



Klachten, ongewenst gedrag en integriteitskwesties

Als Nederlandse Beugel Bond hechten we grote waarde aan het creëren en handhaven van een veilige werkomgeving voor onze vrijwilligers. Dit ook omdat we van mening zijn dat een veilige werkomgeving bijdraagt aan werkplezier en prestaties.

Met een veilige werkplek bedoelen we dat vrijwilligers zich veilig voelen om tijdig aan te bel te trekken als:

- het niet goed met hen gaat omdat ze ongewenst gedrag ervaren (bedreigend, (seksueel) intimiderend, vernederend, discriminerend, agressief, geweld of pesten)
- ze zich zorgen maken over vermeende integriteitskwesties (frauduleuze handelingen, diefstal, belangenverstengeling, matchfixing, dopingkwesties, misbruik van ziekteverzuim, financiële schendingen)

De bond hecht daarnaast veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. De NBB vindt het belangrijk dat iemand met een klacht zich op een juiste manier kan melden en dan ook gehoor vindt. Dit document is dan ook opgesteld met als doel recht te doen aan degene die een klacht indient én om de kwaliteit van de dienstverlening van de NBB te verbeteren. De NBB zal jaarlijks verslag uitbrengen over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Dit document is vastgesteld door het bestuur op 09 april 2024 en per deze datum van kracht.

Inhoud

Gewenste omgangsvormen	2
Vertrouwenscontactpersoon	2
Vertrouwelijkheid en rechtsbescherming.....	2
Doorbreken van vertrouwelijkheid	3
Klachten	3
Geschillencommissie.....	3
Bijlage A: Klachtenprocedure.....	4



Gewenste omgangsvormen

In onze organisatie stellen we het op prijs dat er een open en eerlijke communicatie is, dat er naar iedereen wordt geluisterd en dat iedereen serieus wordt genomen en met respect behandeld. Ongewenst gedrag en vermeende integriteitswaardes dienen bespreekbaar te zijn, informeel te worden opgelost tussen betrokkenen en als dat niet kan, verwachten we dat het besproken wordt met het bestuur.

Als deze mogelijkheden niet veilig voelen kan contact worden gezocht met onze vertrouwenscontactpersoon. Zowel bij ongewenst gedrag en vermeende integriteitswaardes gaat het om de ervaring van de degene die dit ondergaat of vermoed, dit kan afwijken van de bedoeling van de veroorzaker, daarom is het goed deze zaken informeel en open te bespreken.

Vertrouwenscontactpersoon

Onze bond beschikt over een vertrouwenscontactpersoon (VCP) die onafhankelijk is en zorgt voor de eerste opvang van melders die ongewenste omgangsvormen ervaren of een vermoeden hebben van een integriteitsschending. Samen met de VCP wordt bekeken of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is en zo niet, wat alternatieven zijn en wat daarvan de voor- en nadelen zijn. De wens van de melder staat voorop.

De vertrouwenspersoon kan met een melder meegaan naar een gesprek om de melder bij te staan. In zo'n geval voert de melder het woord, de VCP zorgt er alleen voor dat het verhaal van de melder goed uit de verf komt.

Naast deze opvangtaak kan de VCP ongewenste omgangsvormen signaleren en advies uitbrengen aan het bestuur. Adviezen gebaseerd op meldingen zijn zodanig geanonimiseerd dat ze niet naar de melder verwijzen. Ook kan de VCP op verzoek algemene informatie verstrekken aan vrijwilligers.

Vertrouwelijkheid en rechtsbescherming

De vertrouwenscontactpersoon betracht geheimhouding en verstrekt geen vertrouwelijke informatie van melders aan derden, ook niet aan het bestuur.

De VCP kan zich binnen onze organisatie beroepen op verschoningsrecht, dit betekent dat de VCP geen antwoord hoeft te geven op vragen over informatie die aan de VCP door melders is toevertrouwd. Dit geldt voor vragen van derden, inclusief vragen van bestuur of vrijwilligers van de bond.

