

Klachtenregeling Nederlandse Darts Bond

Versie 001 - Vastgesteld 1 mei 2020

Revisie en wijzigingen	1
Inleiding.....	1
Artikel 1. Begripsbepalingen	1
Artikel 2. Klachtencommissie	2
Artikel 3. Het indienen van een klacht	2
Artikel 4. Klachtenbehandeling	2
Het in behandeling nemen van een klacht:.....	2
De behandeling van een klacht	3
Het intrekken van een klacht	4
Geheimhouding.....	4
Advies aan het Bondsbestuur	4
Artikel 5. Het besluit	4
Artikel 6. Overige bepalingen.....	4

Revisie en wijzigingen

Versie	Datum	Wijzigingen
001	1 mei 2020	Eerste versie

Inleiding

Het bondsbestuur van de Nederlandse Darts Bond (NDB) onderschrijft de beginselen van goed sportbestuur en hecht veel waarde aan een grote mate van zorgvuldigheid in de afwikkeling van klachten, zowel in het belang van de klager als dat van de beklagde.

De regeling heeft tot doel het recht doen aan de individuele klager en het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de NDB. Deze klachtenregeling richt zich alleen op gedragingen en/of handelingen van bestuurders, werkzame medewerkers en/of vrijwilligers in de uitoefening van hun functie voor de NDB. Tegen die achtergrond besluit het Bondsbestuur tot het vaststellen van de volgende klachtenregeling:

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Beklaagde: Iedere bestuurder, werkzame medewerker en/of vrijwilliger tegen wie de klacht is ingediend.
- Bondsbestuur: het bestuur van de NDB.
- Klacht: Elke schriftelijke (waaronder in deze regeling tevens wordt begrepen per e-mail) uiting van onvrede door een lid of lidorganisatie van de NDB, mits voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 3.4, met betrekking tot gedragingen en/of handelingen van bestuurders, werkzame medewerkers en/of vrijwilligers in de uitoefening van hun functie voor de NDB.
- Klachtencommissie: De klachtencommissie is tri-petit samengesteld.
- Klager: Een ieder die een klacht heeft ingediend, hetzij zelf dan wel via een door hem aangewezen gemachtigde.
- NDB: de Nederlandse Darts Bond.
- Lid: een natuurlijk persoon, lid van een van een lidorganisatie van de NDB.
- Lidorganisatie: een in Nederland gevestigde vereniging, die lid is van de NDB.

Klachtenregeling Nederlandse Darts Bond

Artikel 2. Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit 3 personen. Namelijk de directeur van de NDB, een bestuurder van de NDB en een onafhankelijke voorzitter.
2. Indien de klacht een lid van de klachtencommissie betreft zal een andere bestuurder van de NDB plaatsnemen in de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie geeft advies over de af te handelende klacht aan het bestuur.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend, ter attentie van de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij:
 - a. De directeur van de NDB indien de klacht betrekking tot op gedragingen en/of handelingen van bestuurders, werkzame medewerkers en/of vrijwilligers in de uitoefening van hun functie voor de NDB.
Digitaal: p.engelbertink@ndbdarts.nl. Post: t.a.v. de heer P. Engelbertink, Archimedesbaan 7, 3439 ME Nieuwegein.
 - b. De secretaris van het bestuur indien de klacht betrekking heeft op het handelen en/of nalaten van de directeur van de NDB.
Digitaal: secretaris@ndbdarts.nl. Post: t.a.v. de secretaris NDB, Archimedesbaan 7, 3439 ME Nieuwegein.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander(e) persoon, orgaan of instantie dan genoemd in artikel 3.1, verwijst de ontvanger de klager onverwijld door naar de bevoegde klachtencommissie.
3. Op de ingediende klacht wordt door de klachtencommissie de datum van ontvangst aangetekend.
4. De klacht bevat ten minste:
 - a. De dagtekening;
 - b. De naam, adres en woonplaats van de klager;
 - c. De naam van de beklaagde(n);
 - d. Een omschrijving van de klacht;
 - e. Een handtekening van de klager (en/ of van diens gemachtigde).
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Een klacht kan ingediend worden tot maximaal één jaar nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.
7. Klachten met betrekking tot seksuele intimidatie worden behandeld in de "Tuchtreglement seksuele intimidatie instituut sportrechtspraak" van de Stichting Instituut Sportrechtspraak.
8. Alle klachten worden geregistreerd en hierover gerapporteerd tijdens de voorjaars ALV. In de rapportage aan de ALV wordt alleen vermeld hoeveel klachten er zijn binnengekomen en hoeveel er gegrond zijn verklaard door het bestuur. Vanwege AVG-wetgeving wordt niet inhoudelijk ingegaan op klachten.

