

# Gedragsrichtlijn en Klachtenregeling



Mei 2018



<b>Achtergrond</b>	<b>2</b>
<b>Gedragrichtlijn</b>	<b>3</b>
Op het evenement	3
Hou rekening met je medespelers	3
Veilig vechten	4
Ongewenst gedrag	4
Klachten en integriteit	5
Geen formele klacht, maar wel een probleem melden?	5
Vertrouwenspersonen en veiligheidscoördinator	6
Tijdens specials	6
Wat is het verschil vergeleken met een evenement?	6
Gedragrichtlijn en communicatie voor en tijdens specials	6
Contact zoeken met het bestuur	7
Tijdens speelmomenten	7
Buiten speelmomenten om	7
<b>Klachtenregeling</b>	<b>8</b>
Voorkoming van ongewenst gedrag	8
Vertrouwenspersonen	8
Taken vertrouwenspersonen ongewenst gedrag	8
Overleg, meldingen en formele klachten over ongewenst gedrag	9
Klachtenprocedure ongewenst gedrag	10
Beslissing en onpartijdigheid	11
Sancties en maatregelen	12
Bekendmaking van de beslissing	12
Niet eens met de beslissing?	12

# Achtergrond

In de afgelopen jaren is het steeds duidelijker geworden binnen Ravenskeep dat er behoefte is aan eenduidig beleid over omgangsvormen, (ongewenst) gedrag, het aangeven van grenzen, en het oppakken en afhandelen van klachten. Na de ALV in februari 2017 hebben een aantal leden zich gemeld om mee te denken over dit actuele onderwerp, waarop verschillende mensen achtergrondonderzoek hebben gedaan naar mogelijke modellen voor dergelijk beleid binnen een LARP vereniging.

Naast alle werkzaamheden om beleid te ontwikkelen omtrent preventie en aanpakken van ongewenst gedrag, worden er ook stappen genomen om te kijken of het mogelijk is om voor bestuursleden en sleutelfuncties een Verklaring Omtrent Gedrag aan te vragen vanuit de vereniging.

Bij het formuleren van beleid over veilig vechten, (seksuele) intimidatie, en ander ongewenst gedrag, zijn verschillende bronnen geraadpleegd, waaronder de oude Ravenskeep documentatie, de richtlijnen van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk, de integriteitscode voor medewerkers van de Gemeente Haarlem, de klachtenregeling van de Nederlandse Hockeybond, de SHA 2017 Hacker Camp Code of Conduct, en nog een aantal bronnen.<sup>1</sup> Daarnaast is er vanuit de vereniging overleg geweest met vertegenwoordigers van een aantal andere LARP evenementen in Nederlands om een idee te krijgen van hoe deze kwesties elders aangepakt worden.

Uiteindelijk heeft Joy Phillips op basis van alle deze achtergrondinformatie dit beleid geschreven, die nu aan Ravenskeep wordt verleend onder [een Creative Commons licentie](#). Het beleid wordt beschikbaar gemaakt op de Ravenskeep website.

Eind 2017 is er een adviescommissie gevormd op basis van de leden die zich hier al voor hadden opgegeven. Deze commissie bestond uit Joy Phillips, Hiske Hartzema, Magiel Boeree, Bianca Peerdeman en Danny van Schijndel. Daarnaast zijn op meerdere manieren leden hierover geraadpleegd, o.a. in de ALV op 4 maart 2018.

---

<sup>1</sup> De geraadpleegde bronnen zijn o.a.:

<https://www.xperthractueel.nl/arbo/protocol-ongewenst-gedrag/>

[http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Arnhem/2020/2020\\_1.html](http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Arnhem/2020/2020_1.html)

<https://www.inveiligehanden.nl/aan-de-slag/stappenplan/stap-1>

<https://sha2017.org/pages/code-of-conduct>

<https://www.knhb.nl/kenniscentrum/artikel/gedragsregels-seksuele-intimidatie>

# Gedragrichtlijn

*Deze richtlijn zal in verkort A4 formaat tijdens het evenement ophangen bij de GOD tent en bij de bar. De uitgebreide versie hieronder is ten allen tijde te raadplegen bij de GOD tent of via de Ravenskeep website.*

