

# WAT TE DOEN BIJ VRAGEN OF KLACHTEN?

Het kan zijn dat het contact wat er via HipHelpt gelegd is, niet zo loopt als u of jij zou willen. Als dat zo is, laat het ons dan weten!

We horen dat graag, zodat we samen kunnen kijken wat we daaraan kunnen doen. Hieronder kun je lezen bij wie je terecht kunt met welke vragen.

## Bij wie kun je terecht?

1.

### *Helpdeskmedewerkers*

Alle hulpvragen worden gekoppeld door onze vrijwillige helpdeskmedewerkers. Bij hen komt de hulpvraag binnen. Zij vragen de hulpvraag uit door contact op te nemen met hulpvrager en eventuele hulpverlener (contactpersoon). Daarna koppelen ze daar een geschikte hulpbieder aan. Zijn daar vragen over dan kan er met hen contact op worden genomen. Ook dragen zij zorg voor het vragen om feedback nadat de hulpvraag opgepakt is.

Zowel hulpvragers als hulpbieders kunnen met hen in gesprek als er vooraf vragen zijn of randvoorwaarden nodig zijn om de hulpvraag zo zorgvuldig mogelijk op te pakken. Achteraf kan met hen contact opgenomen worden als de hulpvraag niet gelopen is zoals de afspraak was.

Zij zijn bereikbaar op elke dinsdag en donderdagochtend van 9.30 tot 11.30 via telefoon: 0318-240184 en e-mail: [veenendaal@stichtinghip.nl](mailto:veenendaal@stichtinghip.nl)

2.

### *Plaatscoördinator*

De plaatscoördinator is degene die alle vrijwilligers coördineert en aanstuurt en verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen HipHelpt Veenendaal. Mochten de helpdeskmedewerkers er niet uit komen, de vraag te zwaar vinden of zelf tegen iets aanlopen, dan overleggen zij met de plaatscoördinator. Samen kijken ze naar wat er nodig is en hoe dat wat nodig is ingezet wordt.

Als de vraag bij de plaatscoördinator wordt neergelegd zal deze contact opnemen met betrokken personen.

Als je verwacht dat de verantwoordelijkheid van de vraag bij de plaatscoördinator ligt of dat prettiger vindt om direct met haar te spreken en advies te vragen, dan kun je ook zelf contact opnemen met de plaatscoördinator. De plaatscoördinator van HipHelpt Veenendaal is Marijke Versteeg - Jongsmā. Telefoon: 06-4209 17 44 en e-mail: [m.versteeg@hiphelpt.nl](mailto:m.versteeg@hiphelpt.nl)

3.

### *Vertrouwenspersoon*

Ligt datgene wat je wilt bespreken erg gevoelig of vind je 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 jij degene bent waarover binnen de organisatie een klacht is geweest kun je met de vertrouwenspersoon overleggen.

De vertrouwenspersoon:

- Luistert, steunt en adviseert,
- Onderneemt niets buiten jou om.

- Ondersteunt waar nodig bij gesprekken met derden.
- Verwijst zo nodig door naar professionele hulpverlening of andere instanties.
- Kiest geen partij en is geen bemiddelaar of juridisch belangenbehartiger.
- Bespreekt met jou wat je kunt of wilt doen, en wat je daarvoor nodig hebt

Vertrouwenspersoon voor HipHelpt Veenendaal is Sonja van Beek. Zij heeft jarenlang voor HipHelpt en Veens gewerkt en weet alles over de organisaties en het vrijwilligerswerk. Zij werkt nu niet meer voor HipHelpt of Veens en is daarmee een vertrouwenspersoon die buiten de organisatie staat en op afstand kan luisteren en mee kan denken.

Sonja van Beek - e-mailadres: Son66508@gmail.com.

4.

#### *Bestuur*

Als er organisatorische klachten zijn die door de helpdeskmedewerkers en plaatscoördinator niet goed worden opgepakt, dan kan er contact worden opgenomen met het bestuur van HiP Veenendaal.

Aart van Kruistum - voorzitter  
Lianne van der Net - secretaris  
Wim van de Kraats - penningmeester  
e-mail: bestuurhipveenendaal@stichtinghip.nl

#### **Preventiebeleid**

Bovenstaande informatie is ook opgenomen in ons preventiebeleid. Hierin wordt beschreven op welke manier we zorgvuldig omgaan met het aannemen van vrijwilligers, hoe we handelen bij grensoverschrijdend gedrag en dus ook bij wie je terecht kunt. Ons preventiebeleid vindt u hieronder.

## Preventie- en integriteitsbeleid HipHelpt Veenendaal

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. Vertrouwenspersonen.

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

Wij hebben gekozen voor een intern aanspreekpunt en een extern vertrouwenspersoon. Lees voor meer informatie het handelingsprotocol “niet gewenst gedrag en vertrouwenspersonen.”
3. Ons aanstellingsbeleid

Onze hulpbieders worden na aanmelding geactiveerd door een contactpersoon uit eigen kerkelijke gemeente. Dit is allereerst onderdeel van onze visie, waarin het bieden van hulp namens eigen kerkelijke gemeente centraal staat. Maar 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 en geen deel uitmaakt van één van de bij ons aangesloten kerkelijke gemeentes, dan houdt de plaatscoördinator een intake gesprek en vraagt referenties of een VOG op.

Bij inzet bij zeer kwetsbare hulpvragers, bijvoorbeeld bij kinderen, wordt er specifiek voor die hulpvraag VOG aangevraagd 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 vertrouwenspersonen**

### **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 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 kan zijn van claimend en ook (lichamelijk) ongewenst gedrag.

