



Klachtenregeling NOC*NSF

Dienstverlening NOC*NSF

De medewerkers en vrijwilligers van de NOC*NSF doen hun uiterste best hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Echter, wij realiseren ons dat het soms beter kan. Mede om die reden (het bevorderen van de kwaliteit van onze dienstverlening) hebben wij onderstaande klachtenregeling opgesteld.

Deze klachtenregeling is van toepassing op medewerkers en vrijwilligers die onder directe verantwoordelijkheid van de NOC*NSF hun functie uitoefenen (zie ook artikel 1 sub g en sub h). In de klachtenregeling staat onder andere beschreven welke klachten onder deze regeling vallen, hoe wij op adequate en zorgvuldige wijze met uw klacht omgaan en ook welke informatie in de klacht moet staan om in behandeling te worden genomen.

Artikel 1 Algemene bepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** iedere medewerker of vrijwilliger van de NOC*NSF tegen wie een klacht is ingediend.
- b. **Bestuur:** de directeur-bestuurders van de NOC*NSF.
- c. **Klacht:** elke schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen, handelingen en/of nalaten van de NOC*NSF of van een onder verantwoordelijkheid van de NOC*NSF werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de NOC*NSF.
- d. **Behandelaar:** degene die de klacht inhoudelijk afhandelt.
- e. **Klager:** eenieder die een klacht heeft ingediend.
- f. **NOC*NSF:** de vereniging NOC*NSF;
- g. **Medewerker:** persoon die bij de NOC*NSF werkzaam is op basis van een arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht of op inleenbasis;
- h. **Vrijwilliger:** persoon die onder directe verantwoordelijkheid van de NOC*NSF een vrijwilligersfunctie vervult

Artikel 2 Het indienen en intrekken van een klacht

1. Een klacht kan elektronisch (of eventueel schriftelijk) worden ingediend. Een klacht kan worden ingediend via:
 - a. klachtenregeling@NOC*NSF.nl, voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van medewerkers werkzaam binnen de organisatie van de NOC*NSF. Vervolgens zal worden bekeken (met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.3) of de directeur-bestuurder met de betreffende portefeuille de klacht in behandeling neemt of de direct

Bezoekadres

Papendallaan 60, Arnhem

Postadres

Postbus 302, 6800 AH Arnhem

Telefoon

+31 (0)26 483 44 00

Email

info@nocnsf.nl

Web

nocnsf.nl

Partners: Nederlandse Loterij O Odido O AD O MissieH2 O Rabobank



- leidinggevende, of iemand die daartoe uit hoofde van zijn/ haar functie kan worden aangewezen.
- b. De voorzitter van de Raad van Toezicht, indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de directeur-bestuurder(s) van de NOC*NSF.
 - c. De onafhankelijk, door de Algemene Ledenvergadering aangestelde, vertrouwenspersoon via voornoemd emailadres, voor zover de klacht betrekking heeft op andere gevallen dan vermeld onder a. en b.
2. Op de klacht wordt door de behandelaar de datum van ontvangst genoteerd.
 3. Een klacht bevat minimaal:
 - a. De datum van verzending;
 - b. Naam, adres en woonplaats van de klager;
 - c. De naam van de beklaagde(n);
 - d. Een nauwkeurige omschrijving van de klacht (incl. datum, locatie (indien van toepassing), betrokkenen);
 - e. Omschrijving van de gewenste situatie.
 4. Een klacht kan ingediend worden binnen 6 maanden nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.
 5. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken. De behandelaar stelt beklaagde daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.
 6. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 3 De behandeling van een klacht

1. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Zodra de klacht is ingediend, ontvangt de klager daarvan een (automatische) ontvangstbevestiging.
3. De behandelaar onderzoekt vervolgens of de klacht compleet is ingediend, zoals omschreven in artikel 2.3 (a/m e). Hiervoor geldt een termijn 14 dagen.
4. Indien de klacht niet compleet is (ingediend), wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen de klacht compleet in te dienen. Mocht na deze termijn de klacht niet compleet zijn, dan zal de klacht niet in behandeling worden genomen.
5. De behandelaar kan ervoor kiezen om een klacht niet in behandeling te nemen indien daar gegronde redenen toe zijn. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan een gemotiveerd bericht, uiterlijk binnen 28 dagen na het indienen van klacht.
6. De behandelaar kan nadere informatie opvragen voor een zo volledig mogelijk beeld, onder andere door:
 - a. schriftelijk informatie ophalen bij zowel de klager als de beklaagde;
 - b. een gesprek met de klager;
 - c. een gesprek met de beklaagde;
 - d. een gezamenlijk gesprek met zowel de klager als de beklaagde.
7. Van de klager en beklaagde wordt verwacht dat er actief meegewerkt wordt aan het onderzoeken van de klacht en zo spoedig mogelijk wordt gereageerd op verzoeken van de behandelaar.
8. Indien er een gesprek plaatsvindt, wordt daarvan een verslag gemaakt en gedeeld met de klager en beklaagde.



Artikel 4 Geheimhouding

De behandelaar zal zowel de gegevens van de klager en beklaagde als de inhoud van de klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen en registreren. Ook klager en beklaagde handelen zorgvuldig en houden zich aan deze geheimhouding.

Artikel 5 Eindconclusie en advies

1. De eindconclusie bevat de bevindingen van de behandelaar na het onderzoeken van de klacht gevolgd door een advies ter verbetering en eventuele op te leggen maatregelen. De behandelaar zal binnen 30 werkdagen – na het laatste contact met klager/ beklaagde – de eindconclusie opstellen.
2. De eindconclusie wordt meegedeeld aan de klager, de beklaagde en het Bestuur. Indien de klacht betrekking heeft op het Bestuur van de NOC*NSF, wordt de uitspraak meegedeeld aan de leden van de Raad van Toezicht.
3. Tegen de uitspraak kan geen beroep worden ingesteld.
4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon, de tucht-en/of geschillencommissie en/of de gewone rechter.

Artikel 6 Overige bepalingen

1. De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Algemene Vergadering
2. De gewijzigde klachtenregeling treedt in werking met ingang van 15 juni 2025.

Vastgesteld door de Algemene Vergadering van NOC*NSF op 19 mei 2025 te Arnhem.