



KLACHTENREGLEMENT

(tevens reglement inzake discriminatie en racisme)

NEDERLANDSE BRIDGE BOND

Dit reglement is door het bestuur van de Nederlandse Bridge Bond vastgesteld op 24 november 2010 en treedt in werking op 1 januari 2011.

Wijzigingen: 16 september 2013

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Begripsbepalingen	4
Artikel 1 - Begripsbepalingen	4
2. Reikwijdte Klachtenreglement	4
Artikel 2 - Reikwijdte van het klachtenreglement	4
3. Klachtenprocedure light	5
Artikel 3 - Klachtenprocedure light	5
4. Klachtenprocedure zwaar	5
Artikel 3a - Klachtenprocedure zwaar	5
Artikel 4 - Klachtenbehandeling	6
Artikel 5 - Intrekken van een klacht	7
Artikel 6 - Oordeel van de klachtenfunctionaris.....	7
Artikel 7 - Overige bepalingen	7
Bijlage 1 - Voorbeeld Klachtenformulier (website NBB)	8

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: Voorbeeld Klachtenformulier). De aard van de klacht is dus niet omschreven en kan ook (vermeende) discriminatie en/of racisme betreffen. Een aangifte/klacht inzake seksuele intimidatie dient te geschieden volgens het NBB Tuchtreglement Seksuele Intimidatie (www.bridge.nl).

De klachten worden afgehandeld door het bondsbureau van de NBB, maar ook een Bondsbestuurslid 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.

Deze klachtenregeling 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 sprake van niet-ontvankelijkheid.

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 omklede procedure vaststellen voor die klagers die geen vertrouwen hebben in de vormvrije afdoening door het bondsbureau van de NBB zoals die hierboven is omschreven. De klager moet uitdrukkelijk voor deze verzwaarde procedure kiezen. Deze verzwaarde procedure wordt aangeboden en bekendgemaakt op het algemene klachtenformulier.

Het Klachtenreglement is verankerd in artikel 24 lid 2 van Statuten van de NBB en is opgesteld in het kader van goed sportbestuur. Het reglement heeft tot doel: 1) het recht doen aan de individuele klager, en 2) het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de NBB.

1. Begripsbepalingen

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. *Aangeklaagde*: degene tegen wie een klacht is ingediend.
- b. *Bondsbestuur*: het bestuur van de NBB.
- c. *Commissie van Beroep*: de Commissie van Beroep van de NBB.
- d. *Directeur*: de algemeen directeur van het bondsbureau van de NBB.
- 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 mede verstaan: elke vorm van discriminatie op grond van levensovertuiging, ras of geaardheid die klager ondergaat.
- f. *Klachtenfunctionaris*: de persoon, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie 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. *NBB*: de Nederlandse Bridge Bond, gevestigd aan de Kennedylaan 9, 3533 KH te Utecht.
- i. *Secretariaat Klachtenafhandeling*: het secretariaat (van het bondsbureau) ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van dit Klachtenreglement.
- j. *Straf- en Tuchtcommissie*: de Straf- en Tuchtcommissie van de NBB.
- k. *Vertrouwenscontactpersoon*: een door het Bondsbestuur aangewezen clublid, niet in dienst van het bondsbureau en ook geen deel uitmakend van het Bondsbestuur.

2. Reikwijdte Klachtenreglement

Artikel 2 - Reikwijdte van het klachtenreglement

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. De klachtenfunctionaris 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 lid 1 van dit reglement.

3. Klachtenprocedure light

Artikel 3 - Klachtenprocedure light

1. Een klacht kan vormvrij worden ingediend op de website van de NBB (www.bridge.nl), volgens het invullen van het klachtenformulier (zie de bijlage bij dit reglement).
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.

