

Klachtenregeling Rugby Nederland

Inleiding

Rugby Nederland hecht veel waarde aan de beginselen van goed sportbestuur en onderschrijft deze. Rugby Nederland vindt het belangrijk dat iemand met een Klacht over het handelen of nalaten van een medewerker of vrijwilliger die voor en onder verantwoordelijkheid van Rugby Nederland werkzaamheden verricht, bij Rugby Nederland gehoor vindt. Daarom is de Klachtenregeling Rugby Nederland opgesteld met als doel recht te doen aan degene die een Klacht indient én om de kwaliteit van de dienstverlening van Rugby Nederland te verbeteren.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **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 Rugby Nederland, waaronder als vrijwilliger.
- b. **Bestuur:** het bestuur van Rugby Nederland.
- c. **Algemeen Directeur:** de algemeen directeur van Rugby Nederland.
- d. **Klacht:** Elke schriftelijke (waaronder tevens wordt begrepen per e-mail) 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 Rugby Nederland. Inhoudelijk bestaat een Klacht uit gedragingen, handelingen en/of nalaten van een afdeling/medewerker van Rugby Nederland of van een onder verantwoordelijkheid van Rugby Nederland werkzame medewerker. Een Klacht houdt verband met de uitoefening van een functie of werkzaamheden voor Rugby Nederland. Indien de Klacht gaat over grensoverschrijdend gedrag of misstanden geldt het Meldpunt Veilige Sport dat vermeld is op de website van Rugby Nederland.
- e. **Klachtenregeling:** onderhavige klachtenregeling van Rugby Nederland.
- f. **Klager:** Iedere persoon van 18 jaar of ouder dan wel diens gemachtigde die een Klacht heeft ingediend en een aanmerkelijk belang heeft bij het handelen en/of nalaten waarover wordt geklaagd. Is de Klager jonger dan 18 jaar, dan laat die zich bijstaan door een meerderjarige gemachtigde.
- g. **Rugby Nederland:** de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid bedoeld in artikel 2 van de statuten.
- h. **Klachtenfunctionaris:** de medewerker van Rugby Nederland die namens de Algemeen Directeur of het Bestuur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de Klacht en een opleiding heeft gevolgd op het gebied van klachtenbehandeling. De Klachtenfunctionaris dient onafhankelijk te handelen bij de Klacht.

Artikel 2 – Reikwijdte van de Klachtenregeling

2.1 Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op Klachten die voortvloeien uit:

- a. Besluiten (door organen) van Rugby Nederland;
- b. De contractuele relatie tussen de Klager en Rugby Nederland; en/of
- c. Het voeren van gerechtelijke procedures.

- 2.2 Deze Klachtenregeling is niet bedoeld voor het indienen van een Klacht voor rugbycompetitie gerelateerde zaken (rugby-inhoudelijke zaken die met de (spel)regels van de rugbysport te maken hebben) conform het Voorschrift Wedstrijdwezen van Rugby Nederland betreffende de toepassing van die reglementen.

Artikel 3 – Indienen van een Klacht

- 3.1 Een Klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend ter attentie van:
- a. de Algemeen Directeur van Rugby Nederland indien de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van medewerkers of vrijwilligers werkzaam binnen Rugby Nederland. Per e-mail: info@rugby.nl of per post: Rugby Nederland, t.a.v. de algemeen directeur, Bok de Korverweg 6, 1067 HR Amsterdam;
 - b. de voorzitter van het Bestuur van Rugby Nederland indien de Klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de Algemeen Directeur van Rugby Nederland. Per e-mail: voorzitter@rugby.nl of per post: Rugby Nederland, t.a.v. de voorzitter, Bok de Korverweg 6, 1067 HR Amsterdam.
- 3.2 De Klacht bevat ten minste:
- a. De naam en het adres van de Klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. De omschrijving van de Klacht;
 - d. De naam van de Beklaagde of namen van de Beklaagden; en
 - e. Optioneel: Het lidnummer van de Klager.

