



## **IN ALLE ZORGVULDIGHEID**

### **DEEL 3**

nota ongewenste omgangsvormen  
zoals

seksueel misbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie,

daarin integraal inbegrepen de klachtenregeling ongewenste omgangsvormen  
met een onafhankelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen  
voor Geloven-in-de-Buurt

van

het Kerkgenootschap Leger des Heils  
het samenwerkingsverband Geloven-in-de-Buurt  
de vereniging Leger des Heils Scouting

versie: definitief

datum: 14 juli 2021

## **0. LEESWIJZER**

Deze notitie betreft het beleid inzake ongewenste omgangsvormen binnen het Kerkgenootschap Leger des Heils (KG), het samenwerkingsverband Geloven-in-de-Buurt (GidB) en de vereniging Leger des Heils Scouting (LS).

Deze notitie vormt een drieluik met de notities “In alle zorgvuldigheid, deel 1”, inzake ongewenste omgangsvormen binnen de Stichting Leger des Heils Welzijns- & Gezondheidszorg (W&G) en de Stichting Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering (LJ&R) en “In alle zorgvuldigheid, deel 2”, inzake ongewenste omgangsvormen binnen de Stichting Leger des Heils Dienstverlening (DV), de Stichting Leger des Heils Fondsenwerving (FW) en de Stichting Leger des Heils ReShare (RS).

De notities worden afgekort als respectievelijk IAZ1, IAZ2 en IAZ3.

IAZ2 en IAZ3 zijn geschreven en goedgekeurd ruim een jaar na de goedkeuring en invoering van IAZ1. Inmiddels heeft het Leger des Heils zich verder ontwikkeld, zijn nieuwe termen gangbaar geworden en nieuwe inzichten ontstaan. IAZ1 blijft gewoon van kracht, maar waar IAZ2 of IAZ3 daarop een aanvulling bieden, gelden de laatste. Dit betreft met name:

- verdere integratie van het werk door vertrouwenspersonen vanuit W&G, LJ&R, DV, FW en ReShare in de regio (regiovertrouwenspersonen) (IAZ2);
- het instellen van een hoofdkwartiervertrouwenspersoon, die werkt ten behoeve van alle werknemers en vrijwilligers werkzaam op het Hoofdkwartier Leger des Heils (IAZ2);
- het opzetten van een systeem van Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen (IAZ3).

## **1. IN ALLE ZORGVULDIGHEID**

Het Leger des Heils gelooft dat mensen geschapen zijn naar Gods beeld en gelijkenis, dat ze mogen leven van Gods liefde en dat mensen in deze wereld zullen leven naar Gods bedoeling. Dat is de goede boodschap die door het Leger des Heils wordt verkondigd en gevierd.

Tegelijk ziet het Leger des Heils ook, dat mensen in deze wereld in de knel komen en kwetsbaar als ze zijn, aan de zelfkant van het leven terecht kunnen komen. Mensen die dan om hulp en ondersteuning bij het Leger des Heils aankloppen, worden, al naar gelang de aard van de hulp die nodig is, geholpen door Geloven-in-de-Buurt of het professionele maatschappelijk werk van het Leger des Heils.

Om die boodschap te verkondigen en te vieren en ondersteuning, hulp en zorg te kunnen bieden zetten leden van het Leger des Heils zich in en wordt een beroep gedaan op werknemers, vrijwilligers en overige betrokkenen<sup>1</sup>.

Het Leger des Heils wil officieren, leden, werknemers, vrijwilligers en overige betrokkenen zo goed mogelijk faciliteren om dit te kunnen doen. Dat betekent ook dat zij in veilige omstandigheden en niet aangedaan door ongewenste omgangsvormen, zoals seksueel misbruik, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie hun werk kunnen doen. Het is daarom van groot belang dat preventiemaatregelen genomen worden om de ongewenste omgangsvormen te voorkomen en te beteugelen

Tegelijk beseft het Leger des Heils, dat ondanks de sterke en positieve motivatie van officieren, leden, werknemers, vrijwilligers en overige betrokkenen ook binnen het Leger des Heils ongewenste omgangsvormen (kunnen) voorkomen. Het is dan van belang dat wanneer

---

<sup>1</sup> Voor definitie zie hoofdstuk 3.

het toch gebeurt, mensen daarover kunnen spreken, in alle zorgvuldigheid en dat in scheefgegroeide situaties recht wordt gedaan aan slachtoffers. Deze regeling biedt daarvoor handvatten om dat te doen binnen KG, GidB en LS.

Deze regeling betreft alle ongewenste omgangsvormen tussen officieren, leden, werknemers, vrijwilligers en overige betrokkenen bij Leger des Heils Kerkgenootschap, Geloven-in-de-Buurt en Scouting. Naast hetgeen in deze notitie is geregeld ten aanzien van ongewenste omgangsvormen, geldt voor officieren, heilssoldaten en adherenten hetgeen voor hen geregeld is ten aanzien van ongewenste omgangsvormen in de voor hen geldende Orders & Reglementen<sup>2</sup>.

Voor andere klachten dan klachten op het gebied van ongewenste omgangsvormen geldt binnen KG en GidB een aparte klachtenregeling<sup>3</sup>.

Voor wat betreft misstanden in de organisatie met maatschappelijke impact is er een aparte Klokkenuitdrukkingsregeling<sup>4</sup>.

## 2. KADER

The Salvation Army wereldwijd heeft zich in diverse publicaties uitgesproken tegen seksuele exploitatie en seksueel misbruik.<sup>5</sup> Met name na de recente eeuwwisseling is meer en meer het besef doorgedrongen, dat dit voortdurende aandacht vraagt, zowel in de opvang van slachtoffers als in de preventie. Door het Internationaal Hoofdkwartier in Londen wordt erop aangedrongen dat elk territorie hierop beleid ontwikkelt en actie onderneemt. Deze notitie is een uitwerking daarvan.

Verder heeft het Leger des Heils in Nederland zich onder meer in het verband van de Raad van Kerken verplicht te werken aan een Veilige Kerk<sup>6</sup>. Dat geldt voor allen die zich inzetten binnen de organisatie. Zij moeten hun taak zo veilig als mogelijk is kunnen doen.

Daarnaast is het Leger des Heils als werkgever niet alleen uit eigen motivatie maar ook op grond van wetgeving verplicht ervoor te zorgen dat werknemers zo veilig als mogelijk is hun werk kunnen doen.

Zo wordt in deze notitie uitwerking gegeven aan de Arbowet, waarvan de meest recente versie te vinden is via <https://www.arboportaal.nl> danwel via <https://wetten.overheid.nl>.

Op grond van de Arbowet, dient de werkgever een beleid te voeren dat gericht is op voorkoming en indien dat niet mogelijk is, beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Hieronder worden factoren verstaan die in de arbeidssituatie stress kunnen veroorzaken.

---

<sup>2</sup> Orders & Reglementen (O&R) zijn de interne 'kerkjuridische' bepalingen van The Salvation Army / het Leger des Heils, die internationaal worden vastgesteld door de Generaal van het Leger des Heils. Er zijn O&R voor diverse groepen en aanstellingen binnen het Leger des Heils. De tekst van deze O&R kan indien nodig worden opgevraagd via het Veldsecretariaat, adres zie bijlage 2.

<sup>3</sup> < Titel en jaar toevoegen >

<sup>4</sup> Zie hoofdstuk 4.

<sup>5</sup> Op het moment van publicatie van deze notitie zijn dat onder andere: Orders & Regulations for Officers; O&R for soldiers and adherents; International Positional Statements on 'Sexism' and on 'Modern Slavery & Human Trafficking' (<https://www.salvationarmy.org/isjc/ips>); Child Protection: Policy Framework

([https://issuu.com/salvationarmyihq/docs/final\\_child\\_protection\\_policy\\_summa?e=3192995%2F68904191](https://issuu.com/salvationarmyihq/docs/final_child_protection_policy_summa?e=3192995%2F68904191))

<sup>6</sup> Zie bijlage 1

Onder deze factoren vallen seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie, samengevat als ongewenste omgangsvormen.

In het kader van de zorg voor een zo groot mogelijke veiligheid, een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid en het bevorderen van het welzijn bij of in verband met de arbeid zorgt de werkgever ervoor dat de werknemer zoveel mogelijk wordt beschermd tegen seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie en de nadelige gevolgen daarvan.

Onderdeel van voorkomen en opvangen van de gevolgen van ongewenste omgangsvormen is de inzet van vertrouwenspersonen bij wie mensen hun verhaal kwijt kunnen en een klachtenregeling.

