

## Klachtenregeling NBF

### Inleiding

De NBF hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. De NBF 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 NBF werkzaamheden verricht, bij de NBF 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 NBF te verbeteren. De NBF brengt jaarlijks verslag uit aan de bondsvergadering over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Als het specifiek gaat om overtredingen binnen de wedstrijdsport geldt het Tuchtreglement, waarin de taken van de Tuchtcommissie zijn opgenomen. De uitspraak van de Tuchtcommissie is geen advies aan het bestuur; het is een feitelijke uitspraak waartegen beroep openstaat via de Commissie van Beroep, zoals omschreven in het Tuchtreglement.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van de NBF op 8 november 2022.

### Artikel 1 – begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **Beklaagde:** iedere afdeling/persoon waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de afdeling/persoon worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de NBF, waaronder als vrijwilliger.
- b) **Bestuur:** het bestuur van de NBF.
- c) **Directeur:** de directeur van de NBF.
- d) **Klager:** een lid van de NBF dat een klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
- e) **Klacht:** elke schriftelijke (ook per e-mail) uiting van onvrede door klager met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een afdeling en/of een persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de NBF.
- f) **Organisatie:** NBF
- g) **Lid:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de NBF bezit conform artikel 3 van onze statuten.

### Artikel 2 – reikwijdte van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:

- besluiten (door organen) van de NBF;
- de contractuele relatie tussen de klager en de NBF; en/of
- het voeren van gerechtelijke procedures.

### Artikel 3 – Indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend, uitsluitend ter inzage en ter attentie van het bestuurs- en managementsecretariaat, Landjuweel 62, 3905 PH Veendam of per e-mail: [vertouwelijk@nbfbowlen.nl](mailto:vertouwelijk@nbfbowlen.nl). De klacht is gericht aan:

1. Het bestuur, indien het een klacht betreft ten aanzien van een vrijwilliger of de directeur.
2. De directeur, indien het een klacht betreft ten aanzien van andere personen die werkzaamheden verrichten voor en onder de verantwoordelijkheid van de NBF.

De klacht bevat tenminste:

- De naam, adres en lidnummer van de klager;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- De naam van de beklagde;
- Handtekening van de klager, ook bij verzending per e-mail.

### Artikel 4 – het in behandeling nemen van een klacht

Klager ontvangt een ontvangstbevestiging van het bestuurs- en managementsecretariaat en wordt geïnformeerd over de procedure. Indien de klacht niet voldoet aan de in artikel 3 genoemde voorwaarden, dan wordt dit verzuim gemeld en moet door klager aangepast worden. De klacht wordt daarna geregistreerd en gestuurd naar het bestuur of de directeur.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- deze betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit klachtenreglement is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- deze betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement;
- de klacht anoniem is. Klager kan echter wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn klacht. Dit kan worden gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandeling niet verstoort;
- deze 'niet-ontvankelijk<sup>1</sup> is.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager deze beslissing uiterlijk binnen twee maanden na de ontvangstdatum.

#### **Artikel 5 – de behandeling van de klacht**

- a) Indien de klacht in behandeling wordt genomen, ontvangt de beklaagde een afschrift van de klacht. Beklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijk gestelde termijn schriftelijk te reageren op de klacht.
- b) Op basis van de schriftelijke reactie kan uitsluitend door het bestuur of de directeur besloten worden om:
  - de klacht direct schriftelijk af te doen;
  - schriftelijk nadere informatie te vragen aan klager, beklaagde of andere personen die betrokken zijn bij de klacht; of
  - over te gaan tot het mondeling horen van betrokkenen door het bestuur of de directeur.
- c) De klacht kan, uitsluitend op voordracht door het bestuur of de directeur en mits klager en beklaagde daarmee instemmen, mondeling besproken worden tussen klager en beklaagde om te trachten partijen onderling tot een oplossing te laten komen. Wanneer er geen oplossing wordt bereikt, wordt de klacht verder afgehandeld conform artikel 6.

#### **Artikel 6 – De beslissing op de klacht**

De beslissing is altijd (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond en wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en beklaagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel. Tegen de beslissing kan geen beroep worden ingesteld.

Het bestuur of de directeur beslist uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht en informeert ook binnen deze termijn de klager en beklaagde.

#### **Artikel 7 – Documentatie en vertrouwelijkheid**

De persoonlijke gegevens van klager en beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). De NBF 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 ten kantore van de NBF. In het verslag staan de namen en functies van betrokkenen en een zakelijke weergave van de klacht.

Het klachtdossier inclusief het verslag wordt maximaal 2 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

#### **Artikel 8 – Algemeen/overig**

- a) Klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.
- b) Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
- c) Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de NBF.
- d) Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de NBF tijdens de bondsvergadering.
- e) In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de directeur, tenzij het de directeur zelf aangaat, dan beslist het bestuur.

---

<sup>1</sup> Een klacht is niet-ontvankelijk wanneer er sprake is van verjaring (wanneer de klacht langer dan een jaar voor indiening is ontstaan) of indien het niet voldoet aan de hoedanigheid van de klager (artikel 1 sub e)