



## KLACHTENREGELING

Organisaties worden gevormd door mensen. COC Leiden doet er veel aan om ervoor te zorgen dat haar vrijwilligers en medewerkers correct optreden. Toch kan niet worden uitgesloten dat bezoekers, andere vrijwilligers en medewerkers of anderen zich onheus behandeld voelen.

Wie in een conflict belandt, een probleem met een medewerker of vrijwilliger van COC Leiden heeft of zich onheus behandeld voelt, probeert dit in eerste instantie zelf op te lossen met de betrokken medewerker of vrijwilliger. Daarbij kan ook een rol zijn weggelegd voor de coördinator van een betrokken werkgroep of van een bestuurslid.

Voor gevallen waarin een dergelijke aanpak zonder resultaat blijft of waarin de ernst van de situatie dermate duidelijk is dat een andere aanpak niet aan de orde kan zijn, heeft COC Leiden onderstaande klachtenregeling.

De klachtenregeling voorziet in het inschakelen van een vertrouwenspersoon, waarna de klacht behandeld kan worden door een vaste, onpartijdige klachtencommissie. De contactgegevens van de contactpersoon en van de samenstelling van de klachtencommissie zijn te vinden op de website van COC Leiden, [www.cocleiden.nl](http://www.cocleiden.nl).

Deze klachtenregeling komt overigens naast de overige regelingen van de vereniging. Dat betekent onder meer dat ze niet kan worden ingeroepen bij onenigheid over een besluit van het bestuur. In dergelijke gevallen geldt de regeling zoals vastgelegd in artikel 13 van het Huishoudelijk Reglement, zoals vastgesteld op 12 december 2005:

- Tegen bestuursbesluiten kan gemotiveerd bezwaar worden aangetekend bij het bestuur.
- Een eventueel daaropvolgend beroep dient te worden ingediend bij de Algemene Ledenvergadering van COC Leiden.

### Inleiding

Het bestuur is verantwoordelijk voor de implementatie van de klachtenprocedure en ziet erop toe dat hij goed wordt uitgevoerd.

- Mochten vrijwilligers, bezoekers, beroepskrachten of externen (bijvoorbeeld ouders van bezoekers) overtredingen signaleren, dan nemen zij in eerste instantie contact op met de vertrouwenspersoon van COC Leiden.
- De vertrouwenspersoon staat de melder te woord en onderzoekt wat de klacht is.
- De vertrouwenspersoon onderzoekt de behoefte van de melder.
- De vertrouwenspersoon onderzoekt wat de melder zelf al heeft gedaan, wat hiervan het resultaat was en of bemiddeling mogelijk en gewenst is.
- Indien de melder wil overgaan tot een klacht, dan adviseert de vertrouwenspersoon om deze klacht schriftelijk in te dienen bij de Klachtencommissie.
- De vertrouwenspersoon legt de klachtenprocedure zorgvuldig uit.
- Bij klachten waar een melding bij de politie wenselijk is kan de vertrouwenspersoon optreden als begeleider bij het aangifteproces.

### Artikel 1. Begripsbepaling

1. **Organisatie:** N.V.I.H. COC Leiden.
2. **Klachtencommissie:** commissie bedoeld als in artikel 3.
3. **Klager:** de persoon die een klacht heeft ingediend. Iedereen die binnen COC Leiden actief is, is verplicht om klachten of signalen van ongewenst en of niet toegestaan gedrag te melden. Dat betekent dat verschillende personen een klacht kunnen indienen: een (ex-)bezoeker, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)bezoeker, andere externen, een vrijwilliger, stagiair, een bestuurslid, beroepskracht of het gehele bestuur.
4. **Klacht:** klacht over gedragingen dan wel het nalaten van gedragingen van de aangeklaagde.



5. **Aangeklaagde:** de persoon tegen wie een klacht is ingediend. Dit kunnen de volgende personen zijn: een bezoeker, vrijwilliger, beroepskracht, stagiair, bestuurslid alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de organisatie.

## **Artikel 2. Taken vertrouwenspersoon inzake de klachtenregeling**

1. Het bestuur benoemt ten minste één vertrouwenspersoon die fungeert als aanspreekpunt bij klachten. De vertrouwenspersoon mag geen deel uitmaken van het bestuur.
2. De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor diegenen die met ongewenste gedragingen of uitingen zijn geconfronteerd.
3. De vertrouwenspersoon gaat samen met de klager na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.
4. Indien de klacht een strafbaar feit betreft, wijst de vertrouwenspersoon de klager altijd op de mogelijkheid van het doen van melding of aangifte bij de politie. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van melding of aangifte.
5. In het geval van seksueel misbruik of een ander strafbaar feit, licht de vertrouwenspersoon het bestuur in. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat er melding bij de politie gedaan wordt door de klager zelf of – met uitdrukkelijke toestemming van de klager – door het bestuur.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties die gespecialiseerd zijn in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen bereiken, kan hij of zij deze aanwijzingen doorspelen naar de Klachtencommissie.
8. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn of haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

## **Artikel 3. Instelling en taken Klachtencommissie**

1. Er is een Klachtencommissie die klachten onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.
2. De Klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen.
3. 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 zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn of haar taak als lid van de Klachtencommissie heeft beëindigd.

