

## Wat te doen bij vragen of klachten?

Het kan zijn dat u een vraag of een klacht heeft over de hulp die HipHelpt Soest biedt of het contact met HipHelpt Soest, bijvoorbeeld omdat het niet zo loopt als u zou willen. Als dat zo is, laat het ons dan weten. We horen dat graag, zodat we samen kunnen kijken wat we daaraan kunnen verbeteren. Hieronder staat bij wie u terecht kunt met uw vraag of klacht.

### 1. Helpdesk

Op onze helpdesk zijn tijdens openingstijden vrijwilligers aanwezig, de helpdeskmedewerkers. Bij hen komen hulpvragen binnen om gekoppeld te worden aan een hulpbieder. Zij bakenen de hulpvraag af door meer informatie uit te vragen tijdens contact met hulpvrager en eventuele hulpverlener (of contactpersoon). Daarna koppelen ze daar een geschikte hulpbieder aan. Ook dragen de helpdeskmedewerkers zorg voor het vragen om feedback nadat de hulpvraag opgepakt is.

Als er vragen zijn over dit proces, kan er contact opgenomen worden met de helpdesk. Ook bij klachten kan contact gezocht worden met de helpdesk, maar we vragen u dan wel om de klachtenprocedure te volgen en het klachtenformulier in te vullen. Zie de bijlage voor deze documenten.

De helpdesk is bereikbaar op donderdag van 9.00 tot 12.00 uur. Buiten deze uren kunt u de voicemail inspreken of gebruik maken van de formulieren op de website om hulp aan te vragen of om hulpbieder te worden.

Telefoon: 06-40572156

Email: [soest@hiphelpt.nl](mailto:soest@hiphelpt.nl)

### 2. Plaatscoördinator

De plaatscoördinator is degene die de helpdeskmedewerkers aanstuurt en verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen HipHelpt Soest. Mochten de helpdeskmedewerkers ergens niet uitkomen, dan overleggen zij met de plaatscoördinator.

Als u verwacht dat uw vraag of klacht bij de plaatscoördinator thuishoort of als u het prettiger vindt om direct met hem contact te hebben, dan kunt u ook zelf contact opnemen met de plaatscoördinator. De plaatscoördinator van HipHelpt Soest is:

Ad Overeem

Email: [a.overeem@hiphelpt.nl](mailto:a.overeem@hiphelpt.nl)

Telefoon: 06-20745234

### 3. Vertrouwenspersoon

Ligt datgene wat u wilt bespreken erg gevoelig of vindt u het lastig om het gelijk binnen de organisatie neer te leggen dan is er de mogelijkheid om contact op te nemen met een vertrouwenspersoon. Ook als u degene bent waarover binnen de organisatie een klacht is neergelegd, kunt u met de vertrouwenspersoon overleggen.

De vertrouwenspersoon:

- Luistert, steunt en adviseert
- Onderneemt niets buiten u om
- Ondersteunt waar nodig bij gesprekken met derden
- Verwijst zonedig door naar professionele hulpverlening of andere instanties
- Kiest geen partij en is geen bemiddelaar of juridisch belangenbehartiger



- Bespreekt met u wat u kunt of wilt doen, en wat u daarvoor nodig hebt.

Vertrouwenspersoon voor HipHelpt Soest is: Aukje van der Veen.

Email: [avdv76@live.nl](mailto:avdv76@live.nl)

Telefoon: 06-18319193

#### 4. Bestuur

Als uw vraag of klacht door de helpdeskmedewerkers en plaatscoördinator niet goed wordt opgepakt, dan kunt u mailen naar de secretaris van het bestuur van HipHelpt Soest:

Michiel van Schaik

Email: [hiphelptsoest@gmail.com](mailto:hiphelptsoest@gmail.com)

## BIJLAGE

<i>Klachtenprocedure</i> .....	3
<i>Klachtenformulier</i> .....	4
<i>Preventie- en integriteitsbeleid HipHelpt Soest</i> .....	5
<i>Handelingsprotocol niet gewenst gedrag en vertrouwenspersoon</i> .....	6
<i>Meldprotocol</i> .....	8

## Klachtenprocedure

HipHelpt Soest vindt het belangrijk dat haar dienstverlening naar tevredenheid verloopt. Medewerkers doen hun best alles zo goed mogelijk te organiseren. Toch kan het zijn dat er een fout wordt gemaakt of dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Wanneer dat het geval is, horen wij dat graag. Uitingen van ontevredenheid en klachten nemen wij serieus. Het zijn signalen waardoor we onze dienstverlening mogelijk verder kunnen verbeteren. We doen onze uiterste best om klachten zo goed mogelijk af te handelen.

