

# Klachtenreglement UKC

## Inleiding

De Utrechtse Kano Club (UKC) vindt het belangrijk dat we elkaar aanspreken als we ergens tegenaan lopen. De ervaring binnen UKC is dat op deze manier veel misverstanden worden opgelost, en begrip voor elkaars handelen tot gevolg heeft. Toch komen we er soms samen niet uit. In dat geval kan iemand die een klacht indient, gehoord worden over het handelen of nalaten van een lid of commissie die voor en onder verantwoordelijkheid van de UKC werkzaamheden verricht. Deze regeling is opgesteld om recht te doen aan degene die een klacht indient én om de kwaliteit van de dienstverlening van UKC te verbeteren.

Dit klachtenreglement is vastgesteld door de ALV op 14 maart 2023.

## Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Beklaagde: iedere commissie of lid waarop de klacht van klager betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de commissie of lid worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van UKC.
- b. Bestuur: het bestuur van UKC.
- c. Voorzitter: de voorzitter van UKC.
- d. Klacht: Elke schriftelijke (waaronder in deze klachtenregeling tevens wordt begrepen per e-mail) uiting van onvrede door klager met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een commissie en/of een persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van UKC.
- e. Klachtenregeling: onderhavige klachtenregeling van UKC.
- f. Klager: Een ieder dan wel diens gemachtigde die een klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
- g. Organisatie: UKC.
- h. Lid: iedere natuurlijke persoon die het lidmaatschap van UKC bezit [conform artikel 5 van de statuten](#).
- i. Klachtenfunctionaris: een natuurlijke persoon die namens UKC klachten in behandeling neemt.

## Artikel 2 – Reikwijdte van het klachtenreglement

2.1 Dit klachtenreglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:

- a. Besluiten (door organen) van UKC
- b. De contractuele relatie tussen de klager en UKC; en/of
- c. Het voeren van gerechtelijke procedures.

2.2 Indien er sprake lijkt te zijn van misstanden (bijvoorbeeld gevaar voor de volksgezondheid, aantasting van het milieu, ernstige situatie met eventueel structureel karakter), zal de klachtenfunctionaris de klager adviseren en wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een melding bij het Huis voor Klokkenluiders. Misstanden zijn situaties die het niveau van een geval of enkele persoonlijke gevallen overstijgen en waarbij het maatschappelijk belang in het geding komt en vallen niet onder deze klachtenregeling.

## Artikel 3 – Indienen van een klacht

3.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, ter attentie van de klachtenfunctionaris op het volgende e-mailadres: [klachtenfunctionaris@utrechtsekanoclub.nl](mailto:klachtenfunctionaris@utrechtsekanoclub.nl).

3.2 De klacht bevat ten minste:

- a) De naam, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- b) De omschrijving van de klacht;
- c) De naam van de beklagde of namen van de beklagden

#### **Artikel 4 – Het in behandeling nemen van een klacht**

- 4.1 Wanneer de klacht wordt ontvangen, informeert de klachtenfunctionaris de klager over de procedure, registreert de klacht en handelt de klacht af.
- 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 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.
- 4.3 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 als 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) niet-ontvankelijk is conform artikel 4.4.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de klager deze beslissing 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 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.
- 4.5 De klachtenfunctionaris kan klachten van meer dan één klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien hij/zij daartoe aanleiding ziet.

#### **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 termijn van vier weken schriftelijk te reageren op de klacht. Mocht dit voor de beklaagde niet haalbaar zijn, dan stelt hij samen met de klachtenfunctionaris een andere termijn vast. Deze wordt schriftelijk gecommuniceerd met de klager.
- 5.2 De klachtenfunctionaris kan besluiten om, op basis van de schriftelijke reactie (artikel 5.1) van de beklaagde:
- 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 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;
  - c) dat deze niet in behandeling wordt genomen wegens verwijzing naar een andere instantie.
- 6.2 De beslissing wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan klager en beklagde 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 beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht en informeert binnen dezelfde termijn klager en beklagde.
- 6.5 Indien naar het oordeel van 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 beklagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
- 6.6 De klachtenfunctionaris stelt het bestuur op de hoogte van de klacht en van zijn beslissing als hij de klacht (gedeeltelijk) gegrond heeft verklaard. De klachtenfunctionaris adviseert het bestuur over oplossingen voor de klacht. Het bestuur start binnen acht weken met het uitvoeren van een oplossing en stelt de klager en beklagde hiervan op de hoogte.

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

- 7.1 De persoonlijke gegevens van klager en beklagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- 7.2 De klachtenfunctionaris maakt van de afhandeling van de klacht een verslag. Dit verslag is niet openbaar. Wel kan vanwege wetgeving melding gemaakt moeten worden van de klacht. Klager en beklagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van UKC. 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 beklagde 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 beklagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen klager en beklagde vertrouwelijk behandelen.
- 7.4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zolang 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, het Instituut Sport Rechtspraak (ISR) 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.
- 8.5 Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd bij de algemene ledenvergadering door de klachtenfunctionaris.
- 8.6 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de klachtenfunctionaris.