



Procedure klacht / bezwaar behandelen

Let op:

Deze procedure beschrijft de werkwijze voor het indienen en behandelen van een klacht c.q. een bezwaar. Formeel gesproken, heeft een klacht betrekking op persoonlijke bejegening, terwijl een bezwaar betrekking heeft op de uitslag of het resultaat van een procedure. Omwille van de leesbaarheid is in de onderstaande beschrijving steeds het woord 'klacht' gebruikt. Dezelfde regels zijn echter van toepassing op het indienen van een bezwaar.

Klager

De klager moet lid zijn van de NOB. Het kan een persoon of vereniging betreffen.

Samenstelling Commissie Klacht/Bezwaar

De commissie bestaat uit:

- een voorzitter die jurist is (of iemand met aantoonbare ervaring in het begeleiden van procedures);
- twee leden die inhoudsdeskundig zijn en voor deze casus worden aangezocht;

De commissie bestaat uit personen die niet betrokken zijn bij de klager of de klacht.

De commissie wordt ondersteund door een medewerker van het bondsbureau in de rol van ambtelijk secretaris.

De taken van de medewerker bondsbureau zijn:

- het in overleg met de voorzitter benaderen van twee inhoudsdeskundige leden;
- het verzenden van alle documentatie naar de commissie en de betrokkenen;
- het opbouwen van een dossier met alle relevante correspondentie;
- het organiseren van een zitting / bijeenkomst in overleg met de commissie;
- het opstellen van een verslag van zitting / bijeenkomst en het verspreiden ervan (i.o.m. de voorzitter van de commissie);
- het ondersteunen van de voorzitter bij het formuleren van het advies van de commissie;
- het zorg dragen voor de toezending van het advies van de commissie aan het NOB-bestuur;
- het zorg dragen voor de toezending van de uitspraak van het NOB-bestuur aan klager, beklagde en de commissie.

De taak van de voorzitter van de commissie is het bewaken van de voortgang c.q. van de in de procedure genoemde termijnen.



Werkwijze Commissie Klacht / Bezwaar

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bondsbureau van de NOB. Hierin staan duidelijk beschreven:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening van de klacht
- beschrijving van de klacht
- wat de indiener zelf al heeft ondernomen om het ervaren probleem op te lossen.

De beklagde krijgt een kopie van de klacht en de mogelijkheid hier binnen twee weken schriftelijk op te reageren. Op basis van de klacht en de reactie van beklagde kan de commissie extra (schriftelijke) toelichting vragen van de betrokkenen;

Informeel afdoening

- De commissie gaat na of de klacht informeel kan worden afgedaan door bemiddeling.
- De bemiddeling is geslaagd als klager van oordeel is dat de klacht voldoende is behandeld.
- De commissie bevestigt dit schriftelijk aan de klager met een korte omschrijving op welke wijze de klacht naar tevredenheid is afgedaan.

Formele afdoening

- Als de klacht niet door bemiddeling kan worden afgedaan, zal de commissie de klacht formeel afdoen.
- De commissie past hoor en wederhoor toe.
- Van het horen kan worden afgezien als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of indien de klacht kennelijk ongegrond is.
- Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
- Indien blijkt dat na de hoorzitting nog nader onderzoek nodig is, wordt dit schriftelijk aan klager en beklagde kenbaar gemaakt onder vermelding van de duur van het onderzoek.
- Na de hoorzitting wordt een advies voor het NOB-bestuur opgesteld.
- Het NOB-bestuur neemt een besluit op basis van het advies.
- Het besluit van het NOB-bestuur wordt schriftelijk gecommuniceerd met de klager, de beklagde en de commissie.

Bevoegdheden Commissie Klacht/Bezwaar

De commissie geeft een advies aan het bestuur. Het advies wordt geformuleerd in de zin van geheel of gedeeltelijke gegrond- of ongegrondheid van de klacht, voorzien van een motivatie. Het bestuur neemt een besluit over het advies en bepaalt de strafmaat (indien van toepassing).



Ontvankelijkheid klacht

Ontvankelijk zijn klachten tegen personen die een functie/rol vervullen binnen de NOB en de klacht direct te maken heeft met het vervullen van deze functie/rol.

Ontvankelijk zijn klachten over procedures, regelingen of uitvoeringen hiervan binnen de NOB.

Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, levert de voorzitter van de commissie deze verklaring aan bij het bondsbureau. Het bondsbureau informeert hiermee de klager.

Klachten die bij een andere commissie of rechtsprekend orgaan in behandeling zijn kunnen niet ook bij deze commissie in behandeling worden genomen.

Uitbrengen advies

Indien een zaak rond een klacht / bezwaar niet door bemiddeling kan worden beëindigd, brengt de commissie bij meerderheid van stemmen op basis van de stukken c.q. de hoorzitting binnen zeven dagen na de hoorzitting schriftelijk en gemotiveerd haar advies uit aan het NOB-bestuur.

Uitspraak

De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

De commissie levert binnen twee weken na de hoorzitting schriftelijk en gemotiveerd advies aan het bestuur.

De uitspraak kan zijn:

- klacht is gegrond;
- klacht is ongegrond;
- klacht is gedeeltelijk gegrond;
- klacht is niet ontvankelijk verklaard.

Duur van de procedure

Binnen drie maanden na indienen van de klacht is de uitspraak gedaan. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn ontvangen klager en beklagde gemotiveerd een nieuwe termijn.

Stopzetten van de procedure

De procedure wordt gestaakt als:

- de zaak rond de klacht / het bezwaar door bemiddeling wordt afgedaan;
- de klacht schriftelijk wordt ingetrokken.



Geheimhouding

De commissieleden houden alles geheim wat de klacht, klager en beklaagde betreft.
De hoorzitting is niet openbaar.

Beroepsmogelijkheid

Betrokkenen kunnen binnen zes weken na de uitspraak door het NOB-bestuur in beroep gaan bij de Commissie van Beroep.

Kosten

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.