

# KLACHTENRAPPORTAGE KNGU 2021



	Beklaagde	Aard klacht	Afdeling	Klachten- instantie	Genomen / voorgestelde maatregelen	Evaluatie procedure (op aantal, doorlooptijd en effectiviteit)
1	Club	De procedure van de bondsraadsverkiezing; gericht op de beveiliging van gegevens bij het uitbrengen van de stemming.	Strategie & beleid / directie	Directeur	<p>De klacht is formeel niet in behandeling genomen, omdat het over een overtreding van de regelgeving van de KNGU ging (valt niet onder de klachtenregeling H9).</p> <p>Er is inhoudelijk door de directeur gereageerd op de ingediende klacht/mail.</p> <p>Er is toegelicht waarom de verkiezing en stemming is verlopen volgens de daarvoor geldende procedure en eisen. Dat alle noodzakelijke maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging en -verwerking zijn genomen. Zowel technisch als organisatorisch. Ook hebben we aangegeven dat de verkiezingen voldeden aan de huidige privacy-eisen die worden gesteld.</p> <p>We hebben tot slot gecommuniceerd dat de feedback op het proces wordt meegenomen bij een volgende verkiezing.</p>	Inhoudelijk reageren op een ingediende klacht, ook al wordt de klacht niet formeel in behandeling genomen, is belangrijk om gehoor te geven aan de beklaagde.
2	Ouders van sporters (van een club)	Klacht over besluit KNGU om begeleiding/trainers niet mee te laten gaan naar een internationaal evenement.	BU Sporters & Fans	Directeur, bestuur en ter kennisgeving aan de bondsraad	<p>In eerste instantie is de klacht niet als klacht behandeld (maar als verzoek tot herziening besluit), en is het verzoek beantwoord door de directeur, in lijn met de governance van de KNGU. Daarin heeft de directeur aangegeven om moverende redenen geen gehoor te willen geven aan dit verzoek.</p> <p>Er heeft vervolgens een informatiebijeenkomst plaatsgevonden met de ouders. Ouders hebben daarin verzocht de klacht officieel te laten afhandelen.</p> <p>Directeur en bestuur hebben daarna de klacht afgehandeld, waarbij de bondsraad tevens is ingelicht. De klacht bleek ongegrond, omdat begeleiding/trainers - middels de rechtsgang tegen de KNGU - uiteindelijk wel mee zijn gegaan naar het internationale evenement.</p> <p>In wederzijdse afstemming is gevraagd om constructief met elkaar te blijven samenwerken in het belang van de sporters.</p>	

	Beklaagde	Aard klacht	Afdeling	Klachten- instantie	Genomen / voorgestelde maatregelen	Evaluatie procedure (op aantal, doorlooptijd en effectiviteit)
3	Club	<p>Klacht over de wijze van beantwoording van het voorstel (een eerste brief) over een vrijstelling van bondscontributie.</p> <p>Klacht over het uitblijven van een reactie op de ingediende klacht.</p>	<p>BU support</p> <p>Directie</p>	<p>Directeur</p> <p>Bestuur</p>	<p>Alle klachten/schrijven zijn uiteindelijk in behandeling genomen door het bestuur.</p> <p>Het bestuur heeft geconstateerd dat beklaagde het eerste voorstel afgehandeld had zien willen worden door het bestuur en bondsraad. De KNGU hanteert echter een bestuursmodel dat omschreven wordt als 'besturen op hoofdlijnen'. Dit betekent dat het bestuur de dagelijkse leiding heeft gemandateerd aan de werkorganisatie, met aan het hoofd daarvan de directeur. Het bestuur heeft vastgesteld dat het contact met de organisatie valt binnen de bevoegdheid van de werkorganisatie en dat het bestuur hierin conform de procedure/het bestuursmodel niet in is gekend.</p> <p>De tweede klacht is niet binnen de gestelde termijn behandeld, en is daarmee gegrond. De oorzaak lag hiervoor in een technische storing, waardoor de brief niet meer bij de directeur is terecht gekomen.</p> <p>Het bestuur zag geen aanleiding voor het doen van aanbevelingen.</p>	<p>Club heeft reactie ontvangen, maar er is geen contact meer geweest, ook niet na nabellen.</p>
4	Meerdere clubbesturen	Verzoek tot kwijtschelding bondscontributie.	BU support	Directie, bestuur	<p>Het verzoek is niet afgehandeld als klacht, maar er is mede namens het bestuur en in lijn met de besluitvorming van de bondsraad door de directeur gereageerd op dit verzoek.</p> <p>Er is gereageerd per brief dat er niet aan het verzoek kon worden voldaan tot kwijtschelding van de bondscontributie. Tevens is er (financieel) advies gegeven over hoe om te gaan met clubleden die moeite hebben om aan de contributie te voldoen.</p> <p>Er is vervolgens per club geïnventariseerd waar behoefte aan was. Een aantal clubs hebben toen deelgenomen aan een online meeting waarin gesproken is over financiële en organisatorische clubgerelateerde problemen. Twee clubs hebben excuses aangeboden; zij gaven aan onvoldoende op de hoogte te zijn door het niet lezen van de nieuwsbrieven.</p>	<p>In lijn met de governance van de KNGU is het van belang om vanuit het bondsbureau constructieve samenwerking te blijven zoeken met clubs die dergelijke verzoeken onder de aandacht willen brengen bij bestuur, directie en bondsraad. Zowel bestuur en bondsraad – zijn in het KNGU-bestuursmodel – op afstand.</p>