Ravenskeep is een vereniging, die al sinds 1997 twee keer per jaar live roleplay evenementen organiseert, die mogelijk worden gemaakt door allerlei vrijwilligers. Ons motto is altijd geweest om live roleplay toegankelijk te maken voor iedereen, o.a. door met lage prijzen toch hoogwaardige evenementen te organiseren. Om ervoor te zorgen dat iedereen zich hier welkom voelt, hebben we een eenvoudige doch belangrijke regel:

## ***Ga goed met elkaar om.***

*Wat houdt dat in?*

### Op het evenement

- Hou rekening met je medespelers
  - Let op verschil tussen IC en OC. Als je goed contact met iemand hebt in het spel, wil dat niet automatisch inhouden dat ze buiten het spel ook contact willen hebben. Bij twijfel, vraag het na.
  - Als je IC iemand gaat treiteren, let op dat het om IC redenen is; IC pesten met OC fysieke kenmerken kan iemand ook echt kwetsen.
  - GROEN-ORANJE-ROOD: Door middel van verbale signalen kan je duidelijk aangeven tijdens het spel of je iets minder of juist meer wilt. Als je fysieke combat of andere soorten interactie juist heel tof vindt en het wilt intensiveren, kan je het bevestigen door GROEN te zeggen. Als je het precies goed vindt en op dit niveau wilt doorgaan, maar zeker niet verder, geef je dat aan door ORANJE te zeggen. En als je het teveel vindt worden en een stapje terug wilt nemen, zeg je zo duidelijk mogelijk: ROOD.
  - NO PLAY is de noodrem. Als iets nu, onmiddellijk moet stoppen, roep dan NO PLAY. Als dat niet gerespecteerd wordt, geef het dan zsm aan bij een spelleider of bij een van de vertrouwenspersonen. Een deelnemer die een dergelijke noodrem negeert kan op zijn minst een stevig gesprek met een organisatielid verwachten, maar sancties kunnen ook oplopen van een officiële waarschuwing tot verwijdering van het terrein, of een permanent verbod.
  - Als iemand aangeeft dat jouw acties ongewenst zijn (door ROOD te zeggen, of op de noodrem te trappen en NO PLAY te roepen), neem dan afstand.
  - NB: Misbruik van veiligheidswoorden wordt niet geduld.

- Veilig vechten

- Pas op met alcohol en cannabis: niet vechten als je in de afgelopen uur gedronken of geblowd hebt, of meer dan één drankje achter de kiezen hebt. Als je toch gaat vechten onder invloed, kan je gevraagd worden om OC te gaan bijkomen voordat je weer het spel in mag. Als je merkbaar onder invloed gaat vechten, kan je een alcoholverbod krijgen - in ieder geval voor de rest van dit evenement, en wellicht ook voor de volgende.
- Let op hoe hard je klappen uitdeelt. Hou je slagen in!
- Niet steken met je wapen.
- Hoofd is geen locatie: niet op het hoofd slaan!
- Kruis en borsten zijn geen locatie: niet op slaan!
- Geen wapens op de keel zetten. Als je wilt uitspelen dat je iemand op die manier bedreigt, zorg ervoor dat je geen LARP wapens over blote huid haalt.
- Niet afweren met wandelstokken.
- Geen onvrijwillig lichamenlijk contact: vraag voordat je fysiek gevecht aangaat, en let goed op dipperlint die een beperking aangeeft - als je dipperlint draagt, dan neem je ruim afstand als er gevochten wordt.
- Geen gevechten in tenten of bij open vuur.
- Geen mensen echt vastbinden of opsluiten; zorg er altijd voor dat ze er zelf uit of los kunnen komen. Geen stem afnemen: zorg ervoor dat mensen altijd OC nog kunnen praten, zodat ze aan kunnen geven als iets te ver gaat.
- Pas op scheerlijnen!
- Als je vragen hebt over veilig vechten, geef dat aan bij de spelleider of vraag het bij de GOD tent; die kunnen jou doorverwijzen naar degene die je meer informatie kan geven.

