



Klachtenregeling NOLB

De NOLB hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. De NOLB vindt het belangrijk dat iemand met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van de NOLB werkzaamheden verricht, bij de NOLB gehoor vindt. Daarom is onderstaande regeling opgesteld met als doel recht te doen aan degene die een klacht indient én om de kwaliteit van de dienstverlening van de NOLB te verbeteren. De klachtencommissie zal jaarlijks verslag uitbrengen aan de algemene vergadering over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld. Deze klachtenregeling is vastgesteld door de algemene vergadering van de NOLB op 6 december 2023.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** iedere commissie/persoon waarop de klacht van klager betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de commissie/persoon worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de NOLB, waaronder als vrijwilliger.
- b. **Bestuur:** het bestuur van de NOLB.
- c. **Klacht:** elke schriftelijke (waaronder in deze klachtenregeling tevens wordt begrepen per email) uiting van onvrede door klager met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een commissie en/of een persoon die, al dan niet op vrijwillige basis, werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de NOLB.
- d. **Klachtenregeling:** onderhavige klachtenregeling van de NOLB.
- e. **Klager:** een lid boven de 18 jaar, dan wel diens gemachtigde in geval het lid jonger is dan 18 jaar, die een klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
- f. **Klachtencommissie:** de personen die namens de NOLB de bevoegdheid hebben tot behandeling van de klacht.
- g. **Lid:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de NOLB bezit conform artikel 5 van de statuten.

Artikel 2. Reikwijdte van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:

- a. besluiten door de NOLB of haar organen,
- b. de contractuele relatie tussen de klager en de NOLB en/of
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 3. Klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie bestaande uit drie buitengewone leden, die door de algemene vergadering worden benoemd voor een termijn van drie jaar. In een tussentijdse vacature wordt door de algemene vergadering voorzien.

2. Voordrachten kunnen worden gedaan door het bestuur en door de verenigingen. Voordrachten zijn niet bindend.
3. Voordrachten dienen middels vermelding in de agenda van de algemene vergadering schriftelijk ter kennis van de verenigingen te zijn gebracht.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
5. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het vervullen van een vrijwilligersfunctie binnen de bondsorganisatie, waaronder begrepen het bestuur, bestuurscommissies van de NOLB, alsmede met de functie vertrouwenscontactpersoon.
6. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is verenigbaar met het lidmaatschap van de kascommissie, alsmede met het vervullen van vrijwilligersfuncties bij de verenigingen en bij het organiseren van wedstrijden die onder auspiciën van de NOLB vallen.
7. Een lid van de klachtencommissie neemt niet deel aan de beraadslagingen en besluitvorming indien hij persoonlijk direct of indirect betrokken is bij de klacht.
8. De NOLB heeft tuchtrechtspraak op het gebied van algemeen tuchtrecht, doping, seksuele intimidatie en matchfixing ondergebracht bij het Instituut Sportrechtspraak (ISR). Indien de klachtencommissie tijdens de behandeling van een klacht constateert dat mogelijk sprake is van een tuchtrechtelijke overtreding, is de klachtencommissie niet bevoegd de klacht af te handelen. De klachtencommissie staakt de behandeling en informeert het bestuur, onder overhandiging van relevante stukken.

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend ter attentie van de klachtencommissie op het e-mailadres klachtencommissie@nolb.nl.
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager,
 - b. de dagtekening,
 - c. de omschrijving van de klacht,
 - d. de naam van de beklaagde of namen van de beklaagden en
 - e. een handtekening van de klager (ook bij verzending per e-mail).

Artikel 5. Het in behandeling nemen van een klacht

1. Op de klacht wordt door de voorzitter van de klachtencommissie de datum van ontvangst aangetekend. Deze informeert de klager over de procedure en registreert de klacht.
2. Indien verplichte gegevens genoemd in artikel 4.2 ontbreken, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen 14 dagen de ontbrekende gegevens schriftelijk aan te vullen. Indien de ontbrekende gegevens niet binnen die termijn zijn aangevuld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De klager wordt hierover geïnformeerd. Worden de ontbrekende gegevens wel binnen die veertien dagen aangevuld, dan geldt de datum van de ontvangst van de aanvulling als de datum waarop de klacht is ontvangen.