**Wat is een klacht?** Een uiting van ongenoegen door een (vertegenwoordiger van een) hulpvrager, zorg- of welzijnsorganisatie, kerk, hulpbieder of andere relatie van HipHelpt Soest over de wijze waarop hij/zij is behandeld door HipHelpt Soest. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen, nalaten van handelen of een genomen besluit dat gevolgen heeft voor de betreffende relatie.

**Waarom een procedure?** Om open communicatie te bevorderen met alle relaties van HipHelpt Soest ten behoeve van continue verbetering van de dienstverlening.

## Procedure

### 1. Klacht indienen

Dien uw klacht in door het klachtenformulier in te vullen en aan ons te mailen. We kunnen klachten alleen in behandeling nemen als deze per e-mail binnen zijn gekomen. U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging.

Email: [soest@hiphelpt.nl](mailto:soest@hiphelpt.nl)

### 2. Klachtafhandeling

HipHelpt Soest ontvangt en registreert de klacht en stuurt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht wordt daarna opgepakt voor inhoudelijke behandeling. Als een van de medewerkers van HipHelpt Soest betrokken is bij de klacht, wordt bij de betreffende medewerker navraag gedaan. HipHelpt Soest onderzoekt wat er gebeurd is en maakt een kort verslag (max. 1 A4).

Binnen maximaal 4 weken stelt HipHelpt Soest een schriftelijke reactie op met daarin een korte samenvatting van de gebeurtenissen en een voorstel om de klacht af te handelen.

Indien van toepassing beschrijft HipHelpt Soest op welke wijze zij in de toekomst soortgelijke klachten verwacht te voorkomen. Waar nodig wordt in de brief een tegemoetkoming voor de klager beschreven. Rondom elke klachtbehandeling garandeert HipHelpt Soest de privacy van de klager en de betrokken medewerker van HipHelpt Soest.

Contact over de registratie van de klacht en de status van de afhandeling of het opvragen van een kopie van een van de stukken door de klager, verloopt via de helpdesk.

Email: [soest@hiphelpt.nl](mailto:soest@hiphelpt.nl)

### 3. Geen oplossing

Als de klachtbehandeling niet naar tevredenheid is, kan de klacht en de behandeling ter beoordeling voorgelegd worden aan het bestuur van HipHelpt Soest.

Michiel van Schaik

Email: [hiphelptsoest@gmail.com](mailto:hiphelptsoest@gmail.com)

## Klachtenformulier

Vul onderstaande gegevens zo volledig mogelijk in en kopieer het formulier in de email.

### Uw gegevens

<b>Naam</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Telefoon</b>	
<b>Email</b>	

### Uw relatie tot HipHelpt Soest (vul een X bij wat van toepassing is)

<input type="checkbox"/>	Hulpvrager
<input type="checkbox"/>	Contactpersoon
<input type="checkbox"/>	Hulpbieder
<input type="checkbox"/>	Anders, nl.

### Datum en omschrijving voorval

--

### Wat heeft u nog meer met deze klacht gedaan?

(Bijv. aangemeld bij mijn contactpersoon, bij de politie, ...)

--

## Preventie- en integriteitsbeleid HipHelpt Soest

### 1. Gedragscode

Bij onze dienstverlening hoort een veilige omgeving waarin ieder respectvol met elkaar omgaat. Deze gedragscode is een helder houvast over hoe we met elkaar omgaan. Deze gedragscode wordt meegestuurd bij de bevestiging van aanmelding van nieuwe hulpbieders, zodat elke hulpbieder de gedragscode ontvangt voor dat iemand ingezet wordt.

