

KLACHTENREGELING

Stichting Beheer & Toezicht i.z. seksueel misbruik in de R.-K. kerk in Nederland

Artikel 1

1. Onder bestuur wordt verstaan: het bestuur van de Stichting Beheer & Toezicht i.z. seksueel misbruik in de R.-K. kerk in Nederland (B&T)
2. Onder hoofd wordt verstaan: het hoofd van het Meldpunt Seksueel Misbruik RKK (Meldpunt).
3. Onder voorzitter wordt verstaan: de voorzitter van respectievelijk het Platform Hulpverlening, de Klachtencommissie en de Compensatiecommissie.
4. Onder Procedure Klachtencommissie wordt verstaan: Procedure Klachtencommissie Seksueel Misbruik in de R.-K. Kerk vastgesteld door het bestuur op 5 oktober 2011.
5. Onder procedure Compensatiecommissie wordt verstaan : Compensatieregeling R -K Kerk minderjarigen vastgesteld door het bestuur op 30 augustus 2012 of de Compensatieregeling R -K Kerk meerderjarigen vastgesteld door het bestuur op 1 maart 2012.
6. Onder een klacht wordt verstaan: een beklag over een gedraging verband houdend met het functioneren in relatie tot B&T van (een lid van) het bestuur, het hoofd, de voorzitters of een medewerker (al dan niet in loondienst) werkzaam onder de verantwoordelijkheid van B&T, het hoofd, of de voorzitters.
7. Onder het klachtenformulier wordt verstaan: het door het Meldpunt te verstrekken standaardformulier voor het indienen van een schriftelijke klacht.
8. Onder klachtenfunctionaris wordt verstaan: Een door het bestuur benoemde onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Artikel 2

1. Deze regeling is van toepassing op schriftelijk ingediende klachten over bejegening die niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld door de betrokken persoon tegen wie de klacht is gericht.
2. De klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ondertekend door de indiener bij het Meldpunt ingediend en bevat minimaal de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging en de persoon waartegen de klacht is gericht.
3. Deze regeling is van overeenkomstige toepassing op mondeling ingediende klachten die niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld.
4. Mondelinge klachten als bedoeld in lid 2 worden ambtshalve door het hoofd op schrift gesteld en geregistreerd met behulp van het klachtenformulier.
5. Deze regeling is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op de uitkomst van de Procedure Klachtencommissie en/of de Procedure Compensatiecommissie.

Artikel 3

1. De behandeling van een klacht over een gedraging van een medewerker geschiedt door het hoofd, of een van de voorzitters, zijnde de persoon onder wiens verantwoordelijkheid de medewerker zijn of haar werk verricht.
2. De behandeling van een klacht over een gedraging van een lid van het bestuur, het hoofd of een van de voorzitters geschiedt door een lid van het bestuur.
3. Indien de behandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld zoals omschreven in lid 1 of in lid 2 wordt de klacht door het bestuur ter bemiddeling voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.
4. De uitkomst van deze bemiddeling wordt door de klachtenfunctionaris gerapporteerd aan het bestuur.
5. Dit rapport bevat naast het klachtenformulier en het verslag van het horen van de klager tevens een advies over de afdoening van de klacht en eventuele conclusies die op basis van de onderzochte klacht getrokken kunnen worden.
6. Het bestuur besluit op basis van deze rapportage of en welke maatregelen moeten worden genomen aangaande de betrokken persoon tegen wie de klacht is gericht.
7. De registratie van de ingediende schriftelijke klachten en de afhandeling daarvan geschiedt door het hoofd.

Artikel 4

1. Het bestuur is niet verplicht de klachtenfunctionaris in te schakelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikel 2 is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager op basis van de Procedure Klachtencommissie bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager op basis van de Procedure Klachtencommissie bezwaar kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet verder in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. Degene die krachtens deze regeling belast is met de behandeling van de klacht de betrokken medewerk(s) een afschrift van het ingevulde klachtenformulier toekomen.
3. Degene die krachtens deze regeling belast is met de behandeling van de klacht wint de benodigde informatie in bij degene waarover wordt geklaagd en onderzoekt eventuele met de klacht verband houdende schriftelijke stukken.
4. De klager wordt door degene die krachtens deze regeling belast is met de behandeling van de klacht telefonisch of mondeling gehoord waarvan een verslag wordt gemaakt. Dit verslag wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het horen, toegezonden.