Artikel 4. Klachtenbehandeling

Het in behandeling nemen van een klacht:

1. De klachtencommissie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 3.4.
2. Indien niet voldaan is aan de vereisten van artikel 3.4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 10 werkdagen (gerekend vanaf de datum

Klachtenregeling Nederlandse Darts Bond

- van verzending van een daartoe strekkende brief of email) te herstellen. Is na het verstrijken van deze termijn ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm (en of inhoud) dan wel is er naar de ten deze bindende mening van de klachtencommissie niet voldoende gemotiveerd aangeven waarom het verzuim niet (tijdig) kan worden hersteld, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien er sprake is van een niet verschoonbare termijnoverschrijding.
 4. De klachtencommissie is gerechtigd om een klacht niet in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de feiten of gedraging kennelijk onvoldoende is.
 5. De klachtencommissie hoeft de klacht niet in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze klachtenregeling is afgehandeld, tenzij de klager bij de behandeling een eigen (redelijk) belang heeft.
 6. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed bericht, uiterlijk binnen 5 werkdagen na indiening van de klacht, dan wel vanaf zoveel dagen later als de termijn is verlengd als hiervoor bedoeld in artikel 4.2.
 7. Indien de klachtencommissie daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één klager worden samen gevoegd en tegelijk(ertijd) worden behandeld. De klager krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst door de klachtencommissie een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De behandeling van een klacht

8. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, deelt de klachtencommissie de klager en de beklaagde(n) binnen 5 werkdagen (na een daartoe door de klachtencommissie genomen besluit) schriftelijk mee dat de klacht in behandeling wordt genomen. Tevens informeert de klachtencommissie de klager en beklaagde(n) over de te volgen procedure.
9. De beklaagde(n) is gehouden binnen 10 werkdagen (na verzenddatum als hiervoor bedoeld in artikel 4.8) schriftelijk te reageren op de klacht bij de klachtencommissie.
10. Indien de beklaagde naar oordeel van de klachtencommissie bijvoorbeeld door overmacht, als gevolg van ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, zoals gesteld in artikel 4.9, wordt door de klachtencommissie een (redelijke) nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen gereageerd dient te worden.
11. Na ontvangst van de schriftelijke reactie van de beklaagde(n) kan de klachtencommissie besluiten om de klacht direct af te doen of om nader onderzoek te verrichten.
12. De klachtencommissie kan de klacht behandelen door de klager en beklaagde(n) te horen. Op verzoek van de klachtencommissie kunnen ook anderen gehoord worden. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager dit aangeeft. Indien de beklaagde(n) weigert te worden gehoord, zet de klachtencommissie het onderzoek voort zonder met de toelichting van de beklaagde(n) rekening te houden. Eerder ontvangen reactie op de klacht zoals gesteld in artikel 4.9 wordt wel meegenomen.
13. Klager en beklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of gemachtigde.

Klachtenregeling Nederlandse Darts Bond

14. De klachtencommissie kan besluiten de klager en beklaagde(n) buiten elkaars aanwezigheid te horen.
15. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. De namen en functie van de aanwezigen;
 - b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
16. De persoonlijke gegevens van de klager en de beklaagde(n) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Het verslag is niet openbaar.
17. De klager en de beklaagde(n) hebben te allen tijde het recht dit verslag in te zien.
18. Lopende het onderzoek kunnen de klager en beklaagde(n) inzage krijgen in alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

Het intrekken van een klacht

19. De klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken.
20. De klachtencommissie stelt de klager en beklaagde daarvan schriftelijk op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.

Geheimhouding

21. De klachtencommissie, het Bondskantoor en het Bondsbestuur heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen haar in het kader van haar betrokkenheid bij de behandeling van de klacht bekend is geworden.

Advies aan het Bondsbestuur

22. De klachtencommissie geeft binnen 30 werkdagen nadat het laatste horen heeft plaatsgevonden – dan wel nadat besloten is af te zien van horen - schriftelijk advies aan het bestuur van de NDB.
23. Het advies omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
24. De klachtencommissie is gerechtigd om advies uit te brengen aangaande naar aanleiding van de klacht(en) te treffen maatregelen.

Artikel 5. Het besluit

1. Het bestuur neemt binnen 30 werkdagen na het geleverde advies van de klachtencommissie het besluit over de klacht en het advies.
2. Het besluit wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklaagde(n).
3. De termijn zoals gesteld in artikel 5.2 kan éénmalig met 30 werkdagen worden verlengd. De klachtencommissie meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager en de beklaagde(n).

Artikel 6. Overige bepalingen

1. De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bondsbestuur.
2. Het Bondsbestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder haar leden.
3. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur van de NDB.
4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon, dan wel tuchtcommissie of civiele- of strafrechter.
5. Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

Klachtenregeling Nederlandse Darts Bond

6. De klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2020. Indien nodig wordt de klachtenregeling aangepast en opnieuw vastgesteld door het Bondsbestuur.