



KERK & BUURT^{NOORD}

Veiligheidsbeleid

Stichting Kerk & Buurt Amsterdam-Noord

Adelaarsweg 57 hs

1021 BS Amsterdam

Tel: 020-6369234

E-mail: contact@kerkenbuurtnoord.nl

Website: www.kerkenbuurtnoord.nl

Facebook: Kerkenbuurtnoord

Bankrekening: NL74INGB0008443799

April 2021

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
1. Bejegeningbeleid/gedragscode	3
1.2 Huisregels.....	4
1.3 Gedragscode	5
1.3 Verklaring Omtrent Gedrag.....	6
1.4 Beroepscode professionals.....	6
A) De professional als betrouwbaar persoon en pastor	6
B) De professional als vertrouwenspersoon	7
C) De professional als collega	8
D) De professional in de verbanden van de stichting en daarbuiten	9
1.5 Schorsing, op non-actiefstelling, Einde van de arbeidsovereenkomst	11
2. Vrijwilligersbeleid	12
2.1. DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING EN BEGELEIDING VRIJWILLIGERS	14
3. Deskundigheidsbevordering professionals.....	15
4. Vertrouwenspersoon.....	15
5. Reactiebeleid	16
6. Veilig incidenten melden binnen de organisatie	18
6.1 Meldingsformulier en -overzicht.....	18
Meldingsformulier en –overzicht.....	19
Melding van calamiteiten bij andere instanties	20
6.2 Calamiteiten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.....	20
6.3 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	20
7. Communicatie Veiligheidsbeleid.....	23
8. Risicobeoordeling	23
9. Open cultuur	23
10. Implementatie	23

Inleiding

Kerk & Buurt Amsterdam-Noord biedt gemeenschapsvorming, zingeving, praktische hulp en ondersteuning in één van de armste wijken van Amsterdam¹. Dat doen we voor en met buurtbewoners die hulp en bijstand nodig hebben. Elke hulpvraag en elk individu is welkom. Wij zijn er voor de buurtbewoners door:

- met hen op te trekken, vanuit ons pand, maar ook op straat of bij hen thuis;
- te helpen in geval van nood;
- relaties tussen mensen te versterken en te bouwen aan gemeenschap;
- activiteiten te ontwikkelen op het gebied van ontmoeting, buurtopbouw en samen leren;
- een inloopruiimte te bieden in ons (huur)pand;
- samen te werken met organisaties, kerken en maatschappelijke/kerkelijke groepen;
- de kring van betrokkenen te vergroten vanuit, rond en buiten de kerken;
- zelforganisaties te ondersteunen en nieuwe activiteiten te ontwikkelen.
- bezoekers te stimuleren hun talenten in te zetten voor de buurt: bijvoorbeeld door te koken of zelf vrijwilliger te worden.

Motivatie

Onze motivatie komt voort uit het geloof in een God voor wie ieder mens telt. Wij vinden het belangrijk dat elk mens voldoende levenszin en -middelen heeft. Daarom is ons verlangen hoop en herstel te brengen in situaties van armoede en eenzaamheid.

Aanpak

Wij gaan relaties aan waar we van elkaar leren, we creëren ontmoetingen waar aandacht is en mensen gezien worden, bieden mensen in nood bijstand en maken levensvragen bespreekbaar.

Doel

Onze doelgroep bestaat uit maatschappelijk kwetsbare mensen uit Amsterdam-Noord, die kampen met armoede, eenzaamheid of maatschappelijke uitsluiting. Ons doel is om hen, zo mogelijk op eigen kracht verder te laten komen, zo bieden wij hen onder andere steun, perspectief, zingeving en ontmoeting. Ongeacht afkomst, geardeheid, geloof of leeftijd.

Veiligheidsbeleid

Omdat veel van onze bezoekers kwetsbaar zijn is het nodig om beleid te hebben waardoor schade aan kwetsbare personen voorkomen wordt. In navolging van Jezus Christus hebben wij onze naaste lief als onszelf (Mattheüs 22:37-39). Daarom moet iedereen worden beschermd tegen alle vormen van misbruik, verwaarlozing, uitbuiting en geweld. En mocht het een keer fout gaan dan is het belangrijk om te weten hoe wij als Stichting hierop adequaat reageren. Hoe we hier handen en voeten aan geven staat in dit veiligheidsbeleid dat jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd wordt.

