



---

KONINKLIJKE NEDERLANDSE SCHIETSPORT ASSOCIATIE

---

# **KLACHTENREGLEMENT**

**KONINKLIJKE NEDERLANDSE SCHIETSPORT ASSOCIATIE**

# INHOUDSOPGAVE

	<u>Pagina</u>
Inleiding	3
Artikel 1. Begripsbepalingen	3
Artikel 2. Reikwijdte van het Klachtenreglement	3
Artikel 3. Klachtenprocedure	4
Artikel 4. Klachtenbehandeling	5
Artikel 5. Intrekken van een Klacht	6
Artikel 6. Oordeel van Bestuur of Directeur	6
Artikel 7. Overige bepalingen	6

## **Inleiding**

Het bestuur van de Koninklijke Nederlandse Schietsport Associatie (KNSA) besluit:

- overwegende dat de KNSA de beginselen van de Code Goed Sportbestuur van NOC\*NSF wenst te onderschrijven;
- overwegende dat voor de afwikkeling van ontvangen klachten een grote mate van zorgvuldigheid noodzakelijk is, zowel in het belang van de klager als dat van de beklaagde;

tot het vaststellen van het volgende Klachtenreglement binnen de KNSA.

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde : degene tegen wie een klacht is ingediend
- b. Directeur : de directeur van de KNSA
- c. Bestuur : het bestuur van de KNSA
- d. Klacht : een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van de KNSA of van een onder verantwoordelijkheid van de KNSA werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de KNSA
- e. Klager : een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde
- f. KNSA : de Koninklijke Nederlandse Schietsport Associatie

## **Artikel 2. Reikwijdte van het Klachtenreglement**

2.1 Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:

- a. besluiten van de KNSA;
- b. de contractuele relatie tussen de klager en de KNSA;
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

2.2 De KNSA is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
- b. de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit Klachtenreglement is afgehandeld.

### **Artikel 3. Klachtenprocedure**

#### *Indiening van de klacht*

- 3.1 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de KNSA, ter attentie van de Directie of het Bestuur, p/a Postbus 303, 3830 AJ Leusden.
- 3.2 De klacht wordt op datum van ontvangst geregistreerd en bevestigd aan de klager. De KNSA informeert de klager over de procedure.
- 3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### *Inhoud van de klacht*

- 3.4 De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht;
  - d. de naam van de aangeklaagde of namen van aangeklaagden. De klacht dient te zijn ondertekend.

#### *In behandeling nemen van de klacht*

- 3.5 De KNSA onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3.4.
- 3.6 Een klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub e).
- 3.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht als weergegeven in artikel 3.1 en 3.4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen, dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm dan wel het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 3.8 Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of 3.7, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 3.9 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 3.7 en 3.8, ontvangt de klager deze beslissing van de KNSA uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.

#### *Gelijktijdige behandeling*

- 3.10 Indien de KNSA daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door de KNSA worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).

#### *Verjaring*

- 3.11 De KNSA neemt geen klacht in behandeling die langer dan een half jaar vóór indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.

#### *Verslaglegging*

- 3.12 De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

## **Artikel 4. Klachtenbehandeling**

### *Behandeling*

- 4.1 Het bestuur of de directeur is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.
- 4.2 De klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de klager en aangeklaagde en deze trachten samen tot een oplossing te komen.

### *Aanvullende informatie*

- 4.3 Indien een klacht naar het oordeel van het bestuur of de directeur onvoldoende informatie bevat, stellen deze de klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

### *Hoor en wederhoor*

- 4.4 De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 4.5 Op verzoek van het bestuur of de directeur kunnen ook andere medewerkers van de KNSA of vrijwilligers, die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht worden gehoord.
- 4.6 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.

### *Inzagerecht*

- 4.7 De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

### *Termijnen*

- 4.8 Bestuur of directeur doen binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over hun bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.
- 4.9 Indien naar het oordeel van bestuur of directeur 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 de klager en de aangeklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
- 4.10 Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de KNSA een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

### *Geheimhouding*

- 4.11 Het bestuur en de directeur hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de klacht bekend is geworden.

## **Artikel 5. Intrekken van een klacht**

- 5.1 De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij de KNSA, de klacht intrekken.
- 5.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door de KNSA onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

## **Artikel 6. Oordeel van bestuur of directeur**

- 6.1 Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1 en 4.2, komt bestuur of directeur tot een oordeel over de Klacht en neemt naar aanleiding hiervan zo nodig maatregelen.
- 6.2 Het oordeel van bestuur of directeur 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.
- 6.3 Het oordeel van bestuur of directeur wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de Aangeklaagde.
- 6.4 Het oordeel van bestuur of directeur is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend.

## **Artikel 7. Overige bepalingen**

- 7.1 In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet beslist de directeur, tenzij het de directeur zelf aangaat dan beslist het bestuur.
- 7.2 Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 7.3 Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van de KNSA.
- 7.4 Iedere vier (4) jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
- 7.5 Dit Klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het Algemeen Bestuur van de KNSA.
- 7.6 Dit Klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 november 2014.