



Klachtenprocedure van de Nederlandse Zendingsraad

U wilt een klacht indienen?

Wendt u eerst tot de vertrouwenspersoon.

De NZR vindt het belangrijk dat de organisatie een veilige werk- en ontmoetingsplek is. Ongewenst gedrag wordt niet getolereerd.

Deze klachtenprocedure is bedoeld om aan personeelsleden, vrijwilligers en iedereen die betrokken is bij het netwerk van de Nederlandse Zendingsraad (NZR), duidelijkheid te geven over de mogelijkheden die er voor hen zijn als zij in een conflictsituatie zijn terecht gekomen of te maken hebben met grensoverschrijdend gedrag binnen het kader van de NZR. Het gaat daarbij om intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld, frauduleuze handelingen, en seksueel overschrijdend gedrag. Iedere klacht wordt door de NZR serieus genomen, en zorgvuldig verwerkt en geregistreerd.

Iedereen die een werk-gerelateerd contact heeft (gehad) met de NZR kan een klacht indienen. U kunt dan zowel mondeling als schriftelijk contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de NZR. Deze vertrouwenspersoon zal binnen 48 uur een bericht van ontvangst sturen en (daarna) contact met u opnemen.



Wilt u een klacht indienen omdat u heeft gezien of gehoord dat een ander te maken heeft met machtsmisbruik in relatie tot de NZR? Ook dan kunt u zich wenden tot de vertrouwenspersoon. U kunt alleen een formele klacht indienen voor een ander, als de ander daarmee akkoord gaat.

De vertrouwenspersoon, zal u, naar aanleiding van uw melding, eerstelijns opvang bieden en u helpen inzicht te krijgen in de situatie en na te denken over de te nemen stappen. Hierbij zijn uw rechten-, belangen- en wensen leidend.

Als u daartoe besluit, zal een klacht worden ingediend bij het bestuur van de NZR.

Hoe dien ik een klacht in bij het bestuur?

Indien u een klacht wilt indienen bij het bestuur, dan geldt:

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend, met vermelding van uw naam en het adres waarop u te bereiken bent. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

In de klacht vermeldt u om welke situatie(s) het gaat, wanneer het zich afspeelde, en met wie. Het kan daarbij gaan om handelingen of ongewenste situaties, mondelinge of schriftelijke opmerkingen, gesprekken, maar ook om e-mails of whatsapp berichten.

De vertrouwenspersoon kan u hierin helpen en ondersteunen.



De vertrouwenspersoon is gebonden aan geheimhouding, tenzij er sprake is van een wettelijk strafbaar feit.

Wat gebeurt er met de klacht?

Als u een schriftelijke klacht hebt ingediend bij het bestuur van de NZR, bevestigt dit bestuur binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Iedere ingediende klacht zal zeer serieus worden genomen en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd.

Na ontvangst van uw klacht, zal het bestuur in overleg met de vertrouwenspersoon een geschillencommissie samenstellen, die passend is bij de aard van de klacht en de betrokkenen bij de klacht. Deze geschillencommissie stelt dan een onderzoek in, waarin u en andere betrokkenen bij de klacht zullen worden gehoord. De commissie zal ook degene tegen wie u de klacht hebt ingediend horen. Op grond van dit onderzoek adviseert de geschillencommissie binnen een zo kort mogelijke tijd, maximaal 4 weken, het bestuur over de afhandeling van een klacht.

Het bestuur neemt binnen 4 weken na het uitbrengen van het advies een besluit en zal u hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

We willen u er nadrukkelijk op wijzen dat het mogelijk is om aangifte te doen bij de politie, bijvoorbeeld bij strafbare vormen van seksuele intimidatie (zoals aanranding en verkrachting), stalking, of geweld. Ook kan een (anonieme)



melding gedaan worden bij de politie om een dossier op te bouwen. De dader wordt dan niet vervolgd, maar er wordt wel een aantekening gemaakt.

NB

Indien u gebruik maakt van professionele hulp voor het indienen en behandelen van de klacht, worden de kosten daarvan niet door de NZR vergoed. In uitzonderlijke gevallen kan de NZR deze kosten wel vergoeden, maar dan slechts op advies van de vertrouwenspersoon en na goedkeuring door het bestuur van de NZR.

De inzet van de vertrouwenspersoon wordt bekostigd door de NZR.

Bijlage I

Definities

Klacht

Een ieder binnen en buiten de organisatie heeft het recht om over een handeling, nalatigheid, besluit of gedrag van de organisatie bij het bestuur een schriftelijke klacht in te dienen. Dit kan betrekking hebben op het handelen of gedrag van een medewerker, vrijwilliger of persoon die de NZR vertegenwoordigt, voor zover dit binnen de verantwoordelijkheid van de organisatie kan worden gerekend. Een klacht zal onderzocht worden door een door het bestuur aangestelde geschillencommissie en leiden tot een advies aan het bestuur voor het afhandelen van de klacht.

Klager

Degene die een klacht heeft of meent te hebben, zoals beschreven in dit document.

Aangeklaagde

Degene tegen wie een klacht is ingediend bij de vertrouwenspersoon of het bestuur.