### 2. Vertrouwenspersoon

Bij een vertrouwenspersoon kunnen vrijwilligers, medewerkers, minderjarigen en kwetsbare mensen terecht met hun vermoedens of kennis van grensoverschrijdend gedrag. Deze vertrouwenspersoon helpt om (twijfels rondom) bepaald gedrag makkelijker bespreekbaar te maken. Ook voor degene die wordt beschuldigd kan een vertrouwenspersoon erg belangrijk zijn.

Wij hebben gekozen voor een intern aanspreekpunt en een externe vertrouwenspersoon. Lees voor meer informatie het handelingsprotocol “niet gewenst gedrag en vertrouwenspersoon.”

### 3. Ons aanstellingsbeleid

Als een nieuwe hulpbieder zich aanmeldt bij HipHelpt Soest wordt direct een VOG aangevraagd en vragen we de contactpersoon uit de eigen kerkelijke gemeente om de aanmelding te activeren. Deze activatie is allereerst onderdeel van onze visie, waarin het bieden van hulp namens de eigen kerkelijke gemeente centraal staat.

Daarnaast gaan wij er ook vanuit dat er binnen de kerk zicht is op de geschiktheid van de persoon. Een kerk kent de hulpbieder al langer en houdt hiermee het overzicht.

Als een hulpbieder zich aanmeldt die geen deel uitmaakt van één van de bij ons aangesloten kerkelijke gemeenten, dan wordt een VOG aangevraagd en houdt de plaatscoördinator of een bestuurslid een intakegesprek.

Bij een aanmelding waarbij specifiek 'hulpvragen van kinderen' wordt aangegeven, vragen we bij de aanvraag ook specifiek op dat punt de VOG aan voor de betreffende hulpbieder.

### 4. Feedback

We vinden het belangrijk om te weten hoe de afhandeling van een hulpvraag is gegaan. Daarom vragen we zowel de hulpbieder als de hulpvrager standaard om feedback over de hulpvraag. Op deze manier houden we vinger aan de pols en geven we ruimte om aan te geven wat eventueel niet prettig is verlopen.

## Handelingsprotocol niet gewenst gedrag en vertrouwenspersoon

### Risico's

Onze hulpbieders gaan zelfstandig en vaak ook alleen naar hulpvragers toe. Er is vaak geen toezicht en ook zijn veel van onze hulpvragers erg kwetsbaar. De hulpvragers zijn mensen met weinig netwerk, weinig financiële middelen en ze zijn zelf niet in staat om zorg te dragen voor de hulp die zij nodig hebben. Zij vormen dan ook een risicogroep voor machtsmisbruik en ongewenste intimiteiten. Daarnaast bevinden ook de hulpbieders zich in een kwetsbare situatie, doordat zij alleen naar onbekende hulpvragers gaan. Er kan sprake zijn van claimend en ook (lichamelijk) ongewenst gedrag. Om de risico's zo klein mogelijk te houden is er een duidelijk aanstellingsbeleid. Als er toch iets is gebeurd of er vragen zijn, kan iemand terecht op verschillende plekken binnen HipHelpt Soest. Hieronder staat bij wie u terecht kunt met uw vraag of klacht.

#### 1. Helpdesk

Op onze helpdesk zijn tijdens openingstijden vrijwilligers aanwezig, de helpdeskmedewerkers. Bij hen komen hulpvragen binnen om gekoppeld te worden aan een hulpbieder. Zij bakenen de hulpvraag af door meer informatie uit te vragen tijdens contact met hulpvrager en eventuele hulpverlener (of contactpersoon). Daarna koppelen ze daar een geschikte hulpbieder aan. Ook dragen de helpdeskmedewerkers zorg voor het vragen om feedback nadat de hulpvraag opgepakt is.

Als er vragen zijn over dit proces, kan er contact opgenomen worden met de helpdesk. Ook bij klachten kan contact gezocht worden met de helpdesk, maar we vragen u dan wel om de klachtenprocedure te volgen en het klachtenformulier in te vullen. Zie de bijlage voor deze documenten.