- Ongewenst gedrag

- Provocerende kleding is nooit gelijk aan toestemming om mensen aan te raken. Overleg altijd duidelijk van tevoren of fysiek spel gewenst is, en respecteer andermans grenzen.
- Als iemand aangeeft binnen het spel dat het fysiek of emotioneel teveel wordt (door ROOD te zeggen), doe dan een stapje terug en probeer een ander aanpak. Als er NO PLAY geroepen wordt en je toch doorgaat, kan je consequenties verwachten. Een deelnemer die een dergelijke noodrem negeert kan op zijn minst een stevig gesprek met een organisatielid verwachten, maar sancties kunnen ook oplopen van een officiële waarschuwing tot verwijdering van het terrein, of een permanent verbod.
- Als er iets gebeurt dat ongewenst is, probeer het dan gelijk aan te geven bij de persoon in kwestie. Als dat in het spel is, geef het aan (door ROOD te zeggen). Als het buiten het spel is, probeer het duidelijk te communiceren. Als dat niet lukt, en/of als je je daardoor onveilig voelt, kan je het eventueel bespreken met een van de vertrouwenspersonen.
- Laat het duidelijk zijn: wij spelen in een fantasy-setting, maar de Nederlandse wetgeving geldt hier nog steeds. Onvrijwillig seksueel contact is op geen manier toegestaan. Daarnaast wordt het seksueel benaderen van minderjarigen absoluut niet getolereerd. Indien er een strafbaar feit is gepleegd, zal de vereniging desgewenst bijstand verlenen in

het doen van aangifte bij de politie. Wij zullen echter op geen manier iemand onder druk zetten om zelf aangifte te doen als dat niet de gewenste actie is.

- Klachten en integriteit

- Formele klachten kunnen ingediend worden via de vertrouwenspersonen, bij de veiligheidscoördinator, of bij het bestuur. Als je anoniem wilt blijven, kan je een klacht bij een vertrouwenspersoon neerleggen i.p.v. bij het bestuur, die het vervolgens, in overleg met jou, namens jou kan bespreken met het bestuur. Zo heeft het bestuur een aanspreekpunt terwijl de anonimiteit van de aangever wordt gewaarborgd. Als je zelf vertrouwelijk in gesprek wilt met het bestuur, kan dat ook, maar het kan zijn dat het bestuur adviseert om de klacht te bespreken met alle partijen die rechtstreeks bij de klacht betrokken zijn. Dat zal echter niet zonder instemming van de aangever gebeuren.
- Door het indienen van een klacht zal er hoor en wederhoor plaats moeten vinden (zie ook klachtenregeling). Hierdoor kan het zijn dat de anonimiteit niet gewaarborgd kan blijven, doordat er details vrij kunnen komen waardoor duidelijk kan worden wie de aangever is. Het bestuur zal dit aspect vooraf met de aangever bespreken.
- Klachten over een bestuurslid omtrent ongewenst gedrag kunnen worden ingediend bij een vertrouwenspersoon, die het verder zal opnemen met de rest van het bestuur. Klachten over procedures, setting of regels horen niet thuis bij de vertrouwenspersonen;
- Om de integriteit te waarborgen, zal een bestuurslid nooit mogen meestemmen over een klacht over zijn of haar eigen gedrag. Daarnaast zullen bestuursleden zich onthouden van stemming in het beslissen over klachten waarbij hun partners of familieleden nauw betrokken zijn, of waarbij de rest van de bestuursleden van mening zijn dat onpartijdigheid niet gegarandeerd kan zijn. Voor meer informatie over bestuursbeslissingen met betrekking tot klachten, zie de uitgebreide klachtenregeling.

- Geen formele klacht, maar wel een probleem melden?