### **3. DEFINITIES**

#### Leger des Heils

Deze nota en de daarin opgenomen klachtenregeling heeft betrekking op het Kerkgenootschap Leger des Heils, het samenwerkingsverband Geloven-in-de-Buurt en de vereniging Leger des Heils Scouting. Deze maken deel uit van het Leger des Heils in Nederland.

#### Werkingsgebied

Deze nota en de daarin opgenomen klachtenregeling is van toepassing op officieren, leden, werknemers, vrijwilligers en overige betrokkenen bij het Kerkgenootschap Leger des Heils, het samenwerkingsverband Geloven in de Buurt en de vereniging Leger des Heils Scouting. Deze maken onderdeel uit van het Leger des Heils in Nederland.

Officieren van het Leger des Heils worden in hun levensonderhoud voorzien door Kerkgenootschap Leger des Heils. Werknemers zijn doorgaans in dienst van DV of W&G en gedetacheerd naar KG, GidB of LS. Daarom wordt voor officieren en werknemers in deze nota waar nodig ook verwezen naar de voor hen geldende regelingen.

#### Officieren

Officieren zijn heilssoldaten, die na hun opleiding tot officier een Verbond (Convenant) met het Leger des Heils hebben gesloten, waarin zij zichzelf ter beschikking stellen om God en het Leger des Heils te dienen op de plek waar zij door de Legerleiding worden gesteld. Voor officieren geldt hetgeen voor hen geregeld is in de voor hen van toepassing zijnde Orders & Reglementen van het Leger des Heils, alsmede hetgeen in aanvulling daarop in deze nota is beschreven inzake ongewenste omgangsvormen.

#### Leden

Leden zijn mensen die lid zijn van Kerkgenootschap Leger des Heils als heilssoldaat, jongsoldaat, adherent of geregistreerd vriend. Voor elke vorm van lidmaatschap geldt een eigen toelatingsprocedure.

Voor deze leden geldt hetgeen voor hen geregeld is in de voor hen van toepassing zijnde Orders & Reglementen van het Leger des Heils, alsmede hetgeen in aanvulling daarop in deze nota is beschreven inzake ongewenste omgangsvormen.

#### Werknemers

Werknemers zijn diegenen die op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst zijn van een van de entiteiten van het Leger des Heils. In deze notitie zijn daaraan gelijkgesteld, leerling-werknemers, stagiaires, zij die door middel van een uitzendovereenkomst of detacheringsovereenkomst werkzaam zijn in opdracht van KG,

GidB, LS en ervaringsdeskundigen die een arbeidsrelatie hebben met een van de entiteiten van het Leger des Heils.

#### Vrijwilligers

Onder vrijwilligers<sup>7</sup> wordt in deze nota verstaan, mensen die een getekende vrijwilligersovereenkomst hebben binnen KG, GidB of LS.

#### Overige betrokkenen

Binnen KG, GidB en LS zijn mensen op allerlei andere manieren actief betrokken bij het Leger des Heils anders dan als officier, lid, werknemer of vrijwilliger. Dit zijn bijvoorbeeld bezoekers van samenkomsten, gasten, en deelnemers aan een club voor ouderen of voor kinderen en jongeren. Hier is een grote mate van variatie in. In deze notitie worden zij 'technisch' samengevat onder de term 'overige betrokkenen'. Let wel, in de Klachtenregeling<sup>8</sup> heeft de term 'betrokkenen' een eigen betekenis. Zie onder.

#### Directie GidB

GidB heeft een directie. Deze directie wordt hier aangeduid als directie GidB.

#### Regio-officier

Binnen KG/GidB zijn er zeven regio's. Elke regio wordt geleid door een regio-officier. De regio-officiëren ressorteren onder de directie GidB.

#### Klachtencommissie

De onafhankelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen Geloven-in-de-Buurt, die door directie GidB is ingesteld<sup>9</sup>.

#### Klager

Een lid, werknemer, vrijwilliger of overige betrokkene die in overeenstemming met dit reglement een klacht indient bij de Klachtencommissie van GidB.

#### Beklaagde

Een lid, werknemer, vrijwilliger of overige betrokkene tegen wie in overeenstemming met dit reglement een klacht met betrekking tot ongewenste omgangsvormen is ingediend.

#### Klacht

Een klacht in overeenstemming met dit reglement door een lid, een werknemer, een vrijwilliger of overige betrokkene binnen het kader van (activiteiten van) KG, GidB of LS ondervonden ongewenste omgangsvormen als genoemd in onderstaande paragraaf 'Begrippen'.

#### Vertrouwenspersoon

Een persoon die als zodanig is benoemd door de directie GidB en die daarvoor is opgeleid. Een vertrouwenspersoon verleent ondersteuning een klager bij klachten aangaande ongewenste omgangsvormen. Binnen de regio's van KG en GidB zijn een aantal Geloven-in-de-Buurt-vertrouwenspersonen (gvp) ongewenste omgangsvormen actief.<sup>10</sup> Binnen W&G, LJ&R, DV en RS zijn regiovertrouwenspersonen (rvp) en landelijke vertrouwenspersonen actief.

---

<sup>7</sup> Leden doen ook vrijwilligerswerk. Hier duidt vrijwilligers op mensen die 'van buiten' het Leger des Heils, binnen het Leger des Heils vrijwilligerswerk doen. Men kan spreken van 'externe vrijwilligers'.

<sup>8</sup> Zie hoofdstuk 8 en verder.

<sup>9</sup> Ten aanzien van officieren geldt een eigen klachtenregeling volgens de voor hen geldende O&R. Daarom worden bij Klager, Beklaagde en Klacht officieren niet genoemd. Zie hoofdstuk 5 en 8.

<sup>10</sup> Voor details over de aanstelling, zie paragraaf 5.2.

### Directbetrokkenen

Dit zijn in de klachtenregeling<sup>11</sup> de klager en beklagde, de raadslieden van klager en beklagde. Ingeval klager naast de raadsman wordt bijgestaan door een vertrouwenspersoon, wordt deze ook tot de directbetrokkenen gerekend.

### Betrokkenen

Dit zijn in de klachtenregeling<sup>12</sup> alle anderen die bij de behandeling van de klacht betrokkenen, zoals getuigen en deskundigen. Zie ook de definitie van "Overige betrokkenen".

### Uitspraak

Het besluit van de directie GidB op het door de commissie uitgebrachte advies.

### Medezeggenschap

Op landelijk niveau is medezeggenschap voor werknemers van W&G/LJ&R belegd bij de Centrale Ondernemingsraad van W&G/LJ&R en voor werknemers van DV en RS bij de Ondernemingsraad van DV / RS.

Officieren hebben voor overleg met de directie van GidB de Officieren Overleg Groep (OOG).

Officieren op retraite hebben de gemeenschap van Officieren Op Retraite (OOR) die overlegt met de directie van GidB

## **4. BEGRIPPEN**

### Seksueel misbruik in pastorale relaties

Binnen KG en GidB wordt onder seksueel misbruik verstaan:

'Misbruik van macht en vertrouwen door degene die een aanstelling of benoeming heeft dan wel een functie of bevoegdheden uitoefent binnen Kerkgenootschap Leger des Heils / Geloven in de Buurt, in een pastorale relatie of in een relatie die een betrokkene uit hoofde van deze aanstelling, benoeming, functie of bevoegdheden onderhoudt, in de vorm van seksuele handelingen of toespelingen op of uitnodigingen tot seksueel contact dan wel van ander intimiderend gedrag, alles al dan niet onder druk van geheimhouding.'<sup>13</sup>

Deze definitie heeft betrekking op ieder die binnen de context van KG / GidB een positie bekleedt waarmee hij macht of gezag over anderen kan uitoefenen. Daarbij wordt in deze omschrijving seksueel misbruik in deze relaties gedefinieerd als misbruik van die macht of dat gezag.

Dit wordt hier samengevat als seksueel misbruik in pastorale relaties. Daarbij dient te worden bedacht dat 'pastorale relaties' in dit geval in de meest brede zin moet worden opgevat. Het gaat dan bijvoorbeeld om een officier ten opzichte van een korpslid, een plaatselijk officier ten opzichte van een betrokkene bij het korps, een missionair werker ten opzichte een bezoeker van een Geloven-in-de-Buurt vestiging, een koordinator ten opzichte van een koorlid of een jongerenwerker ten opzichte van een kind of jongere.

Het Leger des Heils is aangesloten bij de SMPR. Op de website van de SMPR<sup>14</sup> wordt hier een uitgebreide toelichting op gegeven.

---

<sup>11</sup> Zie hoofdstuk 8 en verder.

<sup>12</sup> Idem.

<sup>13</sup> Definitie overgenomen van de Protestantse Kerk in Nederland en qua terminologie aangepast aan de Leger des Heils context.

