



Klachtenregeling en Klachtenformulier

behorend bij

IN ALLE ZORGVULDIGHEID - Deel 3

nota ongewenste omgangsvormen

zoals

seksueel misbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie,

van

het Kerkgenootschap Leger des Heils

het samenwerkingsverband Geloven-in-de-Buurt

de vereniging Leger des Heils Scouting

versie 1 maart 2024

8. GELOVEN-IN-DE-BUURT KLACHTENCOMMISSIE INZAKE ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN¹

Voor officieren, heilssoldaten en adherenten geldt de klachtenprocedure zoals die in de voor hen geldende Orders & Reglementen van toepassing zijn op dit punt.

Wanneer een (vermeende) dader van seksueel misbruik een heilssoldaat of adherent is kan de Veldsecretaris besluiten gebruik te maken van onderstaande regeling.

Voor een werknemer van W&G / LJ&R respectievelijk DV/ FW / Reshare gelden de klachtenregelingen zoals die beschreven zijn in "In alle zorgvuldigheid" deel 1 respectievelijk deel 2. Beide klachtenregelingen zijn nagenoeg gelijk en maken gebruik van dezelfde klachtencommissie.

Is de (vermeende) dader van seksueel misbruik geen officier, heilssoldaat, adherent of werknemer van welk onderdeel van het Leger des Heils dan ook, dan wordt onderstaande klachtenprocedure gevolgd.

Wanneer tegen een persoon een klacht is ingediend, kan de leidinggevende of de directie waar deze onder valt tijdelijke, passende arbeidsrechtelijk maatregelen nemen, wanneer de situatie daar om vraagt.

De Geloven-in-de-Buurt Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen

1. Door de directie Geloven-in-de-Buurt (GidB) wordt een onafhankelijke Geloven-in-de-Buurt Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen ingesteld, in het vervolg van deze regeling kortweg aangeduid als 'Klachtencommissie'.

Leden van de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen

1. De RvB van W&G sluit namens het Leger des Heils een contract met CBKZ te Gorinchem voor de bemensing en uitvoering van Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen.
2. De Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen bestaat uit tenminste negen leden, waaronder: een onafhankelijke externe voorzitter, een of meer onafhankelijke ondervoorzitters, een lid voorgedragen door de Centrale Ondernemingsraad (COR), een lid voorgedragen door de OR-DV en een aantal leden gekozen door de Raad van Bestuur W&G/LJ&R, Directie DV en Kerkgenootschap/Geloven-in-de-Buurt. Per casus zijn steeds drie leden van de Klachtencommissie dienstdoend.
3. Het kantoor van CBKZ is het adres van de Klachtencommissie en is bereikbaar per post en e-mail. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris van CBKZ.

Taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie

1. Het staat de Klachtencommissie vrij een ieder te horen en alle benodigde informatie in te winnen voor zover zij dat nodig acht voor haar oordeelsvorming.
2. De Klachtencommissie kan interne en externe deskundigen raadplegen en/of inschakelen.
3. De Klachtencommissie kan gevraagd en ongevraagd advies geven om een voorlopige voorziening te treffen:
 - a. indien sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie;
 - b. indien dit voor de voortgang van het onderzoek noodzakelijk wordt geoordeeld.

¹ Voor de paragrafen 1 t/m 7 zie de volledige nota "In Alle Zorgvuldigheid – deel 3". Paragraaf 8 en verder betreft de Klachtenregeling.

4. De Klachtencommissie oordeelt over de al dan niet ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht en adviseert ten aanzien van de te nemen maatregelen.

Wraking en verschoning

1. De leden van de Klachtencommissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend. Klager en/of beklagde kan in dit geval een lid van de Klachtencommissie of de gehele Klachtencommissie wraken. Een verzoek tot wraking dient deugdelijk te zijn gemotiveerd. Leden van de Klachtencommissie kunnen zich verschonen.
2. De Klachtencommissie oordeelt over een wrakingsverzoek. Ingeval van wraking en/of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid van de Klachtencommissie ingenomen door een andere deskundige. Een wrakingsverzoek van een lid van de Klachtencommissie of de gehele Klachtencommissie wordt gemotiveerd toe- of afgewezen. Indien een klager of aangeklaagde het niet eens is met de toe- of afwijzing van de wraking kan hij de directie GidB verzoeken een extern deskundige hier een finaal oordeel over te laten uitspreken.

9. INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht wordt schriftelijk aanhangig gemaakt door de klager bij de Klachtencommissie, waarbij gebruik wordt gemaakt van het vastgesteld klachtenformulier (bijlage bij deze nota).
2. In de schriftelijke klacht beschrijft de klager zijn klacht, vermeldt hij de naam van beklagde en de periode waarbinnen een en ander heeft plaatsgevonden. Eveneens wordt een beschrijving gegeven van de door de klager al ondernomen stappen.
3. De schriftelijke klacht dient vertrouwelijk, persoonlijk en in een gesloten envelop gezonden te worden aan te worden aan:
Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen Leger des Heils, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem, klachtenlegerdesheils@cbkz.nl.
4. De secretaris van de Klachtencommissie stelt binnen drie weken de directie op de hoogte dát een klacht is binnengekomen.

10. NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT

1. De Klachtencommissie neemt geen klacht in behandeling indien zij betrekking heeft op een gedraging
 - a. die geen betrekking heeft op seksueel misbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en/of discriminatie;
 - b. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze paragraaf is behandeld; en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn die hernieuwde behandeling rechtvaardigen;
 - c. die als klacht tegelijk aan een andere klachtinstantie binnen de organisatie is voorgelegd en behandeld wordt;
 - d. waarover een klacht wordt ingediend door een klager die langer dan een jaar geleden uit dienst is getreden, van wie zijn lidmaatschap heeft of is beëindigd of waarmee een andersoortige samenwerking werd beëindigd;
 - e. die langer dan twee jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij het gaat om een klacht met betrekking tot seksueel geweld / seksuele intimidatie en/of een klacht waarvan de Klachtencommissie beslist dat deze alsnog behandeld dient te worden. In laatstgenoemde situatie valt de klacht buiten elke vorm van verjaring indien de feiten en omstandigheden dit naar het oordeel van de Klachtencommissie rechtvaardigen; de Klachtencommissie dient haar beslissing dienaangaande te motiveren;
 - f. waartegen door de klager, in een andere op de inhoud van de klacht van toepassing zijnde interne procedure, bezwaar gemaakt had kunnen worden;

- g. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - h. waarvan het gewicht kennelijk onvoldoende is dan wel het belang van klager te gering is; dit naar het oordeel van de Klachtencommissie; de Klachtencommissie motiveert haar beslissing dienaangaande.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.
 3. Wanneer de klacht nog niet aan de vereisten in paragraaf 9 voldoet kan de Klachtencommissie klager in de gelegenheid stellen zijn klacht aan te vullen binnen een door de Klachtencommissie gestelde termijn.
 4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

11. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De secretaris bevestigt de klager per omgaande en in ieder geval binnen zes werkdagen de ontvangst van de klacht.
2. De secretaris stelt de directie GidB binnen een week na ontvangst van de klacht vertrouwelijk op de hoogte dat een klacht is binnengekomen met uitsluitend de vermelding van de namen van klager en aangeklaagde.
3. De directie GidB stelt vertrouwelijk de betreffende regio-officier op de hoogte, tenzij de directie GidB besluit dat er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen.
4. De secretaris doet de Klachtencommissie de klacht vertrouwelijk toekomen.
5. Bij het onderzoeken van een klacht door de Klachtencommissie kan deze een beroep doen op het secretariaat van de Veldsecretaris / directie GidB die de Klachtencommissie op haar verzoek van informatie kan voorzien, zoals adressen / contactgegevens van personen die door de Klachtencommissie worden gehoord. Daarbij kan indien nodig ook een beroep worden gedaan op de landelijk manager HR van W&G/LJ&R.
6. De Klachtencommissie onderzoekt of de klacht van klager ontvankelijk is volgens het klachtenreglement. De Klachtencommissie kan in het kader hiervan met klager een verkennend gesprek (hoorzitting) voeren.
7. Klager kan zich bij alle hoorzittingen van de Klachtencommissie laten bijstaan door een raadsman/raadsvrouw of een vertrouwenspersoon, doch bij voorkeur niet een familielid, directe collega of leidinggevende.
8. Aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een raadsman/raadsvrouw of enige andere persoon naar keuze van aangeklaagde, bij voorkeur niet een collega, leidinggevende of familielid. Een vertrouwenspersoon van het Leger des Heils biedt geen ondersteuning aan aangeklaagde.
9. Klager en/of aangeklaagde kunnen een beroep doen op directie GidB indien hij/zij ondersteuning behoeft én hij/zij zelf niet in genoemde vormen van ondersteuning kan voorzien. Een klager en aangeklaagde worden niet ondersteund door één en dezelfde persoon.
10. Hoorzittingen van klager, aangeklaagde en mogelijke getuigen vinden in principe apart, buiten elkaars aanwezigheid, plaats
11. Bij niet-ontvankelijkheid van de klacht zal de Klachtencommissie klager en de directie GidB hierover, met redenen omkleed, berichten.
12. Bij ontvankelijkheid nodigt de Klachtencommissie klager uit voor een eerste hoorzitting.
13. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard door de Klachtencommissie krijgt beklagde bericht van het feit dat een klacht tegen hem is ingediend. Met de directie GidB wordt overlegd op welke wijze beklagde hierover wordt geïnformeerd en vervolgens wordt beklagde uitgenodigd voor een eerste hoorzitting.
14. Na genoemd hoor en wederhoor kan de Klachtencommissie besluiten, al dan niet op verzoek van klager en beklagde, derden/getuigen te horen.
15. De Klachtencommissie kan de directie GidB naar aanleiding van het verloop van het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen, indien en voor zover dit in het

belang van het onderzoek is of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.

16. Indien gewenst of noodzakelijk organiseert, na de benodigde ronden van hoor- en wederhoor van klager en aangeklaagde, de Klachtencommissie een inzage ten behoeve van klager en aangeklaagde in het door de Klachtencommissie opgebouwde dossier, tenzij naar het oordeel van de Klachtencommissie zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten. Deze inzage vindt voor klager en beklagde separaat plaats onder begeleiding van de secretaris van de Klachtencommissie of door een andere door de Klachtencommissie aangewezen persoon. Het dossier kan niet voorafgaande aan de inzage toegezonden of tijdens de inzage gedupliceerd worden. Na de inzage krijgen klager en aangeklaagde de gelegenheid bij de Klachtencommissie te reageren op het door de Klachtencommissie verzamelde materiaal.
17. Van elke hoorzitting wordt verslag opgemaakt. Dit wordt met of zonder kanttekeningen voor akkoord getekend door de gehoorde persoon en behoort vanaf dat moment tot het dossier van de Klachtencommissie.
18. De Klachtencommissie kan besluiten de hoorzittingen op te nemen. De opnames blijven in het bezit van de Klachtencommissie en worden na sluiting van het dossier vernietigd.
19. De Klachtencommissie kan gebruik maken van alle relevante informatie.
20. De Klachtencommissie zal een klacht zo spoedig mogelijk, binnen een termijn van zes weken, afhandelen, een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat. Indien de termijn van zes weken niet kan worden gehaald, wordt dit, met redenen omkleed, aan klager, beklagde en directie GidB meegedeeld, alsmede de termijn waarbinnen het rapport wordt uitgebracht.
21. Na de hoorzittingen spreekt de Klachtencommissie een oordeel uit over de gegrondheid van de klacht in een rapport aan de directie GidB. De Klachtencommissie adviseert tevens over mogelijk te nemen maatregelen. Wanneer de Klachtencommissie haar rapport aan de directie GidB overhandigt, stelt zij klager en beklagde hiervan in kennis.
22. Klager en beklagde hebben recht op inzage van het deel van het rapport dat uitsluitend geeft over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht. De directie GidB draagt hiervoor zorg.
23. Bij de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie gelden de volgende beginselen:
 - a. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
 - b. Meerdere klachten over één persoon zullen worden gevoegd.
 - c. De Klachtencommissie kan bij klager en beklagde nagaan, in elke fase van de klachtenprocedure, of alternatieve vormen van geschiloplossing, zoals bemiddeling of mediation mogelijk is. Klager en beklagde beslissen zelf of zij hier hun medewerking aan verlenen. Tijdens bemiddeling of mediation houdt de Klachtencommissie de klacht aan. Na beëindiging van de bemiddeling of mediation bericht klager de Klachtencommissie of de klacht wordt ingetrokken.
 - d. Tot het moment van indiening van de rapportage door de Klachtencommissie aan de directie GidB kan een klager de klacht intrekken.
 - e. De privacy van betrokkenen wordt zo veel mogelijk beschermd.
 - f. Derden/getuigen werkzaam binnen het Leger des Heils worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
 - g. Leden van, werknemers, vrijwilligers en overige betrokken bij Kerkgenootschap / Geloven-in-de-Buurt zijn verplicht gehoor te geven aan oproepen van de Klachtencommissie.
 - h. Een ieder die in de klachtenprocedure wordt of is betrokkenen, dient geheimhouding te betrachten ten aanzien van al hetgeen zij of hij in verband met de behandeling van de klacht verneemt.
 - i. De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
 - j. De originele verslagen van hoorzittingen en andere bescheiden blijven tijdens het klachtonderzoek in beheer van de Klachtencommissie.

