



# Klachtenwegwijzer

---

AMERICAN FOOTBALL BOND NEDERLAND

Deze versie van de Klachtenwegwijzer vervangt alle voorgaande versies.

## 1. Klachten zijn belangrijk

De AFBN ontwikkelt zich naar een professionele organisatie waarin vaste routines worden gestandaardiseerd en overeengekomen procedures zorgen voor objectivering. Bij deze ontwikkelingen is in de afgelopen periode in de eerste plaats aandacht gegaan naar een aantal administratieve en procedurele bottlenecks, die het goede functioneren van de organisatie in de weg stonden. Deze zijn in de afgelopen periode weggenomen.

Voor het naar een hoger niveau brengen van de huidige organisatie wordt een groeiend aantal vrijwilligers betrokken, die enthousiast en vanuit een passie voor American Football hun medewerking verlenen. Feedback (van alle stakeholders) geeft tevens zicht op de betrokkenheid van de mensen. Het AFBN bestuur beschouwt klachten dan ook als een belangrijke verbeterkans.

### 1.1. Klachtenwijzer

Deze klachtenwijzer is bedoeld om in een opslag duidelijk te hebben wat te doen bij een klacht. Bij wie je terecht kunt en wanneer je dit moet doen.

Deze klachtenwijzer is bedoeld voor klachten over bijvoorbeeld:

- Dienstverlening,
- Ongewenst gedrag.

#### 1.1.1. Dienstverlening AFBN

De AFBN verbindt onze verenigingen. Samen maken wij afspraken die wij vastleggen in onze statuten, reglementen en notulen. Vindt u dat wij ons niet aan onze afspraken houden? Neemt u dan contact met ons op.

#### 1.1.2. Ongewenst gedrag

Het is belangrijk dat wij allemaal plezier beleven in onze sport. Daarom is het belangrijk dat we ons gepast gedagen. Wij willen daarom heel duidelijk zijn wat wij als ongewenst gedrag ervaren. Denkt u hierbij aan:

- Het *uitschelden* van een scheidsrechters, spelers of publiek,
- Het uiten van *bedreigingen*,
- Het gebruiken van *fysiek geweld* dat niet aan de spelregels van onze sport voldoet,
- Het *frauderen* met resultaten,
- En natuurlijk *seksuele intimidatie*.

Heeft u last van ongewenst gedrag? Neemt u dan contact met ons op.

## 2. Klachtenprocedure

Klachten kunnen voorzien van naam, adres en woonplaats en ondertekening, per post worden verzonden naar:

AFBN bestuur  
O.v.v. Klachtenwijzer  
Postbus 1324  
2302 BH Leiden

De indiener ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen een maand na dagtekening wordt inhoudelijk op de klacht gereageerd. Het bestuur kan meer informatie opvragen om een afgewogen oordeel mogelijk te maken.

Als het bestuur oordeelt dat de klacht niet terecht is, kan het geschort hebben aan de communicatie. Dan biedt de klachtenprocedure een kans om een nadere toelichting te geven. Denk hierbij aan de genomen besluiten, de kaders waarbinnen deze plaatsvinden of op de processen en de procedures binnen de AFBN.

Wanneer het bestuur oordeelt dat de klacht terecht is, kan worden bezien welke aanpassingen binnen de organisatie benodigd zijn. Incidentele vraagstukken krijgen hierbij een incidentele oplossing en structurele problemen worden opgelost met een structurele oplossing.

Wanneer de – al dan niet mondelinge – afhandeling tot tevredenheid is, is de klacht afgedaan. In ander geval kan de inbrenger een beroep doen op de Tuchtcommissie. De AFBN houdt een register bij van de binnengekomen klachten. Nadat klachten zij afgehandeld worden aan het eind van het eerstvolgende kalenderjaar de contactgegevens in dit register vernietigd.

## 3. Melding aan vertrouwenscontactpersoon

In voorkomend geval kunnen klachten over zaken zoals seksuele intimidatie, doping of matchfixing; direct worden doorgegeven aan:

De vertrouwenscontactpersoon van de AFBN  
Telefonisch: 084 873 2405  
Email: [vertrouwenspersoon@afbn.nl](mailto:vertrouwenspersoon@afbn.nl)

De vertrouwenscontactpersoon zal eerst persoonlijk contact opnemen met degenen die de melding heeft ingediend om gezamenlijk de mogelijke vervolgstappen door te spreken. Indien u per mail contact opneemt of de voicemail inspreekt geef dan duidelijk aan op welke tijdstippen en op welke manier de contactpersoon contact met u kan opnemen.

Behalve bij de AFBN kunt u ook elders uw grieven kenbaar maken. De weg van het strafrecht (politie, Openbaar Ministerie) staat hiervoor open en ook NOC\*NSF heeft een Vertrouwenspunt Sport ingericht. Dit is een algemene plek waar u vertrouwelijk kan bespreken wat u overkomen is en bekijken/overleggen welke vervolgstap u zou kunnen zetten.