

## **Klachtenregeling KNZB**

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 16 mei 2024

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: Een medewerker van de KNZB, of vrijwilligers van de KNZB niet zijnde leden van directe leden van de KNZB, tegen wie een Klacht is ingediend.
- b. Algemeen Directeur: De Directeur Bondsbureau, zoals bedoeld in artikel 19 Statuten.
- c. Bestuur: Het bestuur van de KNZB.
- d. Klacht: Een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van de KNZB of van een onder verantwoordelijk van de KNZB werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de KNZB, waaronder mede begrepen privacy gerelateerde klachten vanwege de verwerking van persoonsgegevens door de KNZB.
- e. Klachtencommissie: De personen die namens het Bestuur de bevoegdheid hebben tot behandeling van de Klacht. Betreft de Klacht de Algemeen Directeur, is dit een nader door het Bestuur aan te wijzen klachtencommissie;
- f. Klager: de organisatie of natuurlijk persoon (boven de 18 jaar) die een Klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- g. KNZB: De Koninklijke Nederlandse Zwembond.
- h. Manager: De manager van een afdeling van de KNZB waarbinnen de Aangeklaagde werkzaam is.
- i. Regeling: deze Klachtenregeling van de KNZB.
- j. Statuten: De Statuten van de KNZB, welke zijn gepubliceerd op de website van de KNZB.

### **Artikel 2. Reikwijdte van de Klachtenregeling**

2.1 Deze Regeling is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:

- a. besluiten (door organen) van de KNZB;
- b. de contractuele relatie tussen de Klager en de KNZB;
- c. als het betrekking heeft op rechtspraak in de KNZB (cf artikel A.9 statuten);
- d. het voeren van gerechtelijke procedures.

2.2 Een Klacht wordt niet in behandeling genomen indien de Klacht:

- a. Niet voldoet aan de omschrijving als opgenomen in artikel 4.3;
- b. Betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een Klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze Regeling is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- c. Betrekking heeft op integriteitszaken als aannemelijk is dat deze meldingen ontvankelijk zijn voor behandelingen via de Klokkeluidersregeling;
- d. Anoniem is. De Klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn Klacht. Dit verzoek wordt gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandelingsprocedure niet verstoort.

### **Artikel 3. Samenstelling en bevoegdheid**

3.1 De Klachtencommissie bestaat uit:

- a. een vertegenwoordiger namens de werknemers, aangewezen door de OR,
- b. een vertegenwoordiger namens de werkgever, aangewezen door de directie
- c. een externe derde, aangewezen door het bestuur.

3.2 De leden voor de Klachtencommissie worden aangesteld voor een maximale termijn van twee maal 3 jaar.

3.3 Er kan een externe Klachtencommissie worden aangesteld indien er binnen de KNZB niet voldoende expertise is, als de aard van de klacht daar om vraagt of als de klacht betrekking heeft op of is ingediend door een persoon van de Klachtencommissie.

3.4 De KNZB verschaft de Klachtencommissie middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van deze taak. Mochten de werkzaamheden dermate omvangrijk zijn, kan de KNZB een passende vergoeding hiervoor vaststellen.

3.5 De Klachtencommissie is bevoegd Klachten in behandeling te nemen conform de bepalingen in deze Regeling.

## **Artikel 4. Klachtenprocedure**

### *Indiening van de Klacht*

4.1 Een Klacht kan uitsluitend per e-mail worden ingediend bij de KNZB, ter attentie van de Klachtencommissie via het volgende e-mailadres: klachtencommissie@knzb.nl

4.2 De Klachtencommissie tekent de datum van ontvangst op de ingediende Klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de Klager en informeert de Klager over de procedure en registreert de Klacht.

### *Inhoud van de Klacht*

4.3 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 Aangeklaagde of namen van de Aangeklaagden.

De Klacht dient te zijn ondertekend.

### *In behandeling nemen van de Klacht*

4.4 De KNZB onderzoekt eerst of de Klacht ontvankelijk is en of de Klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 4.3.

4.5 Een Klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 4.10) of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub f).

4.6 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de Klacht als weergegeven in artikel 4.1 en 4.3, wordt de Klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm dan wel het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan wordt de Klacht niet in behandeling genomen.

4.7 Indien de Klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een van de redenen als genoemd in artikel 2.2 of 4.6, wordt de Klacht niet in behandeling genomen.

4.8 Indien een Klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 4.6 en 4.7 of in geval van verjaring als bedoeld in artikel 4.10, ontvangt de Klager deze beslissing van de KNZB uiterlijk binnen twee maanden na indiening van de Klacht.

#### *Gelijktijdige behandeling*

4.9 Indien de KNZB daartoe aanleiding ziet, kunnen Klachten van meer dan één Klager door de KNZB worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld). De Klagers worden hierover geïnformeerd door de Klachtencommissie.

#### *Verjaring*

4.10 De KNZB neemt geen Klacht in behandeling die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht is ontstaan of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan de Klager.

