



# Klachtenreglement

t.b.v. Nederlandse Go Bond en aangesloten verenigingen en leden

Versie 1.0

Vastgesteld door bestuur op 16 december 2017

In werking (per uitvoeringsbesluit) vanaf 1 jan 2018

Te bekrachtigen door de Algemene Vergadering op 28 april 2018

## Inhoudsopgave

ARTIKEL I.	BEGRIPSBEPALINGEN. _____	3
ARTIKEL II.	AANSTELLING EN TAAK VERTROUWENSCONTACTPERSOON. _____	3
ARTIKEL III.	DE KLACHTENCOMMISSIE: INSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG LEDEN, SAMENSTELLING, MIDDELEN EN GEHEIMHOUDING. _____	3
ARTIKEL IV.	TAKEN EN BEVOEGDHEDEN KLACHTENCOMMISSIE. _____	4
ARTIKEL V.	DE KLACHTENPROCEDURE. _____	4
ARTIKEL VI.	KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE. _____	6
ARTIKEL VII.	INTREKKEN VAN EEN KLACHT. _____	7
ARTIKEL VIII.	DE UITSpraak VAN DE KLACHTENCOMMISSIE. _____	7
ARTIKEL IX.	BESLUIT VAN HET BESTUUR _____	8
ARTIKEL X.	OVERIGE BEPALINGEN. _____	8

## Artikel I. Begripsbepalingen.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- (a) **beklaagde:** Degene tegen wie een klacht is ingediend.
- (b) **bestuur:** Het bestuur van de Nederlandse Go Bond (NGoB).
- (c) **betrokkene:** De klager of de beklagde.
- (d) **klacht:** Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, beslissing, handeling en/of nalatigheid van de bond, (een (ex-)lid van) het bestuur, een (ex-)lid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de bond of vereniging.
- (e) **klachtencommissie:** De door het bestuur aangewezen commissie die belast is met onderzoek en behandeling van klachten.
- (f) **klager:** Het bestuur of een lid van het bestuur van de bond, een (ex-)lid, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarig (ex-)lid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de bond.
- (g) **bond:** De bij NOC\*NSF aangesloten Nederlandse Go Bond.
- (h) **vereniging:** De bij de bond aangesloten vereniging en hun leden.
- (i) **vertrouwenscontactpersoon:** De door de bond aangewezen contactpersoon die de klager met raad en daad bijstaat bij indiening van een klacht.

## Artikel II. Aanstelling en taak vertrouwenscontactpersoon.

- Lid 2.01 De bond heeft één vertrouwenscontactpersoon, die de klager verwijst naar de klachtencommissie die de betrokkene procedureel informeert.
- Lid 2.02 Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenscontactpersoon.
- Lid 2.03 De vertrouwenscontactpersoon heeft niet de bevoegdheid de klacht zelf te onderzoeken.
- Lid 2.04 De vertrouwenscontactpersoon neemt bij haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- Lid 2.05 De vertrouwenscontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat zij haar taak als vertrouwenscontactpersoon heeft beëindigd.

## Artikel III. De klachtencommissie: instelling, benoeming en ontslag leden, samenstelling, middelen en geheimhouding.

### Instelling van de klachtencommissie en benoeming en ontslag van de leden.

- Lid 3.01 De bond heeft een klachtencommissie, die door het bestuur van de bond wordt ingesteld. Het bestuur van de bond benoemt, schorst en ontslaat de leden van de klachtencommissie.
- Lid 3.02 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de duur van de afhandeling van de klacht.

- Lid 3.03 De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig en zorgvuldig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. Oud-bestuursleden hebben derhalve de voorkeur.
- Lid 3.04 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden. De vertrouwenscontactpersoon en bestuursleden van de bond kunnen geen lid zijn van de klachtencommissie.
- Lid 3.05 De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
- Lid 3.06 Het bestuur voorziet de klachtencommissie van zodanige middelen en bevoegdheden dat zij haar taken naar behoren kan vervullen.
- Lid 3.07 De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat zij hun taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

