

Gedragcode Protocol Vertrouwenspersoon Klachtenregeling



COC Haaglanden

MW- COC Haaglanden
Stephan van Veldhoven
September 2009

Inhoud.

1	<u>Gedragcode COC Haaglanden</u>	pgn. 3
	▪ Definities die gebruikt worden in deze gedragcode	pgn. 3
	▪ Wettelijke regels	pgn. 4
	▪ Omgangsvormen, gedragsregels	pgn. 4
2	<u>Protocol vertrouwenspersoon COC Haaglanden</u>	pgn. 6
	▪ Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon	pgn. 6
	▪ Gedragcode omgaan met vertrouwelijkheid voor vertrouwenspersonen	pgn. 6
3	<u>Klachtenregeling COC Haaglanden</u>	pgn. 8
	▪ Artikelen klachtenregeling	pgn. 8
	Bijlage: gedrags- en huisregels	pgn. 12

1. Gedragscode COC Haaglanden

Het COC Haaglanden staat voor goede omgangsvormen. De organisatie streeft naar een open sfeer van wederzijdse ondersteuning. Respect voor elkaar, gelijkwaardige integriteit, eerlijkheid en veiligheid vormen hierbij centrale begrippen. Deze vormen de basis voor de gedragscode, die binnen onze organisatie wordt gehanteerd.

Doel van deze gedragscode is dat betrokkenen binnen de organisatie elkaar kunnen aanspreken op het naleven van de gedragsregels. Onder betrokkenen worden verstaan, bestuursleden, beroepskrachten, vrijwilligers, bezoekers en cliënten. Zo kunnen problemen in een vroeg stadium worden voorkomen. Daarnaast kan de organisatie via de gedragscode laten zien dat zij op een respectvolle en zorgvuldige wijze omgaat met al de betrokkenen binnen het COC Haaglanden. De gedragscode zorgt er voor dat iedereen weet hoe binnen de organisatie problemen worden aangepakt. De gedragscode regelt de bescherming van zowel de deelnemers, cliënten, begeleiders als het bestuur. De gedragscode verhoogt de professionaliteit van de organisatie.

Deze gedragscode is expliciet opgesteld voor jongerengroepen en gespreksgroepen en impliciet voor alle andere activiteiten waarbij sprake is van begeleiders en deelnemers.

Definities die gebruikt worden in deze gedragscode.

Organisatie: COC Haaglanden, Nederlandse vereniging tot integratie van homoseksualiteit

Beroepskrachten: medewerkers die gedeeltelijk of volledig in loondienst zijn van het COC Haaglanden.

Vrijwilliger: Een vrijwilliger is iemand die uit vrije wil werkzaamheden verricht voor en binnen het COC Haaglanden, buiten een vast dienstverband. Deze werkzaamheden zijn in het algemeen onbetaald of er staat er een vergoeding tegenover dat lager ligt dan het minimumloon bij betaald werk. Een vrijwilliger verricht vrijwilligerswerk. Bestuurders zijn ook vrijwilligers binnen COC Haaglanden.

Begeleiders: Zijn vrijwilligers of beroepskrachten die activiteiten begeleiden of verzorgen binnen het COC Haaglanden of uit naam van COC Haaglanden.

Deelnemers: Bezoekers van het COC Haaglanden die deelnemen aan de door het COC Haaglanden georganiseerde activiteiten.

Cliënten. Personen en personen uit diens netwerk die door het Maatschappelijk Werk COC Haaglanden worden begeleid.

Discriminatie: elke vorm van onrecht onderscheid tussen mensen, bijvoorbeeld op grond van handicap, seksuele voorkeur, etniciteit, sekse, gender, levensbeschouwing, religie en leeftijd. Artikel 1* grondwet en artikel 1 wetboek van Strafrecht**

Seksuele intimidatie: elke vorm van ongewenste seksuele toenadering zoals bijvoorbeeld aanrakingen die als seksueel of erotisch worden ervaren, seksueel getinte opmerkingen (verbaal, digitaal en schriftelijk) of het versturen van seksueel getinte foto's.

* Artikel 1 Grondwet: in dit artikel staat het gelijkheidsbeginsel en het discriminatieverbod geformuleerd. Het artikel geeft aan dat gelijke gevallen gelijk behandeld dienen te worden (gelijkheidsbeginsel) en dat discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook (seksuele voorkeur) niet is toegestaan (discriminatieverbod).

**Artikel 137c Wetboek van Strafrecht. Hij die zich in het openbaar, mondeling of bij geschrift of afbeelding, opzettelijk beledigend uitlaat over een groep mensen wegens hun ras, hun godsdienst of levensovertuiging of hun hetero- of homoseksuele gerichtheid, wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste een jaar of geldboete van de derde categorie.