Nultolerantie

Bij Stichting Kerk & Buurt-Noord geldt een nultolerantie.

¹ Met name de IJplein/Vogelbuurt en de Volewijk. Daarnaast weten ook mensen uit heel Noord ons te vinden (en wij hen).

- Geen enkele vorm van misbruik, verwaarlozing, uitbuiting, geweld of bedreiging wordt getolereerd en onbesproken gelaten.
- Elke poging/handeling tot misbruik, verwaarlozing, uitbuiting, geweld of bedreiging wordt serieus genomen en (verplicht) gemeld bij professionals/bestuur. Er wordt schriftelijk verslag gelegd van iedere bedreiging en (wettelijke) consequenties van de voorvallen voor dader en slachtoffer worden nagevolgd conform dit veiligheidsbeleid.
- De betrokkene wordt veilig gesteld, ondersteund en begeleid (nazorg) door collega's, en bestuur.
- Bij verbale en digitale laster (smaad), fysiek geweld en schade wordt er aangifte gedaan.

1. Bejegeningsbeleid/gedragscode

- Wij gaan uit van een fundamentele gelijkwaardigheid tussen mensen. Ieder die deel uitmaakt van onze organisatie (cliënten, bezoekers, vrijwilligers, professionals) dient als individu te worden gerespecteerd en geaccepteerd.
- Er bestaat een fundamentele gelijkwaardigheid tussen mensen.
- Ieder mens is een uniek met eigen behoeften, mogelijkheden en beperkingen.
- Ieder mens heeft behoefte aan en recht op respect, acceptatie en erkenning van zijn waardigheid en mondigheid.
- Ieder mens heeft behoefte aan en recht op een zo optimaal mogelijke ontwikkeling en ontplooiing.
- Ieder mens moet keuzes kunnen maken en heeft recht op het naar vermogen vorm geven aan zelfbeschikking en zijn/haar autonoom bestaan.
- Ieder mens heeft recht op de erkenning van zijn maatschappelijke- en culturele achtergronden, persoonlijke levensbeschouwing en persoonlijke voorkeuren.
- Ieder mens moet kunnen deelnemen aan maatschappelijke processen zoals: relaties, (vrijwilligers-)werk, wonen, vrijetijdsbesteding.
- We respecteren ieders geestelijke en lichamelijke integriteit.
- We houden rekening met beperkingen, voorgeschiedenis, heden en toekomst.
- We doen een beroep op ieders capaciteiten en adviseren in het maken van keuzes, zonder mensen de eigen regie te ontnemen.
- We respecteren ieders privacy (zie privacy beleid).
- We ondersteunen mensen (naar vermogen) zo volwaardig mogelijk te participeren in de waarden en normen van de maatschappij.
- Wij ondersteunen mensen bij hun persoonlijke groei en het leren door ervaringen.
- Wij ondersteunen mensen bij het opbouwen van een sociaal netwerk en het onderhouden van vriendschappen en relaties.
- Wij ondersteunen bezoekers, vrijwilligers en professionals bij het (leren) aanvoelen en respecteren van de eigen grenzen en die van een ander.
- We nemen altijd (gepaste) maatregelen wanneer het welbevinden van iemand in gevaar is.

- We corrigeren wanneer gedrag de bejegening en het welbevinden van de ander in gevaar brengt.

1.2 Huisregels

Iedereen die ons bezoekt of werkt binnen onze organisatie moet zich prettig, veilig en gerespecteerd kunnen voelen. Hiervoor is het belangrijk om met elkaar afspraken te maken over de manier van omgaan met elkaar. Deze huisregels hangen duidelijk zichtbaar in ons pand.

Zo willen wij met elkaar omgaan:

