



versie 1.0  
Datum: 25 maart 2024

# Klachtenreglement

*Nederlandse Vechtsportbond*



## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding .....	3
Artikel 1. Definities.....	3
Artikel 2. Toepassingsgebied van het reglement.....	3
Artikel 3. Proces van klachtafhandeling.....	4
Artikel 4. Besluitvorming door klachtenbehandelaar.....	6
Artikel 5. Uitspraak van de klachtenbehandelaar.....	8
Artikel 6. Overige bepalingen.....	8

## 1. INLEIDING

---

Dit klachtenreglement is opgesteld ter bevordering van een integere en verantwoordelijke sportcultuur binnen de Nederlandse Vechtsportbond (NVB) en streeft naar:

- Het waarborgen van een zorgvuldige procedure voor het in ontvangst nemen en afhandelen van klachten, in het belang van zowel de indiener als de betrokken partij.
- Het erkennen en adresseren van de zorgen van individuele indieners.
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de NVB.

## ARTIKEL 1. DEFINITIES

---

1.1 In dit reglement hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- Betrokkene: De persoon tegen wie een klacht is gericht.
- Bestuur NVB: Het bestuurlijke orgaan van de NVB.
- Directeur NVB: De algemeen directeur van de NVB.
- Direct leidinggevende: De directe leidinggevende van de betrokkene.
- Klacht: Een uitdrukking van ongenoegen betreffende het gedrag, de acties of het uitblijven daarvan door de NVB of een persoon die onder de verantwoordelijkheid van de NVB handelt, in relatie tot de uitoefening van hun functie of activiteiten voor de NVB.
- Klachtenbehandelaar: De persoon, niet zijnde de betrokkene of de klager, belast met de klachtafhandeling. Indien de klacht betrekking heeft op het bestuursbureau, neemt het bestuur van de NVB de klachtafhandeling op zich. Omgekeerd, als de klacht direct gerelateerd is aan het bestuur, zal het bestuursbureau zorgdragen voor de behandeling ervan. In alle gevallen staat het betrokkene vrij om te kiezen voor een onafhankelijke behandeling van hun klacht door de Vechtsport Autoriteit.
- Klager: Iedereen die een klacht indient en/of diens vertegenwoordiger.
- NVB: Nederlandse Vechtsportbond.
- Secretariaat / Penningmeester: Het administratieve bureau of bestuurlijke rol belast met de ondersteuning van de klachtenprocedure conform dit reglement.

## ARTIKEL 2. TOEPASSINGSGEBIED VAN HET REGLEMENT

---

2.1 Uitgesloten van dit reglement zijn klachten gerelateerd aan:

- Besluiten genomen door organen van de NVB, waaronder wedstrijduitslagen.
- Contractuele afspraken tussen de klager en de NVB.
- Rechtszaken.

2.2 De NVB streeft naar een transparante en rechtvaardige behandeling van alle ingediende klachten. Echter, om de effectiviteit van het klachtenbeheer te waarborgen en de

beschikbare middelen optimaal in te zetten, behoudt de NVB zich het recht voor om in de volgende gevallen een klacht niet in behandeling te nemen:

- 2.21 Indien de klacht, na een voorlopige beoordeling door de daartoe aangewezen commissie of functionaris, wordt beschouwd als van gering belang of ernst, kan besloten worden de klacht niet verder in behandeling te nemen. Deze beoordeling is gebaseerd op criteria zoals de impact van de klacht op de betrokkene(n), de mate waarin de klacht afwijkt van de normen en waarden van de NVB, en of de klacht substantiële gevolgen heeft voor de werking of het aanzien van de vereniging.
- 2.22 Om de transparantie te garanderen, zal een korte motivatie van de beslissing worden verstrekt aan de indiener van de klacht. De NVB erkent het belang van elke klacht en streeft ernaar dit proces met de grootst mogelijke zorg en aandacht voor de betrokken individuen te hanteren.
- 2.23 Klachten die betrekking hebben op zaken die reeds eerder zijn ingediend en die zijn behandeld conform het klachtenreglement van de NVB, zullen niet opnieuw in behandeling worden genomen. Dit is om herhaaldelijke behandeling van dezelfde kwesties te voorkomen en om de integriteit van het besluitvormingsproces te handhaven.
- 2.24 In uitzonderlijke gevallen, waar nieuw bewijs of nieuwe informatie beschikbaar komt die een herbeoordeling van de klacht rechtvaardigt, kan de indiener van de klacht een verzoek indienen voor heropening van de zaak. Dit verzoek dient vergezeld te gaan van een gedetailleerde uitleg en bewijsstukken die de noodzaak voor herbeoordeling ondersteunen.