## Artikel IV. Taken en bevoegdheden klachtencommissie.

- Lid 4.01 De klachtencommissie is de enige commissie binnen de bond die een klacht zoals bedoeld in lid 1.e van dit reglement in behandeling neemt.
- Lid 4.02 De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
- Lid 4.03 In het kader van het onderzoek is de klachtencommissie, met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid, bevoegd:
- (a) personen op te roepen teneinde te worden gehoord;
  - (b) gegevens te verzamelen die relevant zijn voor de behandeling van de klacht, en het daarvoor zo nodig inschakelen van (externe) deskundigen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting;
  - (c) te oordelen over de (on)gegrondheid van de klacht;
  - (d) te adviseren over te nemen maatregelen;
  - (e) het bestuur in overweging te geven een voorlopige voorziening te treffen (voor de afhandeling van de zaak);
  - (f) te adviseren over overige door het bestuur te nemen besluiten.
- Lid 4.04 De klachtencommissie brengt aan het bestuur schriftelijk verslag uit, waarin de aard van de behandelde klacht geanonimiseerd worden aangegeven. Het bestuur rapporteert aantal en aard eenmaal jaarlijks aan de Algemene Vergadering.

## Artikel V. De klachtenprocedure.

### Indiening van de klacht

- Lid 5.01 Een klacht kan alleen per e-mail ingediend worden bij [meldpunt@gobond.nl](mailto:meldpunt@gobond.nl).
- Lid 5.02 De vertrouwenscontactpersoon stuurt per omgaande een bericht van ontvangst.
- Lid 5.03 De datum van ontvangst is de verzenddatum van de e-mail.

Lid 5.04 De klacht bevat ten minste:

- (a) de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- (b) een omschrijving van de klacht;
- (c) de naam van de beklaagde of namen van de beklaagden.

## **Ontvankelijkheid van de klacht**

Lid 5.05 De klachtencommissie onderzoekt eerst of zij ontvankelijk is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in art. 5.04.

Lid 5.06 Een klacht is niet ontvankelijk indien er sprake is van niet verschoonbare termijnoverschrijding (art. 5.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (art. 1.g).

Lid 5.07 De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Lid 5.08 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm, dan kan de klacht niet als zodanig in behandeling worden genomen.

Lid 5.09 Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als onder art. 5.07 vermeldt, wordt de klacht niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klager ontvangt deze beslissing van de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed, uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.

## **Gelijktijdige behandeling**

Lid 5.10 Indien de klachtencommissie daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door de klachtencommissie worden samengevoegd en gelijktijdig behandeld.

## **Verjaring**

Lid 5.11 De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die langer dan 1 jaar geleden zijn ontstaan.

## **Verslaglegging**

Lid 5.12 De klachtencommissie maakt van haar vergadering(en) een verslag. Het verslag van de vergadering(en) van de klachtencommissie is niet openbaar.

## Artikel VI. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie.

### Samenstelling klachtencommissie zitting

- Lid 6.01 Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste drie leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter of diens plaatsvervanger aanwezig zijn.
- Lid 6.02 Bij de samenstelling van een klachtencommissie door de voorzitter voor de behandeling van een klacht wordt ermee rekening gehouden dat er geen leden in de klachtencommissie zitting krijgen waarvan de onpartijdigheid in de betreffende zaak niet is gewaarborgd. Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen en kan worden gewraakt.
- Lid 6.03 Tegen een afwijzende beslissing betreffende wraking staat geen beroep open. Een lid van de klachtencommissie dat zich heeft verschoond, dan wel een gewraakt lid kan door plaatsvervangers worden vervangen.

### Mededeling betrokkenen en (voor)onderzoek

- Lid 6.04 Nadat de klacht door de klachtencommissie in behandeling is genomen deelt zij, de klager en de beklagde, binnen 10 werkdagen per e-mail mee, dat zij de klacht onderzoekt en informeert zij de betrokkenen over de door haar te volgen procedure.

