

Inleiding

Het bondsbestuur van Gehandicaptensport Nederland (GSN) onderschrijft de beginselen van goed sportbestuur en hecht veel waarde aan een grote mate van zorgvuldigheid in de afwikkeling van klachten, zowel in het belang van de Klager als dat van de Beklaagde.

De regeling heeft tot doel het recht doen aan de individuele klager en het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van GSN. Deze klachtenregeling richt zich alleen op gedragingen van onder verantwoordelijkheid van GSN werkzame medewerkers in de uitoefening van hun functie. Tegen die achtergrond besluit het Bondsbestuur tot het vaststellen van de volgende klachtenregeling:

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Beklaagde: Iedere afdeling/medewerker van GSN tegen wie de Klacht is ingediend.
- b. Bondsbestuur: het bestuur van GSN.
- c. Klacht: Elke schriftelijke (waaronder in deze regeling tevens wordt begrepen per e-mail) uiting van onvrede door een Lid of Lidvereniging van GSN, mits voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 2.4, met betrekking tot gedragingen, handelingen en/of nalaten van GSN of van een onder verantwoordelijkheid van GSN werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor GSN.
- d. Klachteninstantie: De klachteninstantie betreft bij een klacht over een medewerker van het bondsbureau de direct leidinggevende of de directeur. Wanneer de klacht over de directeur gaat, betreft de klachteninstantie de secretaris.
- e. Klager: Een ieder die een Klacht heeft ingediend, hetzij zelf danwel via een door hem aangewezen gemachtigde .
- f. GSN: Gehandicaptensport Nederland
- g. Lid: een natuurlijk persoon, lid van een van de Lidverenigingen van GSN.
- h. Lidvereniging: een in Nederland gevestigde vereniging, die lid is van GSN.

Artikel 2. Het indienen van een Klacht

1. Een Klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend, ter attentie van de klachteninstantie. Een Klacht kan worden ingediend bij:

- a. De directeur van GSN indien de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van medewerkers werkzaam binnen de organisatie van GSN. Digitaal: d.engelaar@gehandicaptensport.nl, post: Orteliuslaan 1041 3528 BE Utrecht.
- b. De voorzitter van het Bondsbestuur indien de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van of namens de directeur van GSN. Digitaal: voorzitter@gehandicaptensport.nl, post: Orteliuslaan 1041, 3528 BE Utrecht.

2. Indien de Klacht wordt ingediend bij een ander(e) persoon, orgaan of instantie dan genoemd in artikel 2.1, verwijst de ontvanger de Klager onverwijld door naar de bevoegde klachteninstantie.

3. Op de ingediende Klacht wordt door de klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
4. De Klacht bevat ten minste:
 - a. De dagtekening;
 - b. De naam, adres en woonplaats van de Klager;
 - c. De naam van de Beklaagde(n);
 - d. Een omschrijving van de Klacht;
 - e. Een handtekening van de Klager (en/ of van diens gemachtigde) .
5. Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Een Klacht kan ingediend worden binnen één jaar nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.

Artikel 3. Klachtenbehandeling

Het in behandeling nemen van een Klacht

1. De klachteninstantie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de Klacht in behandeling te nemen en of de Klacht voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 2.4.
2. Indien niet voldaan is aan de vereisten van artikel 2.4, wordt de Klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 10 werkdagen (gerekend vanaf de datum van verzending van een daartoe strekkende brief of email) te herstellen. Is na het verstrijken van deze termijn ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm (en of inhoud) danwel is er naar de ten deze bindende mening van de klachteninstantie niet voldoende gemotiveerd aangegeven waarom het verzuim niet (tijdig) kan worden hersteld, dan wordt de Klacht niet in behandeling genomen.
3. Een Klacht wordt niet in behandeling genomen indien er sprake is van een niet verschoonbare termijnoverschrijding.
4. De klachteninstantie is gerechtigd om een Klacht niet in behandeling te nemen indien het belang van de Klager dan wel het gewicht van de feiten of gedraging kennelijk onvoldoende is.
5. De klachteninstantie hoeft de Klacht niet in behandeling te nemen indien de Klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een Klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze klachtenregeling is afgehandeld, tenzij de klager bij de behandeling een eigen (redelijk) belang heeft.
6. Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de Klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed bericht, uiterlijk binnen 30 werkdagen na indiening van de Klacht, danwel vanaf zoveel dagen later als de termijn is verlengd als hiervoor bedoeld in artikel 3.1.
7. Indien de klachteninstantie daartoe aanleiding ziet, kunnen Klachten van meer dan één Klager worden samen gevoegd en tegelijk(ertijd) worden behandeld.

