

Meld- en klachtenprotocol

Versie: Augustus 2025
Stichting Kom in het Licht

1. Doel van dit protocol

Het doel van dit protocol is om voor alle betrokkenen – deelnemers, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, begeleiders en bestuur – een duidelijke en veilige route te bieden om klachten of signalen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag te melden. Wij willen hiermee waarborgen dat klachten serieus worden genomen, zorgvuldig behandeld worden en bijdragen aan een veilige en betrouwbare gemeenschap.

2. Wat kan gemeld worden?

Onder een klacht of melding verstaan wij onder andere:

- Ongewenst gedrag, zoals pesten, discriminatie, intimidatie of (seksuele) grensoverschrijding.
- Onveiligheid tijdens bijeenkomsten, activiteiten of in contacten met medewerkers/vrijwilligers.
- Onvrede over begeleiding, communicatie of organisatie van activiteiten.
- Vermoedens van misbruik of andere ernstige situaties.

3. Wie kan een melding doen?

Iedereen die betrokken is bij de stichting kan een melding doen:

- Deelnemers van subgroepen of activiteiten
- Vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, pastorale begeleiders of professionele partners.
- Familieleden of naasten van deelnemers

4. Waar en bij wie kan gemeld worden?

Een melding of klacht kan worden gedaan bij:

- De vertrouwenspersoon: (vacature / in gesprek met kandidaat)
- Het bestuur: Jannita van Winkelhof – van der Steldt / jannita@kominhetlicht.nl

Betrokkenen mogen altijd zelf kiezen waar zij hun melding neerleggen.



5. Werkwijze bij een melding

1. Ontvangst en bevestiging

- De melding wordt vertrouwelijk ontvangen en vastgelegd.
- De melder krijgt binnen 7 dagen een bevestiging van ontvangst.

2. Eerste gesprek

- Er vindt een gesprek plaats met de vertrouwenspersoon of een bestuurslid.
- Er wordt geluisterd, verduidelijkt en samen bekeken wat de gewenste vervolgstap is.

3. Onderzoek en behandeling

- Indien nodig wordt de klacht nader onderzocht.
- De vertrouwenspersoon of het bestuur kan besluiten derden in te schakelen (bijvoorbeeld een externe adviseur)

4. Terugkoppeling

- Binnen een redelijke termijn (uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht) wordt de melder geïnformeerd over de voortgang en uitkomst.
- Indien meer tijd nodig is, wordt dit tijdig gemeld.

5. Afronding

- Het resultaat wordt schriftelijk vastgelegd en gedeeld met de melder.
- Indien de melder zich niet kan vinden in de uitkomst, kan deze escaleren naar het volledige bestuur of externe instanties.

6. Vertrouwelijkheid en bescherming

- Alle meldingen worden strikt vertrouwelijk behandeld.
- Namen en gegevens worden alleen gedeeld met degenen die noodzakelijk bij de afhandeling betrokken zijn.
- Niemand mag nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van een klacht of melding.

7. Registratie en evaluatie

- Alle klachten en meldingen worden anoniem geregistreerd in een intern meldregister.
- Het bestuur evalueert jaarlijks de meldingen en het protocol om veiligheid en kwaliteit te verbeteren.

8. Slotbepaling

In situaties waarin dit protocol niet voorziet, beslist het bestuur in overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de missie en waarden van Stichting Kom in het Licht.

