



NBB
NEDERLANDSE
BASKETBALL BOND

NEDERLANDSE BASKETBALL BOND

KLACHTEN- REGELING NBB

JANUARI 2024

INHOUD

INLEIDING.....	3
ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN	3
ARTIKEL 2. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT	4
ARTIKEL 3. KLACHTENBEHANDELING.....	4
HET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT	4
DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT	5
HET INTREKKEN VAN DE KLACHT.....	6
GEHEIMHOUDING.....	6
ARTIKEL 4. DE UITSPRAAK.....	6
ARTIKEL 5. OVERIGE BEPALINGEN	6

INLEIDING

De Nederlandse Basketball Bond (NBB) onderschrijft de beginselen van de Code Goed Sportbestuur en hecht veel waarde aan een grote mate van zorgvuldigheid in de afwikkeling van klachten.

De klachtenregeling NBB heeft tot doel het recht doen aan de individuele klager(s), de beklagde(n) en het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de NBB. Deze klachtenregeling richt zich alleen op gedragingen van onder verantwoordelijkheid van de NBB werkzame medewerkers, in de uitoefening van hun functie. Daarnaast is deze van toepassing op de leden van de AV- en bestuurscommissies en alle middels een overeenkomst aan de NBB verbonden vrijwilligers. Waar hierna wordt gesproken over “**medewerkers**” worden al deze personen bedoeld.

ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Beklaagde: elk team/medewerker van de NBB tegen wie de klacht is ingediend.
2. Bestuur: het bestuur van de NBB.
3. Klacht: elke schriftelijke (waaronder in deze regeling tevens wordt begrepen per e-mail) uiting van onvrede door een lid van de NBB, mits voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 2.4 van deze klachtenregeling NBB.
Inhoudelijk bestaat een klacht uit gedragingen, handelingen en/of nalaten van een team/medewerker van de NBB of van een onder verantwoordelijkheid van de NBB werkzame medewerker. Een klacht houdt verband met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de NBB.
4. Klachteninstantie: dit is het punt waar de schriftelijke klacht kan worden ingediend. De klachteninstantie betreft, bij een klacht over een medewerker van de organisatie, de algemeen directeur. Wanneer de klacht over de algemeen directeur gaat, betreft de klachteninstantie de Portefeuillehouder Personeel. De klachteninstantie kan te allen tijde bijgestaan worden door een notulist ten behoeve van het accuraat vastleggen van de klacht.
5. Klager: een ieder die een klacht heeft ingediend, hetzij zelf dan wel via een door hem aangewezen gemachtigde.
6. Lid: een lid conform artikel B5 van de statuten van de NBB.
7. NBB: de Nederlandse Basketball Bond
8. Portefeuillehouder Personeel: het bestuurslid dat Personeel in zijn/haar portefeuille heeft.
9. Vereniging: een in Nederland gevestigde basketbalvereniging die lid is van de NBB.

ARTIKEL 2. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht¹ kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend door leden van de NBB, ter attentie van de klachteninstantie. Een klacht kan worden ingediend bij:
 - a. De algemeen directeur van de NBB indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van medewerkers werkzaam binnen de organisatie van de NBB. Per email: via de [algemeen directeur](#), post: NBB, tav de algemeen directeur, Kelvinbaan 48, 3439 MT Nieuwegein.
 - b. De Portefeuillehouder Personeel indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de algemeen directeur van de NBB. Per email: via de [secretaresse bestuur](#), post: NBB, t.a.v. Secretaresse Bestuur, Kelvinbaan 48, 3439 MT Nieuwegein.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander(e) persoon, orgaan of instantie dan genoemd in artikel 2.1 van deze klachtenregeling, verwijst de ontvanger de klager onverwijld door naar de bevoegde klachteninstantie.
3. Op de ingediende klacht wordt door de klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
4. De klacht bevat ten minste:
 - a. De dagtekening;
 - b. De naam, adres en woonplaats van de klager;
 - c. De naam van de beklaagde(n);
 - d. Een omschrijving van de klacht;
 - e. Een handtekening van de klager (en/of van diens gemachtigde)
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
6. Een klacht kan ingediend worden binnen één jaar nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.

ARTIKEL 3. KLACHTENBEHANDELING

HET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT

1. De klachteninstantie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 2.4 van deze klachtenregeling.
2. Indien niet voldaan is aan de vereisten van artikel 2.4 van deze klachtenregeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 10 werkdagen (gerekend vanaf de datum van verzending van een daartoe strekkende brief of email) te herstellen. Is na het verstrijken van deze termijn ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm (en of inhoud) dan wel is er naar de ten deze bindende mening van de klachteninstantie niet voldoende gemotiveerd aangegeven waarom het verzuim niet (tijdig) kan worden hersteld, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien er sprake is van een niet verschoonbare termijnoverschrijding.