Seksueel misbruik: omvat alle seksuele handelingen die iemand gedwongen wordt uit te voeren, te ondergaan of getuige van te zijn, zoals: gedwongen worden iemand te bevredigen, zich voor iemand moeten uitkleden, aangeraakt worden, gepenetreerd worden.

Gedwongen worden betekent soms dat het slachtoffer lichamelijk overweldigd of bedreigd wordt, zoals bij een aanranding of verkrachting. Maar een situatie kan al dwingend worden ervaren wanneer het slachtoffer bang of afhankelijk is van de dader.

Iedere vorm van seksuele toenadering van een persoon boven de 16 jaar en een minderjarige van beneden de 16 jaar betekent ontucht en is wettelijk verboden (Wetboek van strafrecht: art. 244,245,247,248a,249)

Dit geldt ook voor het maken van pornografische afbeeldingen van een persoon die onder de 18 jaar oud is (Wetboek van strafrecht art. 240b)

Pesten: het systematisch ongewenst iemand lastig vallen, kleineren of kwetsen.

Ouders: de wettelijke vertegenwoordigers van een minderjarige (bijv.vader, moeder, voogd).

Deze gedragscode bestaat uit omgangsvormen en gedragsregels die het COC Haaglanden voorstaat en de wettelijke regels die in Nederland gelden.

Vertrouwenspersoon: maatschappelijk werker in dienst van Coc Haaglanden. Aanspreekpunt voor betrokkenen binnen de organisatie COC Haaglanden over ongewenst gedrag en klachten.

Klachtencommissie: een commissie benoemd door het bestuur COC Haaglanden met een onpartijdige voorzitter en twee niet direct bij de klacht betrokken personen. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, behandelt de klacht en doet uitspraak. Zij adviseert hierin het bestuur.

Wettelijke regels.

Wettelijke bepalingen omtrent seksuele intimidatie, seksueel misbruik en discriminatie.

1. Iedere vorm van seksuele toenadering van een begeleider (beroepskracht, vrijwilliger) naar een deelnemer is verboden.¹
2. Iedere vorm van seksuele toenadering met jeugdigen beneden de 16 jaar is verboden.²
3. Afbeeldingen maken van seksuele gedragingen van iemand die nog geen 18 jaar is, is verboden.³
4. Allen die zich in Nederland bevinden, moeten in gelijke gevallen gelijk worden behandeld. Discriminatie is niet toegestaan.⁴

Omgangsvormen, gedragsregels.

Begeleiders.

Een begeleider (vrijwilliger, beroepskracht, bestuurslid zie definities) gaat verantwoordelijk om met deelnemers en klanten. Hij/zij is zich bewust van hoe zijn/haar gedrag overkomt op de deelnemers. De begeleider is zichzelf bewust van zijn/haar rol en positie. Hij/zij is betrokken maar houdt ook een zekere afstand van de deelnemers. Deelnemers uitnodigen in de privé-sfeer is niet wenselijk. De begeleider gaat zorgvuldig om met meelevende, troostende en bemoedigende aanrakingen. Deze zorgvuldigheid is met name van groot belang bij het begeleiden van jongeren onder de 16 jaar.

Een seksuele relatie tussen een begeleider en deelnemer is niet toegestaan een seksuele relatie tussen een meerder- en minderjarige (16- jaar) is wettelijk verboden. Indien er seksuele of romantische gevoelens mochten bestaan dan geeft de begeleider dit aan bij het bestuur of vertrouwenspersoon. Een begeleider kan eventueel uit de activiteit gehaald worden. Een dergelijke situatie mag echter nooit tot uitsluiting van de deelnemer leiden.

¹ Wetboek van strafrecht artikel 249

² Wetboek van strafrecht artikel 244,245,247,248a

³ Wetboek van strafrecht artikel 240b

⁴ Grondwet

De begeleider gaat vertrouwelijk om met de informatie van deelnemers.

De begeleider is zich ervan bewust dat ouders van minderjarige deelnemers volgens de wet bescherming persoonsgegevens en het Burgerlijk Wetboek, recht hebben op informatie van derden over hun kind. Enige uitzondering is een situatie waarbij duidelijke aanwijzingen zijn dat het geven van deze informatie in strijd is met de belangen van het kind. De begeleider zal deze wetgeving voor aanvang van de activiteit met de minderjarige bespreken. De begeleider laat de deelnemer een toestemmingsverklaring tekenen voor het geven van informatie aan ouders. Indien dit in strijd is met de belangen van het kind dient ook dit schriftelijk vast te worden gelegd. Dit om later aan te kunnen geven waarom het COC Haaglanden weigert informatie te geven.