### Hoorzitting

- Lid 6.05 De klachtencommissie onderzoekt de klacht door klager en beklagde te horen. Deze hoorzitting vindt plaats binnen zes weken nadat de klacht door de klachtencommissie is ontvangen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met nog een periode van maximaal vier weken.
- Lid 6.06 De voorzitter bepaalt plaats en tijdstippen van de zitting waarin de klager en de beklagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting is besloten.
- Lid 6.07 De klager en beklagde worden buiten elkaanders aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
- Lid 6.08 Klager en beklagde kunnen zich te allen tijde laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon (bijvoorbeeld vertrouwenspersoon of juridisch adviseur).
- Lid 6.09 Van de hoorzitting wordt verslag gemaakt. Het verslag bevat:
- (a) de namen en de functie van de aanwezigen;
  - (b) een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

- Lid 6.10 De verslagen zoals bedoeld onder sub 9 van dit artikel worden door de betreffende personen die zijn gehoord en de leden van de klachtencommissie ondertekend. Weigert de persoon die gehoord is de ondertekening dan wordt daarvan in het verslag melding gemaakt, zo mogelijk met vermelding van redenen. Een afschrift van het verslag wordt aan de persoon die is gehoord uitgereikt binnen één week na de hoorzitting.
- Lid 6.11 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.
- Lid 6.12 In plaats van het horen van een betrokkene kan de klachtencommissie vragen om een schriftelijke toelichting van een klacht.
- Lid 6.13 Indien de beklagde weigert te worden gehoord, zal de klachtencommissie betrokkene per aangetekend schrijven de klacht bekend maken en hem/haar uitnodigen daarop alsnog schriftelijk of mondeling te reageren binnen een termijn van één week. Voldoet beklagde ook hieraan niet, dan zet de klachtencommissie haar onderzoek voort zonder met de toelichting van beklagde rekening te (kunnen) houden.

## **Inzagerecht**

- Lid 6.14 Lopende het onderzoek kunnen klager en beklagde inzage krijgen in alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

## **Artikel VII. Intrekken van een klacht.**

- Lid 7.01 De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij de klachtencommissie, de klacht intrekken.
- Lid 7.02 De klachtencommissie stelt de beklagde en het bestuur daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte. Degene die de klacht intrekt doet dit schriftelijk of ondertekent een door de klachtencommissie opgestelde verklaring omtrent het intrekken van de klacht.

## **Artikel VIII. De uitspraak van de klachtencommissie.**

- Lid 8.01 De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
- Lid 8.02 De uitspraak van de klachtencommissie wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
- Lid 8.03 De klachtencommissie kan in haar uitspraak tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen preventieve of structurele maatregelen.
- Lid 8.04 De uitspraak van de klachtencommissie wordt binnen vier weken nadat de laatste hoorzitting heeft plaatsgevonden schriftelijk meegedeeld aan het bestuur, de klager en de beklagde. Deze termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en het bestuur.

## Artikel IX. Besluit van het bestuur

- Lid 9.01 Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
- Lid 9.02 De mededeling gaat vergezeld van de uitspraak van de klachtencommissie en de verslagen van de hoorzitting(en), tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- Lid 9.03 Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie.
- Lid 9.04 Het bestuur kan alleen gemotiveerd afwijken van de uitspraak van de klachtencommissie.
- Lid 9.05 Bij afwijking van de uitspraak geldt op verzoek van klager of beklagde een heroverwegingsplicht bij het bestuur waarop binnen vier weken een definitieve beslissing van dat bestuur moet volgen.
- Lid 9.06 Klager, beklagde en de klachtencommissie worden onverwijld schriftelijk in kennis gesteld van het besluit en/of maatregel dat/die het bestuur naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie neemt.
- Lid 9.07 De navolgende maatregelen kunnen - eventueel met inachtneming van wettelijke arbeidsrechtelijke bepalingen - genomen worden:
- (a) schriftelijke waarschuwing;
  - (b) opzegging lidmaatschap;
  - (c) (tijdelijke) intrekking of vermindering van bevoegdheden;
  - (d) overplaatsen naar een andere functie;
  - (e) schorsing voor bepaalde tijd;
  - (f) ontslag.
- Lid 9.08 Tegen een besluit van het bestuur als bedoeld in dit artikel kan geen beroep worden ingesteld.

## Artikel X. Overige bepalingen.

- Lid 10.01 Het bestuur draagt zorg voor voldoende bekendmaking van dit klachtenreglement aan alle belanghebbenden.
- Lid 10.02 Het in dit klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
- Lid 10.03 Voor de behandeling van de klacht mogen noch door de klachtencommissie noch door het bestuur, aanklager of beklagde kosten in rekening worden gebracht.