Zowel melder als VCP genieten rechtsbescherming, dit betekent dat beiden door of vanwege een melding van een vermoeden van een misstand op geen enkele wijze worden benadeeld in hun rechtspositie tegenover de bond.



Doorbreken van vertrouwelijkheid

Een uitzondering op de vertrouwelijkheid wordt gemaakt bij een melding van een ernstig strafbaar feit waarbij de VCP in gewetensnood komt. Wanneer de VCP de vertrouwelijkheid doorbreekt zal hij grote zorgvuldigheid in acht nemen en dit eerst bespreken met de melder. De VCP zal in een dergelijk geval een gewetensvolle afweging maken, die recht doet aan de VP, de melder, andere belanghebbenden en de organisatie.

Klachten

Als er geen oplossing kan worden gevonden voor een melding kan de melder er voor kiezen een officiële klacht in te dienen. Ook bij andere kwesties kan dit een vervolgstap zijn.

Klachten kunnen worden ingediend bij het bestuur in overeenstemming met de klachtenprocedure, zie bijlage A van dit document.

Het bestuur bekijkt eerst of een klacht ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk is dan wordt onderzocht - in overeenstemming met de klachtenprocedure - of de klacht gegrond is. Hiertoe wordt beoordeeld of de in de klacht gestelde feiten aannemelijk zijn. Als de klacht gegrond wordt verklaard, dan kan het bestuur adviseren eventuele rechtspositionele maatregelen te nemen.

Geschillencommissie

Wanneer ook via een officiële klacht geen oplossing kan worden bereikt, kan de Geschillencommissie van de NBB worden ingeschakeld. De bijzonderheden rondom die stap zijn te vinden in het Reglement Geschillencommissie.

De Geschillencommissie is onpartijdig en onafhankelijk.



Bijlage A: Klachtenprocedure

Artikel 1 – begripsbepalingen

1. In deze Procedure wordt verstaan onder:
 - a. Beklaagde: iedere afdeling/persoon waarop de Klacht van Klager betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de afdeling/persoon worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Organisatie, waaronder als vrijwilliger.
 - b. Bestuur: het bestuur van de Organisatie.
 - c. Klacht: Elke schriftelijke (waaronder in deze Klachtenprocedure tevens wordt begrepen per e-mail) uiting van onvrede door Klager met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een persoon die (op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Organisatie.
 - d. Klachtenprocedure: onderhavige klachtenprocedure van de Organisatie.
 - e. Klager: Een ieder OF Een Lid boven de 18 jaar dan wel diens gemachtigde die een Klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
 - f. Organisatie: Nederlandse Beugel Bond.
 - g. Klachtenfunctionaris: de persoon die namens het Bestuur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de Klacht.
 - h. Lid: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de Organisatie bezit conform de statuten van de Organisatie.

Artikel 2 – reikwijdte van de Klachtenprocedure

1. Deze Klachtenprocedure is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:
 - a. Besluiten (door organen) van de Organisatie;
 - b. de contractuele relatie tussen de Klager en de Organisatie; en/of
 - c. het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 3 – Indienen van een Klacht

1. Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend, ter attentie van het Secretariaat waarvan de contactgegevens op de website van de NBB zijn te vinden.
2. De Klacht dient gericht te zijn aan het Bestuur, indien het een Klacht betreft ten aanzien van een vrijwilliger.
3. De Klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de Klager;
 - b. De dagtekening;



- c. De omschrijving van de Klacht;
- d. De naam van de Beklaagde of namen van de Beklaagden; en
- e. Een handtekening van de Klager (ook bij verzending per e-mail).
- f. Optioneel: Het lidnummer van de Klager.