- Als je in aanraking bent gekomen met ongewenst gedrag, maar om welke reden dan ook geen formele klacht wilt indienen, kan je ervoor kiezen om vertrouwelijk in gesprek te gaan met de veiligheidscoördinator of een vertrouwenspersoon, waarbij je aangeeft waar de situatie om gaat en wat jouw zorgen zijn. Daar zijn twee opties voor:

- **Melding:**

Als het puur gaat om een melding, zonder dat er specifiek actie gevraagd wordt, wordt dit ter kennisgeving aangenomen. Het kan zijn dat daar geen actie op wordt ondernomen, maar als blijkt dat er structurele problemen zijn, kan het bestuur daar beter op sturen.

- **Verzoek om interventie:**

Als je graag iets wilt aankaarten waarbij je interventie wilt hebben van de vertrouwenspersonen, de veiligheidscoördinator of het bestuur, bijvoorbeeld om iemand aan te spreken op structureel grensoverschrijdend gedrag zonder een specifieke klacht in te dienen, mag dat uiteraard. Het kan zijn dat je echter gevraagd wordt om er een formele klacht van te maken voordat er actie kan worden genomen.

- **Vertrouwenspersonen en veiligheidscoördinator**
  - De vertrouwenspersonen worden door het bestuur aangesteld en aangekondigd aan de deelnemers voor het begin van een evenement, zowel via email, als op de website als tijdens het Tijd-In praatje.
  - Mocht er een situatie voorvallen tijdens een evenement waarbij een deelnemer ondersteuning of advies nodig heeft, kan de deelnemer de aangestelde vertrouwenspersonen aanspreken.
  - Als de vertrouwenspersonen op dat moment niet te vinden zijn, kunnen ze worden opgeroepen via de GOD tent.
  - Voor meer informatie over de rol, taken en plichten van de vertrouwenspersonen, zie de klachtenregeling.
  - Daarnaast is er een veiligheidscoördinator die het beleid beheert, verantwoordelijk is voor het bijwerken van het beleid naar aanleiding van voortschrijdend inzicht, en tijdens het evenement beschikbaar is voor de vertrouwenspersonen en voor de leden om implementatie van het veiligheidsbeleid in goede banen te leiden.

## Tijdens specials

- **Wat is het verschil vergeleken met een evenement?**
  - Tussen evenementen door, kunnen er incidenteel kleinschalige specials worden georganiseerd, waarbij een kleinere groep spelers vanuit Ravenskeep een avond, dag of weekend samenkomen onder leiding van een spelleider om een stukje verhaal uit te spelen. De specials worden georganiseerd op initiatief van een speler of groep spelers en gefaciliteerd vanuit de vereniging.
  - Er zijn geen officiële Ravenskeep specials mogelijk zonder de aanwezigheid van een officieel aangesteld spelleider. Op deze specials zijn in principe geen vertrouwenspersonen aanwezig; de hoofdorganisator (meestal een spelleider) is in dit verband de aangewezen contactpersoon voor de organisatie.
  
- **Gedragrichtlijn en communicatie voor en tijdens specials**
  - Juist op de specials wordt vaak dieper spel opgezocht. Communiceer goed en duidelijk van tevoren met je spelleider als er belangrijke OC factoren zijn die evt van invloed kunnen zijn op jouw vermogen om volledig het spel in te gaan - bijvoorbeeld als jij je niet zonder krukken of rolstoel kunt verplaatsen, of een paniekaanval kan krijgen als het volledig donker is. Duidelijke communicatie voorkomt misverstanden.
  - De regels die op een evenement gelden, gelden ook op de specials: vecht veilig, overleg met je medespelers voor je fysiek spel aangaat, en gebruik GROEN-ORANJE-ROOD om je grenzen aan te geven. Ook hier geldt: NO PLAY is de noodrem. En ook tijdens specials: een deelnemer die een NO PLAY negeert kan op zijn minst een stevig gesprek vanuit de vereniging verwachten. Sancties kunnen echter ook oplopen van een officiële waarschuwing tot verwijdering van het terrein, of een permanent verbod op alle evenementen van Ravenskeep.

