



# ALGEMENE NEDERLANDSE SJOELBOND

## KLACHTENREGLEMENT

**Versie 2023.01**

Dit reglement is vastgesteld door de bondsraad op 20 januari 2023  
en treedt in werking vanaf 1 januari 2023.

Hiermee vervallen alle vorige uitgaven.



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Artikel 1 - Begripsbepalingen.....	4
Artikel 2 - Reikwijdte van het klachtenreglement .....	4
Artikel 3 - Klachtenprocedure licht.....	4
Artikel 4 - Klachtenprocedure zwaar.....	4
Artikel 5 - Klachtenbehandeling.....	5
Artikel 6 - Intrekken van een klacht.....	6
Artikel 7 - Oordeel van het bondsbureau.....	7
Artikel 8 - Overige bepalingen.....	7



## Inleiding

De ANS kent een laagdrempelige klachtenregeling via de website van de bond. Deze werkt als volgt: op de website van de ANS: [www.sjoelsport.nl](http://www.sjoelsport.nl) kan op de pagina van het klachtenreglement de knop 'klachten' worden geactiveerd. Activering van deze knop toont een scherm waarop de (potentiële) klager zich kan identificeren en is er een vormvrij vak waarin de klager zijn klacht kwijt kan. De aard van de klacht is dus niet omschreven en kan ook (vermeende) discriminatie en/of racisme betreffen. Een aangifte/klacht inzake seksuele intimidatie dient te geschieden volgens het Tuchtreglement Seksuele Intimidatie.

De klachten worden afgehandeld door het bondsbureau van de ANS, maar ook een bondsbestuurslid leest passief mee en neemt kennis van de binnenkomende klachten.

Deze klachtenregeling richt zich alleen op gedragingen van onder verantwoordelijkheid van de ANS werkzame medewerkers in de uitoefening van hun functie. Het gaat dus niet om geschillen en gedrag van verenigingsspelers (al dan niet onderling), tussen verenigingsspelers en clubs of tussen clubs onderling. In deze gevallen is er sprake van niet-ontvankelijkheid.

### **Verzwaarde procedure**

Mede geïnspireerd door regelgeving van NOC\*NSF en gelet op de vernieuwde statuten van de ANS wil de ANS ook een met meer waarborgen omklede procedure vaststellen voor die klagers die geen vertrouwen hebben in de vormvrije afdoening door het bondsbureau van de ANS zoals die hierboven is omschreven. De klager moet uitdrukkelijk voor deze verzwaarde procedure kiezen. Deze verzwaarde procedure wordt aangeboden en bekendgemaakt op het algemene klachtenformulier.

Het Klachtenreglement heeft tot doel:

1. het recht doen aan de individuele klager, en
2. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de ANS.

## Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Aangeklaagde: degene tegen wie een klacht is ingediend.
- b. Bondsbestuur: het bestuur van de ANS.
- c. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van de ANS of van een onder verantwoordelijkheid van de ANS werkzame medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de ANS. Hieronder wordt mede verstaan: elke vorm van discriminatie op grond van levensovertuiging, ras of geaardheid die klager ondergaat.
- d. Bondsbureau: de persoon/instantie, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie binnen de ANS, de behandeling van de klacht is overgedragen.
- e. Klager: een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde.
- f. Vertrouwenscontactpersoon: een door het Bondsbestuur aangewezen bondslid, geen deel uitmakend van het Bondsbestuur.

## Artikel 2 - Reikwijdte van het klachtenreglement

1. Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:
  - a. besluiten (door organen) van de ANS;
  - b. de contractuele relatie tussen de klager en de ANS;
  - c. het voeren van gerechtelijke procedures.
2. Het bondsbureau is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
  - b. de klacht betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit Klachtenreglement is afgehandeld, tenzij het een klacht betreft over de afdoening volgens artikel 3 lid 1 van dit reglement.

## Artikel 3 - Klachtenprocedure licht

1. Een klacht kan vormvrij worden ingediend op de website van de ANS ([www.sjoelsport.nl](http://www.sjoelsport.nl)).
2. Een ingediende klacht overeenkomstig dit artikel wordt ter kennis gebracht aan een bestuurslid van de ANS en afgehandeld. De afhandeling van de klacht is eveneens vormvrij en hierop is dit reglement niet van toepassing.

