

# KLACHTENREGULERING

## SQUASH BOND NEDERLAND



DOCUMENT : Klachtenregulering  
VERSIE : Woensdag 27 maart 2024  
AUTEUR : Squash Bond Nederland  
CONTACT : [info@squashbond.nl](mailto:info@squashbond.nl)



**SQUASH BOND  
NEDERLAND**

Foto: Gerard Nel

# Klachtenregeling SBN

## Klachten omtrent wedstrijd gerelateerde zaken.

Het indienen van een wedstrijd gerelateerde klacht door een speler of club kan via: [wedstrijdsport@squashbond.nl](mailto:wedstrijdsport@squashbond.nl) De indiener ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging de zaak zal worden doorgezet aan de tuchtcommissie van Squash Bond Nederland waarna het Tuchtreglement van kracht is.

## Klachten omtrent niet-wedstrijd gerelateerde zaken

Het indienen van een niet-wedstrijd gerelateerde klacht door een speler of club kan via [info@squashbond.nl](mailto:info@squashbond.nl). De indiener ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging ontvangt binnen 7 werkdagen inhoudelijke reactie. Wanneer het bestuur en/of bureau oordeelt dat de klacht ontvankelijk is, kan worden bezien welke aanpassingen binnen de organisatie benodigd zijn. Wanneer het bestuur en/of bureau oordeelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, kan het bestuur en/of bureau aanvullende informatie opvragen om de klacht alsnog als ontvankelijk stuk te behandelen. Indien de klacht definitief niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt de indiener hiervan op de hoogte gesteld. Wanneer de afhandeling tot tevredenheid is opgelost, is de klacht afgedaan. Indien de klacht van de indiener niet tot tevredenheid is behandeld kan de indiener tegen een beslissing in beroep gaan. Dit dient binnen 60 dagen te gebeuren. Het beroepsschrift bevat met name: een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht, dan wel een afschrift van het besluit; de gronden van het beroep. Deze kan per mail verzonden worden aan [beroepscommissie@squashbond.nl](mailto:beroepscommissie@squashbond.nl) De zaak wordt dan voorgelegd aan de Commissie van Beroep

## Klachten betreffende SBN-medewerkers en SBN-vrijwilligers

De SBN vindt het belangrijk dat zijn leden (clubs, individuele leden of bondsleden) met een klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van de Bond werkzaamheden verricht, bij de SBN terecht kan. Hiervoor is deze klachtenregeling in het leven geroepen. De klachtenregeling is daarmee dus niet bedoeld voor klachten over clubvrijwilligers. Ook is de klachtenregeling niet bedoeld voor het melden van misdragingen (een overtreding van een van de gedragscodes of een ernstige overtreding van de geldende reglementen en statuten van de SBN dan wel de squashclub). Tot slot is de klachtenregeling niet bedoeld voor het doen van een melding of klacht conform het Competitiereglement of Toernooireglement van de SBN betreffende de toepassing van die reglementen. Het gaat puur over het handelen of nalaten van personen die de SBN vertegenwoordigen waarbij geen sprake is van wangedrag. Voor het melden van misdragingen kun je terecht op [squash.nl](http://squash.nl)

Het Bondsbestuur van Squashbond Nederland (SBN) onderschrijft de beginselen van goed sportbestuur en hecht veel waarde aan een grote mate van zorgvuldigheid in de afwikkeling van klachten, zowel in het belang van de klager als dat van de beklagde. Tegen die achtergrond besluit het Bondsbestuur tot het vaststellen van de volgende klachtenregeling:

## Artikel 1 - Begripsbepalingen

- a. Bond: SBN
- b. Klacht: Elke schriftelijke (waaronder in deze regeling tevens wordt begrepen per email) uiting van onvrede door een lid van de Bond met betrekking tot het handelen en/of nalaten van een afdeling en/of een persoon die (al dan niet op vrijwillige basis) werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Bond.
- c. Schriftelijk: De klacht moet op papier staan. De klacht kan zowel via papier, als via e-mail worden verspreid.
- d. Lid: Een club, persoonlijk lid en bondslid die het lidmaatschap van de SBN bezit, zoals genoemd in artikel 5 van de Statuten.
- e. Klager: Ieder die een klacht bij de Bond heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd.
- f. Beklaagde: Iedere persoon waarop de klacht van de klager betrekking heeft.
- g. Klachtenregeling: Onderhavige klachtenregeling SBN.

## Artikel 2 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij:
  - a. Het Bondsbestuur indien het een klacht betreft ten aanzien van een beklaagde die op vrijwillige basis werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van het Bondsbestuur, of een klacht over de Algemeen Directeur.
  - b. De Algemeen Directeur van de SBN indien het een klacht betreft ten aanzien van een beklaagde die werkzaamheden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Bond (bondsbureaumedewerkers) of een klacht over de Directie.
2. De onder a tot en met b bedoelde instanties/personen worden hierna ieder afzonderlijk: "Klachteninstantie" genoemd.
3. De klacht dient te zijn gedateerd en bevat ten minste:
  - a. Een duidelijke omschrijving van de klacht;
  - b. De klachteninstantie;
  - c. De (naam van) beklaagde;
  - d. De naam, het adres en de woonplaats van de klager;
  - e. Het (eventuele) bondsnummer van de SBN van de klager; en
  - f. Een handtekening van de klager (ook in het geval van een klacht per e-mail).
4. Indien een klacht niet aan de juiste klachteninstantie is gericht als in artikel 2 is weergegeven, dan zal de klachteninstantie die de klacht heeft ontvangen de klacht zo spoedig mogelijk naar de juiste klachteninstantie, als bedoeld in artikel 2, doorgeleiden.

