

# Klachtenregeling

## Stichting Gedragscode Leidinggevenden

### ALGEMEEN

#### Artikel 1: Begripsbepalingen

- a) **Stichting:**  
De Stichting Gedragscode Leidinggevenden gevestigd te Driebergen.
- b) **Deelnemer:**  
Een bij de Stichting aangesloten kerkgenootschap, gemeente of organisatie.
- c) **Leidinggevende:**  
Hij of zij die vanuit zijn/haar taak, functie, ambt of bediening in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat of stond binnen een bij de Stichting aangesloten deelnemer.
- d) **Klager:**  
Degene tot wie een leidinggevende in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat of stond binnen een bij de Stichting aangesloten deelnemer en die een klacht voorlegt aan de klachtencommissie.
- e) **Klacht:**  
Een uiting van ongenoegen door of namens een klager die betrekking heeft op machtsmisbruik.
- f) **Machtsmisbruik:**  
Er is sprake van machtsmisbruik wanneer een leidinggevende op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruik maakt van zijn of haar positie en bevoegdheden ten koste van degene(n) tot wie hij/zij in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat. Bij machtsmisbruik kan het gaan om handelen, nalaten en/of het nemen van een besluit.
- g) **Klachtencommissie:**  
Onafhankelijk orgaan ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van de Stichting dat is belast met het onderzoek van klachten.
- h) **Betrokkene:**  
Een leidinggevende van de deelnemer, tegen wie een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.
- i) **Vertrouwenspersoon:**  
Een door het bestuur van de Stichting benoemde persoon die indien en voor zover klager dit wenst en/of noodzakelijk acht:
  - Bemiddelt tussen klager en betrokkene;
  - Klager adviseert en begeleidt bij het indienen en tijdens de behandeling van een klacht;
  - Klager bijstand verleent bij het doen van aangifte bij justitie.
- j) **Meldpunt:**  
Een door het bestuur van de Stichting ingesteld telefonisch meldpunt voor de eerste opvang van klachten over machtsmisbruik
- k) **Bevoegd gezag:**  
De persoon die of het orgaan dat vertegenwoordigingsbevoegd is om beslissingen te nemen jegens de betrokkene.

## **DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 2: Benoeming, samenstelling en zittingsduur**

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de Stichting voor een periode van drie jaren. Deze periode kan ten hoogste twee keer worden verlengd.  
De leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur van de Stichting worden geschorst en/of ontslagen.  
De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment schriftelijk ontslag nemen.
2. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onbezoldigd.
3. De klachtencommissie is belast met het onderzoek van bij de Stichting ingediende klachten.
4. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een door het bestuur van de Stichting te benoemen ambtelijk secretaris.
5. De klachtencommissie is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd adviseren van het betrokken bevoegd gezag over beleid inzake het klachtrecht.
6. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, zoveel als mogelijk met elkaar aanvullende deskundigheid, passend bij de aard van de klachten. Bij een behandeling van een klacht zijn minimaal drie leden aanwezig.
7. De leden van de klachtencommissie dienen vooraf schriftelijk te verklaren dat zij bereid zijn hun taken te vervullen in overeenstemming met het door de Stichting vastgestelde beleid.
8. Vertrouwenspersonen zijn van zitting in de klachtencommissie uitgesloten. Ook bestuursleden van de Stichting en leden van de door de Stichting ingestelde Raad van Deelnemers zijn van zitting in de klachtencommissie uitgesloten.
9. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
10. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie alsmede de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in hun hoedanigheid vernemen.  
De plicht tot geheimhouding geldt niet jegens klager, betrokkene, de gemachtigden van partijen en in voorkomende gevallen justitie.  
De plicht tot geheimhouding geldt ook na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie c.q. het ambtelijk secretariaat.
11. Zowel het bestuur van de Stichting als de deelnemers stellen de klachtencommissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen.
12. De klachtencommissie maakt jaarlijks ten behoeve van het bestuur van de Stichting binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de klachtencommissie en haar eventuele aanbevelingen worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan het bestuur.