Om de risico's zo klein mogelijk te houden is er een duidelijk aanstellingsbeleid. Als er wel wat is gebeurd of er vragen zijn kan iemand terecht bij verschillende personen binnen HipHelpt Veenendaal.

### **Bij wie kun je terecht?**

#### **1. Helpdeskmedewerkers**

Alle hulpvragen worden gekoppeld door onze vrijwillige helpdeskmedewerkers. Bij hen komt de hulpvraag binnen. Zij vragen de hulpvraag uit door contact op te nemen met hulpvrager en eventuele hulpverlener (contactpersoon). Daarna koppelen ze daar een geschikte hulpbieder aan. Zijn daar vragen over dan kan er met hen contact op worden genomen. Ook dragen zij zorg voor het vragen om feedback nadat de hulpvraag opgepakt is.

Zowel hulpvragers als hulpbieders kunnen met hen in gesprek als er vooraf vragen zijn of randvoorwaarden nodig zijn om de hulpvraag zo zorgvuldig mogelijk op te pakken. Achteraf kan met hen contact opgenomen worden als de hulpvraag niet gelopen is zoals de afspraak was.

Zij zijn bereikbaar op elke dinsdag en donderdagochtend van 9.30 tot 11.30 via telefoon: 0318-240184 en e-mail: [veenendaal@hiphelpt.nl](mailto:veenendaal@hiphelpt.nl)

#### **2. Plaatscoördinator**

De plaatscoördinator is degene die alle vrijwilligers coördineert en aanstuurt en verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen HiP Veenendaal. Mochten de helpdeskmedewerkers er niet uit komen, de vraag te zwaar vinden of zelf tegen iets aanlopen, dan overleggen zij met de plaatscoördinator. Samen kijken ze naar wat er nodig is en hoe dat wat nodig is ingezet wordt.

Als de vraag bij de plaatscoördinator wordt neergelegd zal deze contact opnemen met betrokken personen.

Als je verwacht dat de vraag bij de plaatscoördinator ligt of dat prettiger vindt om direct met haar te spreken en advies te vragen, dan kun je ook zelf contact opnemen met de plaatscoördinator. De plaatscoördinator van HiP Veenendaal is Marijke Versteeg – Jongasma. Telefoon: 06-4209 17 44 en e-mail: [m.versteeg@hiphelpt.nl](mailto:m.versteeg@hiphelpt.nl)

#### **3. Vertrouwenspersoon**

Ligt datgene wat je wilt bespreken erg gevoelig of vind je 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 jij degene bent waarover binnen de organisatie een klacht is geweest kun je met de vertrouwenspersoon overleggen.

De vertrouwenspersoon:

- Luistert, steunt en adviseert,
- Onderneemt niets buiten jou om.

- Ondersteunt waar nodig bij gesprekken met derden.
- Verwijst zo nodig door naar professionele hulpverlening of andere instanties.
- Kiest geen partij en is geen bemiddelaar of juridisch belangenbehartiger.
- Bespreekt met jou wat je kunt of wilt doen, en wat je daarvoor nodig hebt

Vertrouwenspersoon voor HipHelpt Veenendaal is Sonja van Beek. Zij heeft jarenlang voor HipHelpt en Veens gewerkt en weet alles over de organisaties en het vrijwilligerswerk. Zij werkt nu niet meer voor HipHelpt of Veens en is daarmee een vertrouwenspersoon die buiten de organisatie staat en op afstand kan luisteren en mee kan denken.

Sonja van Beek - e-mailadres: Son66508@gmail.com, telefoon: 06-20254184.

#### 4. Bestuur

Als er organisatorische klachten zijn die door de helpdeskmedewerkers en plaatscoördinator niet goed worden opgepakt, dan kan er contact worden opgenomen met het bestuur van HipHelpt Veenendaal.

Aart van Kruistum - voorzitter  
 Lianne van der Net - secretaris  
 Wim van de Kraats - penningmeester  
 e-mail: bestuurhipveenendaal@stichtinghip.nl

#### **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. Dan gaan we gelijk over tot het meldprotocol.

Maar in veel gevallen is het allemaal niet zo duidelijk. Er is sprake van een onbestemd gevoel, gedrag wat misschien niet verkeerd bedoeld is, maar niet prettig overkomt. Bijvoorbeeld: grapjes die net niet grappig zijn. Een arm om een schouder die niet gewenst is. Drie zoenen bij binnenkomst waar u eigenlijk geen prijs op stelt.

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 of zelf telkens alle kosten kunnen betalen zijn voorbeelden hoe uw grenzen overschreden kunnen 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 je moet handelen in deze situaties en hoe en bij wie dit gemeld moet worden.

Het protocol heeft betrekking op alle hulpvrager en hulpbieder contacten, 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 hebt als hulpvrager huiswerkbegeleiding gevraagd voor je kind maar merkt dat het kind anders reageert als de hulpbieder is geweest.
- 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. Vertrouwenspersoon of plaatscoördinator luisteren naar vermoedens en signalen en zet deze op een rijtje. Privacy en belangen van beide partijen worden gewaarborgd.
3. Zij laten zich desgewenst adviseren door externe deskundigen of vragen advies bij veilig thuis.
4. Daarna wordt gekozen voor welke actie nodig is:
  - a. gesprek met beschuldigde
  - b. melding veilig thuis
  - c. aangifte 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 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 (zedes)politie (112), meld waarover het gaat en vraag om instructies.
- Stel zo weinig 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.