

# Klachtenregeling

## Stichting Evangelisch Meldpunt

### Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. Stichting:  
De Stichting Evangelisch Meldpunt.
- b. Deelnemer:  
Een bij de Stichting aangesloten kerkgenootschap, gemeente of organisatie.
- c. Leidinggevende:  
Hij of zij die vanuit zijn of 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:  
Het ten koste van degene(n) tot wie hij of zij in een vertrouwens- en/of gezagsrelatie staat, handelen, nalaten en/of nemen van een besluit door een leidinggevende die daartoe op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige wijze gebruik maakt van zijn of haar positie en/of bevoegdheden.
- g. Klachtencommissie:  
Onafhankelijk orgaan dat is ingesteld en in stand wordt gehouden door het bestuur van de Stichting en dat tot taak heeft de klachten te onderzoeken.
- h. Betrokkene:  
Een leidinggevende van een deelnemer tegen wie een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.

- i. Bevoegd gezag:  
De persoon die of het orgaan dat vertegenwoordigingsbevoegd is om beslissingen te nemen jegens een betrokkene.
- j. Meldpunt:  
Een door het bestuur van de Stichting ingesteld telefonisch meldpunt voor de eerste opvang van klachten over machtsmisbruik.
- k. Vertrouwenspersoon:  
Een door het bestuur van de Stichting benoemde persoon die een klager bijstaat indien en voor zover deze dit wenst en/of noodzakelijk acht.

## 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. 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.

8. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
9. 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.
10. Zowel het bestuur van de Stichting als de deelnemers stellen de klachtencommissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen.
11. 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. 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.
2. 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.
3. 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.

## 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 zo goed mogelijk gemotiveerd en gedocumenteerd 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 van de ontvangst en stelt de leden in de gelegenheid kennis te nemen van de inhoud 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.:
  - a. klager dient bij de klachtencommissie voor de tweede of volgende keer dezelfde klacht in tegen betrokkene;

- b. de klacht is niet of nauwelijks gemotiveerd, dan wel gedocumenteerd;
  - c. klager wenst zijn/haar identiteit niet aan betrokkene bekend te maken;
  - d. klager is reeds verwikkeld of verwikkeld geweest in een strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure tegen betrokkene;
  - e. De klacht is verjaard (zie art. 17);
  - f. de betrokkene is overleden.
5. Voor zover niet-ontvankelijkheid zou voortvloeien uit onvoldoende motivering of documentering van de klacht, 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 ambtelijk secretaris van) 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.
  7. Betrokkene wordt uitgenodigd om binnen een termijn van vier weken een (gemotiveerd en gedocumenteerd) schriftelijk verweer in te dienen.
  8. Van een (tijdig) ingediend verweerschrift wordt binnen een week na ontvangst daarvan een kopie naar de klager of diens gemachtigde gezonden.
  9. Alle stukken van zowel klager als beklaagde, dienen ten minste een week voor een mondelinge behandeling in het bezit te zijn van de klachtencommissie.

### **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 (zo mogelijk) binnen een termijn van 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.

### **Artikel 9 is vervallen**

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

1. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Ambtshalve of op verzoek kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
2. Verzoeken om:
  - a. Afzonderlijk gehoord te worden en/of
  - b. Getuigen ter mondelinge behandeling te doen horendienen 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 beknopt 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 stelt partijen in de gelegenheid 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 uitstellen. Van dit uitstel wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan.
3. Verder uitstel is alleen 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, wordt de behandeling voortgezet op de wijze als in de uitspraak vermeld.

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 betrokkene 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 (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 bevoegd gezag instemt 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: Voortijdige beëindiging van de klachtprocedure**

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingetrokken. Tijdens de mondelinge behandeling kan de intrekking ook mondeling geschieden.
2. Intrekking van de klacht kan in geval van:
  - a. Overlijden van betrokkene.
  - b. Overlijden van klager, tenzij de nabestaanden voortzetting van de procedure wensen.

### **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 dit dossier. 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 opgaaf 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 Evangelisch Meldpunt”.
4. De regeling treedt in werking op 15 juli 2020.