### **Artikel 3 - Het in behandeling nemen van een klacht**

1. Op de klacht wordt door de klachteninstantie de datum van ontvangst aangetekend.
2. De klachteninstantie onderzoekt eerst of deze bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Indien de klachteninstantie zich niet bevoegd acht om de klacht in behandeling te nemen, wordt dit, onverminderd het bepaalde in artikel 2 lid 4, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, gemotiveerd schriftelijk aan de klager medegedeeld.
3. Indien de klachteninstantie zich bevoegd acht om de klacht in behandeling te nemen, onderzoekt de klachteninstantie of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, als bedoeld in artikel 2 lid 3. Indien niet is voldaan aan deze vormvoorschriften, wordt de klager schriftelijk geattendeerd op de mogelijkheid om het geconstateerde vormverzuim binnen veertien dagen, na de datum van laatst genoemde brief, (schriftelijk) te herstellen.
4. Indien enig vormverzuim niet binnen (de in lid 3 bedoelde) veertien dagen schriftelijk is hersteld, wordt de klacht door de klachteninstantie niet-ontvankelijk verklaard. De klager wordt hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na het verstrijken van de termijn waarbinnen het vormverzuim diende te zijn hersteld, schriftelijk op de hoogte 3 gesteld.
5. Indien enig vormverzuim wel binnen veertien dagen (als bedoeld in lid 3) schriftelijk is hersteld, geldt de datum van de ontvangst van dit schrijven als de datum waarop de klacht is ontvangen.
6. De klachteninstantie neemt een klacht die betrekking heeft op een handelen van de beklaagde, dat zich meer dan twaalf maanden voor de datum van de klacht heeft voorgedaan, niet in behandeling. Indien een dergelijke termijnoverschrijding aan de orde is, wordt dit de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na de ontvangst van de klacht, door de klachteninstantie schriftelijk medegedeeld.

### **Artikel 4 - De behandeling van een klacht**

1. Indien een klacht in behandeling wordt genomen door de klachteninstantie, dan deelt de klachteninstantie de klager dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk mede.
2. Indien een klacht in behandeling wordt genomen door de klachteninstantie, dan zal de klachteninstantie de beklaagde zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, van een afschrift van de klacht voorzien. De beklaagde heeft het recht binnen veertien dagen na de datum van de brief waarbij de beklaagde is voorzien van een afschrift van de klacht, een schriftelijke reactie te geven aan de klachteninstantie.
3. Na de termijn van veertien dagen (zowel bij ontvangst als bij niet ontvangst van de schriftelijke reactie van de beklaagde), kan de klachteninstantie besluiten om de klacht direct af te doen, of om nader onderzoek te verrichten naar de klacht, waaronder, doch niet uitsluitend, het opvragen van bescheiden en/of het organiseren van een hoorzitting.

4. Indien de klachteninstantie besluit om de klacht direct af te doen, zal de klachteninstantie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twaalf weken na ontvangst van de klacht, de gemotiveerde schriftelijke beslissing aan klager en beklaagde doen toekomen.
5. Indien de klachteninstantie besluit nader onderzoek naar de klacht te verrichten, zal de klachteninstantie dit de klager en beklaagde zo spoedig mogelijk schriftelijk mededelen met kennisgeving van de te volgen procedure en een opgave van een termijn van maximaal 12 weken na de datum van deze schriftelijke mededeling waarbinnen de klachtencommissie een uitspraak zal doen.

#### **Artikel 5 - Hoorzitting**

1. Indien de klachteninstantie besluit tot een hoorzitting, bepaalt de klachteninstantie binnen acht weken na ontvangst van de klacht de plaats en het tijdstip van deze hoorzitting.
2. Tijdens deze hoorzitting heeft de klachteninstantie de mogelijkheid om de klager en de beklaagde vragen te stellen en kunnen klager en/of beklaagde in de gelegenheid worden gesteld om hun zienswijze op de klacht kenbaar te maken.
3. De klachteninstantie kan besluiten de klager en beklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen.
4. De klachteninstantie zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na de hoorzitting, de schriftelijke beslissing aan klager en beklaagde doen toekomen.

#### **Artikel 6 - De beslissing op een klacht**

1. De beslissing van de klachteninstantie op een klacht kan zijn:
  - a. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
  - b. de klacht is ongegrond.
2. De beslissing van de klachteninstantie wordt altijd schriftelijk medegedeeld aan klager en beklaagde en omvat de bevindingen ten aanzien van de klacht en een gemotiveerd oordeel over het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn hiervan.
3. Tegen de beslissing van de klachteninstantie kan geen beroep worden ingesteld.

#### **Artikel 7 - Algemeen**

1. De klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken. De klachteninstantie stelt de beklaagde binnen twee weken na ontvangst van een schriftelijke intrekking van de klacht op de hoogte. De behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.
2. Klager en beklaagde kunnen zich in elk stadium laten bijstaan door derden.
3. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachteninstantie en wordt alleen openbaar gemaakt indien de wetgeving dit verplicht.

## Artikel 8 - Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bondsbestuur van de SBN.
2. Het Bondsbestuur draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling onder de leden van de Bond.
3. Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende personen of instanties, zoals een vertrouwens(contact)persoon, SBN tuchtorgaan en/of de civiele- of strafrechter.
4. Voor de behandeling van de klacht worden door de Bond aan de klager of de beklaagde geen kosten in rekening gebracht.
5. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling SBN”. Aldus vastgesteld tijdens de vergadering van het Bondsbestuur.