De behandeling van een Klacht

8. Indien de Klacht in behandeling wordt genomen, deelt de klachteninstantie de Klager en de Beklaagde(n) binnen 5 werkdagen (na een daartoe door de klachteninstantie genomen

besluit) schriftelijk mee dat de Klacht in behandeling wordt genomen. Tevens informeert de klachteninstantie de Klager en Beklaagde(n) over de te volgen procedure.

9. De Beklaagde(n) is gehouden binnen 10 werkdagen (na verzenddatum als hiervoor bedoeld in artikel 3.8) schriftelijk te reageren op de Klacht bij de klachteninstantie.

10. Indien de Beklaagde naar het ten deze bindende oordeel van de klachteninstantie bijvoorbeeld door overmacht, als gevolg van ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, zoals gesteld in artikel 3.9, wordt door de Klachteninstantie een (redelijke) nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen gereageerd dient te worden.

11. Na ontvangst van de schriftelijke reactie van de Beklaagde(n) kan de klachteninstantie besluiten om de Klacht direct af te doen of om nader onderzoek te verrichten.

12. De klachteninstantie kan de Klacht behandelen door de Klager en Beklaagde(n) te horen. Op verzoek van de klachteninstantie kunnen ook anderen gehoord worden. Van het horen van de Klager kan worden afgezien, indien de Klager dit aangeeft. Indien de Beklaagde(n) weigert te worden gehoord, zet de klachteninstantie het onderzoek voort zonder met de toelichting van de Beklaagde(n) rekening te houden. Eerder ontvangen reactie op de Klacht zoals gesteld in artikel 3.9 wordt wel meegenomen.

13. Klager en Beklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of gemachtigde

14. De klachteninstantie kan besluiten de Klager en Beklaagde(n) buiten elkaars aanwezigheid te horen.

15. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:

- a. De namen en functie van de aanwezigen;
- b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

16. De persoonlijke gegevens van de Klager en de Beklaagde(n) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Het verslag is niet openbaar.

17. De Klager en de Beklaagde(n) hebben te allen tijde het recht dit verslag in te zien.

18. Lopende het onderzoek kunnen de Klager en Beklaagde(n) inzage krijgen in alle op de Klacht betrekking hebbende stukken.

Het intrekken van een Klacht

19. De Klager kan te allen tijde de Klacht schriftelijk intrekken.

20. De klachteninstantie stelt de Klager en Beklaagde daarvan schriftelijk op de hoogte. De behandeling van de Klacht is daarmee afgedaan.

Geheimhouding

21. De klachteninstantie heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen haar in het kader van haar betrokkenheid bij de behandeling van de Klacht bekend is geworden.

Artikel 4. De uitspraak

1. De uitspraak omvat de bevindingen ten aanzien van de Klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.

2. De uitspraak wordt binnen 30 werkdagen nadat het laatste horen heeft plaatsgevonden – danwel nadat besloten is af te zien van horen - schriftelijk meegedeeld aan de Klager, de Beklaagde(n) en de directeur van GSN. Indien de Klacht betrekking heeft op de directeur van GSN, wordt de uitspraak meegedeeld aan het Bondsbestuur.
3. De termijn zoals gesteld in artikel 4.2 kan éénmalig met 30 werkdagen worden verlengd. De klachteninstantie meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de Klager en de Beklaagde(n).
4. De klachteninstantie is gerechtigd om advies uit te brengen aangaande naar aanleiding van de Klacht(en) te treffen maatregelen.
5. Tegen de uitspraak van de klachteninstantie kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 5. Overige bepalingen

1. De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bondsbestuur.
2. Het Bondsbestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder haar leden.
3. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directeur van GSN, tenzij het de directeur zelf aangaat, dan beslist de secretaris van het Bondsbestuur.
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, dan wel tuchtcommissie of civiele- of strafrechter.
5. Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
6. De klachtenregeling treedt in werking met ingang van april 2018.