Protestantse Gemeente
Lith-Oijen-Oss

Klachtenprocedure van de PKN Lith-Oijen-Oss

1. Eerste contact
   - De melder neemt contact op met de vertrouwenspersoon.
   - De vertrouwenspersoon biedt een veilige omgeving, luistert, en bespreekt de situatie.
   - Samen wordt gekeken of de kwestie valt binnen de rol van de vertrouwenspersoon.

2. Verkennen van opties
   - Uitleg van mogelijke routes:
     - Informeel oplossen (bijvoorbeeld via gesprek, bemiddeling).
     - Formeel indienen van een klacht bij de voorzitter van de kerkenraad.
     - Formeel indienen van een klacht bij de klachtencommissie van PKN.
     - Doorverwijzen naar externe instanties (bijvoorbeeld politie bij strafbare feiten).
   - De melder bepaalt zelf welke vervolgstap wordt gezet; de vertrouwenspersoon ondersteunt en adviseert.
   - Er wordt afgesproken dat er tijdens de klachtenprocedure niet met derden over de klacht gesproken wordt.

3. Informele aanpak (indien gewenst)
   - De vertrouwenspersoon kan de melder begeleiden in een gesprek met de betrokken persoon. De melder heeft regie op het organiseren van het gesprek.
   - Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen, mits alle partijen daarmee instemmen.

4. Formele klacht
   - De melder kiest voor een officiële klacht:
     - De vertrouwenspersoon helpt bij het schriftelijk opstellen van de klacht.
     - De klacht wordt ingediend bij de voorzitter van de kerkenraad of de klachtencommissie van de PKN.
     - De vertrouwenspersoon is beschikbaar als neutrale begeleider.

5. Behandeling van de klacht door de voorzitter van de kerkenraad:
   - De voorzitter bevestigd schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de melder
   - Bewaakt de privacy van zowel de melder als de beklaagde
   - Toets (samen met scriba) of dat de klacht moet worden doorverwezen
   - Stelt zo nodig een inhoudelijk onderzoek in
   - Raadpleegt zo nodig een vertrouwenspersoon of onafhankelijke expert
   - Verwijst eventueel door naar de klachtencommissie van de PKN

6. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie van de PKN:
   - De klachtencommissie onderzoekt de klacht en besluit of de klacht ontvankelijk is en of de commissie bevoegd is
   - De klachtencommissies hoort beide partijen.
   - Er volgt een uitspraak of advies aan de voorzitter van de kerkenraad.

- De voorzitter van de kerkenraad, neemt in samenspraak met de kerkenraad, een beslissing over eventuele maatregelen.

7. Nazorg
   - De vertrouwenspersoon biedt nazorg aan de melder.
   - Er wordt nagegaan of de situatie is verbeterd en of er extra maatregelen nodig zijn.

Belangrijk:

- De Gedragscode moet duidelijk beschreven zijn in de Plaatselijke Regeling van de Protestante Gemeente Lith-Oijen-Oss zodat iedereen weet wat de omgangsnormen zijn.
- De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht.
- De melder houdt regie over de routing van het proces. Melder kan zijn/haar kwestie/klacht altijd weer intrekken.
- Dat er tijdens de klachtenprocedure niet met derden over de klacht gesproken wordt.
- De aangeklaagde mag tijdens de klachtenprocedure eveneens een (andere) vertrouwenspersoon raadplegen en/of meenemen.