<sup>14</sup> [www.smpr.nl](http://www.smpr.nl)

## Arbo-wet

Naast deze meer ‘kerkelijke’ definitie van seksueel misbruik wordt het begrip ‘ongewenste omgangsvormen’ kader van de Arbo-wet gehanteerd.

In deze notitie wordt in overeenstemming met de Arbowet onder ongewenste omgangsvormen verstaan: psychosociale arbeidsbelasting door

- direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie;
- agressie en geweld;
- pesten
- discriminatie.

## Seksuele intimidatie

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd, zulks onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, maar ook om aanranding en verkrachting. Onder de definitie valt ook seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen over het werk afhangt van verrichte seksuele diensten.

## Agressie en geweld

Onder agressie en geweld vallen gebeurtenissen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.

Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van (non-)verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, verwonden, met een wapen dreigen, mensen belemmeren het vertrek te verlaten). Het kan ook gaan om psychisch geweld (bedreigen, intimideren, discrimineren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen).

In een beoordelingsgesprek wordt een medewerker gewezen op zijn niet goed functioneren. Hij wordt niet in een hogere loonschaal geplaatst. Het enkele feit dat iemand geen loonsverhoging krijgt, valt niet onder intimidatie of pesten. Wel is van belang hoe het gesprek verloopt en de boodschap wordt gebracht. Als dit op agressieve en intimiderende wijze gebeurt valt dit wel onder ongewenste omgangsvormen.

Hierbij is ook inbegrepen intimidatie en intimiderend gedrag anders dan seksuele intimidatie.

## Pesten

Bij pesten gaat het om vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere collega's gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten op het werk is de herhaling van die gedragingen in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging.

Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Veelal is het doel van de dader om opzettelijk een ander persoon te kwetsen en te vernederen.

### Discriminatie

Discriminatie, oftewel het direct respectievelijk indirect onderscheid maken, wil zeggen dat iemand op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt behandeld, is of zou worden behandeld, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte. Of dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een bepaalde seksuele geaardheid of met een handicap of chronische ziekte bijzonder treft.

Van discriminatie is geen sprake als het voor de uitvoering van het werk noodzakelijk is onderscheid te maken en dit door de organisatie aannemelijk kan worden gemaakt. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het alleen maar aanstellen van alleen vrouwelijke werknemers of vrijwilligers in een opvang voor vrouwen.

Aan werknemers die in dienst komen van het Leger des Heils, stelt het Leger des Heils de eis van een christelijke levensovertuiging. Het Leger des Heils maakt dan inderdaad onderscheid op grond van godsdienst zoals bedoeld in artikel 5 lid 1 onder a. van de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB), welk onderscheid evenwel is toegelaten op grond van artikel 5 lid 2 onder a. Diverse malen is dit getoetst bij wat toen nog heette de Commissie Gelijke Behandeling (thans College voor de Rechten van de Mens). Telkens heeft de Commissie geoordeeld dat het Leger des Heils terecht een beroep doet op AWGB, artikel 5, lid 2, onder a. (Stand van zaken, 20-11-2020)

### Ongeoorloofd en ongewenst

Wat ongeoorloofde intimiteiten, agressie en discriminatie zijn is bij wet helder geregeld. Te denken valt aan aanranding en verkrachting. Dat geldt zowel ten aanzien van volwassenen als ten aanzien van jongeren en kinderen. Wanneer hier sprake van is, wordt altijd politie / justitie ingeschakeld door het Leger des Heils.

Wat betreft ongewenste intimiteiten is er een grijs gebied. Vuistregel is dan, dat er niet altijd een absolute norm is, maar wel dat de beleving van het slachtoffer uitgangspunt is.

### Klokkenluidersregeling

Voor meldingen bij een vermoeden van een misstand met betrekking tot de organisatie waar een betrokkene bij in dienst is, geldt een eigen regeling, die onderscheiden is van deze notitie. Dit is de zogenoemde Klokkenluidersregeling. Voor W&G/LJ&R is die als bijlage gevoegd bij de statuten van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg.<sup>15</sup> Voor DV is dat een aparte regeling.<sup>16</sup> Dit betekent dat medewerkers in dienst van W&G en/of DV, gebruik kunnen maken van de voor hen geldende regeling.

Beide regelingen hebben een eigen vertrouwenspersoon voor klokkenluiders en dat is in beide gevallen het Hoofd van de Stafafdeling Kwaliteit, Compliance & Internal Audit W&G/LJ&R.

Beide regelingen geven als definitie van een vermoeden van een misstand: "een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een misstand met betrekking tot de organisatie waar betrokkene werkzaam is en waarbij een maatschappelijk belang in het geding is, in verband

<sup>15</sup> Te vinden in Kwaliteitshandboek raadpleegbaar via Intranet

<sup>16</sup> Goedgekeurd bestuur DV 11-01-2011 en instemming OR-DV 02-03-2011.



met: (i) een (dreigend) strafbaar feit; (ii) een (dreigende) schending van regels; (iii) een gevaar voor de volksgezondheid, de veiligheid of het milieu; (iv) een (dreiging van) bewust onjuist informeren van publieke organen; (v) een (dreigende) verspilling van maatschappelijke/collectieve middelen; of (vi) (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over deze feiten.”

Officieren en leden van het Leger des Heils kunnen een klacht indienen volgens de hiërarchische lijn. In het uiterste geval kan een beroep worden gedaan op het Internationaal Hoofdkwartier.<sup>17</sup>

## 5. VERTROUWENSPERSONEN

### 5.1 Geloven-in-de-Buurt Vertrouwenspersonen

#### Benoeming

De directie GidB benoemt ten minste vier Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen.

De benoeming gebeurt voor een periode van vier jaar en kan ten hoogste tweemaal met een periode van vier jaar verlengd worden.

Een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon kan zijn:

- een officier (op retraite);
- een vrijwilliger, die lid is van of betrokken is bij het Leger des Heils; het gaat in dit geval een onbezoldigde functie; of
- een werknemer van een van de Stichtingen van het Leger des Heils; de aanstelling van een dergelijke werknemer kan alleen geschieden na verkregen toestemming van de directie waar deze medewerker onder valt:
  - de Regio-officier, indien het een gedetacheerde medewerker uit een van de Leger des Heils Stichtingen betreft;
  - de Regiodirectie van W&G, indien het een niet-gedetacheerde werknemer van W&G betreft;
  - de directie van de betreffende Stichting, indien het niet-gedetacheerde werknemer van een andere Stichting van het Leger des Heils betreft;het gaat in dit geval een taak binnen de reguliere functie.

Ten minste helft van het aantal Geloven-in-de-buurt vertrouwenspersonen is vrouw.

Maximaal de helft van het aantal is een officier.

Bij voorkeur een van de officieren is een officier op retraite.

Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen oefenen hun taak uit als vertrouwenspersoon voor officieren, leden, vrijwilligers, werknemers en overige betrokkenen van KG, GidB en LS, met uitzondering van het Hoofdkwartier Leger des Heils<sup>18</sup>.

Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen vormen samen één team en maken een onderlinge taak- en/of gebiedsverdeling, zodanig dat voor alle vestigingen van GidB een vertrouwenspersoon beschikbaar is.

---

<sup>17</sup> Zie ook: <https://www.salvationarmy.org/ihq/whistleblowing>

<sup>18</sup> Voor het Hoofdkwartier als geheel wordt door directie DV een eigen vertrouwenspersoon aangesteld. Zie IAZ2.

De Geloven-in-de-buurt vertrouwenspersonen werken nauw samen met de landelijke vertrouwenspersonen van W&G / LJ&R, welke ook voor DV en RS actief zijn.

### Taken en bevoegdheden

De Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen hebben de volgende taken:

- Beschikbaar zijn voor officieren, leden, werknemers, vrijwilligers en overige betrokkenen die een vertrouwenspersoon willen consulteren en eventuele doorverwijzing.
- Meedenken en adviseren over een mogelijke aanpak of een mogelijke oplossing van het onderwerp/knelpunt.
- Indien mogelijk ervoor zorgdragen dat bemiddeling plaatsvindt.<sup>19</sup>
- Informatie verstrekken en adviseren over het (wel of niet) indienen van een klacht.
- Begeleiding bij het indienen van een klacht en tijdens de klachtenprocedure.
- Verlenen van nazorg.
- Het bijdragen aan voorlichting en publiciteit met betrekking tot ongewenste omgangsvormen en het bieden van ondersteuning op het gebied van voorlichting.
- Het bijhouden van een geanonimiseerde registratie van meldingen ten behoeve van het uit te brengen jaarverslag van GidB.
- Het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van beleid rondom terugdringing van ongewenste omgangsvormen.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de directie GidB.

### Toegankelijkheid

De Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen zijn bereikbaar via een speciaal telefoonnummer en ieder een eigen vertrouwenspersonen e-mailadres. Deze worden gepubliceerd in landelijke interne publicaties en intranet.