Deze bepalingen zijn onlosmakelijk verbonden met het streven van de NVB naar een rechtvaardige en efficiënte behandeling van klachten. De NVB verplicht zich tot heldere communicatie over de redenen van niet-inbehandelingsname van klachten en staat open voor feedback om de klachtenprocedure continu te verbeteren.

## ARTIKEL 3. PROCES VAN KLACHTAFHANDELING

---

- 3.1 Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de NVB, gericht aan de directeur, op het officiële adres van het bondsbureau.
- 3.2 Bij ontvangst registreert het secretariaat de datum, bevestigt deze aan de indiener, licht de procedure toe en registreert de klacht.

- 3.3 Anonieme klachten of klachten waarvoor de administratiekosten niet zijn betaald, worden niet behandeld.
- 3.4 Een klacht moet minimaal bevatten:
- Naam en adres van de indiener;
  - Datum van indiening;
  - Beschrijving van de klacht;
  - Naam of namen van de betrokkenen. De klacht moet ondertekend zijn.
- 3.5 De NVB beoordeelt eerst of de klacht in aanmerking komt voor behandeling en of deze voldoet aan de gestelde eisen, zoals beschreven in artikel 3.4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze verjaard is (artikel 3.11) of niet voldoet aan de gestelde eisen voor indieners (artikel 1 sub g).
- 3.7 Indien de klacht niet voldoet aan de vereiste vorm zoals beschreven in de artikelen 3.1 en 3.4, krijgt de indiener twee weken de tijd om dit te corrigeren of schriftelijk te motiveren waarom aan de vormvereisten niet kan worden voldaan. Indien hieraan niet wordt voldaan, wordt de klacht niet behandeld.
- 3.8 Klachten die niet in aanmerking komen of niet voldoen aan de voorwaarden zoals genoemd in artikel 2 of 3.7 worden niet behandeld.
- 3.9 Als een klacht niet behandeld wordt zoals beschreven in de artikelen 3.7 en 3.8, informeert de NVB de indiener hierover uiterlijk vier weken na de indiening van de klacht.

### Behandeling van klachten

- 3.10 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het behandelen en oplossen van de klacht, waarbij het bestuur of de directeur kan ondersteunen in het zorgvuldig afhandelen van de klacht.
- 3.11 Eerst wordt geprobeerd de klacht in onderling overleg tussen indiener en aangeklaagde op te lossen, eventueel met hulp van onafhankelijke derde.
- 3.12 Als de klacht niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost, wordt deze doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris voor een formeel oordeel, zoals beschreven in artikel 6.
- 3.13 Als de klachtenfunctionaris meer informatie nodig heeft, krijgt de indiener twee weken de tijd om deze informatie te verstrekken.

### Gelijktijdige Behandeling van Klachten

- 3.14 De NVB kan besluiten om klachten van meerdere personen gezamenlijk te behandelen als er een goede reden voor is.

### Verjaringstermijn

- 3.15 Klachten over gebeurtenissen die langer dan zes maanden voor de indiening hebben plaatsgevonden, worden niet behandeld, tenzij de indiener aannemelijk maakt dat eerder indienen niet mogelijk was en de klacht zo snel mogelijk daarna is ingediend.
- 3.16 Indien de NVB zelf van mening is dat nader onderzoek van de klacht gewenst is op basis van het reglement omtrent grensoverschrijdend gedrag en/of seksuele intimidatie.

### Registratie en verslaglegging

- 3.16 Persoonlijke gegevens van de indiener en de beklagde worden vertrouwelijk en conform de wettelijke verplichtingen hiertoe behandeld en geregistreerd.
- 3.17 De NVB stelt een verslag op van de klachtenbehandeling zoals beschreven in dit artikel, inclusief de namen en functies van de aanwezigen en een samenvatting van de besprekingen. Dit verslag is vertrouwelijk. Zowel de indiener als de beklagde hebben het recht dit verslag in te zien bij het NVB-kantoor.

### Intrekken van een klacht

- 3.18 De klager heeft het recht om de klacht op elk moment, ook tijdens de procedure bij de NVB, in te trekken.

### Behandeling door externe instantie

- 3.19 Wanneer een externe instantie, de klacht in behandeling neemt, overlegt de NVB met de klager over het al dan niet voortzetten van de behandeling van bepaalde aspecten van de klacht.

