



Klachtenregeling Koninklijke Nederlandse Golf Federatie ("NGF")

Het bestuur van de NGF besluit tot het vaststellen van onderstaande klachtenregeling binnen de NGF. Hiermee onderschrijft de NGF de beginselen van het NOC*NSF-programma 'Goed Sportbestuur' en worden ontvangen klachten zorgvuldig behandeld zowel in het belang van de klager als dat van de beklagde;

Artikel 1. Klachten

1. Een klacht kan per e-mail worden ingediend bij:
 - a) De directeur van de NGF voor zover het gaat om klachten ten aanzien van betaalde medewerkers en/of vrijwilligers werkzaam binnen de organisatie van de NGF via e-mailadres: klachten@ngf.nl;
 - b) Het bestuur van de NGF voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van of namens de directeur dan wel één van de leden van een commissie van de NGF dan wel één van de leden van het bestuur via klachtenbestuur@ngf.nl;
 - c) Het bestuur van de NGF voor zover het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van een lid van het bestuur via e-mailadres: klachtenbestuur@ngf.nl.
2. De onder a tot en met c bedoelde instanties worden hierna genoemd: de klachteninstantie.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander(e) persoon, orgaan of instantie dan de in lid 1 genoemde klachteninstantie, verwijst de ontvanger de klager door naar de bevoegde klachteninstantie.
4. De klacht bevat ten minste:
 - a) De dagtekening;
 - b) Een omschrijving van de klacht;
 - c) De naam van de beklagde of namen van de beklagden;
 - d) Een ondertekening.
5. Een klacht kan ingediend worden binnen drie maanden nadat de feiten of gedragingen waarop deze berust zich hebben voorgedaan dan wel bekend zijn geworden.

Artikel 2. Vereenvoudigde afdoening

1. Op de ingediende klacht wordt door de klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
2. De klachteninstantie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften zoals bedoeld in artikel 1.3.
3. Indien niet is voldaan aan de vormvoorschriften, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken (bij alle genoemde termijnen zijn Feestdagen uitgezonderd) te herstellen.
4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien er sprake is van niet verschoonbare termijnoverschrijding dan wel ook in tweede instantie niet is voldaan aan de vormvoorschriften.
5. De klachteninstantie hoeft de klacht niet in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de feiten of gedraging kennelijk onvoldoende is.



6. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed bericht, uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.
7. Indien de klachteninstantie daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon worden gevoegd.

Artikel 3. Klachtenbehandeling

1. Nadat de klacht in behandeling is genomen deelt de klachteninstantie de klager en de beklaagde(n) binnen twee weken schriftelijk mee dat de klacht wordt onderzocht en informeert de betrokkenen over de te volgen procedure.
2. De klachteninstantie onderzoekt de klacht door klager en beklaagde te horen. Dit horen vindt plaats binnen zes weken nadat de klacht is ontvangen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met nog een periode van maximaal vier weken.
3. De klachteninstantie bepaalt plaats en tijdstippen van de bijeenkomst waarin de klager en de beklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
4. De klachteninstantie bepaalt of de klager en beklaagde al dan niet buiten elkanders aanwezigheid worden gehoord.
5. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
6. Van het horen wordt verslag gemaakt. Het verslag bevat;
 1. De namen en de functie van de aanwezigen;
 2. Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

Voor het maken van het verslag kan de klachteninstantie worden bijgestaan door een derde.

7. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
8. Indien de beklaagde weigert te worden gehoord, zal de klachteninstantie de beklaagde per aangetekend schrijven de klacht bekend te maken en deze uitnodigen daarop te reageren binnen een termijn van één week. Voldoet beklaagde hieraan niet, dan zet de klachteninstantie het onderzoek voort.
9. Lopende het onderzoek kunnen klager en beklaagde inzage krijgen in alle op de klacht betrekking hebbende stukken.

Artikel 4. Geheimhouding

1. De klachteninstantie heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen haar in het kader van haar betrokkenheid bij de behandeling van de Klacht bekend is geworden.

Artikel 5. Intrekken van een klacht

1. De klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken.
2. De NGF stelt de beklaagde daarvan schriftelijk op de hoogte.



Artikel 6. De uitspraak

1. De beslissing van de klachteninstantie wordt op schrift gesteld en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn hiervan.
2. De klachteninstantie kan in de uitspraak ook een aanbeveling doen over te treffen incidentele of structurele maatregelen, die door het bestuur uitgevoerd worden.
3. De beslissing van de klachteninstantie wordt binnen vier weken nadat het horen heeft plaatsgevonden schriftelijk meegedeeld aan de klager, de beklagde en het bestuur van de NGF. Deze termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachteninstantie, voorzien van motivatie, aan de klager, de beklagde en het bestuur van de NGF.
4. Tegen de beslissing kan bij de klachteninstantie geen beroep worden ingesteld.

Artikel 7. Bestuursbesluit

1. Indien de beslissing een aanbeveling zoals bedoeld in artikel 6.2 bevat, deelt het bestuur van de NGF binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak aan de klager, de beklagde en de klachteninstantie schriftelijk en gemotiveerd mee of de aanbeveling wordt opgevolgd, dan wel een andere maatregel wordt getroffen.

Artikel 8. Overige bepalingen

1. Het bestuur van de NGF draagt zorg voor voldoende bekendmaking van deze klachtenregeling.
2. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwenspersoon, tuchtcommissie of commissie van beroep dan wel de civiele - of strafrechter.
3. Voor de behandeling van de klacht mogen door de klachteninstantie noch door het bestuur van de NGF, aan klager of beklagde kosten in rekening worden gebracht.
4. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de NGF.

Artikel 9. Titel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling NGF'.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur van de NGF, Utrecht, 25 januari 2021