### **Artikel 3: Verschoning en wraking**

1. De klager en/of de betrokkene kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dit lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zou bemoeilijken.
2. De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

## DE KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 4: Indiening

1. De klager kan zich met zijn klacht wenden tot het bevoegd gezag van de deelnemer, het meldpunt en de vertrouwenspersoon of rechtstreeks tot de klachtencommissie.
2. Het bevoegd gezag is bevoegd de klager door te verwijzen naar de klachtencommissie dan wel de klacht zelf af te handelen indien zij daartoe mogelijkheden ziet.
3. In het geval klager zich wendt tot de klachtencommissie dient de klacht schriftelijk en ondertekend te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris, eventueel door tussenkomst en onder begeleiding van de vertrouwenspersoon.
4. De klachtencommissie kan een klager terug- of doorverwijzen naar het bevoegd gezag van de deelnemer, in het geval de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht door het bevoegd gezag kan worden behandeld.
5. Het recht tot indiening van een klacht komt tevens toe aan:
  - a) De wettelijk vertegenwoordiger van klager;
  - b) In geval het vermeende machtsmisbruik gericht is of was op personen tot 18 jaar: ouders, stiefouders en verzorgers;
  - c) De nabestaanden van klager.

### Artikel 5: Ontvangstbevestiging en ontvankelijkheid

1. De ambtelijk secretaris zendt een ontvangstbevestiging binnen een week nadat de klacht ontvangen is, onder overlegging van een afschrift van deze klachtenregeling.
2. De ambtelijk secretaris stelt de leden van de klachtencommissie op de hoogte door toezending van een kopie van de klacht.
3. De klachtencommissie dient zich binnen vier weken na ontvangst van de klacht uit te spreken over de ontvankelijkheid van de klacht.
4. Als redenen voor niet-ontvankelijkheid gelden o.a.: klager dient bij de klachtencommissie voor de tweede of volgende keer dezelfde klacht in tegen betrokkene; de klacht is niet of nauwelijks gemotiveerd, dan wel gedocumenteerd; de klacht is niet door de klager in persoon ondertekend; klager wenst/zijn haar identiteit niet aan betrokkene bekend te maken; klager is reeds verwickeld of verwickeld geweest in een strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure tegen betrokkene; de betrokkene is overleden.
5. Voor zover niet-ontvankelijkheid zou voortvloeien uit onvoldoende motivering of documentatie van de klacht, dan wel door het niet ondertekenen, wordt klager eenmaal in de gelegenheid gesteld binnen vier weken zijn klacht nader aan te vullen, bij gebreke waarvan klager alsnog niet-ontvankelijk verklaard wordt.
6. Binnen twee weken na ontvankelijk verklaring van de klacht stelt de klachtencommissie betrokkene in kennis van het feit dat zij een klacht onderzoekt, onder overlegging van een kopie van de klacht. Tevens vermeldt zij het bevoegd gezag dat een klacht tegen betrokkene in behandeling is genomen.

### Artikel 6: Handelwijze bij strafrechtelijke en civiele zaken

In het geval dat door klager gedurende de behandeling van de klacht een strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure aanhangig wordt gemaakt tegen betrokkene, staakt de commissie de behandeling van de klacht.

### Artikel 7: Bijstand

1. Klager en betrokkene kunnen zich bij het onderzoek laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een gemachtigde. De gemachtigde mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

2. Als gemachtigde wordt toegelaten iedere meerderjarige natuurlijke persoon die een schriftelijke machtiging overlegt.

### **Artikel 8: Oproeping**

1. De klachtencommissie bepaalt, uiterlijk binnen vier weken na ontvankelijk verklaring van de klacht, datum, tijdstip en plaats van de mondelinge behandeling, een en ander op een termijn van (zo mogelijk) zes weken.
2. De ambtelijk secretaris roept de betrokken partijen schriftelijk op en vermeldt daarbij dat een gemotiveerd verzoek om uitstel van de mondelinge behandeling binnen een week ingediend dient te worden. Met later ingekomen verzoeken om uitstel zal de klachtencommissie geen rekening houden, tenzij sprake is van zeer gewichtige redenen.

