



Klachtenprocedure in Rigpa

We zijn toegewijd aan het creëren van een cultuur waarin iedereen zich zelfverzekerd en in staat voelt om onbevreesd feedback te geven, zorgen te uiten en onethisch gedrag te melden.

De vertrouwenspersoon

In Nederland zijn er twee interne en één externe vertrouwenspersoon voor je beschikbaar. Een vertrouwenspersoon biedt eerste opvang en een luisterend oor, persoonlijke begeleiding en ondersteuning bij het aankaarten van je probleem. Je melding wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Dat betekent dat er zonder jouw toestemming niets gedeeld wordt met anderen binnen of buiten de organisatie.

Procedures voor het uiten van bezorgdheid en het oplossen van moeilijkheden of problemen

Welke maatregelen je neemt om je situatie op te lossen of om zorgen over je situatie te uiten, hangt af van onder meer het probleem, de ernst, de urgentie en hoe bevredigend je denkt dat een bepaalde stap kan zijn.

De hier geschetste opties gaan van informeel naar formeel. *Je hoeft ze niet in deze volgorde te doorlopen en je kunt met elke stap beginnen.*

Het informeel oplossen van problemen

Praat er met iemand over

Als je hulp nodig hebt bij het oplossen van een probleem, kan je contact opnemen met iemand die je vertrouwt, zoals de vertrouwenspersoon, een centrummanager,

een studentenondersteuner (carer) of een instructeur. Misschien is het al genoeg om iemand de kwestie toe te vertrouwen en na te denken over een oplossing. Je kunt iemand naar dit gesprek meenemen als je niet alleen wilt gaan.

Als je daar behoefte aan hebt, kan je met elkaar mogelijkheden bespreken voor een goede afwikkeling van de situatie. Probeer zo duidelijk en volledig mogelijk te zijn over wat volgens jou een goed en bevredigend resultaat zou zijn.

Het is beter om kwesties openlijk en vroegtijdig aan de orde te stellen dan ze op te kroppen. Als je niet weet met wie je moet praten, kan je contact opnemen met één van onze vertrouwenspersonen of de National Director.

Het nationale team betrekken

Als alleen erover praten het probleem niet oplost of als er een probleem is dat moeilijk op te lossen lijkt, kan je een brief/email sturen naar-, of een gesprek aanvragen met iemand van het nationale managementteam of het bestuur. De persoon die je klacht behandelt moet dan neutraal zijn, wat betekent dat hij/zij niet betrokken is geweest bij wat er tot nu toe is gebeurd. Dat kan bijvoorbeeld de national director of een bestuurslid zijn.

Geef in je brief aan of je al iets hebt gedaan om het probleem op te lossen.

Mogelijkheden voor een oplossing

Als er een conflict is met een andere persoon of personen, kan je een gefaciliteerde verzoenings-beoefening aanvragen om het probleem samen op te lossen. Dit is afhankelijk van de bereidheid van de andere persoon om hieraan deel te nemen. Aan het einde van dit document staan de middelen voor verzoening en het oplossen van onderlinge conflicten.

Je kan iemand naar het gesprek meenemen als je niet alleen wilt gaan.

Als je denkt dat het je niet zal helpen om het nationale team erbij te betrekken, kan je direct overgaan tot het indienen van een formele klacht.

Formele klacht

Als je informele pogingen om tot een oplossing te komen niet bevredigend zijn, of als je wilt dat het probleem formeler wordt aangepakt, of als je van mening bent

dat het om een ernstig probleem of schending van de Gedragscode gaat, dan kan je een formele klacht indienen.

Als je niet zeker weet of je een formele klacht wilt indienen, dan kan je advies vragen van iemand die je als onpartijdig beschouwt, zoals bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon.

Bemiddelings- & adviescommissie

Het bestuur van elk land benoemt een adviescommissie. De belangrijkste rol van de adviescommissie is het op vertrouwelijke wijze ontvangen en onderzoeken van formele klachten en adviseren over het oplossen daarvan op een compassievolle, eerlijke en onpartijdige manier.

De adviescommissie zal bestaan uit ten minste twee gekwalificeerde personen. De leden van de adviescommissie kunnen worden voorgedragen door leden van de Rigpa-sangha, maar zij worden benoemd door het bestuur. In Nederland worden de leden van de adviescommissie in eerste instantie voorgedragen door het managementteam.

De adviescommissie heeft de flexibiliteit om te beslissen hoe een ongenoegen of klacht het best kan worden opgelost.

De adviescommissie zal jaarlijks verslag uitbrengen aan het bestuur.