3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht:
 - a. Betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze klachtenregeling is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - b. Betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement, met inbegrip van het Wedstrijdreglement NOLB.
 - c. Anoniem is. De klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn klacht. Dit verzoek wordt gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandelingsprocedure niet verstoort.
 - d. De klacht niet-ontvankelijk is conform artikel 5.2 of 5.5.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager deze beslissing uiterlijk binnen twee maanden na datum van ontvangst.

4. Wanneer de klacht betrekking heeft op een besluit waartegen reglementair nog bezwaar, protest of beroep kan worden ingediend, stuurt de klachtencommissie een kopie van de klacht zo snel mogelijk door aan het orgaan dat het bezwaar, protest of beroep behandelt. Wanneer dit orgaan besluit om de klacht in behandeling te nemen, deelt de klachtencommissie dit mee aan de klager. De klachtencommissie neemt de klacht dan pas in behandeling na de beslissing van het reglementair bevoegde orgaan.
5. De klachtencommissie onderzoekt of de klacht ontvankelijk is. De klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien sprake is van verjaring of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub e). Van verjaring is sprake indien de klacht langer dan één jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan klager.
6. De klachtencommissie kan klachten van meer dan één klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien zij daartoe aanleiding ziet.

Artikel 6. De behandeling van de klacht

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, zal de beklaagde een afschrift van de klacht ontvangen. Beklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijk gestelde termijn schriftelijk te reageren op de klacht.
2. Op basis van de schriftelijke reactie (artikel 6.1.) kan uitsluitend door de klachtencommissie besloten worden om:
 - a. De klacht direct schriftelijk af te doen; of
 - b. Schriftelijk nadere informatie te vragen aan klager, beklaagde of andere personen die betrokken zijn bij de klacht; of
 - c. Over te gaan tot het mondeling horen van betrokkenen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
3. Zowel klager als beklaagde mogen zich door iemand laten bijstaan bij de behandeling van de klacht.
4. De klacht kan, uitsluitend op voordracht door de klachtencommissie en mits klager en beklaagde daarmee instemmen, besproken worden tussen klager en beklaagde om te trachten partijen onderling tot een oplossing te laten komen. Indien er geen oplossing wordt bereikt, wordt de klacht verder afgehandeld conform artikel 7.

5. Lopende de behandeling kunnen klager en beklaagde inzage krijgen in alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

Artikel 7. De beslissing op de klacht

1. De beslissing op een klacht kan zijn:
 - a. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b. De klacht is ongegrond.
2. De beslissing wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan klager en beklaagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
3. Tegen de beslissing kan geen beroep worden ingesteld.
4. De klachtencommissie beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht en informeert binnen deze zelfde termijn klager en beklaagde.
5. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie 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 klager en beklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
6. De klachtencommissie is geen orgaan van de NOLB en heeft niet de bevoegdheid om een bestreden besluit of handeling te vernietigen of te wijzigen, of om andere bindende aanwijzingen te geven. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan het bestuur over te nemen maatregelen.

Artikel 8. Documentatie en vertrouwelijkheid

1. De persoonlijke gegevens van klager en beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. De klachtencommissie maakt van de afhandeling van de klacht een verslag. Dit verslag is niet openbaar tenzij wetgeving dit verplicht. Klager en beklaagde hebben het recht dit verslag in te zien bij de voorzitter van de klachtencommissie. In het verslag staan:
 - a. De namen en functies van betrokkenen; en
 - b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
3. Klager en beklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht, zulks naar het oordeel van degene die de klacht behandelt. Op verzoek kunnen zowel klager als beklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen klager en beklaagde vertrouwelijk behandelen.
4. Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zo lang als noodzakelijk is bewaard, doch maximaal twee jaar na afhandeling van de klacht.

Artikel 9. Algemeen / overig

1. Klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.

2. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie, de civiele rechter of de strafrechter.
3. Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
4. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de algemene vergadering van de NOLB.
5. Alle klachten worden geregistreerd. Over het totaal aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de klachtencommissie aan de algemene vergadering. Overeenkomstig artikel 8.1 en 8.2 wordt daarbij niet gerapporteerd over de individuele klachten.
6. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, wordt door het bestuur beslist op advies van de klachtencommissie.