

Klachtenregeling Nederlandse Minigolf Bond (NMB)

Inleiding

De code Goed Sportbestuur gaat uit van vier principes: verantwoordelijkheid, democratie, maatschappij en transparantie. Deze principes zijn uitgewerkt in 'good practices'. Eén van deze good practices is het hebben van een klachtenregeling, waarbij ook jaarlijks door de NMB verslag wordt uitgebracht over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

De NMB hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. De NMB vindt het belangrijk dat iemand met een klacht over het handelen of nalaten van een vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van de NMB werkzaamheden verricht, bij de NMB 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 NMB te verbeteren. De NMB zal jaarlijks verslag uitbrengen over het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag dienen te worden ingediend bij het Meldpunt van de NMB, en worden door het Meldpunt in behandeling genomen.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de ALV van de NMB op 24 maart 2025.

Artikel 1 – begripsbepalingen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** iedere persoon waarop de Klacht van Klager betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de persoon worden verricht als vrijwilliger voor en onder verantwoordelijkheid van de NMB.
- b. **Bestuur:** het bestuur van de NMB.
- c. **Voorzitter:** de voorzitter van de NMB.
- d. **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 persoon die op vrijwillige werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de NMB.
- e. **Klachtenregeling:** onderhavige klachtenregeling van de NMB.
- f. **Klager:** Een lid boven de 18 jaar danwel diens gemachtigde die een Klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waar over wordt geklaagd.
- g. **Organisatie:** NMB.
- h. **Secretariaat:** de ondersteuning ten behoeve van de behandeling van een Klacht.
- i. **Klachtenfunctionaris:** de persoon die namens de Directeur of het Bestuur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de Klacht.
- j. **Lid:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die het lidmaatschap van de NMB bezit conform artikel xx van de statuten van de NMB.

Artikel 2 – reikwijdte van het Klachtenreglement

Dit Klachtenreglement is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:

- a. Besluiten (door organen) van de NMB;
- b. de contractuele relatie tussen de Klager en de NMB; en/of
- c. het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 3 – Indienen van een Klacht

- 3.1 Een Klacht dient schriftelijk te worden ingediend, gericht aan het bestuur, ter attentie van de Secretaris van de NMB op het volgende adres Noordhoef 99, 2804 SE, Gouda of bij voorkeur op het e-mailadres secretaris@minigolfbond.nl.
- 3.2 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) Het lidnummer van de Klager.

Artikel 4 – het in behandeling nemen van een Klacht

- 4.1 Op de Klacht wordt door het Bondsbureau of de secretaris de datum van ontvangst aangetekend. Het Bondsbureau of de secretaris informeert de Klager over de procedure, registreert de Klacht en stuurt deze naar het Bestuur. Indien de klacht betrekking heeft op het bondsbureau of de secretaris wordt de klacht ingediend bij de voorzitter van de NMB.
- 4.2 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 de secretaris geïnformeerd.
- 4.3 Het Bestuur of 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 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.
- 4.4 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 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 (bijvoorbeeld in geval van Grensoverschrijdend gedrag);
 - 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.

- e) het belang van de klager dan wel het gewicht van de feiten of gedraging kennelijk onvoldoende is;

Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de Klager deze beslissing uiterlijk binnen twee maanden na datum van ontvangst.

Indien het bestuur daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon worden samengevoegd.

- 4.5 Het Bestuur of de Klachtenfunctionaris onderzoekt of de Klacht ontvankelijk is. De Klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien sprake is van niet verschoonbare verjaring of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 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.
- 4.6 De NMB kan Klachten van meer dan één Klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien de NMB daartoe aanleiding ziet.
- 4.7 Of de klacht al of niet in behandeling wordt genomen, wordt meegedeeld aan de klager binnen twee weken na de ontvangst van de klacht.

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.
- 5.2 Op basis van de schriftelijke reactie (artikel 5.1) kan uitsluitend door het Bestuur of 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, hiervan wordt een verslag gemaakt met daarin de namen en functies van de aanwezigen en een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd, en welke afspraken er zijn gemaakt.
- 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 het Bestuur of 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 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 Het Bestuur of 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. 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 klachtenfunctionaris kan in de beslissing tevens een aanbeveling doen over door het bestuur van de NMB te treffen incidentele of structurele maatregelen. Het bestuur van de NMB zal binnen twee maanden na ontvangst van zo'n aanbeveling uitspraak over het opvolgen van deze aanbeveling en dit besluit aan betrokkenen motiveren en meedelen.
 - 6.5 Indien naar het oordeel van het Bestuur of 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.

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 De NMB 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 NMB. In het verslag staan:
 - a) De namen en functies van betrokkenen; en
 - b) Een zakelijke weergave van 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 zo lang als noodzakelijk is bewaard, doch maximaal 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 algemene ledenvergadering van de NMB.
- 8.5 Het bestuur van de NMB draagt zorg voor voldoende bekendmaking van deze klachtenregeling.
- 8.6 Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de NMB aan ALV en de NOC*NSF.
- 8.7 In alle gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de voorzitter, tenzij het de voorzitter zelf aangaat, dan beslist het Bestuur.
- 8.8 Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwenspersoon, tuchtcommissie dan wel de civiele - of strafrechter.
- 8.9 Voor de behandeling van de klacht mogen door de klachtinstantie noch door het bestuur van de NMB, aan klager of beklagde kosten in rekening worden gebracht.