## Contact zoeken met het bestuur

- Tijdens speelmomenten
  - Mocht er iets tijdens een evenement of een special gebeuren waar een officiële reactie op nodig wordt geacht, willen wij als organisatie dat zo spoedig mogelijk weten. Geef het dan ook het liefst al tijdens het evenement of special aan, hetzij via een aangewezen vertrouwenspersoon, of de spelleider die de special faciliteert, of hetzij direct bij een bestuurslid.
  - Je kan - ook tijdens evenementen en specials - ten alle tijden contact zoeken met de veiligheidscoördinator in het bestuur, te bereiken via [secretaris@ravenskeep.nl](mailto:secretaris@ravenskeep.nl).
  
- Buiten speelmomenten om
  - Hou er rekening mee dat klachten tijdens een evenement zoveel mogelijk meteen worden opgepakt, maar klachten buiten een evenement meer tijd in beslag zullen nemen, omdat het niet altijd mogelijk is om gelijk met de juiste personen in contact te komen.
  - Ontvangst van berichten via [secretaris@ravenskeep.nl](mailto:secretaris@ravenskeep.nl) zal wel spoedig worden bevestigd. De secretaris zal de juiste personen informeren die de kwestie op korte termijn op dienen te pakken en dit terugkoppelen naar de verzender.
  - Voor meer informatie over hoe je een formele klacht in kan dienen, zie de klachtenregeling hieronder.



# **Klachtenregeling**

Onderdeel van een effectief protocol om ongewenst gedrag te voorkomen is een duidelijke klachtenregeling. Deze regeling moet voorzien in de voorwaarden die aan een zorgvuldige klachtenbehandeling worden gesteld, te weten: hoor en wederhoor, vertrouwelijkheid en informatievoorziening.

## **Voorkoming van ongewenst gedrag**

1. Deze regeling beoogt willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling binnen onze vereniging te voorkomen. Deelnemers die onverhoopt toch te maken krijgen met vervelende omgangsvormen, waaronder onveilig vechten, (seksuele) intimidatie en andere ongewenst gedrag, krijgen de gelegenheid om hierover hun beklag te doen.
2. Binnen onze vereniging wordt actief beleid gevoerd op het gebied van preventie en bestrijding van interactie die spelplezier en persoonlijke veiligheid in het gedrang brengt.

## **Veiligheidscoördinator**

1. Er wordt een veiligheidscoördinator aangesteld, het liefst iemand in het bestuur, die het beleid beheert, verantwoordelijk is voor het bijwerken van het beleid naar aanleiding van voortschrijdend inzicht, en tijdens het evenement beschikbaar is voor de vertrouwenspersonen en voor de leden om implementatie van het veiligheidsbeleid in goede banen te leiden.
2. De veiligheidscoördinator is zelf géén vertrouwenspersoon, maar kan de vertrouwenspersonen bijstaan en aansturen indien nodig.

## **Vertrouwenspersonen**

1. Het bestuur wijst minimaal één vertrouwenspersonen ongewenst gedrag aan. Deze vertrouwenspersoon worden in principe steeds voor een periode van één jaar vastgesteld, bestaand uit twee evenementen en evt. afhandeling van klachten die daaruit zijn ontstaan.
2. Tijdens evenementen zullen vertrouwenspersonen worden belast met de eerste opvang van personen met meldingen over ongewenst gedrag die daarover willen praten. Deze personen zullen in ieder geval het vertrouwen moeten genieten van het bestuur en de leden van Ravenskeep. Zij moeten gemakkelijk aanspreekbaar en toegankelijk zijn, vertrouwelijk met informatie om kunnen gaan, en bij voorkeur kennis en ervaring hebben op het terrein van individuele hulpverlening.

## **Taken vertrouwenspersonen ongewenst gedrag**

1. De vertrouwenspersonen zullen de persoon die een klacht heeft inzake ongewenst gedrag aanhoren, bijstaan, begeleiden en van advies dienen.
2. De vertrouwenspersonen zullen, in goed overleg met de aangever, de kwestie onderzoeken en in overleg met de betrokkenen (in ieder geval de aangever, en daarnaast evt. degene waarover de klacht gaat, afhankelijk van de aard en ernst van de klachten) trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen.

