

# KLACHTENREGELING NEDERLANDSE AIRSOFT BELANGEN VERENIGING

(2015 versie 1.0)

## Inhoud

Artikel 1 - Begripsbepalingen.....	1
Artikel 2 - Klachtencommissie .....	2
Artikel 3 – Geheimhouding.....	2
Artikel 4 – Relatieve onverenigbaarheden.....	2
Artikel 5 – Indiening Klacht.....	2
Artikel 6 – In behandeling nemen van een Klacht.....	2
Artikel 7 – De behandeling van een Klacht.....	3
Artikel 8 – Hoorzitting.....	3
Artikel 9 – De beslissing op een Klacht .....	3
Artikel 10 – De bevoegdheden van Klager en Beklaagde .....	4
Artikel 11 – Slotbepalingen.....	4

De vereniging Nederlandse Airsoft Belangen Vereniging (hierna: 'NABV') heeft tot doel om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. In dat kader hecht de NABV waarde aan een goede en zorgvuldige voorziening voor haar leden met betrekking tot de afwikkeling van klachten. Tegen die achtergrond heeft het bestuur van de NABV een klachtencommissie aangesteld die is belast met de afhandeling van klachten van leden die niet behoren tot de scope van de aanwezige arbitragecommissie (hierna: 'de Klachtencommissie'). De behandeling van klachten geschiedt aan de hand van de onderhavige klachtenregeling.

## Artikel 1 - Begripsbepalingen

Klacht	:	Elke schriftelijke (per brief of per e-mail) uiting van onvrede door een Lid van de NAVB met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een ander Lid of persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) een activiteit uitvoert voor / onder verantwoordelijkheid van de NAVB in de ruimste zin van het woord.
Lid	:	Elke natuurlijke persoon die individueel bij de NABV geregistreerd staat als lid en voldoet aan de in de Statuten opgenomen vereisten van lidmaatschap.
Klager	:	Ieder Lid dat een Klacht bij de NABV kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken en die een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
Beklaagde	:	Eenieder waarop de Klacht van Klager betrekking heeft.
Klachtenregeling	:	De onderhavige Klachtenregeling NABV.

## **Artikel 2 - Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van de NABV voor de duur van twee jaar.
2. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan één voorzitter.
3. Ten minste twee van de drie leden van de Klachtencommissie zijn lid van de NABV.
4. De voorzitter van de Klachtencommissie is bij voorkeur een jurist.
5. Indien het lidmaatschap van één van de leden van de Klachtencommissie tussentijds eindigt komt er een plaats vrij in de Klachtencommissie. Het bestuur zal op de kortst mogelijke termijn een plaatsvervangend lid benoemen die zitting neemt in de Klachtencommissie.

## **Artikel 3 – Geheimhouding**

1. De leden van de Klachtencommissie zijn gehouden om vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na de beëindiging van zijn functie binnen de Klachtencommissie alsook na een eventueel lidmaatschap van NABV.

## **Artikel 4 – Relatieve onverenigbaarheden**

1. De leden van de Klachtencommissie zullen niet aan de behandeling van een zaak deelnemen wanneer zij (direct of indirect) bij de zaak betrokken zijn of indien zij op persoonlijke gronden onvoldoende objectief tegenover de zaak staan. De klacht zal in dat geval zonder het desbetreffende lid worden behandeld.

## **Artikel 5 – Indiening Klacht**

1. Een Klacht wordt ingediend bij het bestuur van de NABV die de Klacht doorstuurt aan de Klachtencommissie.
2. De Klacht is voorzien van een datum en bevat ten minste:
  - een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de Klacht;
  - de naam, het adres en de woonplaats van Klager;
  - de (naam van) Beklaagde;
  - het lidmaatschapsnummer van de NABV van Klager; en
  - een handtekening van Klager
3. Het bestuur van NABV legt de Klacht voor aan de Klachtencommissie.

## **Artikel 6 – In behandeling nemen van een Klacht**

1. De Klachtencommissie onderzoekt of de Klacht voldoet aan de vormvoorschriften, als bedoeld in artikel 5 lid 2. Indien hier niet aan is voldaan, wordt Klager schriftelijk geattendeerd op de mogelijkheid om het geconstateerde vormverzuim binnen veertien dagen na kennisgeving hiervan aan Klager schriftelijk te herstellen.
2. Indien het vormverzuim niet binnen (de in lid 1 bedoelde) termijn schriftelijk is hersteld, wordt de Klacht door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen. De Klager wordt hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Indien enig vormverzuim wel binnen veertien dagen (als bedoeld in lid 1) schriftelijk is hersteld, geldt de datum van de ontvangst van dit schrijven als de datum waarop de Klacht door de Klachtencommissie is ontvangen.
4. Een Klacht die betrekking heeft op een situatie die zich meer dan drie maanden voor de datum van ontvangst van de Klacht heeft voorgedaan, wordt door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen. Indien een dergelijke termijnoverschrijding aan de orde is, wordt Klager hiervan zo spoedig mogelijk door de Klachtencommissie schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **Artikel 7 – De behandeling van een Klacht**

1. Indien een Klacht in behandeling wordt genomen, deelt de Klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Klager mede.
2. Indien een Klacht in behandeling wordt genomen zal de Klachtencommissie Beklaagde hiervan schriftelijk in kennis stellen en hem een afschrift van de Klacht zenden.
3. Beklaagde kan binnen veertien dagen na dagtekening van de brief van de Klachtencommissie, een schriftelijke reactie bij de Klachtencommissie in te dienen. Indien niet van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, kan de Klachtencommissie aannemen dat Beklaagde afstand doet van zijn recht om verweer te voeren.
4. Na ontvangst van de schriftelijke reactie van Beklaagde, kan de Klachtencommissie besluiten om;
  - de Klacht direct af te doen, of
  - nader onderzoek te verrichten naar de Klacht, waaronder, doch niet uitsluitend, het opvragen van bescheiden, het horen van getuigen of deskundigen en/of het organiseren van een hoorzitting.
5. Indien de Klachtencommissie besluit om de Klacht direct af te doen, zal zij aan Klager en Beklaagde een gemotiveerde schriftelijke beslissing doen toekomen.
6. Indien de Klachtencommissie besluit nader onderzoek naar de Klacht te verrichten, zal de Klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk aan de Klager en Beklaagde schriftelijk mededelen.

### **Artikel 8 – Hoorzitting**

1. Een hoorzitting vindt uitsluitend plaats indien de Klachtencommissie dat wenselijk acht.
2. Indien de Klachtencommissie besluit tot een hoorzitting, stelt de Klachtencommissie Klager en Beklaagde schriftelijk op de hoogte van de datum, het tijdstip en de plaats van deze hoorzitting.
3. Tijdens de hoorzitting heeft de Klachtencommissie de mogelijkheid om de Klager en Beklaagde vragen te stellen en kunnen Klager en/of Beklaagde in de gelegenheid worden gesteld om hun zienswijze op de Klacht kenbaar te maken.
4. Indien tijdens de hoorzitting getuigen en/of deskundigen worden gehoord, worden de namen en adressen van voornoemde personen ten minste één week voor de hoorzitting aan de Klachtencommissie opgegeven.
5. De Klachtencommissie zal zo spoedig mogelijk na de hoorzitting de schriftelijke beslissing aan Klager en Beklaagde doen toekomen.

### **Artikel 9 – De beslissing op een Klacht**

1. De beslissing van de Klachtencommissie op een Klacht kan zijn:
  - a. de Klacht is niet-ontvankelijk;
  - b. de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
  - c. de Klacht is ongegrond.
2. De Klachtencommissie verklaart de Klacht in ieder geval niet-ontvankelijk indien:
  - a. de Klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
  - b. de Klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
  - c. de Klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de Klacht rechtvaardigen;
  - d. de Klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk strijdig of kennelijk ongegrond is;
  - e. de situatie waar de Klacht betrekking op heeft meer dan drie maanden voor de datum ontvangst van de Klacht heeft plaatsgevonden.
3. Indien de Klacht door de Klachtencommissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, zal de Klachtencommissie het bestuur adviseren over de te nemen maatregelen.
4. De beslissing en het advies van de Klachtencommissie wordt schriftelijk medegedeeld aan Klager en Beklaagde en is voorzien van de gronden waarop het oordeel rust.
5. De beslissing van de Klachtencommissie is bindend, hetgeen betekent dat hiertegen geen beroep kan worden ingesteld.

### **Artikel 10 – De bevoegdheden van Klager en Beklaagde**

1. Klager en Beklaagde kunnen zich in elk stadium laten bijstaan door derden.
2. De Klager kan op ieder moment schriftelijk de Klacht intrekken. Het bestuur van de NABV stelt Beklaagde van de schriftelijke intrekking van de Klacht op de hoogte, waarna de behandeling van de Klacht wordt geacht te zijn afgedaan.

### **Artikel 11 – Slotbepalingen**

1. Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld door het bestuur van de NABV en kan ook door het bestuur van de NABV worden gewijzigd.
2. Het bestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze Klachtenregeling onder de leden van de NABV.
3. Het in deze Klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot de civiele- of strafrechter.
4. De Klachtencommissie houdt een archief bij van alle ingediende Klachten en bijbehorende documentatie. De gegevens uit dit archief zijn uitsluitend toegankelijk voor de Klachtencommissie en worden gedurende twee jaar bewaard.
5. Het bestuur van NABV ziet toe op de naleving van dit reglement.

Aldus vastgesteld door het bestuur van NABV op 7 juli 2015.