Artikel 4 – Het in behandeling nemen van een Klacht

- 4.1 Op de Klacht wordt door de Algemeen Directeur de datum van ontvangst aangetekend. Deze informeert de Klager over de procedure, registreert de Klacht en stuurt deze naar het Bestuur indien van toepassing.
- 4.2 De Algemeen directeur kan besluiten om een Klachtenfunctionaris de Klacht te laten afhandelen, zonder dat hiervoor een nadere motivatie noodzakelijk is. Indien het Bestuur of de Algemeen Directeur dit besluit wordt de Klager hierover geïnformeerd.
- 4.3 De Klachtenfunctionaris (Bestuur, Algemeen Directeur of iemand anders die is aangewezen) onderzoekt of voldaan is aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 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 laatstgenoemde brief, (schriftelijk) te herstellen. Indien enig vormverzuim niet binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, wordt de Klacht niet-ontvankelijk verklaard. De Klager wordt hierover geïnformeerd. Indien enig vormverzuim wel binnen die veertien dagen schriftelijk is hersteld, geldt de datum van de ontvangst van dit herstelschrijven als de datum waarop de Klacht is ontvangen.

- 4.4 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 deze Klachtenregeling 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. De Klager kan wel verzoeken om een anonieme behandeling van zijn Klacht. Dit verzoek wordt gehonoreerd, mits dit de klachtenafhandelingsprocedure niet verstoort; en/of
 - d. de Klacht niet-ontvankelijk is conform artikel 4.5.
- Indien de Klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt de Klager deze beslissing uiterlijk binnen twee weken na datum van ontvangst.
- 4.5 Het Bestuur, de Algemeen Directeur of (indien van toepassing) de Klachtenfunctionaris onderzoekt of de Klacht ontvankelijk is. De Klacht is in ieder geval niet-ontvankelijk indien sprake is van verjaring of indien niet is voldaan aan de hoedanigheid van Klager (artikel 1 sub f). 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. Het Bestuur kan besluiten om ook na een jaar een Klacht alsnog in behandeling te nemen, als hier aanleiding voor is.
- 4.6 Rugby Nederland kan Klachten van meer dan één Klager samenvoegen en gelijktijdig behandelen indien Rugby Nederland daartoe aanleiding ziet.

Artikel 5 – De behandeling van de Klacht

- 5.1 Indien de Klacht in behandeling wordt genomen, deelt het Bestuur, de Algemeen Directeur of (indien van toepassing) de Klachtenfunctionaris de Klager en de Beklaagde(n) binnen 5 werkdagen schriftelijk mee dat de Klacht in behandeling wordt genomen. Tevens informeert het Bestuur, de Algemeen Directeur of (indien van toepassing) de Klachtenfunctionaris, de Klager en Beklaagde(n) over de te volgen procedure.
- 5.2 Op basis van de schriftelijke reactie (artikel 5.1) kan uitsluitend door het Bestuur of de Algemeen Directeur of (indien van toepassing) 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.
- 5.3 Zowel Klager als Beklaagde mogen zich door iemand laten bijstaan bij de behandeling van de Klacht.
- 5.4 De Klacht kan, uitsluitend op voordracht door het Bestuur, de Algemeen Directeur of (indien van toepassing) 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 7.

Artikel 6 - Normenkader voor klachtbeoordeling

- 6.1 Klachten die worden ingediend, worden beoordeeld aan de hand van een samenhangend normenkader. Dit normenkader omvat de gedragsregels, juridische bepalingen en waarden die richtinggevend zijn voor het handelen van betrokkenen binnen de rugbysport.
- 6.2 De beoordeling van Klachten vindt steeds plaats met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Gedrag dat in strijd is met de wet, wordt steeds als strijdig met dit normenkader beschouwd.
- 6.3 Onderdeel van het normenkader vormen de Gedragscodes van NOC*NSF en de door Rugby Nederland vastgestelde gedragscodes, integriteitsregels en beleidsdocumenten, waaronder de Code Goed Sportbestuur en de van toepassing zijnde ISR Reglementen.
- 6.4 Het normenkader omvat tevens de interne reglementen van Rugby Nederland die relevant zijn voor de beoordeling van Klachten en de bijbehorende protocollen voor onderzoek, hoor- en wederhoor en besluitvorming.
- 6.5 Naast formele regels worden Klachten mede beoordeeld in het licht van de kernwaarden van Rugby Nederland: Respect, Discipline en Kameraadschap. Gedrag dat in strijd is met deze waarden kan, ook zonder expliciete regelovertreding, worden aangemerkt als strijdig met de geest van de rugbysport en met het normenkader van Rugby Nederland.
- 6.6 De Klachtenfunctionaris, Algemeen Directeur of het Bestuur toetst elke Klacht aan dit normenkader, waarbij de beginselen van zorgvuldigheid, hoor- en wederhoor, evenredigheid en transparantie in acht worden genomen. Rugby Nederland waarborgt dat deze toets op een consistente en onafhankelijke wijze plaatsvindt.