3. De vertrouwenspersonen zullen de aangever desgewenst ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij het bestuur. Indien het een strafbaar feit betreft, zal de vertrouwenspersoon de klacht neerleggen bij het bestuur, die dan vanuit de vereniging de aangever desgewenst bijstaat bij het doen van aangifte bij de politie.
4. De vertrouwenspersonen verrichten geen handelingen ter uitvoering van hun taken dan na overleg met – en toestemming van – de deelnemer die de klacht heeft ingediend. De vertrouwenspersonen zijn voor de uitvoering van hun taken uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt. Het bestuur zal ervoor zorgen dat de vertrouwenspersonen in de gelegenheid zijn om op vertrouwelijke wijze schriftelijk, mondeling en evt. telefonisch te worden geraadpleegd.
5. De vertrouwenspersonen dienen bij de uitoefening van hun taken ook rekening te houden met de rechten van de degene tegen wie een klacht wordt ingediend.
6. De zittende vertrouwenspersonen zullen worden geraadpleegd bij ingrijpende wijzigingen in het beleid die zij gaan uitvoeren namens de vereniging, die bestaat uit een gedragsrichtlijn en een klachtenregeling.

### **Overleg, meldingen en formele klachten over ongewenst gedrag**

1. Als er een incident geweest is waarbij wordt overlegd met een vertrouwenspersoon, maar besloten door de aangever dat er verder geen actie gewenst is vanuit het bestuur, zal er geen melding van worden gemaakt in het bestuursarchief. De vertrouwenspersonen zullen echter wel na het evenement schakelen met het bestuur als er tijdens een evenement meerdere incidenten zonder formele klacht over dezelfde persoon zijn geweest, zodat er evt vanuit het bestuur een signaal kan worden gegeven aan de persoon in kwestie dat zijn of haar gedrag wellicht anders overkomt dan bedoeld.
2. Het bestuur neemt alle klachten over (seksuele) intimidatie en ander ongewenst gedrag in behandeling, met uitzondering van anonieme klachten. Zie hieronder bij de gedetailleerde klachtenprocedure voor meer informatie over anonimiteit en vertrouwelijkheid.
3. Klachten over een bestuurslid kunnen worden ingediend bij een vertrouwenspersoon, die het verder zal opnemen met de rest van het bestuur.
4. Klachten kunnen worden ingediend:
  - a. Tijdens evenementen:
    - Bij de vertrouwenspersonen
    - Bij de bestuursleden
    - Via [secretaris@ravenskeep.nl](mailto:secretaris@ravenskeep.nl)
  - b. Na evenementen:
    - Via [voorzitter@ravenskeep.nl](mailto:voorzitter@ravenskeep.nl)
    - Via [secretaris@ravenskeep.nl](mailto:secretaris@ravenskeep.nl) (de secretaris zal de klacht dan gelijk overleggen met de voorzitter en formeel neerleggen bij het voltallig bestuur bij de eerstvolgende bestuursvergadering)
    - Bij de vertrouwenspersonen, via [klachten@ravenskeep.nl](mailto:klachten@ravenskeep.nl)

## **Klachtenprocedure ongewenst gedrag**

*NB: Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen. Intimidatie naar de aangever of beklagde, ook door derden, wordt NIET getolereerd!*

### **1. Indienen klacht**

- a. Een klacht over (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag wordt door de aangever schriftelijk ingediend bij het bestuur. E-mail geldt hierbij ook als schriftelijk.
- b. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Als je anoniem wilt blijven, kan je een klacht bij een vertrouwenspersoon neerleggen i.p.v. bij het bestuur, die het vervolgens in overleg met jou, dit verder namens jou kan bespreken met het bestuur. Zo heeft het bestuur iemand met wie ze in gesprek kunnen, maar wordt de anonimiteit van de aangever wel gewaarborgd.
- c. Als je zelf vertrouwelijk in gesprek wilt met het bestuur, kan dat ook, maar het kan zijn dat het bestuur adviseert om de klacht alsnog te bespreken met alle partijen die rechtstreeks bij de klacht betrokken zijn. Dat zal echter niet zonder instemming van de aangever gebeuren.
- d. Bij het indienen van een klacht ontvangen de aangever een kopie van deze klachtenprocedure.

