

# Klachtenregeling NTFU

## Inleiding

De NTFU hecht veel waarde aan de [beginselen van goed sportbestuur](#) en onderschrijft deze. De NTFU vindt het belangrijk dat iemand met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van de NTFU werkzaamheden verricht, bij de NTFU gehoor vindt. Daarom is onderstaande regeling opgesteld met als doel recht te doen aan degene die een klacht indient én om de kwaliteit van de dienstverlening van de NTFU te verbeteren. De NTFU brengt jaarlijks verslag uit over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het hoofdbestuur van de NTFU op 1 februari 2022.

### Artikel 1 – begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **Beklaagde:** iedere afdeling/persoon waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de afdeling/persoon worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de NTFU, waaronder als vrijwilliger.
- b) **Bestuur:** het bestuur van de NTFU.
- c) **Directeur:** de directeur van de NTFU.
- d) **Klacht:** Elke schriftelijke (ook per email) uiting van onvrede door klager met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een afdeling en/of een persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de NTFU.
- e) **Klager:** Een lid van de NTFU die een klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waar over wordt geklaagd.
- f) **Organisatie:** NTFU
- g) **Lid:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de NTFU bezit conform artikel 3 van onze statuten.

### Artikel 2 – reikwijdte van het Klachtenreglement

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:

- Besluiten (door organen) van de NTFU;
- de contractuele relatie tussen de klager en de NTFU; en/of
- het voeren van gerechtelijke procedures.

### Artikel 3 – Indienen van een Klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend, ter attentie van het bestuurs- en managementsecretariaat, Landjuweel 62, 3905 PH Veenendaal of per e-mail: [mvandeven@ntfu.nl](mailto:mvandeven@ntfu.nl). De klacht is gericht aan:

1. Het hoofdbestuur, indien het een klacht betreft ten aanzien van een vrijwilliger of de directeur.
2. De directeur, indien het een klacht betreft ten aanzien van andere personen die werkzaamheden verrichten voor en onder de verantwoordelijkheid van de NTFU.

De klacht bevat tenminste:

- De naam, adres en lidnummer van de klager;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- De naam van de beklagde;
- Handtekening van de klager, ook bij verzending per e-mail.

Klager kan verzoeken om een anonieme behandeling van zijn klacht. Dit kan worden gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandeling niet verstoort.

#### **Artikel 4 – het in behandeling nemen van een Klacht**

Klager ontvangt een ontvangstbevestiging van het bestuurs- en managementsecretariaat en wordt geïnformeerd over de procedure. Indien de klacht niet voldoet aan de in artikel 3 genoemde voorwaarden, dan wordt dit voorverzuim gemeld en moet door klager aangepast worden. De klacht wordt na vereiste aanpassing door klager geregistreerd en gestuurd naar het hoofdbestuur of de directeur.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- deze betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit klachtenreglement is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- deze betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement;
- deze niet-ontvankelijk<sup>1</sup> is.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager deze beslissing uiterlijk binnen 2 maanden na de ontvangstdatum met een korte omschrijving van de reden.

#### **Artikel 5 – de behandeling van de klacht**

- a) Indien de klacht in behandeling wordt genomen, ontvangt de beklagde een afschrift van de klacht. Beklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijke, vooraf gestelde termijn schriftelijk te reageren op de klacht.
- b) Op basis van de schriftelijke reactie kan uitsluitend door het hoofdbestuur(vrijwilliger) of de directeur(werknemer) besloten worden om:
  - de klacht direct schriftelijk af te doen;
  - schriftelijk nadere informatie te vragen aan klager, beklagde of andere personen die betrokken zijn bij de klacht; of
  - over te gaan tot het mondeling horen van betrokkenen door het hoofdbestuur of de directeur.
- c) De klacht kan, uitsluitend op voordracht door het hoofdbestuur of de directeur en mits klager en beklagde daarmee instemmen, mondeling besproken worden tussen klager en beklagde om te trachten partijen onderling tot een oplossing te laten komen. Wanneer er geen oplossing wordt bereikt, wordt de klacht verder afgehandeld conform artikel 6.

#### **Artikel 6 – De beslissing op de Klacht**

De beslissing is altijd (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond en wordt schriftelijk medegedeeld aan klager en beklagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel. Tegen de beslissing kan geen beroep worden ingesteld.

Het hoofdbestuur of de directeur beslist uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht en informeert ook binnen deze termijn de klager en beklagde.

#### **Artikel 7 – Documentatie en vertrouwelijkheid**

De persoonlijke gegevens van klager en beklagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). De NTFU maakt van de afhandeling van de klacht een verslag. Dit verslag is niet openbaar tenzij wetgeving dit verplicht. Klager en Beklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van de NTFU. In het verslag staan de namen en functies van betrokkenen en een zakelijke weergave van de klacht.

---

<sup>1</sup> Een klacht is niet-ontvankelijk wanneer er sprake is van verjaring (wanneer de klacht langer dan een jaar voor indiening is ontstaan) of indien het niet voldoet aan de hoedanigheid van de klager (artikel 1 sub e)

Het klachtdossier inclusief het verslag wordt maximaal 2 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

**Artikel 8 – Algemeen/overig**

- a) Klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.
- b) Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
- c) Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het hoofdbestuur van de NTFU.
- d) Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de NTFU tijdens de Unieraadsvergadering.
- e) In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de directeur, tenzij het de directeur zelf aangaat, dan beslist het hoofdbestuur.