### **Artikel 9: Verweerschrift**

1. De ambtelijk secretaris deelt bij de oproeping aan de betrokkene mee dat:
  - Deze de gelegenheid heeft tot uiterlijk drie weken voor de datum van de mondelinge behandeling een verweerschrift in te dienen;
  - Op de inhoud van later ingekomen verweerschriften geen acht geslagen zal worden;
  - Deze zich bij de behandeling door een gemachtigde kan laten bijstaan.
2. Van een (tijdig) ingediend verweerschrift wordt binnen een week na ontvangst daarvan een kopie naar de klager of diens gemachtigde gezonden.

### **Artikel 10: Mondelinge behandeling**

1. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Ambtshalve of op verzoek kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
2. Verzoeken om:
  - Afzonderlijk gehoord te worden; en/of
  - Getuigen ter mondelinge behandeling te doen horen;dienen - met redenen omkleed en, in het geval van getuigen: onder opgave van hun naam en adresgegevens, uiterlijk binnen twee weken voorafgaande aan de mondelinge behandeling gedaan te worden.
3. De klachtencommissie beslist op de in lid 2 genoemde verzoeken uiterlijk een week voorafgaand aan de mondelinge behandeling.
4. De klachtencommissie behandelt de klacht in oneven getale van minimaal drie leden, waaronder een voorzitter.
5. Op verzoek van de klager, de betrokkene en/of de klachtencommissie kan de vertrouwenspersoon de behandeling bijwonen.
6. Als de klager en/of de betrokkene bezwaar hebben tegen de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon, beslist de klachtencommissie daarover, welke beslissing voor partijen bindend is.
7. De klachtencommissie kan derden uitnodigen de mondelinge behandeling bij te wonen, indien dat door haar wenselijk wordt geoordeeld.
8. De klachtencommissie kan de vertrouwenspersoon en eventuele derden in de gelegenheid stellen tijdens de mondelinge behandeling het woord te voeren.

### **Artikel 11: Verslaglegging**

1. Van de mondelinge behandeling wordt een verslag opgemaakt en aan klager en betrokkene toegezonden. Indien voor (een der) partijen een gemachtigde optreedt, wordt het verslag van de mondelinge behandeling aan de gemachtigde toegezonden.
2. De klachtencommissie kan partijen in de gelegenheid stellen binnen een week schriftelijk te reageren op de correctheid van de weergave van het verslag van de mondelinge behandeling.
3. De klachtencommissie kan naar aanleiding van de in het vorig lid bedoelde schriftelijke reacties nog nadere inlichtingen bij partijen inwinnen; voorts kan zij besluiten tot een voortzetting van de mondelinge behandeling.

### **Artikel 12: Beslissingstermijn**

1. Binnen zes weken na de mondelinge behandeling doet de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd uitspraak.
2. De klachtencommissie kan de uitspraak voor ten hoogste zes weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
3. Verdere verdaging is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of daarmee instemmen.
4. De uitspraak wordt in haar geheel toegezonden aan partijen, dan wel hun gemachtigden. De conclusie van de uitspraak zal voorts worden toegezonden aan het betrokken bevoegd gezag van de deelnemer waar betrokkene leidinggevende is.
5. Indien de uitspraak niet een einduitspraak betreft, doch een tussenuitspraak, procederen partijen verder voort op de bij deze uitspraak door de klachtencommissie vast te leggen procedurele regelen.
6. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet voor beroep vatbaar.