- k. Na afloop van het klachtonderzoek wordt het hele dossier inclusief de verslagen van de hoorzittingen door de Klachtencommissie aan de directie GidB overhandigd, tenzij de Klachtencommissie zwaarwegende bezwaren daartegen heeft. In dat geval zal de Klachtencommissie de directie GidB hiervan in kennis stellen

12. RAPPORTAGE EN ADVIES DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De Klachtencommissie brengt binnen zes weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk rapport uit aan de directie GidB. Indien de termijn van zes weken niet kan worden gehaald, wordt dit, met redenen omkleed, aan klager, beklagde en directie GidB meegedeeld, alsmede de termijn waarbinnen het rapport wordt uitgebracht. De termijn kan met maximaal drie weken worden overschreden.
2. Het rapport van de Klachtencommissie omvat in ieder geval onderstaande punten:
 - a. de gegevens van klager en beklagde en de hiërarchieke dan wel functionele relatie ten opzichte van elkaar;
 - b. de inhoud van de klacht;
 - c. de gronden alsmede feiten of omstandigheden waarop de klacht ontvankelijk is verklaard;
 - d. de gronden alsmede feiten of omstandigheden waarop de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard.
 - e. de (organisatorische) feiten en/of omstandigheden die naar het oordeel van de Klachtencommissie mede bepalend staan geweest in het ontstaan en/of voortduren van de gedraging(en) die onderwerp van de klacht zijn geweest.
3. Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft kan het advies tevens bevatten:
 - a. een advies aan de directie GidB inzake te nemen maatregel of sanctie binnen de ter zake geldende wettelijke bepalingen en indien van toepassing Orders & Reglementen van het Leger des Heils;
 - b. een advies over het nazorgtraject.

13. BESLUIT DOOR DIRECTIE GELOVEN-IN-DE-BUURT

1. Binnen veertien dagen nadat de Klachtencommissie haar rapport heeft uitgebracht, zendt de directie GIDB een schriftelijk gemotiveerde beslissing aan klager, beklagde, de Klachtencommissie en de regio-officier, waarbij wordt aangegeven in welke mate het advies van de Klachtencommissie al dan niet wordt gevolgd. De directie GidB kan, mits gemotiveerd, afwijken van het advies van de Klachtencommissie.
2. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan aan beklagde een maatregel worden opgelegd. Tevens kunnen voor klager maatregelen worden vastgesteld waarbij een veilige werkomgeving wordt gecreëerd.
3. Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie GidB, kan deze zich buiten het Leger des Heils wenden tot de burgerlijk rechter.

