

Klachten reglement, tevens reglement tegen discriminatie, racisme en seksuele intimidatie.

Inleiding

De Nederlandse Bridge Bond (NBB) kent een laagdrempelige klachtenregeling via de website van de bond. Deze werkt als volgt: op de website van de NBB: www.bridge.nl kan op elke pagina een knop 'klachten' worden geactiveerd.

Activering van deze knop toont een scherm waarop de (potentiële) klager zich kan identificeren en is er een vormvrij vak waarin de klager zijn klacht kwijt kan (bijlage 1). De aard van de klacht is dus niet omschreven en kan ook (vermeende) discriminatie, racisme of seksuele intimidatie betreffen. De klachten worden afgehandeld door het bondsbureau van de NBB, maar ook een bestuurslid leest passief mee en neemt kennis van de binnenkomende klachten.

De NBB heeft al meer dan drie jaar ervaring met deze vorm van klachtafdoening. Tegen deze klachtenprocedure is tot op heden door de gebruikers geen bezwaar gemaakt noch is er van enig procedureel probleem gebleken. Positief geformuleerd. De klachtenregeling functioneert zorgeloos.

Verzwaarde procedure

Mede geïnspireerd door regelgeving van NOC*NSF, en gelet op de vernieuwde statuten van de NBB wil de NBB ook een met meer waarborgen omkleedde procedure vaststellen voor die klagers die geen vertrouwen hebben in de vormvrije afdoening van het bondsbureau van de NBB zoals die hierboven is omschreven. De klager moet uitdrukkelijk voor deze verzwaarde procedure kiezen.

Deze klachten procedure richt zich alleen op gedragingen van onder verantwoordelijkheid van de NBB werkzame medewerkers in de uitoefening van hun functie.

Het gaat dus niet om geschillen en gedrag van clubbridgers (al dan niet onderling), tussen clubbridgers en clubs of tussen clubs onderling. In deze gevallen is er niet ontvankelijkheid.

Deze verzwaarde procedure wordt aangeboden en bekendgemaakt op het algemene klachtenformulier

Het bestaan van deze regeling is statutair verankerd in artikel 24 van de NBB.

KLACHTENREGLEMENT Nederlandse Bridge Bond
tevens anti discriminatie-, anti racisme- en anti seksuele intimidatiereglement

Artikel 1. Begripsbepalingen.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Degene tegen wie een Klacht is ingediend.
- b. Algemeen Directeur: De Algemeen Directeur van het Bondsbureau van de NBB.
- c. Bestuur: Het bestuur van de NBB.
- d. Hoofd: De direct leidinggevende van de Aangeklaagde.
- e. Klacht: Een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van de NBB of van een onder verantwoordelijkheid van de NBB werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de NBB. Hieronder wordt ook verstaan:
 - elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale of non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de klager die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren, waaronder mede wordt begrepen seksueel misbruik.
 - elke vorm van discriminatie op grond van levensovertuiging, ras of geaardheid die klager ondergaat.
- f. Klachtenfunctionaris: De persoon, niet zijnde de Aangeklaagde, die binnen het bondsbureau van de NBB de behandeling van de Klacht is overgedragen.;
- g. Klager: Een ieder die een Klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- h. Vertrouwenspersoon: een door het Bondsbestuur van de NBB aangewezen clublid, niet in dienst van het Bondsbureau en ook geen deel uitmakend van het Bondsbestuur.
- i. Secretariaat: Het secretariaat van het Bondsbureau.
- j. NBB: Nederlandse Bridge Bond, gevestigd aan de Kennedylaan 9 te 3533 KH Utecht.

Artikel 2. Reikwijdte van het klachtenreglement.

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

- a. besluiten (door organen) van de NBB;
- b. de contractuele relatie tussen de Klager en de NBB;
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

2.2 De NBB 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, tenzij het een klacht betreft over de afdoening volgens artikel 3.1.

Artikel 3. Klachtenprocedure light

- 3.1 Een Klacht kan vormvrij worden ingediend op de website van de NBB (www.bridge.nl), volgens het invullen van formulier 1., zie de bijlage bij dit reglement.
- 3.2 Een ingediende klacht overeenkomstig dit artikel wordt ter kennis gebracht aan een bestuurslid van de NBB en afgehandeld door de klachtenfunctionaris. De afhandeling van de klacht is eveneens vormvrij en hierop is dit reglement niet van toepassing.

Artikel 3a Klachtenprocedure zwaar.

Indiening van de Klacht

- 3a.1 Klager kan ervoor kiezen de klachtenbehandeling te laten plaatsvinden in een met extra waarborgen omkleedde procedure. Klager doet dit door de klacht in dat geval uitsluitend schriftelijk in te dienen bij de NBB, ter attentie van het Secretariaat Klachtenafhandeling, Kennedylaan 9, 3533 KH UTRECHT.
- 3a.2 Het Secretariaat tekent de datum van ontvangst op de ingediende Klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de Klager, informeert de Klager over de procedure en registreert de Klacht. Indien het een klacht betreft inzake discriminatie, racisme en/of seksuele intimidatie wordt de klacht ook door het Secretariaat gezonden aan de Vertrouwenspersoon.
- 3a.3 Anonieme Klachten worden niet in behandeling genomen.