Artikel 6

De klachtenfunctionaris draagt er in voorkomend geval zorg voor dat de klager schriftelijk wordt geïnformeerd over de beoordeling van diens klacht door het bestuur.

Artikel 7

1. Indien op een bepaald moment tijdens de klachtenbehandeling blijkt dat de klager tevreden is gesteld over de wijze waarop met zijn klacht wordt omgegaan vervalt de verplichting tot het verder volgen van deze regeling.
2. Het staken van de verdere behandeling van de klacht om de in het vorige lid bedoelde reden wordt aan de klager schriftelijk bevestigd. Hiervan wordt melding gedaan aan het bestuur en de betrokken medewerker(s).

Artikel 8

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling B&T 2014".

Vastgesteld in de vergadering van het bestuur van B&T op 11 maart 2014.

Toelichting

Bejegening

Als u vindt dat iemand functionerend onder directe verantwoordelijkheid van B&T zich tegenover u niet juist heeft gedragen, kunt u een klacht indienen. Het gaat om de manier waarop u door B&T als klager, of als melder van seksueel misbruik bent bejegend, met andere woorden: hoe een functionaris van B&T zich gedraagt, hoe hij of zij u behandelt.

We geven voor de duidelijkheid een paar voorbeelden.

Stel, u schrijft een brief waarin u ons iets vraagt en u krijgt geen antwoord. Of u heeft het gevoel dat we u van het kastje naar de muur sturen. Of u vindt dat de medewerker met wie u overlegt, zich onbehouwen gedraagt of u onheus behandelt. Overigens, niet alleen medewerkers al dan niet in loondienst, maar ook leidinggevenden en bestuursleden vallen onder de klachtenregeling.

Bezwaar of klacht?

Om misverstanden te voorkomen: het gaat bij de klachtenregeling om bejegening, gedrag, en niet om besluiten waar u het niet mee eens bent. Ook daarvan een voorbeeld: u dient een klacht in wegens seksueel misbruik, maar deze wordt niet gegrond of niet ontvankelijk verklaard. Daartegen kunt u in voorkomend geval wel bezwaar maken.

Een klacht tegen gedrag of bejegening is dus iets anders dan een klacht wegens seksueel misbruik. Tegen een besluit van de Klachtencommissie kunt u bezwaar maken.

Om het even ingewikkeld te maken: het kan natuurlijk ook allebei. Als u vindt dat wij u onfatsoenlijk te woord staan als u belt om te vragen waarom de Klachtencommissie uw klacht niet gegrond heeft verklaard, dan kunt u bezwaar maken tegen het besluit van de Klachtencommissie én een klacht indienen over de manier waarop we u behandelen.

Klachtenformulier

Als u er met de betrokken persoon die u verkeerd heeft bejegend niet uit komt dan kunt u een formele klacht indienen. Als u een klacht wilt indienen, dan kunt u telefonisch bij het secretariaat een klachtenformulier aanvragen, of u kunt een formulier downloaden van onze website. U hoeft overigens geen formulier te gebruiken; ander papier mag ook, als u maar duidelijk maakt welke klacht u hebt en tegen wie die klacht gericht is. U kunt uw klacht uiteraard ook mondeling melden. Omdat het in de regeling alleen over schriftelijke klachten gaat, zetten wij -als u dat wilt- uw mondelinge klacht op papier, zodat die in behandeling kan worden genomen.

Hier kunt u het klachtenformulier invullen en vervolgens uitprinten.

Zorgvuldigheid

In de regeling ligt vast hoe uw klacht wordt afgehandeld. Er is van alles bedacht om voor grote zorgvuldigheid te zorgen. Indien nodig kan het bestuur een onafhankelijke klachtenfunctionaris benoemen die het bestuur over de klacht adviseert.