Artikel 4 – het in behandeling nemen van een Klacht

1. Op de Klacht wordt door het Secretariaat de datum van ontvangst aangetekend en informeert de Klager over de procedure, registreert de Klacht en stuurt deze naar het Bestuur.
2. Optioneel: Het Bestuur kan besluiten om een Klachtenfunctionaris de Klacht te laten afhandelen, zonder dat hiervoor een nadere motivatie noodzakelijk is. Indien het Bestuur dit besluit wordt de Klager hierover door het Secretariaat geïnformeerd.
3. Het Bestuur onderzoekt of voldaan is aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 3. Indien niet is voldaan aan deze vormvoorschriften, wordt de klager schriftelijk geattendeerd op de mogelijkheid om het geconstateerde vormverzuim binnen veertien dagen, na de datum van laatstgenoemde brief, (schriftelijk) te herstellen. Indien enig vormverzuim niet binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De klager wordt hierover geïnformeerd. Indien enig vormverzuim wel binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, geldt de datum van de ontvangst van dit herstelschrijven als de datum waarop de Klacht is ontvangen.
4. Een Klacht wordt niet in behandeling genomen indien de Klacht:
 - a. betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een Klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze Klachtenprocedure is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - b. betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement;
 - c. anoniem is. De Klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn klacht. Dit verzoek wordt gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandelingsprocedure niet verstoort; en/of
 - d. de Klacht niet-ontvankelijk is conform artikel 4, lid 5.
 - e. Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de Klager deze beslissing uiterlijk binnen een maand na datum van ontvangst.
5. Het Bestuur onderzoekt of de Klacht ontvankelijk is. De Klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien sprake is van verjaring of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1, lid 1, sub f). Van verjaring is sprake indien de Klacht langer dan een jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan de Klager.
6. De Organisatie kan Klachten van meer dan één Klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien de Organisatie daartoe aanleiding ziet.



Artikel 5 – de behandeling van de Klacht

1. Indien de Klacht in behandeling wordt genomen zal de Beklaagde een afschrift van de Klacht ontvangen. Beklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijk gestelde termijn schriftelijk te reageren op de Klacht.
2. Op basis van de schriftelijke reactie (artikel 5, lid 1) kan uitsluitend door Het Bestuur besloten worden om:
 - a. de Klacht direct schriftelijk af te doen;
 - b. schriftelijk nadere informatie te vragen aan Klager, Beklaagde of andere personen die betrokken zijn bij de Klacht; of
 - c. over te gaan tot het mondeling horen van betrokkenen.
3. Zowel Klager als Beklaagde mogen zich door iemand laten bijstaan bij de behandeling van de Klacht.
4. De Klacht kan, uitsluitend op voordracht door Het Bestuur en mits Klager en Beklaagde daarmee instemmen, besproken worden tussen Klager en Beklaagde om te trachten partijen onderling tot een oplossing te laten komen. Indien er geen oplossing wordt bereikt wordt de Klacht verder afgehandeld conform artikel 6.

Artikel 6 – De beslissing op de Klacht

1. De beslissing op een Klacht kan zijn:
 - a. de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b. de Klacht is ongegrond.
2. De beslissing wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan Klager en Beklaagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
3. Tegen de beslissing kan beroep worden bij de Geschillencommissie.
4. Het Bestuur beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht en informeert binnen deze zelfde termijn Klager en Beklaagde.
5. Indien naar het oordeel van Het Bestuur 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 Klager en Beklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
6. Indien de beslissing wordt genomen door de Klachtenfunctionaris wordt de beslissing bekrachtigd door het Bestuur. Tevens kan de Klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan de Organisatie over te nemen maatregelen.



Artikel 7 – Documentatie en vertrouwelijkheid

1. De persoonlijke gegevens van Klager en Beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. De Organisatie 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 Organisatie. In het verslag staan:
 - a. De namen en functies van betrokkenen; en
 - b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
3. Klager en Beklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht, zulks naar het oordeel van degene die de Klacht behandelt. Op verzoek kunnen zowel Klager als Beklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen Klager en Beklaagde vertrouwelijk behandelen.
4. Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zo lang als noodzakelijk is bewaard, doch maximaal 2 jaar na afhandeling van de Klacht.

Artikel 8 – Algemeen/overig

1. Klager kan te allen tijde de Klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de Klacht is daarmee afgedaan.
2. Het in deze Klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals de Geschillencommissie, de tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
3. Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
4. Deze Klachtenprocedure wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur en bekrachtigd op de eerstvolgende Algemene Ledenvergadering.
5. Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de Organisatie.