De helpdesk is bereikbaar op donderdag van 9.00 tot 12.00 uur. Buiten deze uren kunt u de voicemail inspreken of gebruik maken van de formulieren op de website om hulp aan te vragen of om hulpbieder te worden.

Telefoon: 06-40572156

Email: [soest@hiphelpt.nl](mailto:soest@hiphelpt.nl)

#### 2. Plaatscoördinator

De plaatscoördinator is degene die de helpdeskmedewerkers aanstuurt en verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen HipHelpt Soest. Mochten de helpdeskmedewerkers ergens niet uitkomen, dan overleggen zij met de plaatscoördinator.

Als u verwacht dat uw vraag of klacht bij de plaatscoördinator thuishoort of als u het prettiger vindt om direct met hem contact te hebben, dan kunt u ook zelf contact opnemen met de plaatscoördinator. De plaatscoördinator van HipHelpt Soest is:

Ad Overeem

Email: [a.overeem@hiphelpt.nl](mailto:a.overeem@hiphelpt.nl)

Telefoon: 06-20745234

#### 3. Vertrouwenspersoon

Ligt datgene wat u wilt bespreken erg gevoelig of vindt u het lastig om het gelijk binnen de organisatie neer te leggen? Dan is er de mogelijkheid om contact op te nemen met een

vertrouwenspersoon. Ook als u degene bent waarover binnen de organisatie een klacht is neergelegd, kunt u met de vertrouwenspersoon overleggen.

De vertrouwenspersoon:

- Luistert, steunt en adviseert
- Onderneemt niets buiten u om
- Ondersteunt waar nodig bij gesprekken met derden
- Verwijst zonodig door naar professionele hulpverlening of andere instanties
- Kiest geen partij en is geen bemiddelaar of juridisch belangenbehartiger
- Bespreekt met u wat u kunt of wilt doen, en wat u daarvoor nodig hebt.

Vertrouwenspersoon voor HipHelpt Soest is: Aukje van der Veen.

Email: [avdv76@live.nl](mailto:avdv76@live.nl)

Telefoon: 06-18319193

#### 4. Bestuur

Als uw vraag of klacht door de helpdeskmedewerkers en plaatscoördinator niet goed wordt opgepakt, dan kunt u mailen naar de secretaris van het bestuur van HipHelpt Soest:

Michiel van Schaik

Email: [hiphelptsoest@gmail.com](mailto:hiphelptsoest@gmail.com)

### **Wat kan, mag of moet gemeld worden?**

Iedereen die seksueel misbruik en/of lichamelijk verwaarlozing en mishandeling vermoedt, ziet of er over hoort, is verplicht dit te melden. In die gevallen gaan we direct over tot het meldprotocol.

In veel gevallen is het echter minder duidelijk. Er is sprake van een onbestemd gevoel, gedrag wat misschien niet verkeerd bedoeld is, maar niet prettig overkomt. U voelt zich geïntimideerd maar weet eigenlijk niet waardoor dat precies komt. Of u weet heel goed dat er over uw grenzen heen gegaan wordt, maar weet niet precies hoe u dit het beste kan zeggen. Dit kunnen lichamelijke grenzen zijn, maar ook telkens gebeld worden of zelf telkens alle kosten betalen zijn voorbeelden waarin grenzen overschreden worden. In al deze gevallen kunt u contact opnemen en ons vragen om mee te denken.

## Meldprotocol

Iedereen die seksueel misbruik en/of lichamelijk verwaarlozing en mishandeling vermoedt, ziet of er over hoort, is verplicht dit te melden. Daarna wordt overgegaan tot onderstaand protocol. Hierin wordt beschreven hoe u moet handelen in deze situaties en hoe en bij wie dit gemeld moet worden.

Het protocol heeft betrekking op alle hulpvrager- en hulpbiedercontacten, maar ook op vermoedens of verhalen die hulpbieders horen als zij in de thuissituatie van de hulpvragers komen.

Bijvoorbeeld:

- Je komt als hulpbieder bij een gezin en ziet gezinsleden met elke keer nieuwe blauwe plekken
- Je krijgt als hulpbieder of hulpvrager te maken met ongewenste aanrakingen of ongepaste voorstellen
- Er wordt je geld afhandig gemaakt.