4. Klachtenprocedure zwaar

Artikel 3a - Klachtenprocedure zwaar

1. Klager kan ervoor kiezen de klachtenbehandeling te laten plaatsvinden in een met extra waarborgen omklede 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 te Utrecht.
2. Het secretariaat klachtenafhandeling 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 en/of racisme, wordt de klacht door het secretariaat klachtenafhandeling gezonden aan de vertrouwenscontactpersoon.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
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.
5. Het secretariaat klachtenafhandeling onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 3a lid 4.
6. Een klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3a lid 10) of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub g).
7. Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht als weergegeven in artikel 3a lid 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.
8. Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of artikel 3 lid 7, wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klager ontvangt een schriftelijk bericht van dit besluit binnen zes weken na indiening van de klacht, met vermelding van de mogelijkheid binnen vier weken na het bekend worden van dit besluit bij klager tot instellen van beroep bij de Commissie van Beroep.
9. Indien de klachtenfunctionaris daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door de klachtenfunctionaris worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).
10. De klachtenfunctionaris neemt geen klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.

11. De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
12. De klachtenfunctionaris 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.Het verslag is niet openbaar. De klager en de aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien op het bondsbureau.

Artikel 4 - Klachtenbehandeling

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. Betreft het echter een klacht op grond van 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 vertrouwenscontactpersoon de te volgen procedure vaststellen inachtnemende dit reglement, maar met voorbijgaan aan het bepaalde in het volgende lid.
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 tot een oplossing te komen.
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.
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.
5. De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
6. Op verzoek van de klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van de NBB die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht worden gehoord.
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.
8. De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
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 zijn bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.
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.
11. Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de klachtenfunctionaris een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.
12. De klachtenfunctionaris, de vertrouwenscontactpersoon, 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

1. De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij de klachtenfunctionaris, de klacht intrekken.
2. Als de klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 7 lid 2 in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtenfunctionaris na overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.
3. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door de klachtenfunctionaris onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 6 - Oordeel van de klachtenfunctionaris

1. Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4 leden 1, 2 en 3 komt de klachtenfunctionaris tot een oordeel over de klacht: 'terecht of niet-terecht' en adviseert de directeur naar aanleiding hiervan zo nodig maatregelen te nemen.
2. Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat zijn bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
3. Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de directeur, en als het de directeur zelf betreft aan het Bondsbestuur.
4. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend, tenzij het een oordeel op basis van artikel 3a lid 8 betreft.

Artikel 7 - Overige bepalingen

1. In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet beslist de directeur, tenzij het de directeur zelf aangaat, dan beslist het Bondsbestuur.
2. Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals de Straf- en Tuchtcommissie of de civiele of strafrechter.
3. Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
4. Alle klachten bedoeld in artikel 3a worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd aan het Bondsbestuur.
5. Iedere vier jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
6. Dit Klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bondsbestuur.
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 de heer Just van der Kam en tot vertrouwenscontactpersoon (VCP) mevrouw Marijke Erich-van Mechelen.

Bijlage 1 - Voorbeeld Klachtenformulier (website NBB)

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

Bovenkant formulier

dhr mw

Naam:

Email
(verplicht):

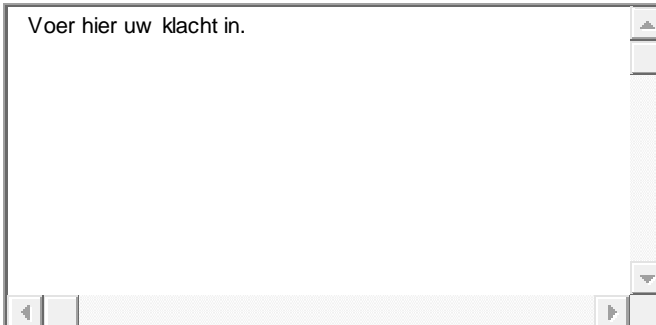
Bondsnummer:

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 "Klachtenreglement, tevens reglement tegen discriminatie en racisme" van de NBB (klik [hier](#)). Dat kan niet via deze website. Het indienen van zo'n klacht moet schriftelijk gebeuren zoals in het Klachtenreglement omschreven.