



# Klachtenwegwijzer Karate-do Bond Nederland

De Karate-do Bond Nederland (KBN) ontwikkelt zich naar een professionele organisatie waarin vaste routines worden gestandaardiseerd en overeengekomen procedures zorgen voor objectivering. Bij deze ontwikkelingen is in de afgelopen periode in de eerste plaats aandacht gegaan naar een aantal administratieve en procedurele bottlenecks, die het goede functioneren van de organisatie in de weg stonden. Deze zijn in de afgelopen periode weggenomen.

Voor het naar een hoger niveau brengen van de huidige organisatie wordt een groeiend aantal vrijwilligers betrokken, die enthousiast en vanuit een passie voor karate hun medewerking verlenen. Operationeel wordt steeds meer het gedachtegoed van de Demingcirkels toegepast met 'plan, doe, controle, actie' en daarna 'standaardiseer, doe, controle, actie'. In praktische zin gaat het hierbij om stapsgewijze verbeteringen in de organisatie, met steeds een minimale borging om onnodige bureaucratische rompslomp zoveel mogelijk te vermijden. Kwaliteitsmanagement is een constant proces, waaraan iedereen kan bijdragen. Feedback van de leden, of vanuit de organisatie speelt een belangrijke rol om de organisatie verder te kunnen ontwikkelen. Feedback geeft tevens zicht op de betrokkenheid van de mensen. Het KBN bestuur beschouwt klachten dan ook als een belangrijke verbeterkans.

## Klachtenprocedure

Klachten kunnen voorzien van naam, adres en woonplaats en ondertekening, per post worden verzonden naar het KBN bestuur, t.a.v. de bestuurssecretaris, Ambachtsweg 12a, 3953 BZ Maarsbergen. De indiener ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen een maand na dagtekening wordt inhoudelijk op de klacht gereageerd. Het bestuur kan meer informatie opvragen om een afgewogen oordeel mogelijk te maken.

Als het bestuur oordeelt dat de klacht niet terecht is, kan het geschort hebben aan de communicatie. Dan biedt de klacht een kans om een nadere toelichting te geven op genomen besluiten, de kaders waarbinnen deze plaatsvinden of op de processen en de procedures binnen de KBN. Wanneer het bestuur oordeelt dat de klacht terecht is, kan worden bezien welke aanpassingen binnen de organisatie benodigd zijn. Incidentele vraagstukken krijgen hierbij een incidentele oplossing en structurele problemen worden voorzien van een structurele oplossing.

Wanneer de – al dan niet mondelinge – afhandeling tot tevredenheid is, is de klacht afgedaan. In ander geval kan de inbrenger een beroep doen op het Instituut Sport Rechtspraak (ISR), waaraan de KBN deelneemt. De procedures, reglementen en formulieren zijn te vinden op [www.isr.nl](http://www.isr.nl). De KBN houdt een register bij van de binnengekomen klachten. In het kader van de bescherming van persoonsgegevens worden binnengekomen klachten aan het eind van het eerstvolgende kalenderjaar vernietigd.

## Melding aan vertrouwenscontactpersoon

In voorkomend geval kunnen klachten over seksuele intimidatie of seksueel misbruik direct worden doorgegeven aan de vertrouwenscontactpersoon van de KBN, Caroline Splinter – de Zwart. Zij is te bereiken via email; [vcp.kbn@ziggo.nl](mailto:vcp.kbn@ziggo.nl) en telefonisch 06 – 411 09 513. De vertrouwenscontactpersoon zal eerst persoonlijk contact opnemen met degenen die de melding heeft ingediend om gezamenlijk de mogelijke vervolgstappen door te spreken. Indien u per mail contact opneemt of de voicemail inspreekt geef dan duidelijk aan op welke tijdstippen en op welke manier de contactpersoon contact met u kan opnemen.

Meer informatie over de vertrouwenscontactpersoon staat op onze [website](#).