### Stappen

1. Bij vermoedens of signalen neem direct contact op met de vertrouwenspersoon of plaatscoördinator. Een melding is geen beschuldiging, maar het in gang zetten van een objectief onderzoek naar wat er aan de hand is.
2. De vertrouwenspersoon of plaatscoördinator luistert naar vermoedens en signalen en zet deze op een rijtje. Privacy en belangen van beide partijen worden gewaarborgd.
3. Zij laten zich waar nodig adviseren door externe deskundigen of vragen advies bij Veilig Thuis.
4. Daarna wordt gekozen welke actie nodig is:
  - a) gesprek met beschuldigde
  - b) melding bij Veilig Thuis
  - c) aangifte bij de politie
  - d) voorlopige maatregelen t.a.v. beschuldigde
  - e) veiligstellen en opvang slachtoffer.
5. Na de actie wordt geëvalueerd en eventueel voor een nieuwe actie gekozen.
6. Zorg dragen voor nazorg en op de hoogte brengen van alle betrokkenen.

### Voorlopige zwijgplicht na een melding

Naast de meldplicht geldt een voorlopige zwijgplicht voor de melder en medewerkers binnen de organisatie ten opzichte van derden. Natuurlijk kunnen deze betrokkenen zich wel uiten bij de vertrouwenspersoon. Een voorlopige zwijgplicht is nodig zodat er niet meer personen bij een zaak worden betrokken dan voor een zorgvuldige behandeling noodzakelijk is. Er moet worden voorkomen dat geruchten ontstaan en iemand al bij voorbaat als 'schuldig' wordt bestempeld. De zwijgplicht is ook belangrijk om te zorgen dat een eventuele strafrechtelijke procedure niet wordt belemmerd.

### Signalen en vragen bij signalen

Er zijn vele signalen die op misbruik of mishandeling kunnen duiden, maar het belangrijkste signaal is misschien wel: ik heb het gevoel dat er iets niet klopt. Ga bij jezelf het volgende na en probeer alleen feiten te benoemen:

- Wanneer begon de ongerustheid? Waardoor? Wat is er precies gebeurd?
- Om welke signalen gaat het? Wanneer doen ze zich voor?



- Zijn er geleidelijke of plotselinge gedragsveranderingen? Hoe lang is dit al aan de hand?

### **Samengevat:**

#### **DOEN**

- Zorg voor de veiligheid van slachtoffer.
- Als je iemand op heterdaad betrapt:
  - Laat het slachtoffer niet alleen.
  - Meld het onmiddellijk bij de organisatie.
  - Als de situatie bedreigend is: bel 112 zodat de politie kan ingrijpen.
  - Laat de toestand zoveel mogelijk onaangeroerd in verband met eventueel sporenonderzoek. Bel de (zeden)politie (112), meld waarover het gaat en vraag om instructies.
- Stel zo min mogelijk vragen. Luister en stel slachtoffer op zijn/haar gemak.
- Schrijf alles zo letterlijk en feitelijk mogelijk op, ook de vragen die je hebt gesteld.
- Vertel dat je verplicht bent het verhaal te melden, maar dat er geen stappen buiten medeweten van het slachtoffer om worden genomen.
- Meld het vermoeden direct bij het plaatscoördinator. Bij twijfel, consulteer de vertrouwenspersoon. Verwijs de persoon desgewenst naar een vertrouwenspersoon.

#### **LATEN**

- Handel nooit op eigen houtje.
- Hoor het vermoedelijke slachtoffer niet uit. Het uithoren van het vermoedelijke slachtoffer en/of het spreken met contactpersonen van het vermoedelijke slachtoffer kan een eventueel juridisch traject verstoren. Het is niet aan de medewerker om aan waarheidsvinding te doen. Neem bij een vermoeden nooit zelf contact op met de vermoedelijke pleger, ook niet als het een collega is. De beste manier om het misbruik te stoppen en aan te pakken, is een objectief en een officieel onderzoek.
- Denk aan de (voorlopige) zwijgplicht.
- Beloof nooit geheimhouding, ook niet wanneer een slachtoffer erom vraagt.