



ALGEMENE NEDERLANDSE SJOELBOND

KLACHTENREGLEMENT

Versie 2026.09

Dit reglement wordt ter vaststelling voorgelegd aan de Bondsraad op 11 september 2026 en treedt, na vaststelling, op 11 september 2026 in werking.

Met de inwerkingtreding van dit reglement vervallen alle eerdere versies van het klachtenreglement.

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 Bonds bureau.....	7
Artikel 8 - Overige bepalingen.....	7

Inleiding

De ANS biedt via haar website een laagdrempelige klachtenprocedure aan. Op de pagina over het klachtenreglement kan de knop 'Klacht indienen' worden geselecteerd. Vervolgens verschijnt een formulier waarop de (potentiële) klager zich kan identificeren en de klacht in eigen woorden kan omschrijven. De aard van de klacht is niet vooraf beperkt; de klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op (vermeende) discriminatie, waaronder racisme. Voor een melding van seksuele intimidatie geldt, voor zover van toepassing, het Tuchtreglement Seksuele Intimidatie van het Instituut Sportrechtspraak (ISR).

De klachten worden afgehandeld door het Bondsbureau van de ANS. Daarnaast neemt een lid van het Bondsbestuur kennis van de binnengekomen klachten.

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op gedragingen van medewerkers die onder verantwoordelijkheid van de ANS werkzaam zijn, voor zover die gedragingen verband houden met de uitoefening van hun functie. De regeling is niet van toepassing op geschillen of gedragingen van verenigingsspelers onderling, tussen verenigingsspelers en verenigingen of tussen verenigingen onderling. Klachten daarover zijn niet-ontvankelijk.

Verzwaarde procedure

Naast de vormvrije procedure biedt de ANS een procedure met aanvullende waarborgen. Deze procedure is bedoeld voor klagers die geen gebruik willen maken van de vormvrije afhandeling door het Bondsbureau. De klager moet uitdrukkelijk voor deze verzwaarde procedure kiezen. De mogelijkheid om hiervoor te kiezen wordt vermeld op het algemene klachtenformulier.

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

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

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 of nalaten van de ANS of van een medewerker die onder verantwoordelijkheid van de ANS werkzaam is, voor zover die gedraging, handeling of dat nalaten verband houdt met werkzaamheden voor de ANS. Hieronder wordt mede verstaan: iedere vorm van discriminatie die de klager ondervindt.
- d. Bonds bureau: de persoon of instantie, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie binnen de ANS de behandeling van de klacht is opgedragen.
- e. Klager: degene die een klacht heeft ingediend en, indien van toepassing, diens gemachtigde.
- f. Vertrouwenscontactpersoon: een door het Bondsbestuur aangewezen bondslid dat geen deel uitmaakt van het Bondsbestuur.

Artikel 2 - Reikwijdte van het klachtenreglement

1. Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:
 - a. besluiten van organen van de ANS;
 - b. de contractuele relatie tussen de klager en de ANS;
 - c. het voeren van gerechtelijke procedures.
2. Het Bonds bureau kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:
 - a. het belang van de klager of het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging, handeling of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend die overeenkomstig dit klachtenreglement is afgehandeld, tenzij de klacht betrekking heeft op de afdoening volgens artikel 3, lid 2.

Artikel 3 - Klachtenprocedure licht

1. Een klacht kan vormvrij worden ingediend op de website van de ANS (www.sjoelsport.nl).
2. Een overeenkomstig dit artikel ingediende klacht wordt ter kennis gebracht van een bestuurslid van de ANS en vormvrij afgehandeld door het Bonds bureau. Op deze afhandeling zijn de artikelen 4 tot en met 8 niet van toepassing.

Artikel 4 - Klachtenprocedure zwaar

1. De klager kan kiezen voor behandeling volgens de verzwaarde procedure. De klacht wordt in dat geval schriftelijk ingediend bij het Bonds bureau via bonds bureau@sjoelsport.nl, onder vermelding van 'Klacht' in de onderwerpregel.
2. Het Bonds bureau noteert en registreert de datum van ontvangst, bevestigt de ontvangst aan de klager en informeert de klager over de procedure. Indien de klacht betrekking heeft op discriminatie, informeert het Bonds bureau de klager

over de mogelijkheid contact op te nemen met de vertrouwenscontactpersoon en over eventuele andere toepasselijke meldroutes.

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 wordt ondertekend.