## Artikel 4 - Klachtenprocedure zwaar

1. Klager kan ervoor kiezen de klachtenbehandeling te laten plaatsvinden in een met extra waarborgen omklede procedure. Klager doet dit door de klacht in dat geval uitsluitend schriftelijk in te dienen bij de ANS, ter attentie van het bondsbureau, onder vermelding van klacht, Jonkershof 9, 6561 AN te Groesbeek.
2. Het bondsbureau tekent de datum van ontvangst op de ingediende klacht aan, bevestigt de ontvangst aan de klager, informeert de klager over de procedure en registreert de klacht. Indien het een klacht betreft inzake discriminatie en/of

racisme, wordt de klacht door het secretariaat klachtenafhandeling gezonden aan de vertrouwenscontactpersoon.

3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
4. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht;
  - d. de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden.

De klacht dient te zijn ondertekend.

5. Het bondsbureau onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten zoals gesteld in artikel 4 lid 4.
6. Een klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 4 lid 10) of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub e).
7. Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht als weergegeven in artikel 4 lid 4, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan. Is ook dan nog niet voldaan aan de gestelde vorm dan wel het voldoende gemotiveerd aangeven waarom daaraan niet kan worden voldaan, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.
8. Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd onder artikel 2 of artikel 4 lid 7, wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klager ontvangt een schriftelijk bericht van dit besluit binnen zes weken na indiening van de klacht, met vermelding van de mogelijkheid binnen vier weken na het bekend worden van dit besluit bij klager tot instellen van beroep bij het bondsbestuur.
9. Indien het bondsbureau daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door het bondsbureau samen worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).
10. Het bondsbureau neemt geen klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.
11. De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
12. Het bondsbureau maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 5 een verslag. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functies van de aanwezigen, en
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

Het verslag is niet openbaar. De klager en de aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien op het bondsbureau.

## Artikel 5 - Klachtenbehandeling

1. Het bondsbureau is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. Betreft het echter een klacht op grond van elke vorm van discriminatie op grond van levensovertuiging, ras of geaardheid die klager ondergaat, dan zal het bondsbureau in overleg en met instemming van de vertrouwenscontactpersoon de te volgen procedure vaststellen in acht

nemende dit reglement, maar met voorbijgaan aan het bepaalde in het volgende lid.

2. De klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de klager en aangeklaagde en deze trachten samen al dan niet na raadpleging van dan wel bemiddeling door en/of na raadpleging van het bondsbureau tot een oplossing te komen.
3. Indien de klacht volgens klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de aangeklaagde, wordt de klacht voorgelegd aan het bondsbestuur, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 7.
4. Indien een klacht naar het oordeel van het bondsbureau onvoldoende informatie bevat, stelt het bondsbureau de klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.
5. De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
6. Op verzoek van het bondsbureau kunnen ook andere vrijwilligers van de ANS die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht, worden gehoord.
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. De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
9. Het bondsbureau doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.
10. Indien naar het oordeel van het bondsbureau de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, wordt daarvan voor afloop van de betreffende termijn schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.
11. Indien de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt het bondsbureau een nieuwe termijn vast waarbinnen gereageerd moet worden.
12. Het bondsbureau, de vertrouwenscontactpersoon, de klager en aangeklaagde hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun betrokkenheid bij de behandeling van de klacht bekend is geworden.

## **Artikel 6 - Intrekken van een klacht**

1. De klager kan te allen tijde, ook tijdens de procedure bij het bondsbureau, de klacht intrekken.
2. Als de klacht door een externe instantie als bedoeld in artikel 8 lid 2 in behandeling wordt genomen, bepaalt het bondsbureau na overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.

3. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door het bondsbureau onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

## **Artikel 7 - Oordeel van het bondsbureau**

1. Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 5 leden 1, 2 en 3 komt het bondsbureau tot een oordeel over de klacht: 'terecht of niet-terecht' en adviseert het bondsbestuur naar aanleiding hiervan zo nodig maatregelen te nemen.
2. Het oordeel van het bondsbureau wordt op schrift gesteld en omvat haar bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
3. Het oordeel van het bondsbureau wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het bondsbestuur.
4. Het oordeel van het bondsbureau is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend, tenzij het een oordeel op basis van artikel 4 lid 8 betreft.

## **Artikel 8 - Overige bepalingen**

1. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist het bondsbestuur.
2. Het in dit klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties.
3. Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
4. Alle klachten bedoeld in artikel 4 worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd aan het bondsbestuur.
5. Iedere vier jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
6. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bondsbestuur.
7. Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2023.