

Klachtenreglement KNBSB

*Dit Klachtenreglement is vastgesteld door het Congres van 13 december 2025
en is van toepassing vanaf 1 januari 2026.*



KLACHTENREGLEMENT

Uitgave van de Koninklijke Nederlandse Baseball en Softball Bond

Inhoud

INLEIDING.....	2
ARTIKEL 1 – BEGRIPSBEPALINGEN	2
ARTIKEL 2 – REIKWIJDTE VAN HET KLACHTENREGLEMENT	3
ARTIKEL 3 – INDIENEN VAN EEN KLACHT	3
ARTIKEL 4 – HET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT	3
ARTIKEL 5 – KLACHTENBEHANDELING.....	4
ARTIKEL 6 – DE BESLISSING OP DE KLACHT.....	4
ARTIKEL 7 – KLACHTEN WEDSTRIJDOFFICIALS VAN DE KNBSB	5
ARTIKEL 8 – DOCUMENTATIE EN VERTROUWELIJKHEID	5
ARTIKEL 9 – ALGEMEEN/OVERIG	5

Inleiding

De Koninklijke Nederlandse Baseball en Softball Bond (KNBSB) hecht grote waarde aan goed sportbestuur en transparantie. Binnen een gezonde en veilige sportomgeving moet iedereen de mogelijkheid hebben om gehoord te worden wanneer sprake is van een klacht over handelen of nalaten van personen of organen die onder verantwoordelijkheid van de KNBSB functioneren.

Met dit Klachtenreglement wil de KNBSB:

- recht doen aan degene die een klacht indient;
- bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening;
- het vertrouwen in een zorgvuldige en eerlijke behandeling van klachten waarborgen.

Dit Klachtenreglement is in te zien op www.knbsb.nl. Jaarlijks wordt gerapporteerd over het aantal klachten en de afhandeling daarvan.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Algemeen directeur: de Algemeen directeur van de KNBSB.
- b. Beklaagde: iedere afdeling/persoon waarop de klacht van klager betrekking heeft, waarbij de werkzaamheden door de afdeling/persoon worden verricht voor en onder verantwoordelijkheid van de Organisatie, waaronder als vrijwilliger.
- c. Bondsbestuur: het Bondsbestuur van de KNBSB.
- d. CWO: Commissie Wedstrijdofficials.
- e. Klacht: elke schriftelijke (waaronder in deze klachtenregeling tevens wordt begrepen per email) uiting van onvrede door klager 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 KNBSB.
- f. Klachtenregeling: onderhavige klachtenregeling van de KNBSB.
- g. Klachtenfunctionaris: de persoon die namens de Algemeen directeur, het Bondsbestuur of het CWO de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.
- h. Klager: een persoon die een klacht heeft ingediend en/of diens gemachtigde en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waar over wordt geklaagd.
- i. KNBSB: Koninklijke Nederlandse Baseball en Softball Bond.

Artikel 2: Reikwijdte van het Klachtenreglement

- 1 Dit reglement is niet van toepassing op klachten die voortvloeien uit:
 - a besluiten (door organen) van de KNBSB;
 - b de contractuele relatie tussen klager en de KNBSB;
 - c het voeren van gerechtelijke procedures.
- 2 De KNBSB 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.
- 3 Klachten van medewerkers van de KNBSB worden op gelijke wijze volgens dit Klachtenreglement afgehandeld.

Artikel 3: Indienen van een klacht

- 1 Een klacht wordt bij voorkeur per mail ingediend bij de KNBSB naar info@knbsb.nl, ter attentie van de Algemeen directeur. Een klacht kan ook schriftelijk per brief worden ingediend ter attentie van de Algemeen directeur naar Postbus 2650, 3430 GB Nieuwegein.
- 2 De klacht dient gericht te zijn aan:
 - a het CWO, indien het een klacht betreft over op het handelen of nalaten van wedstrijdofficials aangesteld door de KNBSB.
 - b het Bondsbestuur, indien het een klacht betreft over de Algemeen directeur.
 - c de Algemeen directeur, indien het een klacht betreft ten aanzien van andere personen die werkzaamheden verrichten voor en onder de verantwoordelijkheid van de KNBSB.
- 1 De klacht bevat tenminste:
 - a de naam en het adres van de klager;
 - b de dagtekening;
 - c een omschrijving van de klacht;
 - d de naam van de beklaagde of namen van de beklaagden; en
 - e een handtekening van de klager (ook bij verzending per e-mail)
 - f lidnummer van klager indien klager lid is van de KNBSB.
- 2 Indien niet is voldaan aan de gestelde vorm van de klacht, als weergegeven in artikel 3 lid a en c, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 14 dagen te herstellen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan te geven waarom niet aan de gestelde vorm kan worden voldaan.

Artikel 4: Het in behandeling nemen van een klacht

- 1 Door het secretariaat wordt de datum van ontvangst aangetekend, de klacht geregistreerd en doorgestuurd naar het Bondsbestuur of de Algemeen Directeur.
- 2 Klager wordt geïnformeerd over de procedure.
- 3 Het secretariaat onderzoekt eerst of de klacht ontvankelijk is en of de klacht voldoet aan de vormvoorschriften, te weten de vereisten gesteld in artikel 3 lid c.
- 4 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht:
 - a betrekking heeft op handelingen, gedragingen en/of nalaten waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met dit Klachtenreglement is afgehandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - b betrekking heeft op situaties waarvoor een aparte regeling geldt of een apart reglement;
 - c anoniem is. In uitzonderlijke situaties kan besloten worden een anonieme klacht in behandeling te nemen wanneer de klacht voldoende concreet is; en/of
 - d de klacht niet-ontvankelijk is conform artikel 4 onder d.