De begeleider is oplettend tijdens de activiteiten op de interacties tussen de deelnemers. Indien er seksuele of romantische relaties bestaan tussen deelnemers dan kan de begeleider de deelnemers hierop aanspreken indien dit het proces binnen de groep of activiteit zou verstoren.

Ontstaat er een seksuele relatie tussen een meerder- en minderjarige deelnemer dan geeft de begeleider direct aan dat dit wettelijk niet is toegestaan.

De begeleider verwijst naar de gedragscode indien nodig.

Is de begeleider van mening dat de activiteit dusdanig wordt verstoord door het gedrag van (een) deelnemer(s) en is dit niet te reguleren dan verwittigt de begeleider het bestuur of vertrouwenspersoon.

Deelnemers.

Deelnemers gaan respectvol met elkaar om en zijn op de hoogte van de gedragscode.

De deelnemer accepteert de rol van de begeleider. Indien hij/zij zich hierin niet juist bejegend voelt door de begeleider of hij/zij is het niet eens met de wijze waarop de begeleider uitvoering geeft aan zijn/haar taken en rol, dan spreekt de deelnemer de begeleider hierop aan.

Komen deelnemer en begeleider er samen niet uit dan kan contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon.

Overtreedt de begeleider de gedragscode dan dient de deelnemer direct contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

De deelnemer kan zelfstandig of met behulp van de vertrouwenspersoon een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Bestuur.

Het bestuur is verantwoordelijk voor de implementatie van de gedragscode, protocol vertrouwenspersoon en klachtenprocedure.

Daarnaast is het bestuur verplicht tot samenstelling van een klachtencommissie bij melding van een klacht (zie klachtenprocedure).

Verder zijn bestuursleden ook vrijwilligers en zijn diensgevolge eveneens gehouden aan de geldende gedragscode van COC Haaglanden.

2. Protocol vertrouwenspersoon COC Haaglanden.

Dit protocol stelt regels ten aanzien van de taak en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon. Tevens zijn regels opgenomen ten aanzien van het omgaan met vertrouwelijke informatie door de vertrouwenspersoon.

Dit protocol maakt onderdeel uit van de Klachtenregeling voor vrijwilligers, deelnemers en beroepskrachten binnen COC Haaglanden.

De vertrouwenspersoon binnen het Coc Haaglanden is de dienstdoende maatschappelijk werker. De vertrouwenspersoon is beroepskracht in dienst van het COC Haaglanden met haar bestuur als werkgever.

Vrijwilligers, beroepskrachten en deelnemers zijn op de hoogte van het bestaan van de vertrouwenspersoon en de werkwijze middels de gedragscode, foldermateriaal, mailing en de introductie gesprekken.

De vertrouwenspersoon is per email en telefoon bereikbaar.

De vertrouwenspersoon neemt in de regel binnen 5 werkdagen contact op met de aanvrager.

A. Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon.

- Het fungeren als aanspreekpunt voor betrokkenen (vrijwilligers, deelnemers, cliënten, beroepskrachten etc) die binnen de organisatie geconfronteerd worden met ongewenst gedrag en er zorg voor dragen dat die personen goed opgevangen worden
- Het geven van voorlichting.
- Adviseren over de mogelijkheid en wenselijkheid tot het indienen van een klacht
- De klager helpen bij het indienen van een officiële klacht
- Het signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid m.b.t. ongewenst gedrag
- Er op toezien dat de klager, zowel tijdens als na de afhandeling van de klacht, niet wordt benadeeld in zijn of haar positie binnen de organisatie wegens het indienen van een klacht
- Het aanleggen van een dossier van elke behandeling. Uit het dossier wordt geen informatie verstrekt dan met toestemming van degene op wie de informatie betrekking heeft en van degene van wie de informatie afkomstig is. Het dossier wordt vijf jaar na de afhandeling van de klacht vernietigd
- Een aangeklaagde die zich tot haar richt doorverwijzen naar een extern vertrouwenspersoon
- Het jaarlijks uitbrengen van verslag aan de werkgever en de leden van de klachtencommissie van het aantal en de aard van de gemelde zaken en van het resultaat van de bemiddeling. Het jaarlijks uitbrengen van verslag aan de werkgever en de leden van de klachtencommissie van het aantal en de aard van de gemelde zaken en van het resultaat van de bemiddeling. Deze verslaglegging is volledig geanonimiseerd.