Tevens maken Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen zich bekend door middel van een folder en/of poster.

Daarenboven bezoeken Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen vestigingen van Geloven-in-de-buurt in hun regiogebied, om zichzelf bekend te maken en om voorlichting te geven.

Tijdens de onboarding worden nieuwe werknemers en vrijwilligers op de hoogte gebracht van de aanwezigheid van Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen.

### Verantwoording

De Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen functioneren binnen de taakomschrijving onafhankelijk.

Indien de Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersoon een officier of heilssoldaat / adherent is, heeft deze in de hier genoemde aangelegenheden een eigenstandige onafhankelijke verantwoordelijkheid, waarop de hiërarchisch meerdere geen zeggenschap heeft en de vertrouwenspersoon niet kan overrulen.

De Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen worden functioneel ondersteund door of namens de Landelijk manager HR van W&G / LJ&R en kunnen de manager HR van DV en RS consulteren.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Een vertrouwenspersoon bemiddelt niet zelf. Dit past niet bij de aard van de functie, waar de vertrouwenspersoon staat naast een slachtoffer.

Ten minste eenmaal per jaar hebben Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen op eigen initiatief werkoverleg met de directie GidB, en indien nodig met de (landelijke) managers HR van W&G/LJ&R respectievelijk DV / RS. In dit overleg doen de Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen geanonimiseerd verslag van de werkzaamheden, bespreken ontwikkelingen op het gebied van ongewenste omgangsvormen en adviseren de directie GidB.

### Vertrouwelijkheid en verschoningsrecht

De Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen zijn gehouden aan vertrouwelijkheid over de hun in de uitoefening van hun functie ter kennis gekomen feiten die de privacy van een lid, werknemer, vrijwilliger of overige betrokkene die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen kunnen schaden. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van de (het) betreffende officier, lid, werknemer, vrijwilliger of overige betrokkene kan hiervan worden afgeweken. Deze plicht tot vertrouwelijkheid vervalt niet nadat een vertrouwenspersoon niet meer als zodanig werkzaam is.

De Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen hebben - mutatis mutandis, wanneer geen werknemer in de strikte zin van het woord - recht op bescherming tegen benadeling, zoals bedoeld voor OR-leden conform artikel 21 WOR.

Aan de Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen komt het interne, binnen de organisatie van kracht zijnde, recht van verschoning toe.

Hetgeen hier geschreven staat over vertrouwelijkheid en verschoningsrecht geldt, voor zover wettelijke bepalingen niet anders bepalen.

### Faciliteiten

- De Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen kunnen – voor het zo goed mogelijk vervullen van de taak – gesprekken voeren met klagers binnen en buiten de gebouwen van het Leger des Heils.
- De Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen kunnen in het kader van de taak besluiten gesprekken te voeren met anderen dan de klagers die zich tot hen wenden.
- De Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen worden in de gelegenheid gesteld zich ten behoeve van een melding of klacht te oriënteren op algemene zaken betreffende het Leger des Heils, als ook op specifieke zaken die met een melding of klacht te maken hebben.
- Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen kunnen externe deskundigen raadplegen. Zij doen dit alleen na overleg met en met instemming van directie GidB. Een en ander brengt met zich mee dat hier in voorkomende gevallen budgettaire ruimte voor wordt vrijgemaakt.
- De Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen ontvangen voor hun werk als vertrouwenspersoon, een mobiele telefoon, die bereikbaar is via een landelijk telefoonnummer dat via Intranet en diverse Leger des Heils media wordt gepubliceerd.
- Gelegenheid tot en bekostiging van adequate vorming en scholing na overleg met en met instemming van directie GidB. Zie ook par. 5.3.
- Ondersteuning vanuit het Stichtingsbureau W&G/LJ&R.
- Vertrouwenspersonen die geen werknemer in actieve dienst zijn, ontvangen een passende onkostenvergoeding.

---

<sup>20</sup> Dat betekent dat landelijk manager HR van W&G/LJ&R ook betrokken is bij het beleid inzake ongewenste omgangsvormen binnen Geloven-in-de-Buurt. Voor deze constructie is gekozen, opdat er eenduidigheid is in ondersteuning en uitvoering van beleid.

Voor vertrouwenspersonen die werknemer in actieve dienst zijn is dit een taak binnen hun reguliere werkuren.

### Funciecriteria en competenties

#### *Kennis*

Kennis van het beleid binnen het gehele Leger des Heils op het gebied van ongewenste omgangsvormen en veilig werken.

Daarenboven heeft een vertrouwenspersoon kennis van hetgeen binnen kerken en christelijke organisaties is beschreven en geregeld inzake ongewenste omgangsvormen, zoals 'seksueel misbruik in pastorale relaties'.

#### *Zelfstandigheid*

De functie wordt zelfstandig ingevuld. Een ruime mate van vindingrijkheid en initiatief is nodig bij de oplossing van problemen op het gebied van ongewenste omgangsvormen, met name bij adviseringen en voor het stellen van prioriteiten.

#### *Sociale vaardigheden*

Een grote mate van tact, goed kunnen luisteren, invoelend- en analytisch vermogen, zijn nodig in de contacten met verschillende partijen in complexe overlegsituaties met betrokkenen, waarbij zorgvuldig omgegaan moet worden met zeer emotioneel- en privacygevoelige informatie, weerstanden moeten worden overwonnen en tegengestelde, uiteenlopende belangen overbrugd moeten worden. Stimuleren en controleren zijn van belang bij het bewaken van de voortgang van klachtafhandeling en voor beleidsadvisering.

#### *Risico's, verantwoordelijkheid en invloed*

Door onjuist optreden kan materiële en immateriële schade optreden aan personen in en buiten de organisatie en aan de organisatie.

Een vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen moet zeer zorgvuldig omgaan met de verkregen informatie.

#### *Uitdrukkingsvaardigheid*

De functie vereist een goede mondelinge en schriftelijke vaardigheid om problematiek, adviezen, aanbevelingen en beleidsnotities zowel naar betrokkene als het management over te brengen. Een vertrouwenspersoon houdt dossiers bij en verzorgt eenmaal per jaar een verslag waarbij de anonimiteit gewaarborgd is.

#### *Oplettendheid*

Oplettendheid en nauwkeurigheid zijn van belang bij het analyseren van de problemen, bij (beleids)adviserende werkzaamheden, het signaleren en rapporteren van knelpunten en voor het correct registreren van ontvangen meldingen.

#### *Inconveniënten*

Psychische belasting bestaat door het gewetensvol omgaan met gevoelige informatie in de contacten met conflicterende partijen, die vaak tegengestelde meningen en belangen hebben en door het omgaan met emotionaliteit van zowel medewerkers of vrijwilligers die klagers zijn van ongewenste omgangsvormen als beklagden. Gewetensnood of gewetensconflicten kunnen ontstaan wanneer een officier, lid, werknemer, vrijwilliger of overige betrokkene bij GidB niet wil dat er actie wordt ondernomen op een informele klacht. Dit vloeit voort uit de geheimhoudingsplicht van de vertrouwenspersoon.

#### *Overige functie-eisen*

Geduld, objectiviteit, integriteit en representativiteit ten behoeve van in- en externe contacten zijn vereist, terwijl op correcte wijze met zeer vertrouwelijke informatie moet

worden omgegaan; volharding en doorzettingsvermogen zijn nodig voor het bevorderen van klachtenafhandeling en het stimuleren van de bekendheid over het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen.

### *Relaties*

Een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon die zelf afkomstig is uit de kring van het Leger des Heils kan goed onderscheid maken tussen de interne relaties en de rol van vertrouwenspersoon.

Een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon weet dat hij zich moet terugtrekken als hij door familiale of andere relaties bij een casus betrokken is

## **5.2 Scholing en (behoud van) aanstelling**

Door de Leger des Heils Academie wordt in overleg met de landelijk manager HR W&G / LJ&R een externe opleiding geselecteerd of in overleg met een aanbieder op maat samengesteld, die voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en de eisen van het Leger des Heils.<sup>21</sup>

Een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon wordt alleen aangesteld als deze de genoemde opleiding met goed gevolg heeft voltooid, of als de afspraak wordt gemaakt dat deze opleiding binnen een jaar na aanstelling zal zijn voltooid. Is een jaar na aanstelling de opleiding nog niet afgerond, dan vervalt automatisch de aanstelling, tenzij directie GidB besluit dat er zwaarwegende redenen zijn om de aanstelling niet te laten vervallen.

Tweemaal per jaar wordt door of namens de landelijk manager HR W&G / LJ&R een vakgroep-overleg voor vertrouwenspersonen bijeengeroepen. In dit vakgroep-overleg vindt na- en bijscholing plaats alsmede intervisie.

Van een vertrouwenspersoon die in een kalenderjaar geen van deze vakgroep-overleggen heeft bijgewoond vervalt de aanstelling, tenzij de vertrouwenspersoon kan aantonen dat dit gebeurd is door overmacht, zoals ziekte of het moeten bijwonen van een uitvaart.

Indien voor een tweede achtereenvolgende kalenderjaar een vertrouwenspersoon geen van de vakgroep-overleggen bijwoont, vervalt de aanstelling sowieso.

## **5.3 Verhouding Geloven-in-de-buurt vertrouwenspersonen, landelijke vertrouwenspersonen en landelijke adviesgroep**

Een officier zal zich in de regel eerst wenden tot zijn Regio-officier of leidinggevende.

Een lid, werknemer, vrijwilliger of overige betrokkene die een klacht heeft inzake ongewenste omgangsvormen zal zich in de regel eerst wenden tot zijn korpsofficier, missionair werker, regio-officier, leidinggevende of contactpersoon.

Mocht een klager en degene bij wie deze de melding doet, er samen niet uitkomen, zal de klager zich in de regel eerst wenden tot een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon.

Mochten klager en de Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon er samen niet uit komen, dan kan de klager zich wenden tot een landelijk vertrouwenspersoon van W&G / LJ&R.

---

<sup>21</sup> De vertrouwenspersonen volgen bij voorkeur een opleiding die het mogelijk maakt zich te laten registreren als een "LVV erkend vertrouwenspersoon".

In voorkomende situaties kan een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon een casus overdragen aan een landelijk vertrouwenspersoon van W&G / LJ&R, mits de klager daartoe toestemming heeft gegeven. Dit kan bijvoorbeeld in die situatie waarin de grootte van de casus tijd en of mogelijkheden van een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon te boven gaat, of wanneer geen van de Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen onbevangen de casus kunnen behandelen.

Wanneer een melding gedaan wordt bij de korpsofficier / missionair werker / regio-officier / leidinggevende / contactpersoon betreft deze de Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon bij de melding voor advies en begeleiding, doch uitsluitend als de klager daar toestemming voor heeft gegeven.

Wanneer een klager zich (bij voorbaat) niet veilig voelt bij de korpsofficier / missionair werker / regio-officier / leidinggevende / contactpersoon dan kan de klager zich zonder restricties rechtstreeks wenden tot een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon. Dat laatste is zeker het geval wanneer korpsofficier / missionair werker / regio-officier / leidinggevende / contactpersoon de (vermeende) dader is van seksueel misbruik jegens de klager.

Omdat binnen Geloven-in-de-Buurt mensen actief zijn, die onder diverse 'regimes' vallen, zijn daarmee ook diverse regelingen van kracht. Bij de keuze van de te volgen route is het 'regime' van de (vermeende) dader leidend.

Op het moment van schrijven van deze notitie zijn de volgende routes te onderscheiden:

- Voor officieren gelden de Orders & Reglementen die voor hen van toepassing zijn op dit punt. In principe wordt een klacht tegen een officier ingediend bij de Chef-Secretaris.
- Een klacht tegen een officier, heilssoldaat of adherent wordt ingediend bij de Veldsecretaris, die vervolgens de voor de onderhavige situatie geldende Orders & Reglementen volgt.
- Voor werknemers van W&G / LJ&R die werkzaam zijn binnen Geloven-in-de Buurt geldt de regeling zoals beschreven in 'In alle zorgvuldigheid', deel 1. Met dien verstande dat indien gebruik wordt gemaakt van de daarin opgenomen klachtenregeling en de klachtencommissie een aanbeveling doet aan de Raad van Bestuur van W&G / LJ&R, deze daarop pas een besluit neemt, nadat deze de directie van Geloven-in-de-buurt gehoord heeft.
- Voor werknemers van DV / RS die werkzaam zijn binnen Geloven-in-de Buurt respectievelijk binnen het Kerkgenootschap<sup>22</sup> geldt de regeling zoals beschreven in 'In alle zorgvuldigheid', deel 2. Met dien verstande dat indien gebruik wordt gemaakt van de daarin opgenomen klachtenregeling en de klachtencommissie een aanbeveling doet aan de directie van DV, deze daarop pas een besluit neemt, nadat deze de directie van Geloven-in-de-buurt respectievelijk de Chef-Secretaris<sup>23</sup> gehoord heeft.
- Voor leidinggevenden bij Scouting en Avonturenclubs geldt ook de landelijke regeling van Scouting Nederland.
- Voor alle anderen geldt de regeling zoals beschreven in het vervolg van deze notitie, 'In alle zorgvuldigheid', deel 3.

Indien een Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersoon onzeker is over de te volgen route raadpleegt deze de Veldsecretaris of de landelijk manager HR van W&G.

---

<sup>22</sup> Een beperkt aantal werknemers is vanuit DV niet gedetacheerd naar Geloven-in-de-Buurt, maar formeel alleen naar Kerkgenootschap.

<sup>23</sup> Voor de werknemers die formeel alleen naar Kerkgenootschap zijn gedetacheerd, wordt overleg gepleegd met de Chef-Secretaris.

Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen kunnen zich voor collegiale consultatie wenden tot de landelijke vertrouwenspersonen W&G / LJ&R.

## **6. PREVENTIE**

### Opleiding en onboarding

Het onderwerp voorkomen van en omgaan met ongewenste omgangsvormen en seksueel misbruik is een van de vakken in de opleiding tot en nascholing van officieren, missionair werkers en andere leiders van korpsen en andere (geloofs)gemeenschappen binnen GidB.

Tijdens de inwerkperiode van nieuwe werknemers wordt aandacht besteed aan ongewenste omgangsvormen, zowel het voorkomen daarvan als wat te doen als een werknemer daarmee wordt geconfronteerd.

Ongewenste omgangsvormen zijn als thema een onderdeel van de introductie cursus voor vrijwilligers.

Jeugdwerkers die met kinderen en jongeren aan de slag zullen gaan dienen te beschikken over de juiste VOG en zijn verplicht hierover een door de Leger des Heils aangeboden cursus te volgen, voordat zij als jeugdwerker aan de slag gaan, ofwel dat te doen binnen een jaar na hun aanstelling.

### Gedragcode

Voor werknemers is een gedragscode ontwikkeld, die is opgenomen in het Leger des Heils Paspoort voor werknemers. Elke nieuwe werknemer ontvangt dit Paspoort bij indiensttreding. Voor vrijwilligers is een gedragscode ontwikkeld, die is opgenomen in het Leger des Heils Kompas voor vrijwilligers. Elke nieuwe vrijwilliger ontvangt dit Kompas bij aanvang van de vrijwilligerswerkzaamheden.

Paspoort en Kompas zijn altijd opvraagbaar bij het bureau van de regio, via de afdeling HR of de regio-officier.

De algemene gedragscode voor vrijwilligers kan voor bepaalde delen van het werk nader worden uitgewerkt. Dat geldt met name in jeugdwerk en scouting.

Voor groepen de ressorteren onder LS gelden ook de regels van Scouting Nederland op dit punt.

### Bespreekbaar maken

Belangrijk onderdeel van preventie is het openlijk bespreekbaar maken van het thema ongewenste omgangsvormen.

Korpsofficieren bespreken dit thema regelmatig in Pastorale Raad en/of Korpsraad en/of andere ter zake doende gremia. Aanbevolen wordt ten minste eens in de twee jaar.

Leidinggevendenden zetten het thema ongewenste omgangsvormen regelmatig op de agenda van hun teambespreking. Aanbevolen wordt ten minste eens in de twee jaar.

Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersonen bezoeken korpsen en andere Geloven-in-de-buurt vestigingen in hun regiogebied om zichzelf en hun werk als vertrouwenspersoon bekend te maken en het thema ongewenste omgangsvormen aan de orde te stellen.

In bijeenkomsten en besprekingen met vrijwilligers is ongewenste omgangsvormen ten minste een keer per twee jaar één van de thema's.

### Signalering

In al de genoemde settingen wordt aan alle betrokkenen duidelijk gemaakt, dat zij ook een eigenstandige verantwoordelijkheid hebben en mogen nemen in het signaleren van ongewenste omgangsvormen, niet alleen ten opzichte van zichzelf maar ook ten opzichte van anderen.

Met name in het jeugdwerk dienen jeugdwerkers alert te zijn. Bij een vermoeden van seksueel misbruik of huiselijk geweld in de thuissituatie bespreken zij dit met hun leidinggevende. In voorkomende gevallen kunnen leidinggevende en jeugdwerker hierover rechtstreeks een Geloven-in-de-buurt-vertrouwenspersoon consulteren.

Waar nodig wordt de hulp ingeroepen van professionele werkers in jeugdzorg / jeugdbescherming van het Leger des Heils en kan een melding worden gedaan via de Meldcode van de overheid. De procedure hieromtrent staat beschreven in een apart protocol.<sup>24</sup>

## **7. INTERIM KORPSLEIDER**

Indien een Leger des Heils-korps of andere geloofsgemeenschap binnen Geloven-in-de-Buurt geconfronteerd wordt met een melding van seksueel misbruik door de korpsofficier, de missionair werker of degene die de geloofsgemeenschap leidt, zal door directie GidB passende maatregelen worden genomen tegen degene die beschuldigd wordt van seksueel misbruik, conform de regeling(en) waar de (vermeende) dader onder valt. Tot deze maatregelen wordt ook gerekend het (tijdelijk) vrijstellen van werkzaamheden.

Daarnaast zal door directie GidB zo spoedig mogelijk een 'interim-korpsleider' worden aangesteld, naar analogie van de gemeentebegeleider zoals beschreven door de SMPR<sup>25</sup>, maar dan aangepast aan de Leger des Heils situatie<sup>26</sup>. De 'interim-korpsleider' legt verantwoording van zijn werkzaamheden af aan de RO van de betreffende regio. Het betreft een tijdelijk aanstelling.

De taken van deze interim-korpsleider zijn:

- zorgen dat recht wordt gedaan aan de benadeelde (slachtoffer);
- zorgen dat recht gedaan wordt aan de emoties en ontredde van de (korps)gemeenschap;
- ondersteuning bij te volgen procedures;
- de Pastorale Raad, Korpsraad, leidersgroep van een gemeenschap ondersteunen bij het doen voortgaan van korps-/gemeenschapsactiviteiten;
- en op den duur de (korps)gemeenschap voorbereiden op volgende stappen in de toekomst, waaronder het aanstellen van een nieuwe korpsofficier of leider van de geloofsgemeenschap.

---

<sup>24</sup> Is een uitwerking van dit beleidsdocument.

<sup>25</sup> Lenny van den Brink-'t Hart & Winifred Razenberg, Winifred "Ga er maar aan staan! Handboek voor gemeentebegeleiders SMPR" (2<sup>e</sup> druk), Utrecht: SMPR, 2020.

<sup>26</sup> Hans Blom, "Uit de pas. Een essay over de mogelijkheden en onmogelijkheden van gemeentebegeleiding in een Leger des Heilskorps na een melding van seksueel misbruik in een pastorale relatie", 2 november 2020



Hiertoe worden binnen het Leger des Heils een aantal mensen opgeleid om deze taak indien nodig uit te kunnen voeren.

## **8. GELOVEN-IN-DE-BUURT KLACHTENCOMMISSIE INZAKE ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN**

Voor officieren, heilssoldaten en adherenten geldt de klachtenprocedure zoals die in de voor hen geldende Orders & Reglementen van toepassing zijn op dit punt.

Wanneer een (vermeende) dader van seksueel misbruik een heilssoldaat of adherent is kan de Veldsecretaris besluiten gebruik te maken van onderstaande regeling.

Voor een werknemer van W&G / LJ&R respectievelijk DV/ FW / Reshare gelden de klachtenregelingen zoals die beschreven zijn in "In alle zorgvuldigheid" deel 1 respectievelijk deel 2. Beide klachtenregelingen zijn nagenoeg gelijk en maken gebruik van dezelfde klachtencommissie.

Is de (vermeende) dader van seksueel misbruik geen officier, heilssoldaat, adherent of werknemer van welk onderdeel van het Leger des Heils dan ook, dan wordt onderstaande klachtenprocedure gevolgd.

Wanneer tegen een persoon een klacht is ingediend, kan de leidinggevende of de directie waar deze onder valt tijdelijke, passende arbeidsrechtelijk maatregelen nemen, wanneer de situatie daar om vraagt.

### De Geloven-in-de-Buurt Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen

1. Door de directie Geloven-in-de-Buurt (GidB) wordt een onafhankelijke Geloven-in-de-Buurt Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen ingesteld, in het vervolg van deze regeling kortweg aangeduid als 'Klachtencommissie'.

### Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen bestaat uit drie personen: een voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter wordt aangesteld door directie GidB.
3. Een lid wordt voorgedragen door het OOG, die daartoe overlegt met het OOR.
4. Een lid wordt eveneens aangesteld door directie GB.
5. Een van de leden is een officier (op retraite).
6. Ten minste de voorzitter óf één van de twee leden is geen lid van het Leger des Heils.
7. Een van de leden is secretaris van de Klachtencommissie. Dit wordt in onderling overleg bepaald.
8. Het postadres van het secretariaat luidt: "Secretaris Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen Geloven-in-de-Buurt, kantoor van de Veldsecretaris, Postbus 3006, 1300 EH Almere."
9. Post aan de Klachtencommissie wordt door het kantoor van de Veldsecretaris altijd ongeopend doorgezonden naar het secretariaat van de Klachtencommissie.
10. Na ontvangst van de eerste post van een klager kan de secretaris aan de klager laten weten hoe deze voortaan rechtstreeks aan de Klachtencommissie kan schrijven / e-mailen.

### Taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie

1. Het staat de Klachtencommissie vrij een ieder te horen en alle benodigde informatie in te winnen voor zover zij dat nodig acht voor haar oordeelsvorming.
2. De Klachtencommissie kan interne en externe deskundigen raadplegen en/of inschakelen.

3. De Klachtencommissie kan gevraagd en ongevraagd advies geven om een voorlopige voorziening te treffen:
  - a. indien sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie;
  - b. indien dit voor de voortgang van het onderzoek noodzakelijk wordt geoordeeld.
4. De Klachtencommissie oordeelt over de al dan niet ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht en adviseert ten aanzien van de te nemen maatregelen.

#### Wraking en verschoning

1. De leden van de Klachtencommissie mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend. Klager en/of beklagde kan in dit geval een lid van de Klachtencommissie of de gehele Klachtencommissie wraken. Een verzoek tot wraking dient deugdelijk te zijn gemotiveerd. Leden van de Klachtencommissie kunnen zich verschonen.
2. De Klachtencommissie oordeelt over een wrakingsverzoek. Ingeval van wraking en/of verschoning wordt de plaats van het betreffende lid van de Klachtencommissie ingenomen door een andere deskundige. Een wrakingsverzoek van een lid van de Klachtencommissie of de gehele Klachtencommissie wordt gemotiveerd toe- of afgewezen. Indien een klager of aangeklaagde het niet eens is met de toe- of afwijzing van de wraking kan hij de directie GidB verzoeken een extern deskundige hier een finaal oordeel over te laten uitspreken.

#### Vergoeding

1. Leden van de Klachtencommissie ontvangen een passende (onkosten)vergoeding.

### **9. INDIENEN VAN EEN KLACHT**

1. Een klacht wordt schriftelijk aanhangig gemaakt door de klager bij de Klachtencommissie, waarbij gebruik wordt gemaakt van het vastgesteld klachtenformulier (bijlage bij deze nota).
2. In de schriftelijke klacht beschrijft de klager zijn klacht, vermeldt hij de naam van beklagde en de periode waarbinnen een en ander heeft plaatsgevonden. Eveneens wordt een beschrijving gegeven van de door de klager al ondernomen stappen.
3. De schriftelijke klacht dient vertrouwelijk, persoonlijk en in een gesloten envelop gezonden te worden aan te worden aan het hierboven genoemde adres.

### **10. NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT**

1. De Klachtencommissie neemt geen klacht in behandeling indien zij betrekking heeft op een gedraging
  - a. die geen betrekking heeft op de begrippen zoals gesteld in paragraaf 4;
  - b. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze paragraaf is behandeld; en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn die hernieuwde behandeling rechtvaardigen;
  - c. die als klacht tegelijk aan een andere klachtinstantie binnen de organisatie is voorgelegd en behandeld wordt;
  - d. waarover een klacht wordt ingediend door een klager die langer dan een jaar geleden uit dienst is getreden, van wie zijn lidmaatschap heeft of is beëindigd of waarmee een andersoortige samenwerking werd beëindigd;
  - e. die langer dan twee jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij het gaat om een klacht met betrekking tot seksueel geweld / seksuele intimidatie en/of een klacht waarvan de Klachtencommissie beslist dat deze alsnog behandeld dient te worden. In laatstgenoemde situatie valt de klacht buiten elke

- vorm van verjaring indien de feiten en omstandigheden dit naar het oordeel van de Klachtencommissie rechtvaardigen; de Klachtencommissie dient haar beslissing dienaangaande te motiveren;
- f. waartegen door de klager, in een andere op de inhoud van de klacht van toepassing zijnde interne procedure, bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - g. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - h. waarvan het gewicht kennelijk onvoldoende is dan wel het belang van klager te gering is; dit naar het oordeel van de Klachtencommissie; de Klachtencommissie motiveert haar beslissing dienaangaande.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Klachtencommissie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.
  3. Wanneer de klacht nog niet aan de vereisten in paragraaf 9 voldoet kan de Klachtencommissie klager in de gelegenheid stellen zijn klacht aan te vullen binnen een door de Klachtencommissie gestelde termijn.
  4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## **11. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT**

1. De secretaris bevestigt de klager per omgaande en in ieder geval binnen zes werkdagen de ontvangst van de klacht.
2. De secretaris stelt de directie GidB binnen een week na ontvangst van de klacht vertrouwelijk op de hoogte dat een klacht is binnengekomen met uitsluitend de vermelding van de namen van klager en aangeklaagde.
3. De directie GidB stelt vertrouwelijk de betreffende regio-officier op de hoogte, tenzij de directie GidB besluit dat er zwaarwegende redenen zijn om dit niet te doen.
4. De secretaris doet de Klachtencommissie de klacht vertrouwelijk toekomen.
5. Bij het onderzoeken van een klacht door de Klachtencommissie kan deze een beroep doen op het secretariaat van de Veldsecretaris / directie GidB die de Klachtencommissie op haar verzoek van informatie kan voorzien, zoals adressen / contactgegevens van personen die door de Klachtencommissie worden gehoord. Daarbij kan indien nodig ook een beroep worden gedaan op de landelijk manager HR van W&G/LJ&R.
6. De Klachtencommissie onderzoekt of de klacht van klager ontvankelijk is volgens het klachtenreglement. De Klachtencommissie kan in het kader hiervan met klager een verkennend gesprek (hoorzitting) voeren.
7. Klager kan zich bij alle hoorzittingen van de Klachtencommissie laten bijstaan door een raadsman/raadvrouw of een vertrouwenspersoon, doch bij voorkeur niet een familielid, directe collega of leidinggevende.
8. Aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een raadsman/raadvrouw of enige andere persoon naar keuze van aangeklaagde, bij voorkeur niet een collega, leidinggevende of familielid. Een vertrouwenspersoon van het Leger des Heils biedt geen ondersteuning aan aangeklaagde.
9. Klager en/of aangeklaagde kunnen een beroep doen op directie GidB indien hij/zij ondersteuning behoeft én hij/zij zelf niet in genoemde vormen van ondersteuning kan voorzien. Een klager en aangeklaagde worden niet ondersteund door één en dezelfde persoon.
10. Hoorzittingen van klager, aangeklaagde en mogelijke getuigen vinden in principe apart, buiten elkaars aanwezigheid, plaats
11. Bij niet-ontvankelijkheid van de klacht zal de Klachtencommissie klager en de directie GidB hierover, met redenen omkleed, berichten.
12. Bij ontvankelijkheid nodigt de Klachtencommissie klager uit voor een eerste hoorzitting.
13. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard door de Klachtencommissie krijgt beklagde bericht van het feit dat een klacht tegen hem is ingediend. Met de directie GidB wordt

overlegd op welke wijze beklaagde hierover wordt geïnformeerd en vervolgens wordt beklaagde uitgenodigd voor een eerste hoorzitting.

14. Na genoemd hoor en wederhoor kan de Klachtencommissie besluiten, al dan niet op verzoek van klager en beklaagde, derden/getuigen te horen.
15. De Klachtencommissie kan de directie GidB naar aanleiding van het verloop van het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen, indien en voor zover dit in het belang van het onderzoek is of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.
16. Indien gewenst of noodzakelijk organiseert, na de benodigde ronden van hoor- en wederhoor van klager en aangeklaagde, de Klachtencommissie een inzage ten behoeve van klager en aangeklaagde in het door de Klachtencommissie opgebouwde dossier, tenzij naar het oordeel van de Klachtencommissie zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten. Deze inzage vindt voor klager en beklaagde separaat plaats onder begeleiding van de secretaris van de Klachtencommissie of door een andere door de Klachtencommissie aangewezen persoon. Het dossier kan niet voorafgaande aan de inzage toegezonden of tijdens de inzage gedupliceerd worden. Na de inzage krijgen klager en aangeklaagde de gelegenheid bij de Klachtencommissie te reageren op het door de Klachtencommissie verzamelde materiaal.
17. Van elke hoorzitting wordt verslag opgemaakt. Dit wordt met of zonder kanttekeningen voor akkoord getekend door de gehoorde persoon en behoort vanaf dat moment tot het dossier van de Klachtencommissie.
18. De Klachtencommissie kan besluiten de hoorzittingen op te nemen. De opnames blijven in het bezit van de Klachtencommissie en worden na sluiting van het dossier vernietigd.
19. De Klachtencommissie kan gebruik maken van alle relevante informatie.
20. De Klachtencommissie zal een klacht zo spoedig mogelijk, binnen een termijn van zes weken, afhandelen, een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat. Indien de termijn van zes weken niet kan worden gehaald, wordt dit, met redenen omkleed, aan klager, beklaagde en directie GidB meegedeeld, alsmede de termijn waarbinnen het rapport wordt uitgebracht.
21. Na de hoorzittingen spreekt de Klachtencommissie een oordeel uit over de gegrondheid van de klacht in een rapport aan de directie GidB. De Klachtencommissie adviseert tevens over mogelijk te nemen maatregelen. Wanneer de Klachtencommissie haar rapport aan de directie GidB overhandigt, stelt zij klager en beklaagde hiervan in kennis.
22. Klager en beklaagde hebben recht op inzage van het deel van het rapport dat uitsluitend geeft over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht. De directie GidB draagt hiervoor zorg.
23. Bij de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie gelden de volgende beginselen:
  - a. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
  - b. Meerdere klachten over één persoon zullen worden gevoegd.
  - c. De Klachtencommissie kan bij klager en beklaagde nagaan, in elke fase van de klachtenprocedure, of alternatieve vormen van geschiloplossing, zoals bemiddeling of mediation mogelijk is. Klager en beklaagde beslissen zelf of zij hier hun medewerking aan verlenen. Tijdens bemiddeling of mediation houdt de Klachtencommissie de klacht aan. Na beëindiging van de bemiddeling of mediation bericht klager de Klachtencommissie of de klacht wordt ingetrokken.
  - d. Tot het moment van indiening van de rapportage door de Klachtencommissie aan de directie GidB kan een klager de klacht intrekken.
  - e. De privacy van betrokkenen wordt zo veel mogelijk beschermd.
  - f. Derden/getuigen werkzaam binnen het Leger des Heils worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
  - g. Leden van, werknemers, vrijwilligers en overige betrokken bij Kerkgenootschap / Geloven-in-de-Buurt zijn verplicht gehoor te geven aan oproepen van de Klachtencommissie.

- h. Een ieder die in de klachtenprocedure wordt of is betrokkenen, dient geheimhouding te betrachten ten aanzien van al hetgeen zij of hij in verband met de behandeling van de klacht verneemt.
- i. De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
- j. De originele verslagen van hoorzittingen en andere bescheiden blijven tijdens het klachtonderzoek in beheer van de Klachtencommissie.
- k. Na afloop van het klachtonderzoek wordt het hele dossier inclusief de verslagen van de hoorzittingen door de Klachtencommissie aan de directie GidB overhandigd, tenzij de Klachtencommissie zwaarwegende bezwaren daartegen heeft. In dat geval zal de Klachtencommissie de directie GidB hiervan in kennis stellen

## **12. RAPPORTAGE EN ADVIES DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. De Klachtencommissie brengt binnen zes weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, schriftelijk rapport uit aan de directie GidB. Indien de termijn van zes weken niet kan worden gehaald, wordt dit, met redenen omkleed, aan klager, beklagde en directie GidB meegedeeld, alsmede de termijn waarbinnen het rapport wordt uitgebracht. De termijn kan met maximaal drie weken worden overschreden.
2. Het rapport van de Klachtencommissie omvat in ieder geval onderstaande punten:
  - a. de gegevens van klager en beklagde en de hiërarchieke dan wel functionele relatie ten opzichte van elkaar;
  - b. de inhoud van de klacht;
  - c. de gronden alsmede feiten of omstandigheden waarop de klacht ontvankelijk is verklaard;
  - d. de gronden alsmede feiten of omstandigheden waarop de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard.
  - e. de (organisatorische) feiten en/of omstandigheden die naar het oordeel van de Klachtencommissie mede bepalend staan geweest in het ontstaan en/of voortduren van de gedraging(en) die onderwerp van de klacht zijn geweest.
3. Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft kan het advies tevens bevatten:
  - a. een advies aan de directie GidB inzake te nemen maatregel of sanctie binnen de ter zake geldende wettelijke bepalingen en indien van toepassing Orders & Reglementen van het Leger des Heils;
  - b. een advies over het nazorgtraject.