Inhoud van de Klacht

- 3a.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 de Aangeklaagden.
- De Klacht dient te zijn ondertekend.

In behandeling nemen van de Klacht

- 3a.5 De NBB onderzoekt eerst of de Klacht ontvankelijk is en of de Klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3a.4.
- 3a.6 Een Klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3a.10) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub g).
- 3a.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de Klacht als weergegeven in artikel 3a.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.
- 3a.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. De klager ontvangt een schriftelijk bericht van dit besluit binnen 6 weken na indiening van de klacht, met vermelding van de mogelijkheid binnen 4 weken na het bekend worden van dit besluit bij Klager tot instellen van beroep bij de Commissie van Beroep.

Gelijktijdige behandeling

3a.9 Indien NBB daartoe aanleiding ziet, kunnen Klachten van meer dan één persoon door NBB worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).

Verjaring

3a.10 NBB neemt geen Klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend is geworden, tenzij de Klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie.

Verslaglegging

3a.11 De persoonlijke gegevens van de Klager en de Aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

3a.12 NBB maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat: a) de namen en de functies van de aanwezigen, en b) een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. Dit verslag is niet openbaar. De Klager en de Aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van NBB

Artikel 4. Klachtenbehandeling.

Behandeling

4.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht. Betreft het echter een klacht op grond van

- elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale of non-verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de klager die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren, waaronder mede wordt begrepen seksueel misbruik of.

- elke vorm van discriminatie op grond van levensovertuiging, ras of geaardheid die klager ondergaat, dan zal de klachtenfunctionaris in overleg en met instemming van de Vertrouwenspersoon de te volgen procedure vaststellen in achtnemende dit reglement, maar met voorbijgaan aan het bepaalde in het volgende lid.

4.2 De Klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de Klager en Aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging van dan wel bemiddeling door en/of na raadpleging van de Klachtenfunctionaris en/of de directeur van het bondsbureau tot een oplossing te komen.

4.3 Indien de Klacht volgens Klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de Aangeklaagde, wordt de Klacht voorgelegd aan de Klachtenfunctionaris, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

Aanvullende informatie

4.4 Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

Hoor en wederhoor

- 4.5 De Klager en Aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 4.6 Op verzoek van de Klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van de NBB die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.
- 4.7 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

- 4.8 De Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de Klacht.

Termijnen

- 4.9 De Klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en Aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 6.
- 4.10 Indien naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris 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.
- 4.11 Indien de Aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de NBB een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

Geheimhouding

- 4.12 De Klachtenfunctionaris, de Vertrouwenspersoon, de Klager en Aangeklaagde 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 NBB, de Klacht intrekken.
- 5.2 Als de Klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7.2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de NBB na overleg met de Klager of en voor welke onderdelen de Klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.
- 5.3 Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt door NOC*NSF onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en Aangeklaagde.

Artikel 6. Oordeel van de Klachtenfunctionaris.

- 6.1 Op basis van de behandeling van de Klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 komt de Klachtenfunctionaris tot een oordeel over de Klacht: 'terecht of niet-terecht' en adviseert de algemeen directeur naar aanleiding hiervan zo nodig maatregelen te nemen.
- 6.2 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris 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 de Klachtenfunctionaris wordt schriftelijk meegedeeld aan de Klager, de Aangeklaagde en de Algemeen Directeur, en als het de Algemeen Directeur zelf betreft aan het Bestuur.
- 6.4 Het oordeel van de Klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend, tenzij het een oordeel op basis van art 3a.8 betreft..

Artikel 7. Overige bepalingen.

- 7.1 In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet beslist de Algemeen Directeur, tenzij het de Algemeen Directeur zelf aangaat dan beslist het Bestuur.
- 7.2 Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
- 7.3 Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 7.4 Alle Klachten bedoeld in artikel 3a worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd aan het Bondsbestuur van de NBB.
- 7.5 Iedere 4 jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
- 7.6 Dit Klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bondsbestuur van de NBB.
- 7.7 Dit Klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2011.

Vastgesteld door het Bondsbestuur in de vergadering van 24 november 2010.

Vanaf 1 januari 2011 wordt tot klachtenfunctionaris aangewezen dhr. J. van der Kam en tot vertrouwenspersoon Mw. M. Erich.

Onderstaand formulier kunt u gebruiken bij klachten over de dienstverlening van de Nederlandse Bridge Bond.

Bovenkant formulier

dhr mw

Naam:

Email
(verplicht):

Bondsnummer:

Straat+huisnr.:

Postcode+plaats:

Telefoon:

Voer hier uw klacht in.



Om zeker te weten dat dit formulier door een persoon is ingevuld vragen we u onderstaande code over te tikken in het vakje ernaast. De code is hoofdlettergevoelig.

e P2v A M J

Indien u wilt dat uw klacht - wellicht vanwege het vertrouwelijke karakter hiervan - met extra waarborgen wordt omkleed, moet uw klacht worden ingediend overeenkomstig het "klachten reglement, tevens reglement tegen discriminatie, racisme en seksuele intimidatie" van de NBB (klik [hier](#)). Dat kan niet via deze website.

Het indienen van zo'n klacht moet schriftelijk gebeuren zoals in dit reglement omschreven.