### **2. Onderzoek**

- a. Het bestuur probeert eerst de feiten vast te stellen.
- b. Als het tijdens een evenement gebeurt, hoort het bestuur zo mogelijk ter plekke afzonderlijk de deelnemer die de klacht heeft ingediend, en andere betrokkenen, waaronder degene(n) over wie is geklaagd.
- c. Als een klacht wordt ingediend na een evenement, zal afhandeling langer duren, afhankelijk van hoe urgent een klacht is en wat de mogelijkheden zijn om met de betrokkenen in contact te komen.

### **3. Hoor en wederhoor**

- a. Wordt de klacht ontvankelijk verklaard en vervolgens in behandeling genomen, dan geeft het bestuur een afschrift van de klacht aan zowel de aangever als degene over wie een klacht is ingediend, evenals een kopie van deze klachtenregeling.
- b. Door het voeren van hoor en wederhoor kan het zijn dat de anonimiteit niet gewaarborgd kan blijven, doordat er details vrij kunnen komen die duidelijk maken wie de aangever is. Het bestuur zal dit vooraf bespreken met de aangever.
- c. In het afschrift staat de naam van de aangever en een korte omschrijving van de klacht. NB: Als degene over wie een klacht is ingediend zelfstandig probeert contact met de aangever te initiëren over de klacht terwijl deze procedure loopt, zal deze actie gezien worden als een poging tot intimidatie, en worden er sancties opgelegd vanuit de vereniging. Tot een klacht is afgehandeld dienen de partijen uitsluitend via deze procedure hierover te spreken.
- d. Vervolgens dienen beide partijen, individueel, in de gelegenheid te worden gesteld omtrent de ingediende klacht te worden gehoord.
- e. Het bestuur zal zowel de aangever als degene over wie geklaagd is horen.
- f. Het bestuur is bevoegd ook anderen te horen.
- g. Het bestuur kan besluiten een onderzoek te laten plaatsvinden door deskundigen.

- h. De aangever en degene over wie is geklaagd, hebben beide het recht zich door een raadsman of -vrouw te laten bijstaan.
4. *Overleg ter behandeling van klachten*
- a. Als er een overleg wordt gehouden met alle betrokkenen waarin klachten worden besproken, is dit een besloten gelegenheid.
  - b. Van een dergelijk overleg kan er een kort schriftelijk rapport worden opgemaakt dat door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Indien een der betrokkenen dit weigert, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
5. *Afronding onderzoek*
- a. Na afronding van het onderzoek wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die in het bestuursarchief wordt opgeslagen en aan de direct betrokkenen zal worden toegezonden.
  - b. Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan het bestuur besluiten om tijdelijke voorzieningen te treffen, indien dit voor het welzijn van de aangever en/of enige ander deelnemer of betrokkene – waaronder tevens begrepen degene(n) over wie is geklaagd – noodzakelijk is.