-
- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de klager deze beslissing uiterlijk binnen twee maanden na datum van ontvangst.
- 5 Een klacht is niet-ontvankelijk indien er sprake is van verjaring of niet is voldaan aan de hoedanigheid van klager (artikel 1 sub g). Van verjaring is sprake indien de klacht langer dan een jaar voor indiening van de klacht is ontstaan of bekend had moeten of kunnen zijn bij of aan de klager. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, ontvangt klager binnen vier weken na indiening van de klacht deze beslissing.
 - 6 Het Bondsbestuur of de Algemeen directeur kan besluiten om een Klachtenfunctionaris de klacht te laten afhandelen, zonder dat hiervoor een nadere motivatie noodzakelijk is. Indien het Bondsbestuur of de Algemeen directeur dit besluit wordt de klager hierover door het secretariaat geïnformeerd.
 - 7 Indien daartoe aanleiding bestaat, kunnen klachten van meer dan één persoon worden samengevoegd (gelijktijdig behandeld).

Artikel 5: Klachtenbehandeling

- 1 Indien de klacht in behandeling wordt genomen zal de beklaagde een afschrift van de klacht ontvangen. beklaagde wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijk gestelde termijn schriftelijk te reageren op de klacht.
- 2 Op basis van de schriftelijke reactie van beklaagde kan uitsluitend door het Bondsbestuur, de Algemeen directeur of de Klachtenfunctionaris besloten worden om:
 - a de klacht direct schriftelijk af te doen;
 - b schriftelijk nadere informatie te vragen aan klager, beklaagde of andere personen die betrokken zijn bij de klacht; of
 - c over te gaan tot het mondeling horen van betrokkenen.
- 3 Zowel klager als beklaagde mogen zich door iemand laten bijstaan bij de behandeling van de klacht.
- 4 De klacht kan, uitsluitend op voordracht door Bondsbestuur, de Algemeen directeur of de Klachtenfunctionaris en mits klager en beklaagde daarmee instemmen, besproken worden tussen klager en beklaagde om te trachten partijen onderling tot een oplossing te laten komen. Indien er geen oplossing wordt bereikt wordt de klacht verder afgehandeld conform artikel 6.

Artikel 6: De beslissing op de Klacht

- 1 De beslissing op een klacht kan zijn:
 - a de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b de klacht is ongegrond.
- 2 De beslissing 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 kan geen beroep worden ingesteld.
- 4 Het Bondsbestuur, de Algemeen directeur of de Klachtenfunctionaris beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht en informeert binnen deze zelfde termijn klager en beklaagde.
- 5 Indien naar het oordeel van het Bondsbestuur, de Algemeen directeur of 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 klager en beklaagde en wordt opnieuw een redelijke termijn vastgesteld van maximaal vier weken.

-
- 6 Indien de beslissing wordt genomen door de Klachtenfunctionaris wordt de beslissing bekrachtigd door de Algemeen directeur. Tevens kan de Klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan de organisatie over te nemen maatregelen.

Artikel 7: Klachten wedstrijdofficials van de KNBSB

- 7 In afwijking van het bepaalde in de artikelen 3 t/m 6 worden klachten die betrekking hebben op het handelen of nalaten van wedstrijdofficials aangesteld door de KNBSB rechtstreeks in behandeling genomen door het CWO.
- 8 Het CWO behandelt deze klachten conform de bepalingen van dit klachtenreglement, waarbij daar waar 'Bondsbestuur' of 'Algemeen directeur' staat, gelezen moet worden: "CWO". De beslissing van het CWO wordt op dezelfde wijze vastgelegd en medegedeeld als beschreven in dit reglement.
- 9 Het CWO kan, gelijk art. 4 lid 6, een klachtenfunctionaris aanwijzen ter behandeling van de klacht.

Artikel 8: Documentatie en vertrouwelijkheid

- 1 De persoonlijke gegevens van klager en beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 2 Van de afhandeling van de klacht wordt een verslag gemaakt. Dit verslag is niet openbaar tenzij wetgeving dit verplicht. klager en beklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van de KNBSB. In het verslag staan:
 - a de namen en functies van betrokkenen; en
 - b een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- 3 Klager en beklaagde hebben recht op inzage van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht, zulks naar het oordeel van degene die de klacht behandelt. Op verzoek kunnen zowel klager als beklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen. Deze stukken zullen klager en beklaagde vertrouwelijk behandelen.
- 4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zolang als noodzakelijk is bewaard, doch maximaal twee jaar na afhandeling van de klacht.

Artikel 9: Algemeen/overig

- 1 Klager kan te allen tijde de klacht schriftelijk intrekken. Behandeling van de klacht is daarmee afgedaan.
- 2 Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid zich te wenden tot andere daartoe geëigende instanties, zoals een tuchtcommissie of de civiele - of strafrechter.
- 3 Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 4 Alle klachten worden geregistreerd. Over het aantal klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door de KNBSB.
- 5 In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de Algemeen directeur, tenzij het de Algemeen directeur zelf aangaat, dan beslist het Bondsbestuur.
- 6 Deze klachtenregeling wordt vastgesteld door het Congres van de KNBSB en treedt in werking met ingang van 1 januari 2026.