Hoe een klacht in te dienen?

Formele klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de nationale adviescommissie. In de brief moet duidelijk worden vermeld dat het om een formele klacht gaat. Als je je niet in staat voelt om zelf een brief te schrijven, kan je hulp vragen aan de vertrouwenspersoon, een sangha-lid of vriend(in).

Je klacht is vertrouwelijk

Als je een klacht indient over een ethische schending, zal Rigpa alles in het werk stellen om je vertrouwelijkheid te beschermen (als je dat wilt). Om ervoor te zorgen dat een passend of eerlijk onderzoek plaatsvindt, kan het echter nodig zijn om de bijzonderheden van de klacht te bespreken met de betrokkenen.

Je klacht kan anoniem zijn

Klachten kunnen ook anoniem worden ingediend. In het belang van het

bevorderen van een cultuur van openheid, moedigen we individuen echter aan om naar voren te komen, opdat we zorg en bescherming voor alle leden van onze gemeenschap kunnen garanderen.

Rigpa zal haar best doen om ervoor te zorgen dat iedereen die een schending aan de orde stelt of een klacht indient, beschermd wordt tegen afwijzing of represailles door iemand anders die namens Rigpa optreedt.

De vervolgstappen nadat een klacht is ontvangen

Na ontvangst van je brief neemt een lid van de adviescommissie contact met je op en word je uitgenodigd om samen te werken aan een oplossing. Dit gesprek kan persoonlijk of online plaatsvinden en met een of meer leden van de bemiddelings- & adviescommissie.

Je kunt iemand naar dit gesprek meenemen als je niet alleen wilt gaan.

Een voorstel tot oplossing wordt schriftelijk met je gedeeld en op jouw verzoek kan een vervolgoverleg worden georganiseerd.

Onafhankelijke Raad

Voor het geval dat binnen de Rigpa sangha geen bevredigend advies wordt gevonden, is een Onafhankelijke Raad beschikbaar. Op dit moment vertegenwoordigen twee senior westerse boeddhistische leraren, die niet verbonden zijn met de Rigpa sangha, deze raad.

De functie van de Onafhankelijke Raad is als volgt:

- Een open, toegankelijk en discreet luisterforum bieden aan sangha-leden met ernstige zorgen over ethisch gedrag, hun eigen gedrag of dat van anderen, als/wanneer dat advies niet wordt gevonden via de Rigpa-organisatie;
- Advies verlenen in dergelijke situaties;
- Op te treden als instantie voor klachten, in het geval er binnen Rigpa geen bevredigend advies is gevonden;
- Aanbevelingen doen aan de Rigpa-besturen, inclusief de Visieraad, waaraan de besturen gevolg zullen geven.

De Raad is te bereiken op independentgrievancecouncil@gmail.com.

Zie onze website voor de volledige gegevens van de leden van je nationale raad en de onafhankelijke raad.

Behulpzame bronnen

Deze bronnen kunnen gebruikt worden door individuele sangha-leden die interpersoonlijke spanningen of conflicten met andere sangha-leden ervaren, of door sangha-groepen die spanningen of conflicten binnen de groep willen oplossen.

- *Steun voor persoonlijke reflectie voor individuen is opgenomen in de bijlage - Verzoening - een communicatiepraktijk Pagina's 2-7:
<https://drive.google.com/file/d/0ByLPXwVK-0FhQnpZd0pwWkIPRIU/view>*
- *Een hulpmiddel voor individuen om zich voor te bereiden op een constructief direct gesprek, is beschikbaar in deze bijlage - Conflicten oplossen door middel van gesprekken - Een gids voor het voorbereiden:
<https://docs.google.com/document/d/144I8Xh00HImTQ94FSGqgPoWdGnjuwZSE78kkudOjd1c/edit>*
- *Een hulpmiddel voor individuen en personen die in teams samenwerken, voor het geven en ontvangen van feedback, is beschikbaar in deze bijlage - Richtlijnen voor het geven en ontvangen van feedback:
<https://docs.google.com/document/d/1bEqIBWGiG-7JUUPjtdWsx560eyJm8zO56zfgTpi0NxE/edit#heading=h.6p5bc7dyajs3>*
- *Voor sangha-groepen wordt een vereenvoudigde versie van de Rigpa verzoeningspraktijk, gefaciliteerd door een groepsleider, beschreven in deze bijlage - Vereenvoudigde verzoeningspraktijk:
<https://drive.google.com/file/d/0ByLPXwVK-0FhaThQTnhoQVBvanc/view>*

Vastgesteld door het bestuur van de Stichting Rigpa, dd. 5 september 2018