## **Artikel 4. Samenstelling Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bestaat uit drie onpartijdige leden, van wie ten minste een lid geen directe band heeft met de vereniging.
2. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het bestuur.
3. De Klachtencommissie moet dusdanig zijn samengesteld dat de leden voldoende deskundig worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het bestuur kunnen niet tegelijkertijd lid zijn van de Klachtencommissie.
5. De leden van de Klachtencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter.
6. De zittingstermijn van de leden van de Klachtencommissie bedraagt twee jaar. De leden zijn herbenoembaar.

## **Artikel 5. Indienen van een klacht**

1. De klager, hierbij al dan niet begeleid door de vertrouwenspersoon, dient de klacht in bij de Klachtencommissie.
2. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend.



3. Van een eventuele mondeling ingediende klacht wordt terstond door de Klachtencommissie een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij of zij een afschrift krijgt.
4. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de datum van indiening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend door de Klachtencommissie.
6. De klacht dient binnen drie maanden na de gedraging te worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie anders beslist.
7. Na ontvangst van de klacht deelt de Klachtencommissie het bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen 5 werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur met reden omkleed gemeld.

## **Artikel 6. Intrekken van de klacht**

1. Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingetrokken.
2. Indien de klager tijdens de procedure bij de Klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de Klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bestuur schriftelijk mee.

## **Artikel 7. Vooronderzoek**

1. De Klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting zoals bedoeld onder artikel 8.
2. Alle betrokkenen bij de organisatie zijn verplicht om desgevraagd door de commissie, zowel schriftelijk als mondeling, medewerking te verlenen aan het vooronderzoek.

## **Artikel 8. Hoorzitting**

1. De voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin de klager en aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat ten minste twee leden van de Klachtencommissie, onder wie de voorzitter, aanwezig zijn.
3. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding is.
4. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de Klachtencommissie anders bepaalt.
5. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde mag de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig zijn.
6. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
7. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, dit verslag bevat:
  - a. de namen en functies van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat gezegd is.
8. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter van de Klachtencommissie.

## **Artikel 9. Advies**

1. De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over een advies naar aanleiding van de hoorzitting.
2. De Klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bestuur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, mits met redenen omkleed door de Klachtencommissie aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde.
3. De Klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, aangeklaagde en het bestuur.



4. De Klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

## **Artikel 10. Beslissing op advies**

1. Binnen vijf weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, aangeklaagde en de Klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of men het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt. Ook deelt het bestuur mee of men naar aanleiding van dat oordeel voornemens is maatregelen te treffen, en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het schriftelijk advies van de Klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Het bestuur kan de volgende maatregelen treffen:
  - a. een schriftelijke berisping van de aangeklaagde
  - b. een tijdelijk pandverbod voor de aangeklaagde
  - c. (tijdelijke) ontheffing van de aangeklaagde van zijn/haar functie of taken binnen de organisatie
  - d. verwijdering van de aanklaagde als lid van de organisatie
  - e. het aanbieden van een andere functie aan de aanklaagde
  - f. rehabilitatie van de aangeklaagde
3. De beslissing als bedoeld onder 10.1 wordt door het bestuur genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing omtrent de te nemen maatregelen.

## **Artikel 11. Openbaarheid**

1. Het bestuur publiceert deze klachtenregeling op de website van de organisatie.
2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze klachtenregeling.

## **Artikel 12. Omgaan met vertrouwelijkheid**

1. De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met de klager of andere personen die een beroep op hem/haar doen of tot wie hij/zij zich richt. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen geheimhouding van hetgeen hem/haar bij de uitoefening van zijn/haar functie ter kennis komt (met uitzondering van het doen van aangifte van een strafbaar feit, als bedoeld in artikel 2 lid 5). Indien de onpartijdigheid van de vertrouwenspersoon in het geding komt, wordt zijn/haar taak overgenomen door een nader door het bestuur aan te wijzen persoon. Tevens zorgt het bestuur ervoor dat de documentatie en archivering van gegevens geschiedt in overeenstemming met het vertrouwelijke karakter ervan.
2. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de klager of andere persoon/personen schriftelijk toestemming geven tot het doorbreken van deze belofte tot geheimhouding, of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn.
3. Bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van de betrokken persoon om informatie aan derden te verstrekken, kan de vertrouwenspersoon zich pas ontheven achten van de belofte tot geheimhouding indien ten minste voldaan is aan alle acht hieronder genoemde punten:
  - a. Alles is in het werk gesteld de toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen.
  - b. De vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de geheimhouding.
  - c. Er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhouding om het probleem op te lossen.
  - d. Het is vrijwel zeker dat het niet doorbreken van de geheimhouding voor betrokkenen of voor derden aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren.
  - e. De vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat de doorbreking van de geheimhouding schade aan de betrokkenen of anderen in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.
  - f. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, zal de vertrouwenspersoon redenen om de geheimhouding te doorbreken met een ter zake kundige partij bespreken alvorens de geheimhouding te doorbreken.
  - g. De vertrouwenspersoon brengt betrokkene op de hoogte van het voornemen de geheimhouding te doorbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.



- h. Indien het doorbreken van de geheimhouding dit noodzakelijk maakt, verwijst de vertrouwenspersoon betrokkene onverwijld naar een andere aanspreekpunt binnen de organisatie en/of andere instantie.

### **Artikel 13. Vaststelling en wijziging van de klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van COC Leiden.

***Deze klachtenregeling treedt in werking op 12 november 2012.***

*Deze regeling is grotendeels gebaseerd op de klachtenregeling zoals opgenomen in de 'Gedragscode voor homojongerengroepen' van MOVISIE – Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkelingen uit juli 2008.*