

# Klachtenreglement KNBSB

vastgesteld door de bondsraad van  
10 december 2011

## Inleiding

Dit klachtenreglement is opgesteld in het kader van 'Goed Sportbestuur' en het voldoen aan de minimale kwaliteitseisen gesteld aan sportbonden door NOC\*NSF.

Het reglement heeft als doelstelling:

1. het recht doen aan de (individuele) klager;
2. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van de KNBSB

Het klachtenreglement is in te zien op [www.knbsb.nl](http://www.knbsb.nl).

Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag van de KNBSB.

## Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: degene tegen wie, dan wel het orgaan KNBSB waartegen, een klacht is ingediend
- b. algemeen directeur: de algemeen directeur KNBSB
- c. bondsbestuur: het bondsbestuur KNBSB
- d. manager / technisch directeur: de manager / technisch directeur van een afdeling van de KNBSB, waarbinnen de aangeklaagde werkzaam is
- e. klacht: een uiting van onvrede over een gedraging, handeling en/of nalaten van de KNBSB of van een onder verantwoordelijkheid van de KNBSB werkzame (vrijwillig) medewerker en verband houdend met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor de KNBSB
- f. klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de aangeklaagde, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Binnen de KNBSB is dit de manager/technisch directeur van de aangeklaagde, betreft de klacht een manager/technisch directeur is dit de algemeen directeur en betreft de klacht de algemeen directeur is dit een nader door het bondsbestuur aan te wijzen bestuurslid van de KNBSB
- g. klager: een ieder die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde
- h. KNBSB: Koninklijke Nederlandse Baseball en Softball Bond
- i. secretariaat: het secretariaat ten behoeve van de klachtenafhandeling op basis van dit klachtenreglement

## Artikel 2. Reikwijdte van het klachtenreglement

2.1 Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:

- 2.1.1 besluiten (door organen) van de KNBSB;
- 2.1.2 de contractuele relatie tussen klager en de KNBSB
- 2.1.3 het voeren van gerechtelijke procedures

2.2 De KNBSB is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- 2.2.1 het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
- 2.2.2 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.

### **Artikel 3. Klachtenprocedure**

#### *Indienen van een klacht*

- 3.1 Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij de KNBSB, ter attentie van het secretariaat klachtenafhandeling, Postbus 2650, 3430 GB Nieuwegein, dan wel per mail naar [info@knbsb.nl](mailto:info@knbsb.nl)
- 3.2 Het secretariaat tekent de datum ontvangst op de ingediende klacht aan, bevestigt de ontvangst aan klager, informeert de klager over de procedure en registreert de klacht.
- 3.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### *Inhoud van de klacht*

- 3.4 De klacht bevat tenminste:
  - 3.4.1 de naam en het adres van de klager;
  - 3.4.2 de dagtekening;
  - 3.4.3 een omschrijving van de klacht
  - 3.4.4 de naam van de aangeklaagde of namen van de aangeklaagden

#### *In behandeling nemen van de klacht*

- 3.5 De KNBSB onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten gesteld in artikel 3.4.
- 3.6 Een klacht is niet ontvankelijk indien er sprake is van verjaring (artikel 3.11) of niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub g).
- 3.7 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht, als weergegeven in artikel 3.1 en 3.4, 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 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
- 3.8 Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wel er sprake is van een reden als genoemd in artikel 2 of 3.7, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- 3.9 Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen als hiervoor bedoeld in artikel 3.7 en 3.8, ontvangt de klager deze beslissing van de KNBSB uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht.

#### *Gelijktijdige behandeling*

- 3.10 Indien de KNBSB daartoe aanleiding ziet, kunnen klachten van meer dan één persoon door de KNBSB worden gevoegd (samen, gelijktijdig behandeld).

#### *Verjaring*

- 3.11 De KNBSB neemt geen klacht in behandeling die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend is geworden.

#### *Verslaglegging*

- 3.12 De persoonlijke gegevens van de klager en de aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- 3.13 De KNBSB maakt van de klachtenbehandeling als omschreven in artikel 4 een verslag. Het verslag bevat:
  - 3.13.1 de namen en de functies van de aanwezigen
  - 3.13.2 een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.  
Dit verslag is niet openbaar. De klager en de aangeklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van de KNBSB

### **Artikel 4. Klachtenbehandeling**

#### *Behandeling*

- 4.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris ondersteunt de aangeklaagde bij het zorgvuldig opvangen en het vinden van een oplossing van de klacht
- 4.2 De klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen de klager en de aangeklaagde en deze trachten samen, al dan niet na raadpleging van dan wel bemiddeling door de klachtenfunctionaris, tot een oplossing te komen.

- 4.3 Indien de klacht volgens klager niet naar tevredenheid is afgehandeld door de aangeklaagde wordt de klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris, die dan tot een oordeel komt als nader uitgewerkt in artikel 6.

#### *Aanvullende informatie*

- 4.4 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid alsnog informatie of duidelijkheid te verschaffen.

#### *Hoor en wederhoor*

- 4.5 De klager en aangeklaagde kunnen worden gehoord volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
- 4.6 Op verzoek van de klachtenfunctionaris kunnen ook andere medewerkers van de KNBSB die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht worden gehoord.
- 4.7 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.

#### *Inzagerecht*

- 4.8 De klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.

#### *Termijnen*

- 4.9 De klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aangeklaagde schriftelijke mededeling over de bevindingen van de klacht als bedoeld in artikel 6.
- 4.10 Indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris 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.

#### *Geheimhouding*

- 4.11 De klachtenfunctionaris, de klager en de 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 5. Intrekken van een klacht**

- 5.1 De klager kan ten allen tijde, ook tijdens de procedure bij de KNBSB, de klacht intrekken.
- 5.2 Als de klacht door een externe instantie, in behandeling wordt genomen, bepaalt de KNBSB na overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.
- 5.3 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt door de KNBSB, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

### **Artikel 6. Oordeel van de klachtenfunctionaris.**

- 6.1 Op basis van de behandeling van de klacht en met inachtneming van het gestelde in artikel 4.1, 4.2 en 4.3 komt de klachtenfunctionaris tot een oordeel over de klacht en neemt naar aanleiding hiervan zo nodig maatregelen.
- 6.2 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt op schrift gesteld en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
- 6.3 Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de algemeen directeur, en als het een technisch directeur of programmanager betreft aan het bondsbestuur.
- 6.4 Het oordeel van de klachtenfunctionaris is een eindoordeel. Tegen dit oordeel kan geen beroep worden aangetekend.

### **Artikel 7. Overige bepalingen**

- 7.1 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de algemeen directeur, tenzij het de algemeen directeur zelf aangaat dan beslist het bondsbestuur.
- 7.2 Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 7.3 Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd in het jaarverslag van de KNBSB.
- 7.4 Ieder vier jaren wordt de klachtenprocedure geëvalueerd.
- 7.5 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Bondsraad van de KNBSB.
- 7.6 Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2012.

Vastgesteld door de Bondsraad KNBSB op 10 december 2011.