht wordt ingediend via privacy@nocnsf.nl en zal worden doorgeleid naar juridischezaken@nocnsf.nl.
- 4.2 Het Secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende Klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de Klager en informeert de Klager over de procedure en registreert de Klacht.

Inhoud van de Klacht

- 4.3 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 Aangeklaagde of namen van de Aangeklaagden.
 De Klacht dient te zijn ondertekend.

In behandeling nemen van de Klacht

- 4.4 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 4.3.
- 4.5 Een Klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 4.10) of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub f).
- 4.6 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de Klacht als weergegeven in artikel 4.1 en 4.3, 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.
- 4.7 Indien de Klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een van de redenen als genoemd onder artikel 2.2 of 4.6, wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
- 4.8 Indien een Klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 4.6 en 4.7 of in geval van verjaring als bedoeld in artikel 4.10, ontvangt de Klager deze beslissing van NOC*NSF uiterlijk binnen twee maanden na indiening van de Klacht.

Gelijktijdige behandeling

- 4.9 Indien NOC*NSF daartoe aanleiding ziet, kunnen Klachten van meer dan één Klager door NOC*NSF worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld). De Klagers worden hierover geïnformeerd door het Secretariaat.

Verjaring

- 4.10 NOC*NSF neemt geen Klacht in behandeling die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan de Klager.

Verslaglegging

- 4.11 De persoonlijke gegevens van de Klager en de Aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- 4.12 NOC*NSF maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 6 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.

Bewaartermijn

- 4.13 NOC*NSF bewaart het klachtdossier zolang als noodzakelijk is, doch maximaal 2 jaar.

Artikel 5. Klachtenbehandeling.

Behandeling

- 5.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.
- 5.2 De Aangeklaagde mag zich door iemand bij laten staan bij het vinden van een oplossing van de Klacht.

Hoor en wederhoor

- 5.3 Zowel de Klager als de Aangeklaagde worden door de Klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de Klacht.
- 5.4 Uitsluitend naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris kunnen de Klager en Aangeklaagde ook worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 5.5 Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van NOC*NSF die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.
- 5.6 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.

Aanvullende informatie

- 5.7 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.

Bemiddeling

- 5.8 De Klacht wordt – nadat Klager en Aangeklaagde hun standpunten hebben toegelicht en zijn gehoord – en partijen daarmee instemmen, eerst besproken tussen de Klager en Aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging dan wel bemiddeling van degene die de Klager en de Aangeklaagde bij staan tot een oplossing te komen.
- 5.9 Indien de Klacht volgens Klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door middel van bemiddeling, dan zal de Klachtenfunctionaris tot een oordeel komen als nader uitgewerkt in artikel 7.

Inzagerecht

- 5.10 De Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de Klacht. Op verzoek kunnen zowel Klager als Aangeklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen Klager en Aangeklaagde vertrouwelijk behandelen.

Termijnen

- 5.11 De Klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en Aangeklaagde schriftelijk mededeling over zijn bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 7.
- 5.12 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.
- 5.13 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

- 5.14 De Klachtenfunctionaris, de Klager en de Aangeklaagde hebben ieder een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de Klacht bekend is geworden. De Klachtenfunctionaris maakt de eis van geheimhouding expliciet bekend aan de betrokkenen, welke geheimhoudingsplicht door betrokkenen wordt bevestigd per email.

Artikel 6. Intrekken van een Klacht.

- 6.1 De Klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij NOC*NSF, de Klacht intrekken.
- 6.2 Als de Klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 8.2, in behandeling wordt genomen, bepaalt NOC*NSF na overleg met de Klager of en zo ja voor welke onderdelen de Klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.
- 6.3 Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt door NOC*NSF onder vermelding van redenen, schriftelijk of per mail mededeling gedaan aan de Klager en Aangeklaagde.

Artikel 7. Oordeel van de Klachtenfunctionaris

- 7.1 Op basis van de behandeling van de Klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 5.1 t/m 5.9 komt de Klachtenfunctionaris tot een oordeel over de Klacht, welke door de Algemeen Directeur en/of de Zakelijk Directeur wordt bekrachtigd.
- 7.2 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat zijn bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over de Klacht. Dit oordeel kan zijn dat de Klacht:
 - a. niet in behandeling wordt/is genomen (niet ontvankelijk);
 - b. gegrond is; of
 - c. ongegrond is.
- 7.3 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat de bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Klacht.
- 7.4 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.
- 7.5 Tevens kan de Klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan (de directie en/of het bestuur van) NOC*NSF over de te nemen maatregelen ten aanzien van de Klager en de Aangeklaagde.
- 7.6 De Algemeen Directeur en/of Zakelijk Directeur zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de te nemen maatregel(en) ten aanzien van de Aangeklaagde.

- 7.7 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend.

Artikel 8. Overige bepalingen.

- 8.1 In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet beslist de Algemeen Directeur samen met de Zakelijk Directeur, tenzij het de Algemeen Directeur zelf aangaat dan beslist het Bestuur.
- 8.2 Het in dit Reglement 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 Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan (en de genomen maatregelen) wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van NOC*NSF.
- 8.5 Iedere vier jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
- 8.6 Dit Reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Algemene Vergadering van NOC*NSF.
- 8.7 Dit Reglement treedt direct na de Algemene Vergadering waarin deze is vastgesteld in werking en wordt gepubliceerd op [Contact opnemen met NOC*NSF - NOCNSF](#).

*Dit Klachtenreglement NOC*NSF is vastgesteld door de Algemene Vergadering van Nederlands Olympisch Comité*Nederlandse Sport Federatie d.d. 16 november 2010 en gewijzigd in de Algemene Vergadering d.d. 15 november 2021.*