

Reglement klachtenbehandeling van het Watersportverbond

Artikel 1. Klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij:
 - a. De directeur van het Watersportverbond voor zover het gaat om klachten ten aanzien van medewerkers en vrijwilligers met uitvoerende taken werkzaam binnen de organisatie van het bondsbureau van het Watersportverbond en/of ten aanzien van producten en diensten van het verbondsbureau;
 - b. Het bestuur van het Watersportverbond voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van of namens de directeur dan wel één van de leden van een bestuurscommissie of raad van het Watersportverbond;
 - c. De Controleraad voor zover het gaat om klachten, die betrekking hebben op het handelen of nalaten van (een lid van) het bestuur.De onder a tot en met c bedoelde instanties worden hierna genoemd: de klachteninstantie.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander(e) persoon, orgaan of instantie dan de in lid 1 genoemde klachteninstantie, verwijst de ontvanger de klager terstond door naar de bevoegde klachteninstantie.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. De dagtekening;
 - b. Een omschrijving van de klacht;
 - c. De naam van de dienst respectievelijk beklagde of namen van de beklagden;
 - d. De naam en handtekening van de klager;
4. Een klacht kan ingediend worden binnen half jaar nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.

Artikel 2. Vereenvoudigde afdoening

1. Op de ingediende klacht wordt door de klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
2. De klachteninstantie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften zoals bedoeld in artikel 1.3.
3. Indien niet is voldaan aan de vormvoorschriften, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien er sprake is van niet verschoonbare termijnoverschrijding dan wel ook in tweede instantie niet is voldaan aan de vormvoorschriften.
5. De klachteninstantie hoeft de klacht niet in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de feiten of gedraging kennelijk onvoldoende is.
6. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan een schriftelijk en met redenen omkleed bericht, uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.
7. Indien de klachteninstantie daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon worden gevoegd.

Artikel 3. Klachtenbehandeling

1. Nadat de klacht in behandeling is genomen deelt de klachteninstantie de klager en de beklagde(n) binnen 10 werkdagen schriftelijk mee dat de klacht wordt onderzocht en informeert de betrokkenen over de te volgen procedure.
2. De klachteninstantie onderzoekt in het geval de klacht diensten en/of producten betreft op grond van nadere informatie dat op zijn verzoek door klager en beklagde, zijnde de verantwoordelijke(n) voor het product en/of dienst, beschikbaar dient te worden gesteld. De klachteninstantie kan echter indien het onderzoek daartoe voldoende aanleiding geeft, besluiten de klager en de beklagde te horen.
3. De klachteninstantie onderzoekt, in het geval de klacht niet producten of diensten betreft, door klager en beklagde te horen.
4. Het horen vindt plaats binnen zes weken nadat de klacht is ontvangen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met nog een periode van maximaal zes weken.
3. De klachteninstantie bepaalt plaats en tijdstippen van de bijeenkomst waarin de klager en de beklagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
4. De klachteninstantie bepaalt of de klager en beklagde al dan niet buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.
5. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
6. Van het horen wordt verslag gemaakt. Het verslag bevat;
 - a. de namen en de functies van de aanwezigen;

b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

Voor het maken van het verslag kan de klachteninstantie zich doen bijstaan door een derde.

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. Indien de beklaagde weigert te worden gehoord, zal de klachteninstantie de beklaagde per aangetekend schrijven de klacht bekend maken en deze uitnodigen daarop te reageren binnen een termijn van vijf werkdagen na ontvangst. Voldoet beklaagde hieraan niet, dan zet de klachteninstantie het onderzoek voort.

9. Lopende het onderzoek kunnen klager en beklaagde inzage krijgen in alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

Artikel 4. Intrekken van een klacht

1. De klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken.

2. Het Watersportverbond stelt de beklaagde daarvan schriftelijk op de hoogte.

Artikel 5. De uitspraak

1. De beslissing van de klachteninstantie wordt op schrift gesteld en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn hiervan.

2. De klachteninstantie kan in de uitspraak tevens een aanbeveling doen over door het bestuur van het Watersportverbond te treffen incidentele of structurele maatregelen.

3. De beslissing van de klachteninstantie wordt binnen vier weken nadat het horen heeft plaatsgevonden schriftelijk meegedeeld aan de klager, de beklaagde en het bestuur van het Watersportverbond. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtinstantie met redenen omkleed aan de klager, de beklaagde en het bestuur van het Watersportverbond.

4. Tegen de beslissing van de klachteninstantie kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 6. Bestuursbesluit

1. Indien de beslissing een aanbeveling zoals bedoeld in artikel 5.2 bevat, deelt het bestuur van het Watersportverbond binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak aan de klager, de beklaagde en de klachteninstantie schriftelijk en gemotiveerd mee of de aanbeveling wordt opgevolgd, dan wel een andere maatregel wordt getroffen.

Artikel 7. Overige bepalingen

1. Het bestuur van het Watersportverbond draagt zorg voor voldoende bekendmaking van het reglement klachtenbehandeling.

2. Het in dit reglement klachtenbehandeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwenspersoon, bestuur dan wel de civiele - of strafrechter.

3. Voor de behandeling van de klacht niet zijnde het in artikel 5.4 bepaalde, mogen noch door de klachtinstantie noch door het bestuur van het Watersportverbond, aan klager of beklaagde kosten in rekening worden gebracht.

4. Dit reglement klachtenbehandeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van het Watersportverbond.

Artikel 8. Titel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement Watersportverbond'.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur van het Watersportverbond,

Nieuwegein, 22 september 2010