Vertrouwenspersoon

De door het bestuur aangewezen persoon, die als eerste aanspreekpunt kan functioneren bij (vermoedens van) klachten met betrekking tot discriminatie, grensoverschrijdend gedrag, intimidatie en agressie, machtsmisbruik, geweld en pesten. De vertrouwenspersoon is geen deel van de NZR en kan gezien worden als een externe vertrouwenspersoon. Echter, de aangestelde vertrouwenspersoon is wel bekend met de visie, het doel en het werkveld van de NZR. De vertrouwenspersoon kan zo nodig informatie inwinnen of om advies vragen aan een deskundige. Maar dat gebeurt alleen indien degene die de klacht heeft gedaan daarvoor toestemming geeft (tenzij er sprake is van levensgevaar).



Geschillencommissie

Door het bestuur aangestelde geschillencommissie, die passend is bij de aard van de klacht en de betrokkenen bij de klacht en die belast is met de behandeling van formele klachten en het advies aan het bestuur hierover.

Bijlage II

Kwalificaties, karakteristieken, verwachtingen en taken van een vertrouwenspersoon

Er zijn twee vertrouwenspersonen, een man en een vrouw. Vertrouwenspersonen zijn vrijwilligers en professionals die deskundig zijn op het terrein van machtsmisbruik in de missionaire wereld en in geloofsgemeenschappen.

Kennis en vaardigheden:

De vertrouwenspersoon heeft kennis van:

- Relevante (sociale) wetgeving
- Individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenst gedrag of integriteitsschendingen.
- De organisatiestructuur en -cultuur.

Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon de volgende kwaliteiten:

- Heeft levenservaring
- Kan zich in anderen inleven
- Is zich bewust van gevoeligheden binnen een organisatie
- Heeft een evenwichtige persoonlijkheid
- Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie
- Kan omgaan met weerstand
- Is in staat om zich onafhankelijk op te stellen
- Snapt hoe organisaties werken
- Heeft voelsprietten voor interne (machts)verhoudingen
- Is toegankelijk en bereikbaar
- Begrijpt en spreekt de Engelse taal
- Is bereid tot regelmatig overleg met collega-vertrouwenspersonen
- Kan goed mondeling en schriftelijk communiceren en adviseren.

Een diploma van een relevante opleiding die geaccrediteerd is door de LVV of het CAOP is geen vereiste, maar toont wel aan dat iemand de juiste kennis heeft.

Taken

De vertrouwenspersonen zijn er voor de klager. Zij bieden de klager een luisterend oor. Iemand bij wie men in een veilige omgeving een verhaal kwijt kan over ongewenste ervaringen.

Men kan altijd contact zoeken met een vertrouwenspersoon, ook als er al eens eerder een gesprek is geweest. Het maakt niet uit of de situatie waar het om gaat al langer geleden was.

De vertrouwenspersoon denkt mee met de klager over de stappen die gezet kunnen worden en over de hulp die nodig is. Een vertrouwenspersoon lost de problemen niet op.

De behoeften en de belangen van de klager zijn leidend voor de vertrouwenspersonen. Wat met hen wordt besproken, blijft vertrouwelijk.

Aan de inzet van de vertrouwenspersonen zijn voor degene die de klacht uit, geen kosten verbonden.

Wanneer de situatie daar aanleiding toe geeft, kan een vertrouwenspersoon extra taken hebben. Denk aan helpen bij het indienen van een klacht of doorverwijzing naar een specifieke instantie of hulpverlener.

De vertrouwenspersoon denkt mee over de eventuele publiciteit in deze situatie

Voorbeelden van taken van een vertrouwenspersoon zijn:

- Klagers opvangen die te maken krijgen met ongewenst gedrag, beoordelen of de klacht bij het juiste loket is terecht gekomen
- Klagers adviseren over situaties met betrekking tot ongewenst gedrag
- Klagers opvangen, begeleiden, adviseren en doorverwijzen. Indien wenselijk een gesprek tussen benadeelde en veroorzaker voorbereiden en begeleiden

- De klager ondersteunen en begeleiden bij het indienen van een klacht bij het NZR bestuur en de daarop volgende behandeling daarvan
- Nazorg verlenen aan de klager over ongewenst gedrag
- Het bestuur adviseren met betrekking tot het samenstellen van de geschillencommissie.
- Informatie en voorlichting geven aan werknemers over hun rol binnen de organisatie
- Een anonieme registratie bijhouden van klachten en daarover jaarlijks rapporteren aan werkgever/bestuur.

Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van de functie de volgende bevoegdheden:

- Het voeren van gesprekken
- Het begeleiden bij het indienen van een klacht, gedurende de klachtenbehandeling en daarna
- Het bemiddelen, of het zoeken naar een persoon die kan bemiddelen, tussen de klager en de aangeklaagde, alleen op verzoek van de klager
- Het ondersteunen van de klager bij het doen van aangifte bij de politie als het vermoeden van een strafbaar feit bestaat
- Het verwijzen van de klager naar hulpverleningsinstanties
- Het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne en/of externe deskundigen
- Toegang tot alle geledingen van de NZR.

Welke richting er ook wordt gekozen, de vertrouwenspersoon zal steeds de handelswijze bepalen in overleg en met instemming van de klager.