### **Beslissing en onpartijdigheid**

1. Het bestuur beslist met meerderheid van stemmen over de acties die dienen te worden genomen naar aanleiding van een klacht.
2. Om de integriteit te waarborgen, zal een bestuurslid nooit mogen meestemmen in een bestuursbeslissing over een klacht over zijn of haar eigen gedrag. Het voltallig bestuur zal beslissen met meerderheid van stemmen in een ter plekke bijeengeroepen en genotuleerde bestuursvergadering of het bestuurslid in kwestie tijdelijk op non-actief wordt gezet tot de klacht is afgehandeld. In dergelijke kwesties wordt het bestuurslid behandeld als partij in het conflict en mag dus ook niet deelnemen aan vergaderingen hierover.
3. Daarnaast zullen bestuursleden zich onthouden van stemming in het beslissen over klachten waarbij hun partners of familieleden nauw betrokken zijn, of waarbij de rest van de bestuursleden van mening zijn dat onpartijdigheid niet gegarandeerd kan zijn. Om deze reden zal bestuursleden niet actief betrokken zijn bij het onderzoek. Wel kan er evt. algemeen advies worden ingewonnen bij het teruggetrokken bestuurslid over zaken waarover beleid nog wordt bepaald, zonder de details te bespreken.
4. Als er een formele klacht in behandeling is genomen door het bestuur, wordt daarvan melding gemaakt in de archieven van de vereniging. In die melding staat in ieder geval:
  - a. de naam van de aangever
  - b. de naam van degene over wie is geklaagd
  - c. wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen
  - d. een beschrijving van de klacht
  - e. de beoordeling van de vertrouwenspersonen en/of het bestuur over de aannemelijkheid van de klacht
  - f. een advies inzake te nemen maatregelen (waaronder eventuele sancties) in het concrete geval
  - g. evt. een advies inzake te nemen maatregelen in het algemeen
5. Indien de klacht niet gelijk kan worden afgehandeld, ontvangt de aangever en degene over wie is geklaagd, daarvan bericht met opgave van de afhandelingsduur.

6. Een afschrift van de schriftelijke rapportage wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersonen indien zij bij de klacht betrokken waren.

### **Sancties en maatregelen**

1. Het bestuur zal zo snel mogelijk na het voltooien van hun onderzoek een beslissing nemen over de te nemen maatregelen op individueel niveau. Het bestuur zal daarbij het advies van de vertrouwenspersonen zwaar laten meewegen. Als het bestuur afwijkt van het advies, dan zal zij dat in overleg met de vertrouwenspersonen doen en dan zal zij dat met redenen omkleed in de schriftelijke beslissing motiveren.
2. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht(en) kunnen door het bestuur onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene tegen wie een gegronde klacht is gericht:
  - a. Een officiële waarschuwing
  - b. Verwijdering van het terrein
  - c. Een tijdelijke schorsing (waaronder ontzegging toegang tot evenementen)
  - d. Een permanent verbod
3. In de laatste twee gevallen wordt de deelnemer ook uitgesloten van deelname aan algemene ledenvergaderingen en andere rechten die aan een Ravenskeep-lid toekomen.
4. Indien blijkt dat de geuite klacht ongegrond is, dan zal het bestuur de nodige maatregelen nemen om de situatie op in de vereniging te normaliseren. De vertrouwenspersonen en de Raad van Advies zal daarbij worden geraadpleegd.
5. Indien sprake is van een bewuste valse klacht, dan zal het bestuur gepaste maatregelen nemen om degene tegen wie de klacht is gericht te rehabiliteren. Ook zullen gepaste maatregelen genomen worden tegen degene die de valse klacht bewust heeft ingediend. De vertrouwenspersonen zullen daarover om advies worden gevraagd. Afhankelijk van de zwaarte van de klacht en de expliciete wensen van degene tegen wie de klacht werd gericht, kunnen door het bestuur onder andere de volgende sancties worden opgelegd aan degene die een bewuste valse klacht heeft ingediend:
  - a. Een officiële waarschuwing
  - b. Verwijdering van het terrein
  - c. Een tijdelijke schorsing (waaronder ontzegging toegang tot evenementen)
  - d. Een permanent verbod

### **Bekendmaking van de beslissing**

Een afschrift van de beslissing wordt aan de direct betrokkenen gestuurd.

### **Niet eens met de beslissing?**

Indien één van de betrokkenen het niet eens is met de beslissing van het bestuur, dan kan deze binnen 14 dagen na aankondiging van de beslissing een met redenen omkleed bezwaar indienen, schriftelijk (waaronder ook via email). Het bestuur zal eveneens schriftelijk op het bezwaar reageren. Indien de reactie van het bestuur niet bevredigend is voor de betrokkene, dan kan hij zich wenden tot een externe raadsman of -vrouw om zijn/haar verdere stappen te bespreken.

### **Geheimhouding**

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen.