

Klachtenregeling Jeugdbond Gereformeerde Gemeenten

Hoofdstuk 1 – Inleidende bepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** de persoon op wiens gedraging een klacht betrekking heeft;
- b. **Bestuur:** het Bestuur van de Jeugdbond Gereformeerde Gemeenten;
- c. **commissie:** een commissie van de Jeugdbond;
- d. **derden:** anderen dan de klager of de beklaagde van de Jeugdbond, met inbegrip van medewerkers en vrijwilligers van de Jeugdbond, die belang hebben bij de behandeling van de klacht;
- e. **Directeur:** de Directeur van de jeugdbond;
- f. **klacht:** een schriftelijke, digitale of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van de Jeugdbond of een gedraging van een medewerker van de Jeugdbond;
- g. **klachtbehandelaar:** de medewerker van de Jeugdbond die door de Directeur is aangewezen om de klacht te behandelen;
- h. **klager:** de indiener van de klacht;
- i. **medewerker:** een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Jeugdbond;
- j. **Secretaris:** de secretaris van het Bestuur van de Jeugdbond;
- k. **vrijwilliger:** leden of doopleden van de Gereformeerde Gemeenten die onbetaald en onverplicht werk verrichten ten behoeve van het landelijke en regionale jeugdwerk van de Jeugdbond en niet werkzaam zijn in hun functie van lid van het Bestuur;
- l. **gedraging:** al het handelen dan wel nalaten te handelen, dat valt onder de verantwoordelijkheid van het Bestuur.

Artikel 2 – Verantwoordelijkheid Directeur

De Directeur is verantwoordelijk voor de behandeling en registratie van klachten.

Hoofdstuk 2 – Indiening en behandeling

Artikel 3 – Indiening bij Jeugdbond

1. Een klacht wordt ingediend bij de Jeugdbond.
2. Mondelinge klachten worden in voorkomende gevallen door een medewerker of vrijwilliger op schrift gesteld.
3. Een klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging en/of de naam van de beklaagde waartegen de klacht is gericht en voor zover mogelijk, plaats en tijdstip waarop de gedraging plaats had.
4. De Jeugdbond gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens. Het privacyreglement van de Jeugdbond is te vinden op de website www.jbgg.nl/privacy/

Artikel 4 – Klachtbehandelaar

1. Na ontvangst van een klacht over een gedraging van de Directeur of het Bestuur wordt de klacht doorgestuurd naar de Secretaris, die in dat geval de aangewezen klachtbehandelaar is.
2. In de gevallen bedoeld in lid 4 van dit artikel wordt een klacht in behandeling genomen door de in dat lid aangewezen klachtbehandelaar.
3. In overige gevallen wijst de Directeur een medewerker als klachtbehandelaar aan. Dat gebeurt in ieder geval als de klachten betrekking hebben op het werk van een commissie waar die medewerker verantwoordelijk voor is.
4. De verantwoordelijke klachtbehandelaar is:
 - a. voor de klachten met betrekking tot *Daniël*: de eindredacteur van *Daniël*.
 - b. voor de klachten met betrekking tot Kinderkampen: de coördinator Kinderkampen.
 - c. voor de klachten met betrekking tot Zomerkampen: de coördinator Zomerkampen.

Artikel 5 – Niet in behandeling

1. Geen klachten worden in behandeling genomen:
 - a. waarover door dezelfde klager al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
 - b. de gedraging langer dan één jaar voor indiening van de klacht plaatsvond;
 - c. als het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging naar het oordeel van de Directeur kennelijk onvoldoende is;
 - d. indien de klager geen medewerking verleent aan het onderzoek naar de klacht.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, schriftelijk in kennis gesteld.
3. Tegen de beslissing tot het niet in behandeling nemen van de klacht kan ingevolge artikel 10 bezwaar worden gemaakt bij het Bestuur.

Artikel 6 - Behandeling

1. Na ontvangst van een klacht over een gedraging van een medewerker, vrijwilliger of commissie wordt de ontvangst van de klacht binnen een week door of namens de klachtbehandelaar schriftelijk of digitaal bevestigd bij de klager.
2. De klachtbehandelaar doet de klager in het geval van een schriftelijke bevestiging een afschrift van deze klachtenregeling toekomen of verwijst in het geval van een digitale bevestiging naar deze klachtenregeling op de website van de Jeugdbond.
3. De klachtbehandelaar onderzoekt de aard van de gedraging, toetst de behoorlijkheid en zorgvuldigheid van de gedraging en geeft een oordeel over de klacht.
4. Tijdens het onderzoek kan de klachtbehandelaar de klager, beklaagde en eventuele derden om een gesprek verzoeken. Het gesprek kan een informeren of bemiddelend karakter hebben.
5. Een klager kan tijdens het onderzoek van de klacht verzoeken om een gesprek met de Directeur, medewerker of afvaardiging van de commissie. De Directeur neemt een besluit op dit verzoek en kan besluiten een verzoek tot een gesprek af te wijzen als het belang daarvan naar het oordeel van de Directeur kennelijk onvoldoende is.
6. Een klager kan zich ter behartiging van diens belangen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

Artikel 7 - Tevredenheid klager

Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling

Hoofdstuk 3 – Afhandeling

Artikel 8 – Afdoeningsbrief

1. De klachtbehandelaar stelt de klager met een afdoeningsbrief in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
2. De klachtbehandelaar motiveert dit oordeel.
3. Een afschrift van de klacht en de afdoeningsbrief wordt toegezonden aan de klager, de beklaagde, eventuele derden, de verantwoordelijke commissie en/of het Bestuur.

Artikel 9 – Termijnen

1. Klachten als bedoeld in artikel 4, lid 1 worden binnen drie weken na de eerstvolgende vergadering van het Bestuur schriftelijk afgehandeld.
2. Overige klachten worden indien mogelijk nog diezelfde week in behandeling genomen. Uiterlijk binnen drie weken na ontvangst is de klacht schriftelijk afgehandeld of is schriftelijk aangegeven voor welke datum de klacht wordt afgehandeld.
3. De klachtbehandelaar kan de klager schriftelijk meedelen de klachtafhandeling voor een bepaalde tijd uit te stellen.

Artikel 10 – Bezwaar bij Bestuur of Deputaatschap

1. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld, dan kan de klager bezwaar maken bij de Directeur. De procedure wordt dan voortgezet volgens artikel
3. In dat geval benoemt de Directeur in afwijking van artikel 3 geen klachtbehandelaar, maar behandelt de Directeur zelf de klacht. In het geval de klachten betrekking hebben op het werk van een commissie kan de Directeur de voorzitter van die commissie vragen de klacht mede te behandelen.
2. De Directeur kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging naar het oordeel van de Directeur kennelijk onvoldoende is. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk gemotiveerd schriftelijk in kennis gesteld. Tegen de beslissing tot het niet in behandeling nemen van de klacht kan geen bezwaar worden gemaakt.
3. Is het bezwaar als bedoeld in lid 1 van dit artikel niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld, dan kan de klager opnieuw bezwaar maken bij het Bestuur.

4. Het Bestuur kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging naar het oordeel van het Bestuur kennelijk onvoldoende is. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk gemotiveerd schriftelijk in kennis gesteld. Tegen de beslissing tot het niet in behandeling nemen van de klacht kan geen bezwaar worden gemaakt.
5. Is de klacht als bedoeld artikel 4, lid 1 in tweede instantie niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld, dan kan de klager bezwaar maken bij het Deputaatschap Kerk, Gezin, Jeugd en Onderwijs van de Gereformeerde Gemeenten. De procedure wordt dan voortgezet volgens het geldende kerkrecht in de Gereformeerde Gemeenten.

Artikel 11 - Registratie

De Directeur zorgt er voor dat iedere klacht wordt geregistreerd. Bij de registratie worden - voor zover van toepassing - gegevens opgenomen over:

- a. de aard van de gedraging waarover is geklaagd;
- b. het oordeel over de klacht;
- c. de doorlooptijd van de klachtafhandeling;
- d. de eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Het aantal klachten wordt in het jaarverslag van de Jeugdbond gepubliceerd en kort toegelicht.

Laatst gewijzigd: 9 april