

Klachtenprocedure KNHS-Academy

De klachtenregeling is onderdeel van Goed Sportbestuur. Ook jouw paardensportbond heeft een klachtenregeling. Je kunt je klacht sturen aan: klacht@knhs.nl. Het protocol voor het afhandelen van klachten staat hieronder.

Artikel 1 - Klachten

Een klacht is het uiting geven aan ontevredenheid, misnoegen of ervaren onrecht over:

- a. besluiten, reglementen en de toepassing daarvan;
- b. het naar het oordeel van de klager onjuist en/of incorrect gedrag van personen, die namens de KNHS hebben gehandeld.

Artikel 2 - Indienen van een klacht

- 2.1. Alleen leden en lidverenigingen van de KNHS kunnen een klacht indienen.
- 2.2. Een lid, dat in staat wordt geacht tot een redelijke behartiging van zijn eigen belangen, wordt niet zonder zijn instemming vertegenwoordigd door een derde. Deze instemming moet blijken uit een schriftelijke ondertekende verklaring.
- 2.3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencoördinator.
- 2.4. De omschrijving van de klacht dient feitelijk en correct te zijn.

Artikel 3 - Behandeling van de klacht

- 3.1. De algemeen directeur is formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
- 3.2. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Waar mogelijk wordt hoor en wederhoor toegepast.
- 3.3. De klachtencoördinator schrijft de klacht in, in het door hem bij te houden klachtenregister. In dit register worden alle (vervolg)stappen geregistreerd, die tijdens de procedure worden gezet.
- 3.4. De klachtencoördinator beoordeelt -indien nodig in overleg met de algemeen directeur / een directielid- of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
- 3.5. Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging aan de klager, dat de klacht in behandeling is genomen.
- 3.6. Is de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen tien werkdagen een antwoordbrief aan de klager waarin wordt aangegeven waarom de klacht niet ontvankelijk is.
- 3.7. Een ontvankelijke klacht wordt in behandeling gegeven aan de leidinggevende van de betrokken afdeling. Deze formuleert een antwoord.
- 3.8. De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat de klager binnen 10 werkdagen een antwoord ontvangt. De directie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar

verwachting plaats zal kunnen vinden.

3.9. In het klachtenregister worden de datum van afhandeling en een kopie van de inhoudelijke reactie opgenomen.

3.10. Een afgehandelde klacht wordt een jaar bewaard in het klachtenregister.

Artikel 4 - Interne afhandeling van gegronde klachten

4.1. De klachtencoördinator stelt de inhoudelijke reactie aan het betrokken directielid ter hand.

4.2 De directie bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.

4.3 De behandeling van de klacht geschiedt dan door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor het instituut. Binnen 4 weken na uitspraak zal de klacht worden opgevolgd.

4.4. De afdeling / het directielid doet wat in zijn/haar vermogen ligt om herhaling van de klacht te voorkomen.

4.5. Het directieteam ontvangt periodiek een rapportage van de ontvangen klachten en een overzicht van de wijze waarop afhandeling ervan heeft plaatsgevonden.

4.6. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de arbitragecommissie van het ISR wanneer het gaat om klachten over opleidingszaken of de bevoegde rechter in andere gevallen.

Geschillen worden dan voorgelegd aan de arbitragecommissie van het ISR (Instituut Sportrechtspraak) met toepassing van het geldende arbitragereglement van het ISR. Zie www.ISR.nl voor het arbitrage reglement en meer informatie.

4.7 De uitspraak van de arbitragecommissie van het ISR is bindend voor de KNHS. Na uitspraak wordt de klacht binnen 4 weken door de KNHS opgevolgd.

4.8. Het ISR berekent zaakkosten voor arbitrage.

Artikel 5 - Niet-ontvankelijkheid van klachten

Een klacht is niet ontvankelijk als één of meer onderstaande redenen van toepassing zijn:

5.1. De klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover de algemeen directeur niet bevoegd is te oordelen.

5.2. De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon.

5.3. De klacht is reeds eerder beoordeeld. Er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.

5.4. De klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze, die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden.

5.5. De klacht handelt over een voorval dat, of een gebeurtenis die langer dan 60 kalenderdagen

geleden heeft plaatsgevonden.

5.6. De klacht handelt over een jurybeoordeling.

Artikel 6 - Integriteitsregels

6.1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van het Federatiebestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Federatiebestuur.

6.2. Indien een klacht betrekking heeft op de voorzitter van het Federatiebestuur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van de Raad van Appèl.

6.3. Indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de voorzitter van het Federatiebestuur.

6.4. Indien de klacht betrekking heeft op de bestuurs- en directiesecretaris wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan de algemeen directeur.

6.5. Indien de klacht betrekking heeft op een ledenraadslid wordt de klacht ter afhandeling overgedragen aan het bestuur van de door het ledenraadslid gerepresenteerde organisatie.

Artikel 7 - Schadevergoeding

7.1. Door het gegrond verklaren van een klacht ontstaat geen recht op schadevergoeding aan de klager, diens vertegenwoordiger of welke derde dan ook.

7.2. Door het gegrond verklaren van een klacht zullen te zake ten onrechte door het lid of de lidvereniging betaalde bedragen worden gerestitueerd.

Toelichting Arbitragecommissie ISR

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is ervoor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de arbitragecommissie van het ISR wanneer het gaat om klachten over opleidingszaken of de bevoegde rechter in het geval van andere zaken.

In alle gevallen bestaan de zaakkosten van een arbitrage uit de bestede uren van de arbiter(s) en juridisch secretaris x tarief. Bij de start van de procedure wordt van beide partijen een voorschot voor te maken kosten gevraagd van € 1.000,-.

De kosten worden verrekend met het betaalde voorschot en in het vonnis kan de in het ongelijk gestelde partij worden veroordeeld om de kosten van de wederpartij te vergoeden.

De hoogte van de proceskosten hangt dus af van de omvang van de zaak en de daaraan bestede tijd en deze kunnen niet precies worden aangegeven.