

## Klachtenregeling KNSB

Vastgesteld op 1 april 2022

### Dienstverlening KNSB

De medewerkers en vrijwilligers van de KNSB doen hun uiterste best hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Maar 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 KNSB hun functie uitoefenen (zie ook artikel 1 sub g en sub h). In de klachtenregeling staat o.a. 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. Begrippen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** Iedere medewerker of vrijwilliger van de KNSB tegen wie een klacht is ingediend.
- b. **Bestuur:** de directeur- bestuurder van de KNSB.
- c. **Klacht:** Elke schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen, handelingen en/of nalaten van de KNSB of van een onder verantwoordelijkheid van de KNSB werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de KNSB.
- d. **Behandelaar:** Degene die de klacht inhoudelijk afhandelt.
- e. **Klager:** Een ieder die een klacht heeft ingediend.
- f. **KNSB:** de Koninklijke Nederlandsche Schaatsenrijders Bond;
- g. **Medewerker:** persoon die bij de KNSB werkzaam is op basis van een arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht of op inleenbasis;
- h. **Vrijwilliger:** persoon die onder directe verantwoordelijkheid van de KNSB 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 bij:

- a. [klachtenregeling@knsb.nl](mailto:klachtenregeling@knsb.nl) of t.a.v. "de bondsjurist" van de KNSB, voorzover de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van vrijwilligers of medewerkers werkzaam binnen de organisatie van de KNSB. Vervolgens zal worden bekeken (met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.3) of de directeur-bestuurder de klacht in behandeling neemt of de direct leidinggevende, of iemand die daartoe uit hoofde van zijn/ haar functie kan worden aangewezen (bijvoorbeeld de bondsjurist).
  - b. De voorzitter van de Raad van Toezicht indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van of namens de directeur-bestuurder van de KNSB.
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 beklagde(n);
  - d. Een nauwkeurige omschrijving van de klacht (incl. datum, locatie (indien van toepassing), betrokkenen);
  - e. Omschrijving van de gewenste situatie.

5. Een klacht kan ingediend worden binnen 6 maanden nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.

6. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken. De behandelaar stelt beklagde daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.

7. 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 t/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:
  - schriftelijk informatie ophalen bij zowel de klager als de beklagde
  - een gesprek met de klager
  - een gesprek met de beklagde
  - een gezamenlijk gesprek met zowel de klager als de beklagde
7. Van de klager en beklagde 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 beklagde.

### **Artikel 4. Geheimhouding**

1. De behandelaar zal zowel de gegevens van de klager en beklagde als de inhoud van de klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen en registreren. Ook klager en beklagde 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/ beklagde - de eindconclusie opstellen.
2. De eindconclusie wordt meegedeeld aan de klager, de beklagde en het bestuur. Indien de klacht betrekking heeft op het bestuur van de KNSB, 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 het bestuur.
2. De gewijzigde klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2021.

Vastgesteld op 1 april 2022 te Utrecht.