#### *Verslaglegging*

4.11 De persoonlijke gegevens van de Klager en de Aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

4.12 De KNZB maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 5 een verslag. Het verslag bevat: (a) de namen en de functies van de aanwezigen, en (b) een zakelijke weergave van wat er over en weer is gezegd. Dit verslag is niet openbaar. De Klager en de Aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van de KNZB.

#### *Bewaartermijn*

4.13 De KNZB bewaart dit klachtdossier zolang als noodzakelijk is, doch maximaal 5 jaar na afsluiting van het klachtdossier.

## **Artikel 5. Klachtenbehandeling**

### *Behandeling*

5.1 De Klachtencommissie is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de Klacht.

5.2 De Aangeklaagde mag zich door iemand bij laten staan bij het vinden van een oplossing van de Klacht.

### *Hoor en wederhoor*

5.3 Zowel de Klager als de Aangeklaagde worden door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de Klacht.

5.4 Uitsluitend naar het oordeel van de Klachtencommissie kunnen de Klager en Aangeklaagde ook worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.

5.5 Op verzoek van de Klachtencommissie kunnen ook andere medewerkers van de KNZB die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht worden gehoord.

5.6 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.

#### *Aanvullende informatie*

5.7 Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt de Klachtencommissie de Klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

#### *Bemiddeling*

5.8 De Klacht wordt – nadat Klager en Aangeklaagde hun standpunten hebben toegelicht en zijn gehoord – en partijen daarmee instemmen, eerst besproken tussen de Klager en Aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging dan wel bemiddeling van degene die de Klager en de Aangeklaagde bij staan tot een oplossing te komen.

5.9 Indien de Klacht volgens Klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door middel van bemiddeling, dan zal de Klachtencommissie tot een oordeel komen als nader uitgewerkt in artikel 7.

#### *Inzagerecht*

5.10 De Klager en Aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de Klacht. Op verzoek kunnen zowel Klager als Aangeklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen Klager en Aangeklaagde vertrouwelijk behandelen.

#### *Termijnen*

5.11 De Klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en Aangeklaagde schriftelijk mededeling over zijn bevindingen van de Klacht als bedoeld in artikel 7.

5.12 Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie 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 de Klager en de Aangeklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.

5.13 Indien de Aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt de KNZB een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.

#### *Geheimhouding*

5.14 De Klachtencommissie, de Klager en de Aangeklaagde hebben ieder een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de Klacht bekend is geworden. De Klachtencommissie maakt de eis van geheimhouding expliciet bekend aan de betrokkenen, welke geheimhoudingsplicht door betrokkenen wordt bevestigd per email.

## **Artikel 6. Intrekken van een Klacht**

6.1 De Klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij de KNZB, de Klacht intrekken.

6.2 Als de Klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 8.2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de KNZB na overleg met de Klager of en zo ja voor welke onderdelen de Klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.

6.3 Van het niet verder behandelen van een Klacht wordt door de KNZB onder vermelding van redenen, schriftelijk of per email mededeling gedaan aan de Klager en Aangeklaagde.

## **Artikel 7. Oordeel van de Klachtencommissie**

7.1 Op basis van de behandeling van de Klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 5.1 tot en met 5.9 komt de Klachtencommissie tot een oordeel over de Klacht, welke door de Algemeen Directeur wordt bekrachtigd, tenzij het de Algemeen Directeur zelf aangaat, dan bekrachtigt het Bestuur.

7.2 Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld en omvat de bevindingen ten aanzien van de Klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over de Klacht. Dit oordeel kan zijn dat de Klacht:

- a. niet in behandeling wordt/is genomen (niet ontvankelijk);
- b. gegrond is; of
- c. ongegrond is.

7.3 Het oordeel van de Klachtencommissie 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 van de Klacht.

7.4 Het oordeel van de Klachtencommissie wordt schriftelijk meegedeeld aan de Klager, de Aangeklaagde en de Algemeen Directeur, en als het de Algemeen Directeur zelf betreft aan het Bestuur.

7.5 Tevens kan de Klachtencommissie aanbevelingen doen aan (de directie en/of het bestuur van) de KNZB over de te nemen maatregelen ten aanzien van de Klager en de Aangeklaagde.

7.6 De Algemeen Directeur, en als het de Algemeen Directeur zelf betreft het Bestuur, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de te nemen maatregel(en) ten aanzien van de Aangeklaagde.

7.7 De Algemeen Directeur is verantwoordelijk voor het informeren van het Bestuur over het oordeel van de Klachtencommissie en de op grond van artikel 7.6 genomen maatregelen.

7.8 Het oordeel van de Klachtencommissie is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend.

### **Artikel 8. Overige bepalingen**

8.1 In alle gevallen waarin deze Regeling niet voorziet beslist het Bestuur.

8.2 Het in deze Regeling 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 Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van de KNZB.

8.5 Iedere vier jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd door het Bestuur.

8.6 Deze Regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur van de KNZB.

8.7 Deze Regeling treedt in werking na de bestuursvergadering waarin deze is vastgesteld en wordt gepubliceerd op de website van de KNZB.