- Iedereen is van harte welkom.
- Gastheren en gastvrouwen zorgen voor de consumpties.
- Hulp in de keuken is alleen gewenst als er toestemming is van de gastheer/gastvrouw.
- Als je gebruik wilt maken van onze voorzieningen, vraag het aan de professionals of de gastvrouwen/gastheren.
- We accepteren en respecteren de ander zoals hij is. Discrimineer niet. Iedereen telt mee binnen de organisatie.
- We respecteren de privacy en grenzen van anderen. Stellen geen ongepaste vragen en maken geen ongewenste opmerkingen over iemands persoonlijke leven.
- We komen niet ongewenst dichtbij en raken de ander niet tegen zijn of haar wil aan.
- We houden rekening met de levens-, geloofs- en politieke overtuiging en culturele achtergrond van de ander.
- We houden rekening met de leeftijd, sekse, vermogens en beperkingen van de ander.
- We geven geen uiting aan opvattingen, grappen en toespelingen over persoonlijke kenmerken van mensen of hun cultuur.
- We vallen niemand lastig.
- We vechten niet, gebruiken geen geweld en bedreigen niemand.
- We negeren de ander niet.
- We scheld de ander niet uit en gebruiken geen vernederende of aanstootgevende taal.
- We doen niet mee aan pesten, uitlachten en roddelen.
- Als iemand mij hindert vraag ik hem of haar hiermee te stoppen. Als dat niet helpt, vraag ik een ander om hulp. (Professionals zijn beschikbaar wanneer e.e.a. niet verloopt zoals het moet lopen).
- We helpen elkaar om zich ook aan deze afspraken te houden.
- Roken doen we buiten.

1.3 Gedragscode

Onze gedragscode hangt zichtbaar op meerdere plekken in ons pand.

In onze organisatie werken beroepskrachten en vrijwilligers samen. Zij hebben hierin persoonlijk contact met mensen die kwetsbaar zijn. We willen ervoor zorgen dat onze bezoekers, maar ook de vrijwilligers en beroepskrachten zich veilig voelen. Dit kan alleen als iedereen elkaar in zijn/haar waarde laat en elkaar met respect behandelt. Daarom vinden we het belangrijk duidelijke regels te hanteren over hoe we met elkaar omgaan. Ongewenst gedrag kan immers behoorlijk ingrijpende gevolgen hebben. Dit betekent dat wij binnen onze organisatie alle vormen van ongelijkwaardige behandeling ontoelaatbaar vinden. Hieronder vallen agressie en geweld (psychisch/fysiek), seksistische of (seksueel) intimiderende gedragingen of opmerkingen, pesten, discriminatie, machtsmisbruik of financiële uitbuiting.

Zo gaan we met elkaar om:

- 1) Accepteer en respecteer de ander zoals hij/zij is.
- 2) Houd rekening met de grenzen die de ander aangeeft.
- 3) Dring bij een hulpvrager niet verder door in het privéleven dan nodig is om de gevraagde hulp te bieden. Maak op geen enkele wijze misbruik van je (machts)positie.
- 4) Kom niet ongewenst te dichtbij en raak de ander niet aan als die dat niet wil.
- 5) Scheld niet en maak geen vervelende opmerkingen.
- 6) We stelen niet en komen niet ongevraagd aan andermans eigendommen.
- 7) Stel geen ongepaste vragen en maak geen ongewenste opmerkingen over iemands persoonlijk leven of uiterlijk.
- 8) Indien er ondanks alles toch ruzie of onenigheid ontstaat wordt er direct door de bezoekers en/of aanwezige vrijwilliger(s) een professional bij gehaald.
- 9) Wees vriendelijk voor elkaar: Je hoeft niet met iedereen vrienden te zijn, maar 'gewoon' aardig zijn is een kleine moeite.
- 10) Praat mét iemand en niet over iemand. Bespreek een probleem met de persoon in kwestie en probeer er samen uit te komen. Ga niet roddelen.
- 11) Er zijn altijd twee personen (professionals/ vrijwilligers) in het pand aanwezig om bezoekers/ hulpvragers te ontvangen. (Uitzonderingen geschieden in overleg met coördinator)
- 12) Hulpvragers worden overgedragen aan collega's indien de situatie/verhouding onwenselijk is/dreigt geworden.
- 13) Als iemand je hindert of lastigvalt, vraag hem/haar dan hiermee te stoppen. Als dat niet helpt, vraag dan om hulp.

Wat moet je doen bij ongewenst gedrag?

Als je merkt dat je ergens geen goed gevoel bij hebt, durf het dan te benoemen. Bespreek dit met de persoon in kwestie. Als dat niet kan of niet lukt, bespreek het dan met de professionals Rianne Bos of met Arnold van der Snoek (hij is vertrouwenspersoon namens Stichting Kerk & Buurt-Noord) 06-22804528

1.3 Verklaring Omtrent Gedrag

Als professionele vrijwilligersorganisatie wil stichting Kerk & Buurt-Noord laten zien dat ze zich inspant om betrouwbare mensen in te zetten in situaties met kwetsbare mensen, onze deelnemers en bezoekers. Iedere medewerker en vrijwilliger (incl. stagiairs) die in contact met bezoekers taken/inzet doet moet over een VOG beschikken. (gratisvog.nl) Daarnaast wordt bij personeelsaanname ook referentie en achtergrondcontrole gedaan.