Artikel 7 – De beslissing op de Klacht

- 7.1 De beslissing op een Klacht kan zijn:
 - a. de Klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond; of
 - b. de Klacht is ongegrond.

Indien nodig neemt de Algemeen Directeur of het Bestuur naar aanleiding van de beslissing maatregelen om eventuele herhaling van de onvrede uit de Klacht te voorkomen.

- 7.2 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.
- 7.3 Tegen de beslissing kan geen beroep worden ingesteld.

- 7.4 Het Bestuur, de Algemeen Directeur of (indien van toepassing) de Klachtenfunctionaris beslist binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de Klacht en informeert binnen deze zelfde termijn Klager en Beklaagde.
- 7.5 Indien naar het oordeel van het Bestuur, de Algemeen Directeur of (indien van toepassing) 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.
- 7.6 Indien de beslissing wordt genomen door de Klachtenfunctionaris wordt de beslissing bekrachtigd door de Algemeen Directeur of het Bestuur. Tevens kan de Klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan Rugby Nederland over te nemen maatregelen.

Artikel 8 – Documentatie en vertrouwelijkheid

- 8.1 De persoonlijke gegevens van Klager en Beklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtneming van de vereisten van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- 8.2 Rugby Nederland maakt van de afhandeling van de Klacht een verslag. Dit verslag is niet openbaar, tenzij wetgeving dit verplicht. Klager en Beklaagde hebben het recht dit verslag in te zien ten kantore van Rugby Nederland. In het verslag staan:
- a. De namen en functies van betrokkenen; en
 - b. Een zakelijke weergave van de uitgewisselde standpunten en verklaringen.
- Indien gewenst kan het verslag geanonimiseerd digitaal gedeeld worden met Klager en Beklaagde.
- 8.3 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. Op alle betrokkenen bij de Klacht rust een geheimhoudingsplicht.
- 8.4 Het klachtdossier inclusief het verslag wordt zo lang als wettelijk noodzakelijk is bewaard, doch maximaal 2 jaar na afhandeling van de Klacht.

Artikel 9 – Algemeen/overig

- 9.1 Klager kan te allen tijde de Klacht schriftelijk intrekken. In geval van intrekking van de Klacht door de Klager vergewist de Algemeen Directeur dan wel het Bestuur zich ervan dat de intrekking niet onder invloed van dreigementen of door omkoping heeft plaatsgevonden. Als daar geen sprake van is, dan is de behandeling van de Klacht daarmee afgedaan. Ondanks de intrekking kunnen de Algemeen Directeur of het Bestuur evengoed de Klacht onderzoeken en indien nodig maatregelen nemen.

- 9.2 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.
- 9.3 Voor de behandeling van de Klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
- 9.4 Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur van Rugby Nederland.
- 9.5 Alle Klachten worden geregistreerd. Over het aantal Klachten en de afhandeling daarvan wordt jaarlijks gerapporteerd door Rugby Nederland in het jaarverslag.
- 9.6 In alle gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet wordt beslist door de Algemeen Directeur, tenzij het de Algemeen Directeur zelf betreft, dan beslist het Bestuur.

Deze Klachtenregeling is vastgesteld door het Bestuur van Rugby Nederland op 4 november 2025.