14. GEHEIMHOUDINGSPLICHT

1. De leden van de Klachtencommissie en voorts allen die bij de behandeling van de klachtenprocedure zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen.

15. VERSLAGLEGGING

1. De Klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 maart aan de directie GidB schriftelijk verslag uit over haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. De rapportage geschiedt zonder vermelding van persoonlijke gegevens en is niet herleidbaar tot personen.

16. KLACHTENDOSSIER

1. De dossiers met betrekking tot een klachtenprocedure worden vijf jaar na het daarin gegeven advies uit het archief van het secretariaat van de Klachtencommissie verwijderd en vernietigd.

17. OVERIGE BEPALINGEN

1. Geen enkel officier, lid, betaalde medewerker, vrijwilliger, vertrouwenspersoon, intern lid van een Klachtencommissie of overige betrokkene van het Leger des Heils zal in zijn positie binnen het Leger des Heils worden geschaad, omdat hij of zij, op welke wijze dan ook, betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling. Dit beginsel is niet van toepassing indien ten aanzien van een beklagde na een gegrondverklaring een maatregel wordt getroffen.
2. In het geval dat de Klachtencommissie van mening is dat sprake is van het indienen van een bewust valse klacht, zal de Klachtencommissie de directie GidB daarvan in kennis stellen. De Klachtencommissie is niet bevoegd dit nader te onderzoeken

18. VERVANGING

1. Waar een klacht zich richt tegen de directie GidB, dient in alle bovengenoemde gevallen van de klachtenprocedure waar "directie GidB" wordt genoemd, gelezen te worden: "Chef-Secretaris van het Leger des Heils in Nederland".
2. Voor de uitvoering van werkzaamheden kan de directie GidB een medewerker van het Leger des Heils aanwijzen die namens de directie een deel van de taken uitvoert – met uitzondering van het besluiten inzake een maatregel – met dezelfde zorgvuldigheidsverplichting als de directie GidB in dezen.
3. Voor de uitvoering van werkzaamheden kan de landelijk manager HR van W&G /LJ&R een medewerker van het Stichtingsbureau aanwijzen die namens de landelijk manager HR een deel van de taken uitvoert met dezelfde zorgvuldigheidsverplichting als de landelijk manager in dezen.

19. ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

1. Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie GidB.

**Formulier voor het indienen van een klacht
bij de Geloven in de Buurt Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen**

Als je niet tevreden bent met de manier waarop met jouw ontevredenheid of klacht inzake ongewenste omgangsvormen wordt omgegaan, kan je een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen.

Een klacht dien je in door onderstaand formulier in te vullen, uit te printen, te ondertekenen en op te sturen naar onderstaand adres. Je kunt altijd iemand vragen om je te helpen bij het opstellen van een klacht, zoals een regiovertrouwenspersoon of een landelijk vertrouwenspersoon.

Stuur het formulier in een gesloten envelop naar:

Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen Leger des Heils, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem, klachtenlegerdesheils@cbkz.nl. (*)

Persoonlijke gegevens:

Naam	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer (privé)	
E-mail adres (privé)	
Regio	
Locatie/afdeling/deel van de organisatie	
Functie	

Mijn klacht

Omschrijf hieronder je klacht. Je mag relevante documenten meesturen met je klacht.

Mijn klacht is:

Naam van de persoon over wie of deel van de organisatie waarover mijn klacht gaat:

Omschrijving van de situatie:

Periode of datum waarin de situatie zich afspeelt of afgespeeld heeft:

Wat ik tot nu toe gedaan heb met mijn klacht (met wie besproken, uitkomsten hiervan):

Eventuele relevante documenten zijn:

Wat ik wil bereiken met het inschakelen van de Klachtencommissie is:

Overige informatie over mijn klacht:

Ondertekening:

Plaats

Datum

Handtekening

(* Indien dit klachtenformulier per e-mail wordt ingezonden, dan dient dit te worden ingezonden met een (gescande) handtekening.