Vrijwilligers en medewerkers worden gescreend op het domein: gezondheidszorg en welzijn.

1.4 Beroepscode professionals

A) De professional als betrouwbaar persoon en pastor²

Onderstaande beroepscode is opgesteld met behulp van de beroepscode van professionals van de PKN.

In analogie van het werk van de predikant geldt voor de professionals

- dat zij mede leiding geven aan het inloophuis,
- dat zij dienstbaar zijn aan het inloophuis,
- dat zij betrouwbaar dienen te zijn en geheimhouding betrachten,
- dat zij hun werk doen in verbondenheid met bestuur, vrijwilligers en collega's en hun werk doen in de context van de landelijke kerk.

De professional:

- 1) verleent pastorale zorg en diaconale hulp aan degenen die aan zijn/haar zorg zijn toevertrouwd, in overeenstemming met het vastgestelde en bekendgemaakte beleid. Voor zover mogelijk verleent hij/zij pastorale zorg in noodsituaties en verder aan anderen die een beroep op hem/haar doen.
- 2) kent de grenzen van het pastorale handelen en onthoudt zich van handelingen en uitspraken die buiten de eigen opdracht liggen. In overleg met de gesprekspartner vervult hij/zij een bemiddelende rol bij het vinden van de juiste zorg.
- 3) stelt zich op de hoogte van de mogelijkheden die anderen, werkzaam in de maatschappelijke zorg en (geestelijke) gezondheidszorg, hebben om zorg te geven die buiten zijn/haar opdracht ligt.
- 4) draagt zorg voor een goede communicatie, zodat inzichtelijk is - al bij de aanvang van het werk en steeds opnieuw - wat van hem/haar verwacht mag worden aan zorg en inspanning en hij/zij is open over de te maken keuzen en de te bereiken doelen. Hij/zij is bereid zich hierop te laten aanspreken.
- 5) Is er samen met het bestuur verantwoordelijk voor dat tijdens zijn/haar afwezigheid een beroep kan worden gedaan op een collega. Hij/zij draagt hierbij, voor zover mogelijk, zorg voor een goede overdracht, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.
- 6) blijft onafhankelijk en draagt er zorg voor dat bij het samengaan van contacten uit hoofde van het ambt en andersoortige contacten geen belangenverstremming ontstaat.

² PKN beroepscode

- 7) eerbiedigt de persoonlijke, zowel fysieke als geestelijke integriteit van zijn/haar gesprekspartner en is zich bewust van het gewicht dat de positie als vertrouwenspersoon meebrengt en van de afhankelijkheid die dat met zich kan meebrengen.
- 8) is zich bewust van de eigenheid en vertrouwelijkheid van de pastorale relatie en is er verantwoordelijk en aansprakelijk voor dat de grenzen van de pastorale relatie worden aangegeven en bewaakt.
- 9) dringt niet verder door tot de privésfeer van zijn/haar gesprekspartner dan in het kader van de pastorale zorg noodzakelijk.
- 10) onderneemt in een contact uit hoofde van zijn/haar functie of dienst geen seksuele toenaderingspogingen in de vorm van seksuele handelingen, of toespelingen op of uitnodigingen tot seksueel contact en ziet af van gedragingen die als zodanig kunnen worden uitgelegd, en gaat ook niet in op seksuele toenaderingspogingen van zijn/haar gesprekspartner.
- 11) draagt de zorg – in samenspraak met betrokkene – aan een collega over, indien door bestaande contacten (met betrokkene of met anderen) of anderszins de zorg niet (meer) op juiste wijze kan worden gegeven.
- 12) houdt bij het aangaan en onderhouden van relaties in het oog dat hij/zij onafhankelijk moet blijven tegenover degenen die aan zijn/haarzorg zijn toevertrouwd. Hij/zij waakt ervoor dat een mogelijke afhankelijkheid op grond van contacten uit hoofde van diens ambt of dienst niet wordt misbruikt.
- 13) vergewist zich ervan dat bij het aangaan van een liefdesrelatie na een pastorale relatie de voorgaande pastorale relatie geen onevenredige betekenis meer heeft en toont desgevraagd aan dat hij/zij bij het aangaan van deze relatie alle zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van hem/haar verwacht mag worden en meldt een dergelijke relatie aan het bestuur.
- 14) zorgt ervoor vrij te staan tegenover cliënten/ bezoekers, sluit bij hen geen leningen, maakt zich ook anderszins niet financieel afhankelijk en aanvaardt van hen geen erfenissen of geschenken (waaronder gratis dienstverlening) met een geldwaarde van meer dan € 50,- en verwerpt legaten die dit bedrag te boven gaan.
- 15) raadpleegt bij onduidelijkheid of onzekerheid over de te volgen gedragwijze een collega, een vertrouwenspersoon of een deskundige, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.
- 16) zoekt gericht hulp indien hij/zij dreigt over te gaan of is overgegaan tot handelingen die – als ze bekend zouden zijn - de geloofwaardigheid van het dienstwerk aantasten of strijdig zijn met het dienstwerk.
- 17) meldt eigen grensoverschrijdende handelingen in het dienstwerk bij het bestuur en laat het oordeel over aan de bevoegde instanties.
- 18) Personeelsleden vermijden dat zij alleen met een bezoeker/cliënt achterblijven in het pand. Indien dit nodig is, zorgt de professional, dat hij / zij van buiten zichtbaar is voor anderen.

B) De professional als vertrouwenspersoon

De professional:

- 1) overlegt over de hulp en zorg alleen met iemand met wie hij/zij de zorg voor betrokkene deelt en die eveneens tot geheimhouding verplicht is. Hij/zij brengt zaken die vertrouwelijk zijn meegedeeld uitsluitend in het overleg na zich vergewist te hebben dat betrokkene daar geen bezwaar tegen heeft.
- 2) overlegt met anderen met wie hij/zij niet de pastorale zorg voor betrokkene deelt als het in het kader van de zorg voor betrokkene wenselijk is en uitsluitend na toestemming van betrokkene.

- 3) gebruikt gegevens uit pastorale contacten bij het vragen van advies, bij intervisie of supervisie of bij illustraties in preken en geschriften, alleen indien anonimiteit is gegarandeerd.
- 4) beroept zich op verschoning indien een rechter vraagt naar zaken die hem/haar in vertrouwen ter kennis zijn gekomen.
- 5) acht zich alleen dan ontslagen van de plicht tot geheimhouden indien hij/zij aan alle hieronder genoemde voorwaarden heeft voldaan, te weten dat hij/zij:
 - alles heeft gedaan om toestemming van betrokkene te krijgen dan wel ervan overtuigd is
 - er vrijwel zeker van is dat het vragen van toestemming schadelijk is
 - voor betrokkene of voor derden geen andere weg weet om tot een oplossing te komen dan door het doorbreken van de geheimhouding
 - er vrijwel zeker van is dat geheimhouding voor betrokkene(n) of derden aanwijsbare en ernstige schade of gevaar oplevert
 - er vrijwel zeker van is dat het doorbreken van de geheimhouding de schade aan betrokkene(n) dan wel aan derden voorkomt of beperkt
 - de geheimhouding slechts zover als nodig is doorbreekt om het gevaar af te wenden of de schade te voorkomen
 - in gewetensnood komt als hij/zij de geheimhouding handhaaft.
- 6) verstrekt met het oog op meeleven door anderen publiekelijk alleen herkenbare gegevens indien betrokkene daarmee instemt.
- 7) zorgt ervoor dat persoonsgebonden gegevens en aantekeningen niet toegankelijk zijn voor derden (ook niet voor gezinsleden).
- 8) vraagt (anoniem) advies bij de daarvoor aangewezen instantie indien hij/zij weet van of een ernstig vermoeden heeft van kindermishandeling, seksueel misbruik van minderjarigen of huiselijk geweld. Als een minderjarige in het geding is, weegt hij/zij bij de vraag of de geheimhouding moet worden doorbroken mee dat misbruik en mishandeling van een minderjarige moet worden gestopt en voorkomen.