5. Het Bonds bureau beoordeelt eerst of de klacht ontvankelijk is en voldoet aan de vereisten van artikel 4, lid 4.
6. Een klacht is niet-ontvankelijk indien de in artikel 4, lid 10, genoemde termijn is overschreden of indien de indiener niet voldoet aan de omschrijving van klager in artikel 1, onderdeel e.
7. Voldoet de klacht niet aan de vereisten van artikel 4, lid 4, dan krijgt de klager twee weken om het verzuim te herstellen of schriftelijk en gemotiveerd toe te lichten waarom niet aan een vereiste kan worden voldaan. Indien het verzuim niet binnen die termijn is hersteld en de klager niet voldoende gemotiveerd heeft toegelicht waarom herstel niet mogelijk is, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
8. Indien de klacht niet-ontvankelijk is of een grond als bedoeld in artikel 2 of artikel 4, lid 7, van toepassing is, wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klager ontvangt binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd besluit. In het besluit wordt vermeld dat de klager binnen vier weken nadat het besluit aan de klager bekend is gemaakt beroep kan instellen bij het Bondsbestuur.
9. Indien het Bonds bureau daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon worden samengevoegd en gelijktijdig behandeld, mits de belangen van de betrokkenen zich daartegen niet verzetten.
10. Het Bonds bureau neemt een klacht niet in behandeling indien de gedraging, handeling of het nalaten waarop de klacht betrekking heeft meer dan zes maanden vóór de indiening heeft plaatsgevonden of aan de klager bekend is geworden.
11. De persoonsgegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig, vertrouwelijk en in overeenstemming met de toepasselijke privacyreggeving verwerkt.
12. Het Bonds bureau maakt een verslag van de behandeling van de klacht als bedoeld in artikel 5. Het verslag bevat ten minste:
 - a. de namen en 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 het verslag bij het Bonds bureau in te zien.

Artikel 5 - Klachtenbehandeling

1. Het Bonds bureau is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op discriminatie als bedoeld in artikel 1, onderdeel c, stelt het Bonds bureau met inachtneming van dit

reglement de te volgen procedure vast. Met toestemming van de klager kan het Bonds bureau de vertrouwenscontactpersoon raadplegen over passende vervolgroutes. De vertrouwenscontactpersoon behandelt de klacht niet inhoudelijk. In dat geval kan van het bepaalde in het volgende lid worden afgeweken.

2. Indien mogelijk wordt de klacht eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde. Zij proberen samen tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van of bemiddeling door het Bonds bureau.
3. Indien de klacht volgens de klager niet naar tevredenheid is opgelost, zet het Bonds bureau de behandeling voort en komt het tot een oordeel als bedoeld in artikel 7.
4. Indien een klacht naar het oordeel van het Bonds bureau onvoldoende informatie bevat, stelt het Bonds bureau de klager in de gelegenheid aanvullende informatie te verstrekken of onduidelijkheden toe te lichten.
5. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor.
6. Op verzoek van het Bonds bureau 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 de aangeklaagde hebben recht op inzage in de stukken die rechtstreeks relevant zijn voor de behandeling van de klacht.
9. Het Bonds bureau deelt zijn bevindingen uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde, zoals bedoeld in artikel 7.
10. Indien de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, stelt het Bonds bureau de klager en de aangeklaagde vóór afloop van die termijn daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Het Bonds bureau stelt daarbij een nieuwe termijn vast van maximaal vier weken.
11. Indien de aangeklaagde wegens overmacht, ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, stelt het Bonds bureau een nieuwe, redelijke termijn vast.
12. Het Bonds bureau, de vertrouwenscontactpersoon, de klager en de aangeklaagde behandelen vertrouwelijk wat hun in het kader van de klachtenprocedure bekend wordt. Dit geldt niet voor zover verstrekking noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht, het inwinnen van juridisch advies, een melding bij een bevoegde instantie of de nakoming van een wettelijke verplichting.

Artikel 6 - Intrekken van een klacht

1. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken.

2. Als een externe instantie als bedoeld in artikel 8, lid 2, de klacht in behandeling neemt, bepaalt het Bonds bureau na overleg met de klager of en, zo ja, voor welke onderdelen de interne behandeling wordt voortgezet.
3. Het Bonds bureau deelt een besluit om de klacht niet verder te behandelen schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 7 - Oordeel van het Bonds bureau

1. Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van artikel 5, leden 1, 2 en 3, beoordeelt het Bonds bureau of de klacht gegrond of ongegrond is. Het Bonds bureau adviseert het Bonds bestuur naar aanleiding daarvan zo nodig maatregelen te nemen.
2. Het Bonds bureau stelt het oordeel schriftelijk en gemotiveerd vast. Het oordeel bevat de bevindingen ten aanzien van de klacht en vermeldt of de klacht gegrond of ongegrond is.
3. Het oordeel van het Bonds bureau wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het Bonds bestuur.
4. Het oordeel van het Bonds bureau is binnen deze klachtenprocedure een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden ingesteld. Tegen een besluit om een klacht niet in behandeling te nemen kan overeenkomstig artikel 4, lid 8, wel beroep worden ingesteld.

Artikel 8 - Overige bepalingen

1. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het Bonds bestuur.
2. Dit klachtenreglement laat de mogelijkheid onverlet om zich tot andere daartoe geëigende instanties te wenden.
3. Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
4. Alle klachten als bedoeld in artikel 4 worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks op geanonimiseerd niveau gerapporteerd aan het Bonds bestuur.
5. De klachtenprocedure wordt ten minste eenmaal per vier jaar geëvalueerd.
6. Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Bonds raad.
7. Dit klachtenreglement treedt, na vaststelling, op 11 september 2026 in werking.