## **13. BESLUIT DOOR DIRECTIE GELOVEN-IN-DE-BUURT**

1. Binnen veertien dagen nadat de Klachtencommissie haar rapport heeft uitgebracht, zendt de directie GIDB een schriftelijk gemotiveerde beslissing aan klager, beklagde, de Klachtencommissie en de regio-officier, waarbij wordt aangegeven in welke mate het advies van de Klachtencommissie al dan niet wordt gevolgd. De directie GidB kan, mits gemotiveerd, afwijken van het advies van de Klachtencommissie.
2. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan aan beklagde een maatregel worden opgelegd. Tevens kunnen voor klager maatregelen worden vastgesteld waarbij een veilige werkomgeving wordt gecreëerd.
3. Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van de directie GidB, kan deze zich buiten het Leger des Heils wenden tot de burgerlijk rechter.

## **14. GEHEIMHOUDINGSPLICHT**

1. De leden van de Klachtencommissie en voorts allen die bij de behandeling van de klachtenprocedure zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen.

## **15. VERSLAGLEGGING**

1. De Klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 maart aan de directie GidB schriftelijk verslag uit over haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. De rapportage geschiedt zonder vermelding van persoonlijke gegevens en is niet herleidbaar tot personen.

## **16. KLACHTENDOSSIERS**

1. De dossiers met betrekking tot een klachtenprocedure worden vijf jaar na het daarin gegeven advies uit het archief van het secretariaat van de Klachtencommissie verwijderd en vernietigd.

## **17. OVERIGE BEPALINGEN**

1. Geen enkel officier, lid, betaalde medewerker, vrijwilliger, vertrouwenspersoon, intern lid van een Klachtencommissie of overige betrokkene van het Leger des Heils zal in zijn positie binnen het Leger des Heils worden geschaad, omdat hij of zij, op welke wijze dan ook, betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling. Dit beginsel is niet van toepassing indien ten aanzien van een beklagde na een gegronde verklaring een maatregel wordt getroffen.
2. In het geval dat de Klachtencommissie van mening is dat sprake is van het indienen van een bewust valse klacht, zal de Klachtencommissie de directie GidB daarvan in kennis stellen. De Klachtencommissie is niet bevoegd dit nader te onderzoeken

## **18. VERVANGING**

1. Waar een klacht zich richt tegen de directie GidB, dient in alle bovengenoemde gevallen van de klachtenprocedure waar "directie GidB" wordt genoemd, gelezen te worden: "Chef-Secretaris van het Leger des Heils in Nederland".
2. Voor de uitvoering van werkzaamheden kan de directie GidB een medewerker van het Leger des Heils aanwijzen die namens de directie een deel van de taken uitvoert – met uitzondering van het besluiten inzake een maatregel – met dezelfde zorgvuldigheidsverplichting als de directie GidB in dezen.
3. Voor de uitvoering van werkzaamheden kan de landelijk manager HR van W&G /LJ&R een medewerker van het Stichtingsbureau aanwijzen die namens de landelijk manager HR een deel van de taken uitvoert met dezelfde zorgvuldigheidsverplichting als de landelijk manager in dezen.

## **19. ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN**

1. Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie GidB.

## **20. ADRESGEGEVENS**

### Geloven-in-de-Buurt vertrouwenspersonen

Namen en contactmogelijkheden zijn te vinden op folders en posters en opvraagbaar bij de Regio-officieren.

### Landelijk vertrouwenspersoon van W&G / LJ&R / DV / RS

M: 06-53696637

E: [landelijk.vertrouwenspersoon@legerdesheils.nl](mailto:landelijk.vertrouwenspersoon@legerdesheils.nl)

## **BIJLAGE 1**

### **De kerk, een veilige plek**

#### **Gezamenlijke verklaring van kerken in Nederland**

---

Kerken horen een plek te zijn waar mensen zich veilig kunnen voelen en waar ze veilig zijn: jong en oud, gemeenteleden/parochianen en bezoekers, vrijwilligers en beroepskrachten. Wij, christelijke kerken in Nederland, erkennen dat die veiligheid ook in onze kringen in het geding was en is, dat ze voortdurende aandacht en preventie vraagt. De kerken nemen de nodige maatregelen.

We veroordelen alle vormen van grensoverschrijdend gedrag, waarbij in pastorale of andere relaties misbruik wordt gemaakt van macht. Met name denken we aan seksueel misbruik en geweld, dat kwetsbare, veelal jonge mensen voor het leven kan tekenen. Dit onrecht tegen de medemens noemen wij zonde: het is kwaad in Gods ogen.

We weten ons ertoe geroepen in eigen kring dergelijk misbruik tegen te gaan. Waar we het tegenkomen in pastorale relaties nemen we passende maatregelen. De slachtoffers ervan zeggen we onze betrokkenheid toe.

We achten het, ook jegens hen, onze plicht er alles aan te doen dat de kerk werkelijk voor ieder een veilige plek is.

Zeist, 10 december 2014,

Ondertekenaars:

Algemene Doopsgezinde Sociëteit, Anglicaanse Kerk in Nederland, 2of3bijEEN (Basisbeweging van Kritische Groepen en Gemeenten in Nederland), Bond van Vrije Evangelische Gemeenten in Nederland, Christelijke Gereformeerde Kerken, Evangelische Broedergemeente, Gereformeerde Gemeenten, Gereformeerde Kerken (vrijgemaakt), Hersteld Hervormde Kerk, Kerk van de Nazarener, Kerkgenootschap der Zevende-dags Adventisten, Koptisch-Orthodoxe Kerk in Nederland, Leger des Heils, Molukse Evangelische Kerk, Nederlands-Gereformeerde Kerken, Orthodoxe Kerk in Nederland, Oud-Katholieke Kerk van Nederland, Protestantse Kerk in Nederland, Rafaël Nederland, Religieus Genootschap der Vrienden, Remonstrantse Broederschap, Rooms-Katholieke Kerk in Nederland, Syrisch-Orthodoxe Kerk in Nederland, Verenigde Pinkstergemeenten, Voortgezette Gereformeerde Kerken in Nederland, Vrijzinnigen Nederland; op 24 Mei 2019 werd de Verklaring eveneens ondertekend door het Nederlands-Israëlitisch Kerkgenootschap.



**Formulier voor het indienen van een klacht  
bij de Geloven in de Buurt Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen**

---

Als je niet tevreden bent met de manier waarop met jouw ontevredenheid of klacht inzake ongewenste omgangsvormen wordt omgegaan, kan je een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen.

Een klacht dien je in door onderstaand formulier in te vullen, uit te printen, te ondertekenen en op te sturen naar onderstaand adres. Je kunt altijd iemand vragen om je te helpen bij het opstellen van een klacht, zoals een regiovertrouwenspersoon of een landelijk vertrouwenspersoon.

Stuur het formulier in een gesloten envelop naar:

“Secretaris Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen Geloven-in-de-Buurt, kantoor van de Veldsecretaris, Postbus 3006, 1300 EH Almere.”

Het vermelden van een afzender op de envelop mag, maar is niet nodig.

Post aan de Klachtencommissie wordt door het kantoor van de Veldsecretaris altijd ongeopend doorgezonden naar het secretariaat van de Klachtencommissie.

Na ontvangst van de eerste post zal de secretaris van de Klachtencommissie je laten weten hoe je voortaan rechtstreeks aan de Klachtencommissie kan schrijven / e-mailen.

**Persoonlijke gegevens:**

<b>Naam</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Postcode en woonplaats</b>	
<b>Telefoonnummer (privé)</b>	
<b>E-mail adres (privé)</b>	
<b>Regio</b>	
<b>Locatie/afdeling/deel van de organisatie</b>	
<b>Functie</b>	

**Mijn klacht**

Omschrijf hieronder je klacht. Je mag relevante documenten meesturen met je klacht.

---

**Mijn klacht is:**

---



---

**Naam van de persoon over wie of deel van de organisatie waarover mijn klacht gaat:**

---

---

**Omschrijving van de situatie:**

---

---

**Periode of datum waarin de situatie zich afspeelt of afgespeeld heeft:**

---

---

**Wat ik tot nu toe gedaan heb met mijn klacht (met wie besproken, uitkomsten hiervan):**

---

---

**Eventuele relevante documenten zijn:**

---

---

**Wat ik wil bereiken met het inschakelen van de Klachtencommissie is:**

---

---

**Overige informatie over mijn klacht:**

---

**Ondertekening:**

**Plaats**

**Datum**

**Handtekening**