### **Artikel 13: Gegrondheid van de klacht en aanbevelingen**

1. De klachtencommissie kan een ontvankelijke klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
2. Voorts kan de klachtencommissie aan het betrokken bevoegd gezag van de leidinggevende een of meer van de volgende aanbevelingen in overweging geven:
  - a) Het instellen of wijzigen van een interne klachtenprocedure;
  - b) Het treffen van organisatorische maatregelen met een preventieve werking;
  - c) Het bieden van hulp of therapie aan de klager en/of betrokkene;
  - d) Het rehabiliteren van de klager of betrokkene of het bieden van een schadevergoeding aan een van beiden;
  - e) Het eisen van schuldbekentenis en berouw (besloten of publiekelijk, mondeling of schriftelijk);
  - f) Het treffen van sancties jegens de betrokkene met het doel om herhaling van machtsmisbruik te voorkomen.
3. Klager en betrokkene ontvangen bij de uitspraak een afschrift van een door de klachtencommissie verzonden brief aan het bevoegd gezag waarin de aanbevelingen in overweging worden gegeven.

### **Artikel 14 - Standpunt van de deelnemer**

1. Het bevoegd gezag van de deelnemer is gehouden binnen vier weken na verzending van de uitspraak en de brief met aanbevelingen van de klachtencommissie haar standpunt te bepalen. In principe is het bevoegd gezag gehouden de aanbevelingen van de klachtencommissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan het bevoegd gezag van de aanbevelingen van de klachtencommissie afwijken. Het dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben.
2. Indien het standpunt van het bevoegd gezag van de deelnemer overeenstemt met de uitspraak en de aanbevelingen van de klachtencommissie, dient het dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klager, de betrokkene en de klachtencommissie.
3. Wijkt het standpunt van het bevoegd gezag af van de uitspraak en/of de aanbevelingen van de klachtencommissie, dan maakt het dit met redenen omkleed schriftelijk kenbaar aan klager, betrokkene en de klachtencommissie.

## OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 15: Intrekken van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingetrokken. Tijdens de mondelinge behandeling kan de intrekking ook mondeling geschieden.
2. De klachtencommissie besluit bij intrekking van een klacht, eventueel na overleg met de vertrouwenspersoon, of zij van een verdere behandeling van de klacht afziet. Indien zij daartoe besluit, deelt zij dat schriftelijk binnen een week mee aan betrokkene.
3. In het geval klager en/of betrokkene tijdens de procedure komen te overlijden is de eerste zin van lid 2 van overeenkomstige toepassing.

### Artikel 16: Dossiervorming

1. De klachtencommissie houdt schriftelijk aantekening van alle ingewonnen informatie en vormt hiervan een dossier dat een vertrouwelijk karakter draagt. Tevens worden alle stukken die betrekking hebben op de klacht daarin opgenomen.
2. De klager en de betrokkene hebben recht op inzage van het klachtendossier. Zij dienen daartoe een schriftelijk verzoek in bij de klachtencommissie. Tenzij inzage wordt geweigerd dient de inzage plaats te vinden binnen een maand na indiening van het verzoek. Weigering kan slechts plaatsvinden wanneer inzageverlening een onevenredig nadeel voor een derde met zich meebrengt. Van een dergelijke weigering wordt de verzoeker schriftelijk onder opgave van de redenen geïnformeerd.
3. Een dossier blijft tot vijf jaar na de datum van de uitspraak van de klachtencommissie onder beheer van het secretariaat van de klachtencommissie en zal daarna worden vernietigd.
4. Nadere regels omtrent verwerking van persoonsgegevens zijn vastgelegd in een afzonderlijk privacyreglement dat klager en betrokkene op schriftelijk verzoek zal worden toegezonden.

### Artikel 17: Verjaring

De klacht dient binnen twee jaar na het vermeende machtsmisbruik te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie van oordeel is dat er bijzondere omstandigheden zijn die een langere periode rechtvaardigen.

### Artikel 18: Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

### Artikel 19: Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de klachtencommissie.
2. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur van de Stichting.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Stichting Gedragcode Leidinggevenden”.
4. Het reglement treedt in werking op 1 juli 2003.

Versie: mei 2011