C) De professional als collega

De professional

- 1) is in het openbaar zakelijk en respectvol in het oordeel over collega's, ook als er sprake is van verschillen van inzicht.
- 2) verwijst degenen die met kritiek op een collega bij hem/haar komen naar die collega dan wel naar degenen die tot oordelen bevoegd zijn en stelt zichzelf terughoudend op.
- 3) spreekt zijn/haar collega aan indien er ernstige vragen zijn bij diens wandel of vervulling van dienst en dringt zo nodig aan op breder collegiaal overleg.
- 4) brengt wanneer er een ernstig vermoeden is van tuchtwaardig gedrag dit ter kennis van de bevoegde instanties.
- 5) weegt, wanneer hij/zij in vertrouwen op de hoogte is gesteld van een (vermoeden van) tuchtwaardig gedrag, bij de vraag of hij/zij de geheimhouding moet doorbreken mee dat dit moet worden gestopt en voorkomen en niet mag worden toegedekt. Wanneer seksueel misbruik in het geding is, maakt hij/zij gebruik van het protocol Seksueel Misbruik in Pastorale Relaties.
- 6) gaat in principe niet in op een beroep op zijn pastorale zorg dat wordt gedaan door een gemeentelid dat aan de zorg van een collega is toevertrouwd; indien hij/zij meent dat hij/zij dit beroep om dwingende redenen niet kan weigeren treedt hij/zij in alle gevallen in overleg met de desbetreffende collega of kerkenraad.
- 7) neemt, wanneer zijn/haar ambt of dienstverband is neergelegd, distantie in acht om diens opvolger de ruimte te geven.
- 8) werkt mee aan een waarnemingsregeling.

D) De professional in de verbanden van de stichting en daarbuiten

- 1) de professional stelt in overleg met het bestuur de in het dienstwerk te stellen prioriteiten vast, en bespreekt met het bestuur de voortgang van zijn/haar werkzaamheden met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.
- 2) de professional overlegt met het bestuur over de te stellen prioriteiten en legt verantwoording af aan hen af van de verrichte werkzaamheden, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.

De professional

- 3) draagt zorg voor een goede afstemming van zijn/haar werk met dat van anderen.
- 4) draagt er zorg voor dat de werklast afgestemd is op de beschikbare tijd en geeft de grenzen van zijn/haar mogelijkheden aan.
- 5) draagt eraan bij dat kerkenraad bestuursleden in de zaken die tot zijn/haar aandachtsgebied behoren, voldoende geïnformeerd zijn om een eigen keuze te kunnen maken.

E) Online communicatie

Ordering

Om de handreiking te ordenen wordt er in dit document uitgegaan van vier perspectieven op online communicatie.

1. Algemeen, een aantal algemene principes rondom online communicatie en online identiteit
2. Presentatie, eenzijdige online communicatie waarop de ontvanger niet direct kan reageren
3. Interne communicatie, niet-openbare online informatie-uitwisseling
4. Externe communicatie, uitingen waarbij men online met elkaar in gesprek kan gaan.

Natuurlijk is deze scheiding enigszins willekeurig. In de praktijk lopen de perspectieven door elkaar.

Algemeen

Er gelden een aantal algemene principes rondom online communicatie.

- 1) Informatie is voor iedereen op internet gelijk en overal beschikbaar. Dat informatie voor iedereen hetzelfde en overal beschikbaar is, is historisch gezien een unieke ontwikkeling die veel kansen en uitdagingen biedt. Online informatie, dus ook een persoonlijke opmerking, is direct voor een breed publiek toegankelijk. Het kan en mag door iedereen gelezen (en becommentarieerd) worden.
- 2) Iedereen kan reageren. Sociale media zijn ‘conversationele’ media. Iedereen kan en mag met iedereen in gesprek gaan. Vragen kunnen worden gesteld of fouten worden aangekaart zonder aanzien van de persoon. De professional moet zich er van bewust zijn dat kritiek (zowel positief als negatief) kwalitatief en kwantitatief kan toenemen.

Online identiteit

3) Impact van online aanwezigheid

Werk en privé lopen bij voorgangers en kerkelijk werkers eenvoudig door elkaar heen. Spreken namens het inloophuis sluit natuurlijk niet uit dat de voorganger ook over zijn/haar privéleven vertelt. Bijvoorbeeld: het online bekritisieren van personen kan voor lezers in schril contrast staan met de oproep tot liefde die in een viering klinkt. Daarom is het wenselijk dat

het taalgebruik (online) in overeenstemming is met de functie die de professional bekleedt bij Kerk & Buurt Noord.

4) Doel van online aanwezigheid

Het ambassadeurschap van de organisatie gaat niet altijd samen met inhoud die buiten dit veld valt. