

Publicatie 2.2

Klachtenprocedure Nevobo

datum vaststelling: 12-05-2026
door Bondsbestuur

De Nederlandse Volleybalbond (hierna: “Nevobo”) vindt het belangrijk dat klachten op een zorgvuldige manier worden behandeld. Beslissingen en handelingen van de Nevobo moeten bespreekbaar en toetsbaar zijn.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend over het handelen of nalaten van personen die voor of onder verantwoordelijkheid van de Nevobo werkzaam zijn. De regeling zorgt voor een duidelijke en zorgvuldige behandeling van klachten.

1. Definitie en reikwijdte

- a. **Klacht:** iedere schriftelijke (waaronder ook per e-mail) uiting van onvrede van een klager gericht op het handelen of nalaten van een afdeling of persoon die (al dan niet vrijwillig) werkzaamheden verricht voor of onder verantwoordelijkheid van de Nevobo.

Hiervoor geldt dat deze publicatie bepalend is voor de procedure die wordt gehanteerd door de Nevobo.

- b. **Indiener:** Het lid van de Nevobo, dat een schriftelijke Klacht heeft ingediend en daarbij een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen of nalaten, waarover wordt geklaagd.
- c. **Nevobo:** De Nederlandse Volleybalbond
- d. **Beklaagde:** De afdeling of persoon waarop de Klacht betrekking heeft.
- e. **Verantwoordelijke:** De medewerker van Nevobo die de bevoegdheid heeft tot behandeling van de Klacht.
- f. **Klager:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.

2. Indienen van een Klacht

- 2.1 Een Klacht dient schriftelijk (middels brief of e-mail naar tucht@nevobo.nl) door een lid te worden ingediend, geadresseerd aan de algemeen directeur van de Nevobo.
- 2.2 De omschrijving van de Klacht dient feitelijk en volledig te zijn en – voor zover mogelijk – te zijn voorzien van bewijsstukken. Klager vermeldt:
- een duidelijke omschrijving van de Klacht;
 - de naam van de Beklaagde;
 - naam, adres, woonplaats en lidmaatschapsnummer van de Klager;

- dagtekening;
- handtekening van de Klager.

2.3 De verantwoordelijke voor de afhandeling Klachten, de algemeen directeur of diens gedelegeerde, dient zorg te dragen voor het tijdig (laten) behandelen van Klachten

2.4 De verantwoordelijke registreert de datum van ontvangst van de Klacht en stuurt bericht van ontvangst van de Klacht naar de Klager.

3. Niet-ontvankelijkheid van een Klacht

3.1 De verantwoordelijke beoordeelt of de Klacht ontvankelijk is.

3.2 Als de Klacht niet voldoet aan de onder artikel 2 lid 2 benoemde vereisten, wordt de Indiener schriftelijk in de gelegenheid gesteld, het geconstateerde verzuim binnen 14 dagen te herstellen.

3.3 Indien Klager zijn verzuim niet binnen 14 kalenderdagen schriftelijk heeft hersteld, wordt de Klacht niet-ontvankelijk verklaard.

3.4 Als de Klager zijn verzuim moet herstellen, geldt de datum van ontvangst van de verzuimherstel-brief als datum waarop de Klacht is ontvangen.

3.5 Een Klacht is niet-ontvankelijk als één of meer onderstaande redenen van toepassing is zijn:

- a. de Klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover de Verantwoordelijke niet bevoegd is een uitspraak te doen;
- b. de Klacht eerder beoordeeld en behandeld is en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de Klacht rechtvaardigen;
- c. de Klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze zodanig onduidelijk, onbegrijpelijk of innerlijk tegenstrijdig is dat behandeling niet mogelijk is. Tevens kan de Klacht, ook indien deze formeel aan de criteria voldoet, niet in behandeling worden genomen indien behandeling naar het oordeel van de Verantwoordelijke niet doelmatig of onuitvoerbaar is.
- d. het een situatie betreft die meer dan 90 kalenderdagen vóór de ontvangst van de Klacht is ontstaan.

