



**Klachtenprocedure
American Football Bond Nederland (AFBN)**

01.09.2023

1. Inleiding

De American Football Bond Nederland (AFBN) streeft naar een open en eerlijke communicatie met haar leden, belanghebbenden en de gemeenschap in het algemeen. Deze klachtenprocedure is opgesteld om een gestructureerde en eerlijke manier te bieden om klachten te uiten en te behandelen.

2. Definities

Klacht: Een schriftelijke uiting van ontevredenheid over een handeling, beslissing, gedraging of nalatigheid van de AFBN of een van haar leden of medewerkers.

Klager: De persoon die een klacht indient bij de AFBN.

Verweerder: De persoon, commissie of entiteit tegen wie de klacht is gericht.

3. Procedure

Indiening van de Klacht:

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend en gericht aan het bestuur van de AFBN.

Klachten kunnen worden ingediend via e-mail, brief of een specifiek daarvoor bestemd online formulier op de website van de AFBN.

Ontvangstbevestiging:

De AFBN zal de ontvangst van de klacht binnen [aantal] dagen schriftelijk bevestigen aan de klager.

De ontvangstbevestiging bevat een korte beschrijving van de klachtenprocedure en de verwachte termijn voor de behandeling van de klacht.

Behandeling van de Klacht:

Het bestuur van de AFBN zal de klacht onderzoeken en indien nodig aanvullende informatie verzamelen.

De verweerder zal in kennis worden gesteld van de klacht en de gelegenheid krijgen om te reageren op de beschuldigingen binnen [aantal] dagen na ontvangst van de klacht.

Besluit en Communicatie:

Het bestuur van de AFBN zal een besluit nemen over de klacht op basis van het verzamelde bewijsmateriaal en de reactie van de verweerder.

De klager en de verweerder worden schriftelijk op de hoogte gebracht van het besluit en de motivering ervan binnen [aantal] dagen na het nemen van het besluit.

Beroepsmogelijkheid:

Als de klager niet tevreden is met het besluit van de AFBN, kan hij/zij binnen 14 dagen na ontvangst van het besluit in beroep gaan.

Het beroep moet schriftelijk worden ingediend bij de AFBN en zal worden behandeld volgens een afzonderlijke beroepsprocedure.

Vertrouwelijkheid en Privacy:

Alle klachten en bijbehorende informatie worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de informatie.

Registratie en Rapportage:

De AFBN houdt een register bij van alle ontvangen klachten, besluiten en eventuele beroepen. Jaarlijks wordt een samenvatting van de klachten en de genomen maatregelen gerapporteerd aan de ledenvergadering van de AFBN.

Deze klachtenprocedure heeft tot doel een eerlijke en transparante aanpak te bieden voor het behandelen van klachten binnen de AFBN. Klagers worden aangemoedigd om klachten op een constructieve manier in te dienen, en de AFBN verplicht zich om klachten serieus te nemen en passende maatregelen te treffen wanneer dat nodig is.