### Niet verder behandelen van de klacht

- 3.20 De NVB maakt de beslissing om een klacht niet verder te behandelen schriftelijk bekend aan zowel de klager als de aangeklaagde, met een duidelijke uitleg van de redenen.

## ARTIKEL 4. BESLUITVORMING DOOR KLACHTENBEHANDELAAR

---

- 4.1 Overeenkomstig het beginsel van hoor en wederhoor krijgen zowel de klager als de aangeklaagde de kans om gehoord te worden. De klachtenfunctionaris stelt de datum,

tijd en plaats vast voor deze sessies, waarbij beide partijen de gelegenheid krijgen hun standpunten uiteen te zetten.

- 4.2 Indien nodig kan de klachtenfunctionaris besluiten andere medewerkers van de NVB, die direct betrokken zijn bij de kwestie waarover geklaagd wordt, te horen om meer inzicht te krijgen in de situatie.
- 4.3 Mocht de klager aangeven niet gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden, kan het horen van de klager worden overgeslagen.
- 4.4 Als de aangeklaagde besluit niet deel te nemen aan het horen, zal de klachtenfunctionaris de klacht schriftelijk aan de aangeklaagde overbrengen met het verzoek binnen een week te reageren. Indien de aangeklaagde hier geen gehoor aan geeft, gaat de klachtenfunctionaris verder met het onderzoek naar de klacht.

### **Inzagerecht**

- 4.5 Zowel de klager als de aangeklaagde hebben het recht om documenten in te zien die door de klachtenfunctionaris relevant worden geacht voor de behandeling van de klacht.

### **Behandeltermijnen**

- 4.6 De klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk drie maanden na ontvangst van de klacht, schriftelijk de bevindingen te communiceren aan zowel de klager als de aangeklaagde, zoals nader beschreven in artikel 6.
- 4.7 Mocht de klachtenfunctionaris inschatten dat de klachtbehandeling de vastgestelde termijn overschrijdt, dan wordt hierover vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk en met redenen omkleed gecommuniceerd naar zowel de klager als de aangeklaagde. Er wordt dan een nieuwe termijn vastgesteld, die maximaal vier weken bedraagt.
- 4.8 In het geval van overmacht, ziekte of afwezigheid van de aangeklaagde, waardoor niet binnen de gestelde termijn gereageerd kan worden, stelt de NVB een nieuwe reactietermijn vast.

### **Vertrouwelijkheid**

- 4.9 De klachtenfunctionaris, de direct leidinggevende, de klager en de aangeklaagde zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de klachtenbehandeling verkrijgen.

## ARTIKEL 5. UITSPRAAK VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR

---

- 5.1 Gebaseerd op de klachtenprocedure en met inachtneming van de procedures zoals uiteengezet in de artikelen 3 en 4 vormt de klachtenfunctionaris een besluit over de klacht en treft indien nodig zowel specifieke als algemene maatregelen.
- 5.2 Het besluit van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk vastgelegd en bevat de conclusies met betrekking tot de klacht, inclusief een onderbouwd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 5.3 Dit besluit wordt schriftelijk gecommuniceerd aan zowel de klager als de aangeklaagde, en aan de directeur van de NVB. Indien de klacht de directeur van de NVB zelf betreft, wordt het besluit aan het bestuur van de NVB voorgelegd.
- 5.4 Het besluit van de klachtenfunctionaris is definitief. Hierop is geen bezwaar of beroep mogelijk.

## ARTIKEL 6. OVERIGE BEPALINGEN

---

- 6.1 Voor situaties die niet door dit klachtenreglement worden gedekt, neemt de directeur van de NVB een besluit, behalve als het de directeur zelf betreft, in welk geval het bestuur van de NVB de beslissing neemt.
- 6.2 Dit reglement doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij andere relevante instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele of strafrechter.
- 6.3 Voor de behandeling van klachten worden administratiekosten van 50 euro in rekening gebracht, waarvan het bedrag jaarlijks door het bestuur van de NVB wordt bepaald op basis van redelijkheid. Indien de klacht gegrond wordt verklaard door de klachtenfunctionaris, zullen deze kosten worden teruggestort.
- 6.4 Wijzigingen in dit klachtenreglement worden vastgesteld door de bondsraad van de NVB.
- 6.5 Dit reglement is van kracht geworden op 25 maart april 2024, zoals goedgekeurd door de bondsraad van de NVB op (datum).