4. Behandeling Klacht

4.1 De Klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Afhankelijk van de aard van de Klacht wordt hoor- en wederhoor toegepast door de verantwoordelijke.

4.2 De afhandeling van een Klacht wordt gedaan door de Verantwoordelijke. Indien de Klacht zich richt tegen het gedrag of functioneren van een lid van de directie, speelt de Verantwoordelijke de Klacht door naar de voorzitter van het Bondsbestuur die voor de afhandeling zorgdraagt.

- 4.3 Indien een Klacht in behandeling wordt genomen, zal de Verantwoordelijke de Beklaagde zo spoedig mogelijk van een afschrift van de Klacht voorzien. Beklaagde is gehouden binnen veertien dagen na ontvangst van de Klacht, daarop een schriftelijke reactie aan de Verantwoordelijke te overleggen.
- 4.4 Binnen vier weken na de ontvangst van een Klacht wordt deze schriftelijk en gemotiveerd afgehandeld.
- 4.5 Als de Verantwoordelijke nader onderzoek noodzakelijk acht, zal hij de Indiener en de Beklaagde daarover schriftelijk informeren en mededelen dat hij binnen een termijn van maximaal 12 weken schriftelijk uitspraak zal doen.
- 4.6 Alle aan de Klacht gerelateerde correspondentie wordt gedurende een periode van twee jaar na afronding van de klachtbehandeling bewaard.

5. Hoorzitting

- 5.1 Indien de Verantwoordelijke besluit tot een hoorzitting, bepaalt hij binnen vier weken na ontvangst van de Klacht de plaats en het tijdstip van deze hoorzitting.
- 5.2 Tijdens deze hoorzitting heeft de Verantwoordelijke de mogelijkheid om Klager en Beklaagde vragen te stellen, en worden Klager en Beklaagde in de gelegenheid gesteld om hun zienswijze kenbaar te maken.
- 5.3 De Verantwoordelijke kan besluiten om Klager en Beklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen.
- 5.4 De Verantwoordelijke zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de hoorzitting zijn schriftelijke beslissing aan Klager en Beklaagde doen toekomen.

6. Beslissing op de Klacht

- 6.1 De beslissing op een Klacht kan zijn:
 - a. De Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond
 - b. De Klacht is ongegrond.
- 6.2 De beslissing op de Klacht wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan Indiener en Beklaagde, en omvat de bevindingen ten aanzien van de Klacht, en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn daarvan.
- 6.3 Tegen deze beslissing van de Verantwoordelijke kan geen beroep worden ingesteld.

7. Schadevergoeding

- 7.1 Wanneer de Klacht gegrond wordt verklaard, kan alleen restitutie plaatsvinden van bedragen die onterecht en rechtstreeks verband houdend met de gegronde Klacht door het lid of de vereniging zijn betaald. Kosten gemaakt op verzoek of in opdracht van de indiener komen hier niet voor in aanmerking.
- 7.2 Het gegrond verklaren van de Klacht leidt niet automatisch tot een recht op schadevergoeding voor de indiener, diens vertegenwoordiger of een derde, behoudens hetgeen in lid 1 is bepaald.

8. Algemeen

- 8.1 Indiener en Beklaagde kunnen zich in elk stadium van de procedure laten bijstaan door derden, mits dit binnen een redelijke termijn aan de Verantwoordelijke wordt gecommuniceerd.
- 8.2 De Indiener kan zijn Klacht te allen tijde schriftelijk intrekken. Intrekking van de Klacht wordt binnen twee weken na intrekking schriftelijk aan Indiener bevestigd en aan de Beklaagde medegedeeld. De behandeling van de Klacht is daarmee afgedaan. Heropening van de Klacht is niet mogelijk.
- 8.3 De anonimiteit van de partijen wordt waar redelijkerwijs mogelijk zoveel mogelijk gewaarborgd.

9. Slotbepalingen

- 9.1 Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur op 12-05-2026.