¹ Indien de indiener van de klacht van mening is dat er sprake is van een strafbare handeling of overtreding in de zin van [artikel C.1.1](#) van het Reglement Tucht- en Geschillenrechtspraak van de NBB, kan de klacht volgens de in het Reglement Tucht- en Geschillenrechtspraak beschreven procedure worden aangedragen bij de Tucht- en Geschillencommissie.

4. De klachteninstantie hoeft de klacht niet in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met deze klachtenregeling is afgehandeld, tenzij de klager bij de behandeling een eigen (redelijk) belang heeft.
5. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed bericht, uiterlijk binnen 30 werkdagen na indiening van de klacht, dan wel vanaf zoveel dagen later als de termijn is verlengd als hiervoor bedoeld in artikel 3.2 van deze klachtenregeling.
6. Indien de klachteninstantie daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één klager worden samengevoegd en tegelijk worden behandeld.

DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT

7. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, deelt de klachteninstantie de klager en de beklaagde(n) binnen 5 werkdagen schriftelijk mee dat de klacht in behandeling wordt genomen. Tevens informeert de klachteninstantie de klager en beklaagde(n) over de te volgen procedure.
8. De beklaagde(n) is gehouden binnen 10 werkdagen (na verzenddatum als hiervoor bedoeld in artikel 3.7 van de klachtenregeling) schriftelijk te reageren op de klacht bij de klachteninstantie.
9. Indien de beklaagde naar het ten deze bindende oordeel van de klachteninstantie bijvoorbeeld door overmacht, als gevolg van ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, zoals gesteld in artikel 3.8 van deze klachtenregeling, wordt door de klachteninstantie een (redelijke) nieuwe termijn vastgesteld waarbinnen gereageerd dient te worden.
10. Na ontvangst van de schriftelijke reactie van de beklaagde(n) kan de klachteninstantie besluiten om de klacht direct af te doen of om nader onderzoek te verrichten.
11. De klachteninstantie kan de klacht behandelen door de klager en beklaagde(n) te horen. Op verzoek van de klachteninstantie kunnen ook anderen gehoord worden. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager dit aangeeft. Indien de beklaagde(n) weigert te worden gehoord, zet de klachteninstantie het onderzoek voort zonder met de toelichting van de beklaagde(n) rekening te houden. De eerder ontvangen reactie op de klacht zoals gesteld in artikel 3.8 van deze klachtenregeling wordt wel meegenomen.
12. Klager en beklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of gemachtigde.
13. De klachteninstantie kan besluiten de klager en beklaagde(n) buiten elkaars aanwezigheid te horen.
14. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachteninstantie, dat geaccordeerd dient te worden door de gehoorde. Het verslag bevat:
 - a. De namen en functie van de aanwezigen;
 - b. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd. De klager en de beklaagde(n) hebben de mogelijkheid om hun zienswijze(n) in te sturen over de zakelijke weergave van het eigen gespreksverslag. Dat zal aan het verslag worden toegevoegd.
 - c. Het verslag wordt binnen 2 weken na het horen ter ondertekening toegestuurd aan de gehoorde.

15. De persoonlijke gegevens van de klager en de beklaagde(n) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Het verslag is niet openbaar.
16. De klager en de beklaagde(n) hebben te allen tijde het recht dit verslag in te zien.
17. Lopende het onderzoek kunnen de klager en beklaagde(n) inzage krijgen in alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

HET INTREKKEN VAN DE KLACHT

18. De klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken.
19. De klachteninstantie stelt de klager en beklaagde daarvan schriftelijk op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.

GEHEIMHOUDING

20. De klachteninstantie, de klager en de beklaagde hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de klacht bekend is geworden.

ARTIKEL 4. DE UITSPRAAK

1. De uitspraak omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
2. De uitspraak wordt binnen 30 werkdagen nadat het laatste horen heeft plaatsgevonden – dan wel nadat besloten is af te zien van horen - schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklaagde(n).
3. De termijn zoals gesteld in artikel 4.2 van deze klachtenregeling kan éénmalig met 30 werkdagen worden verlengd. De klachteninstantie meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager en de beklaagde(n).
4. De klachteninstantie is gerechtigd om advies uit te brengen aangaande naar aanleiding van de klacht(en) te treffen maatregelen.
5. Tegen de uitspraak van de klachteninstantie kan geen beroep worden ingesteld.

ARTIKEL 5. OVERIGE BEPALINGEN

- 1 De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur.
- 2 Het Bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder zijn leden.
- 3 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de algemeen directeur van de NBB, tenzij het de algemeen directeur zelf aangaat, dan beslist de Portefeuillehouder Personeel.
- 4 Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)-persoon, dan wel een tuchtcommissie of een civiele- of strafrechter.
- 5 Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

Vastgesteld door het bestuur op 29 januari 2024