



**KONINKLIJKE
NEDERLANDSE
MOTORRIJDERS
VERENIGING**

KNMV Klachtenregeling

Vastgesteld dd.: 6-6-2022

Dienstverlening KNMV

De medewerkers en vrijwilligers van de KNMV doen hun werk zo goed mogelijk maar wij realiseren ons dat het altijd beter kan. Iedere klacht kan ons helpen de dienstverlening verder te verbeteren.

Wanneer er een klacht is over een medewerker of vrijwilliger, dan willen wij deze dus zorgvuldig behandelen. Daarom is hiervoor een regeling opgesteld door het bestuur van de KNMV, waarin staat beschreven op welke manier wij omgaan met klachten. Ook staat in de regeling beschreven welke informatie in de klacht moet staan om in behandeling te kunnen worden genomen.

Artikel 1: Begrippen

In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** Iedere medewerker, bestuurder of vrijwilliger van de KNMV tegen wie de klacht is gericht
- b. **Bestuur:** De directeur-bestuurder van de KNMV
- c. **Klacht:** Elke schriftelijke uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen, handelingen en/of nalaten van de KNMV of van een onder verantwoordelijkheid van de KNMV werkzame medewerker /vrijwilliger en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de KNMV.
- d. **Behandelaar:** Degene die de klacht afhandelt
- e. **Klager:** Een ieder die een klacht heeft ingediend
- f. **Medewerker:** Persoon die bij de KNMV werkzaam is, middels een arbeidsovereenkomst of anderszins
- g. **Vrijwilliger:** Persoon die onder directe verantwoordelijkheid van de KNMV een vrijwilligersfunctie vervult

Artikel 2: Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan elektronisch dan wel schriftelijk worden ingediend bij:
 - a. klachten@knmv.nl. Van iedere aldus ingediende klacht zal worden beoordeeld of de directeur-bestuurder de klacht in behandeling neemt of de direct leidinggevende van de beklagde
 - b. voorzitter@knmv.nl indien de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van of namens de directeur-bestuurder van de KNMV

2. Op een schriftelijk ingediende klacht wordt door de behandelaar de datum van ontvangst genoteerd
3. Voor een goede afwikkeling is het van belang dat een klacht minimaal de volgende gegevens bevat:
 - a. De datum van verzending
 - b. Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager
 - c. De naam van de beklagde
 - d. Een nauwkeurige omschrijving van de klacht (incl. datum, locatie (indien van toepassing), betrokkenen)
4. Een klacht kan ingediend worden binnen 6 maanden nadat de feiten of gedragingen waarop de klacht berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.
5. De klager kan de klacht ten allen tijden intrekken. De behandelaar stelt de beklagde daar zo spoedig mogelijk van op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.
6. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 3: De behandeling van een klacht

1. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen
2. Zodra de klacht is ontvangen, ontvangt klager daarvan en bevestiging.
3. Vervolgens wordt beoordeeld of de klacht compleet is ingediend
4. Indien de klacht niet compleet is ingediend wordt contact opgenomen met de klager om de ontbrekende gegevens aan te vullen.
5. Iedere in behandeling genomen klacht wordt door de KNMV geregistreerd in het eigen klachtenregister.
6. De behandelaar kan nadere informatie opvragen voor een zo volledig mogelijk beeld, onder andere door:
 - a. Schriftelijke informatie op te halen bij zowel de klager als de beklagde
 - b. Een gesprek met de klager
 - c. Een gesprek met beklagde
 - d. Een gezamenlijk gesprek met zowel de klager als de beklagde
7. Van klager en beklagde wordt verwacht dat er actief wordt meegewerkt aan het onderzoeken van de klacht.
8. Indien er een gesprek plaatsvindt, wordt daarvan een verslag gemaakt en gedeeld met de klager en de beklagde

Artikel 4: Geheimhouding

1. De behandelaar zal zowel de gegevens van de klager en de beklagde als de inhoud van de klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen en registreren. Ook klager en beklagde handelen zorgvuldig en houden zich aan deze geheimhouding.

Artikel 5: Eindconclusie en advies

1. De eindconclusie bevat de bevindingen van de behandelaar na het onderzoeken van de klacht gevolgd door een advies ter verbetering en eventueel op te leggen maatregelen. De behandelaar zal binnen 30 werkdagen, na het laatste contact met de klager/beklaagde, de eindconclusie opstellen
2. De eindconclusie wordt medegedeeld aan de klager, de beklagde en het bestuur. Indien de klacht betrekking heeft op het bestuur van de KNMV, wordt de uitspraak meegedeeld aan de Raad van Toezicht.
3. Tegen de uitspraak kan geen beroep worden ingesteld
4. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwenscontactpersoon, het instituut voor de sportrechtspraak en/of de gewone rechter.

Artikel 6: Overige bepalingen

1. De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de KNMV
2. Deze klachtenregeling treedt in werking per 1 juli 2022