

The logo for Koninklijke Wandelbond Nederland (KWbN) is displayed in white, bold, sans-serif font on a dark green background. The letters 'K', 'W', and 'N' are significantly larger than the 'b'.

**KWbN**

A photograph of a man and a woman walking through a field of tall, dry grass. The man is wearing a dark jacket and green pants, and the woman is wearing a purple jacket and dark pants. They are walking towards the right of the frame. The background shows a clear blue sky and some trees.

Koninklijke  
Wandelbond  
Nederland

# Klachtenregeling KWbN

Datum 1 september 2022

Auteur Roel de Krijger

Pagina's 7



## **Inleiding**

De Koninklijke Wandelbond Nederland (hierna te noemen KWbN) hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. KWbN vindt het belangrijk dat iemand met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die, al dan niet namens een afdeling, voor en onder verantwoordelijkheid van KWbN werkzaamheden verricht, bij de KWbN 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 KWbN te verbeteren. KWbN zal jaarlijks verslag uitbrengen over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door Paul Sanders, Directeur-Bestuurder KWbN op 1 september 2022.



## Klachtenregeling KWbN

### Artikel 1 – begripsbepalingen.

In dit Reglement wordt verstaan onder:

1. **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.
2. **Directeur-Bestuurder:** statutair bestuurder van de Organisatie.
3. **Klacht:** Elke schriftelijke (waaronder in deze Klachtenregeling tevens wordt begrepen 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 Organisatie.
4. **Klachtenregeling:** onderhavige klachtenregeling van de Organisatie.
5. **Klager:** Natuurlijk persoon boven de 18 jaar dan wel diens gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger die een Klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waar over wordt geklaagd.
6. **Organisatie:** Koninklijke Wandelbond Nederland.
7. **Secretariaat:** de ondersteuning ten behoeve van de behandeling van een Klacht.
8. **Klachtenfunctionaris:** de persoon die namens de Directeur-Bestuurder de bevoegdheid heeft tot behandeling van de Klacht.
9. **Lid:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de Organisatie bezit conform artikel 6 lid 1 van de Organisatie
10. **Schriftelijk:** via een gangbare wijze van communicatie waaronder inbegrepen per post, per fax en langs elektronische weg.

### Artikel 2 – reikwijdte van het Klachtenreglement

Dit Klachtenreglement 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**

- 3.1 Een Klacht dient Schriftelijk te worden ingediend, ter attentie van Klachtenfunctionaris en onder vermelding van Klacht, op het volgende adres: Berg en Dalseweg 125, 6522 BE Nijmegen of e-mailadres info@kwbn.nl .
- 3.2 De Klacht dient gericht te zijn aan:
- a. de Raad van Toezicht, indien het een Klacht betreft ten aanzien van de Directeur-bestuurder.
  - b. de Directeur-Bestuurder, indien het een Klacht betreft ten aanzien van een afdeling of een vrijwilliger of andere personen die werkzaamheden verrichten voor en onder de verantwoordelijkheid van de Organisatie.
- 3.3 De Klacht bevat ten minste:
- a. de naam en het adres van de Klager;
  - b. de dagtekening (waaronder begrepen de verzenddatum van een email);
  - c. de omschrijving van de Klacht;
  - d. de naam van de Beklaagde of namen van de Beklaagden;

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

- 4.1 Op de Klacht wordt door het Secretariaat de datum van ontvangst aangekend. Het Secretariaat informeert de Klager Schriftelijk over de procedure, registreert de Klacht en stuurt deze naar de Klachtenfunctionaris.
- 4.2 De Klachtenfunctionaris 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 laatst genoemde 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 Schriftelijk 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.
- 4.3 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 dit Klachtenreglement 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 4.5. Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de Klager deze beslissing Schriftelijk, uiterlijk binnen twee maanden na datum van ontvangst.
- 4.4 De Klachtenfunctionaris 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 sub e). 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.
- 4.5 De Klachtenfunctionaris kan Klachten van meer dan één Klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien de Organisatie daartoe aanleiding ziet.
- 4.6 Indien sprake is van een tegenstrijdig belang en/of (mogelijke) belangenverstrengeling ten aanzien van een of meer personen van de Raad van Toezicht, dan zal dit lid van de Raad van Toezicht zich volledig afzijdig houden bij de behandeling van de klacht. Indien het de Directeur-Bestuurder betreft, dan zal de Raad van Toezicht bepalen of de Raad van Toezicht de klacht behandelt dan wel een Klachtenfunctionaris aanwijst. Indien het de Klachtenfunctionaris betreft, dan zal het orgaan dat de Klachtenfunctionaris heeft aangewezen een andere Klachtenfunctionaris aanwijzen dan wel de klacht zelf afhandelen.

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

- 5.1 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. Is de beklagde de afdeling, dan kan de leidinggevende van deze afdeling reageren.
- 5.2 Op basis van de Schriftelijke reactie (artikel 5.1) kan uitsluitend door de Raad van Toezicht respectievelijk de Klachtenfunctionaris 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.
- 5.3 Zowel Klager als Beklaagde mogen zich door iemand laten bijstaan bij de behandeling van de Klacht.
- 5.4 De Klacht kan, uitsluitend op voordracht door de Raad van Toezicht respectievelijk de Klachtenfunctionaris 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 dan wordt de Klacht verder afgehandeld conform artikel 6.

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

- 6.1 De beslissing op een Klacht kan zijn:
  - a. de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
  - b. de Klacht is ongegrond.
- 6.2 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.
- 6.3 Tegen de beslissing kan geen beroep worden ingesteld.
- 6.4 De Raad van Toezicht respectievelijk de Klachtenfunctionaris beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht en informeert binnen deze zelfde termijn Klager en Beklaagde.
- 6.5 Indien naar het oordeel van Raad van Toezicht respectievelijk 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 Klager en Beklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
- 6.6 Indien de beslissing wordt genomen door de Klachtenfunctionaris, wordt de beslissing bekrachtigd door de Directeur-Bestuurder. Tevens kan de Klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan de Organisatie over te nemen maatregelen.

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

- 7.1 De persoonlijke gegevens van Klager en Beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- 7.2 Raad van Toezicht respectievelijk de Klachtenfunctionaris 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 het verloop van de behandeling en wat over en weer is gezegd.
- 7.3 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.

- 7.4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zolang als noodzakelijk bewaard, doch minimaal 2 jaar na afhandeling van de Klacht.

#### **Artikel 8 – Algemeen/overig**

- 8.1 Klager kan te allen tijde de Klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de Klacht is daarmee afgedaan.
- 8.2 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.
- 8.3 Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 8.4 Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de Directeur-Bestuurder.
- 8.5 Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de Organisatie.
- 8.6 In alle gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de Directeur-Bestuurder, tenzij het de Directeur-bestuurder zelf aangaat, dan beslist de Raad van Toezicht.