B. Gedragcode omgaan met vertrouwelijkheid voor vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met de klager of andere personen die een beroep op hem doen of tot wie hij zich richt. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn functie als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Indien de partijdigheid van de vertrouwenspersoon in het geding komt, wordt zijn/haar taak overgenomen door de directeur van COC Haaglanden of een nader aan te wijzen persoon.

Tevens zorgt de vertrouwenspersoon ervoor dat de documentatie en archivering van gegevens geschiedt in overeenstemming met het vertrouwelijke karakter ervan.

Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de klager of een andere persoon (personen) schriftelijk toestemming geeft tot het doorbreken van deze belofte tot geheimhouding, of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn (zie pgn 6).

Bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van de betrokken persoon om informatie aan derden te verstrekken, kan de vertrouwenspersoon zich pas ontheven achten van de belofte tot geheimhouding indien tenminste voldaan is aan al de hieronder genoemde voorwaarden:

- Alles is in het werk gesteld om de toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen
- De vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de geheimhouding.
- Er is sprake van ernstige strafbare feiten.
- Er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhouding om het probleem op te lossen.
- Het is vrijwel zeker dat het niet doorbreken van de geheimhouding voor betrokkenen of voor derden aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren.
- De vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat de doorbreking van de geheimhouding die schade aan de betrokkenen of anderen in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.
- Indien een dergelijke situatie zich voordoet, zal de vertrouwenspersoon zijn redenen om de geheimhouding te doorbreken met een ter zake kundige partij bespreken alvorens de geheimhouding te doorbreken. De vertrouwenspersoon brengt betrokkene op de hoogte van het voornemen de geheimhouding te doorbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.
- Indien het doorbreken van de geheimhouding dit noodzakelijk maakt, verwijst de vertrouwenspersoon betrokkene onverwijld naar een andere vertrouwenspersoon en/of andere instantie.

3. Klachtenregeling COC Haaglanden.

Het bestuur is verantwoordelijk voor de implementatie in de organisatie COC Haaglanden van de gedragscode, het protocol vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure en ziet er op toe dat deze goed wordt uitgevoerd.

Mochten vrijwilligers, deelnemers, cliënten, beroepskrachten of externen (bijv. ouders van deelnemers) overtredingen signaleren dan nemen zij in eerste instantie contact op met de vertrouwenspersoon van COC Haaglanden.

De vertrouwenspersoon staat de melder te woord en onderzoekt wat de klacht is.

De vertrouwenspersoon onderzoekt de behoefte van de melder.

De vertrouwenspersoon onderzoekt wat de melder zelf al heeft gedaan, wat hier het resultaat van was en of er bemiddeling mogelijk en gewenst is.

Indien de melder over wil gaan tot een klacht dan adviseert de vertrouwenspersoon om deze klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie c.q. bestuur.

De vertrouwenspersoon legt de klachtenprocedure zorgvuldig uit.

Bij klachten waar een melding bij de politie wenselijk is kan de vertrouwenspersoon optreden als begeleider bij het aangifteproces.

De klager (zie begripsbepaling) mag ten allen tijden zich laten ondersteunen door een belangenbehartiger.

Artikelen klachtenregeling

Artikel 1. Begripsbepaling.

Organisatie: COC Haaglanden.

1. Klachtencommissie: commissie bedoelt als in artikel 3
2. Klager: de persoon die een klacht heeft ingediend. Iedereen die binnen COC Haaglanden actief is, is verplicht om klachten of signalen van ongewenst en of niet toegestaan gedrag te melden. Dat betekent dat verschillende personen een klacht kunnen indienen: een (ex)deelnemer, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)deelnemer, andere externe, een vrijwilliger, begeleider of stagiair, een bestuurslid, beroepskracht of het gehele bestuur.
3. Klacht: klacht over gedragingen dan wel het nalaten van gedragingen van de aangeklaagde.
4. Vertrouwenspersoon: de persoon bedoelt als in artikel 2.
5. Aangeklaagde: de persoon tegen wie een klacht is ingediend. Dit kunnen de volgende personen zijn: een (ex)deelnemer, een begeleider, vrijwilliger, beroepskracht, stagiair, bestuurslid alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de organisatie.

Artikel 2. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon.

1. Zie ook protocol vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon is de dienstdoende maatschappelijk werker. Indien de klacht deze persoon betreft dan treedt de directeur van het COC Haaglanden als vertrouwenspersoon op.
3. De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor diegenen die met ongewenste gedragingen of uitingen zijn geconfronteerd.
4. De vertrouwenspersoon gaat samen met de klager na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
5. Indien de klacht een strafbaar feit betreft, wijst de vertrouwenspersoon deklager altijd naar de mogelijkheid van het doen van melding of aangifte bij de politie. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van melding of aangifte.
6. In het geval van seksueel misbruik of een ander strafbaar feit, licht de vertrouwenspersoon het bestuur in. Zorg ervoor dat er melding bij de politie gedaan wordt door de klager of door het bestuur zelf.
7. de vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties die gespecialiseerd zijn in opvang en nazorg.

8. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen bereikt, kan hij of zij deze aanwijzingen doorspelen naar de klachtencommissie.
9. de vertrouwenspersoon neemt bij zijn of haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij in die hoedanigheid waarneemt. Deze plicht vervalt niet als de betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Artikel 3: Instelling en taken klachtencommissie.

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht
 - b. het nemen van maatregelen.
 - c. overige door het bestuur te nemen besluiten
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De deelnemers van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet als de betrokkene zijn of haar taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Artikel 4: Samenstelling klachtencommissie.

1. De klachtencommissie bestaat uit een onpartijdige voorzitter en twee niet direct betrokkenen.
2. De klachtencommissie wordt benoemd door het bestuur.
3. De klachtencommissie moet dusdanig zijn samengesteld dat zij voldoende deskundig worden geacht voor de behandeling van klachten.

Artikel 5: Indienen van een klacht

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

Artikel 6: Intrekken van de klacht.

1. Een klacht kan alleen met een schriftelijke argumentatie worden ingetrokken.
2. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bestuur schriftelijk mee.
3. De klachtencommissie kan besluiten om de ingetrokken klacht toch te behandelen mist zij dit voldoende kunnen beargumenteren.

Artikel 7 Vooronderzoek.

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

Artikel 8: Hoorzitting.

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

Artikel 9: Advies

De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over een advies naar aanleiding van de hoorzitting.

De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bestuur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, mits met redenen omkleed door de klachtencommissie aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, aangeklaagde en het bestuur. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 10: Beslissing op advies.

- 1 Binnen tien weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of men het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt. Ook deelt het bestuur mee of men naar aanleiding van dat oordeel voornemens is maatregelen te treffen, en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- 2 Het bestuur kan de volgende maatregelen treffen:
 - a een schriftelijke berisping van de beklagde
 - b ontheffing van de beklagde van zijn/haar functie of taken binnen de organisatie
 - c verwijdering van de beklagde als lid van de organisatie
 - d het aanbieden van een andere functie aan de beklagde
 - e rehabilitatie van de beklagde

- 3 De beslissing als bedoeld onder 10.1 wordt door het bestuur genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing omtrent de te nemen maatregelen.

Artikel 11: Openbaarheid.

1. Het bestuur legt deze klachtenregeling ter inzage op een centrale plek binnen de organisatie en publiceert deze op de website van de organisatie.
2. Het bestuur stelt al de belanghebbenden op de hoogte van deze klachtenregeling.

Bijlage: Algemene (gedrags-)regels.

Betrokkenen= allen die op welke wijze dan ook actief zijn binnen het COC Haaglanden (zowel als beroepskracht of vrijwilliger), allen die bij het COC Haaglanden betrokken zijn als bezoeker(deelnemer of cliënt).

- De inrichting van de organisatie voldoet aan de wettelijke eisen daaromtrent maar is in ieder geval zodanig dat werknemers, vrijwilligers, deelnemers, bezoekers en cliënten zich veilig voelen.
- De omgang tussen bestuurders, werknemers, vrijwilligers, deelnemers, bezoekers en cliënten wordt bepaald door respect voor ieders etniciteit, sekse, levensbeschouwing, seksuele voorkeur, leeftijd en andere gronden genoemd in de gedragscode.
- Discriminerende, seksistische en of beledigende en krenkende uitlatingen of grappen, mondeling of schriftelijk zijn niet toegestaan.
- Agressieve handelingen of uitingen zijn niet toegestaan.
- Bestuurders en medewerkers zijn zich ten allen tijden bewust van hun taken, verantwoordelijkheden, positie en de doelstellingen van de organisatie. Ook als zij als privé-persoon het COC Haaglanden of een der collega instellingen bezoeken.
- Betrokkenen respecteren elkaars eigendommen.
- Indien betrokkenen onderling problemen met elkaar ervaren nemen zij allereerst initiatief tot een dialoog met elkaar.
- Betrokkenen gaan verantwoordelijk om met vertrouwelijke en persoonlijke informatie.
- Betrokkenen stellen zich op de hoogte van de protocollen en doelstellingen van het COC Haaglanden.
- Betrokken ontvangen een exemplaar van het protocol.
- Betrokkenen zijn zich bewust van de doelstellingen van het COC Haaglanden, respecteren deze en streven deze waar mogelijk na.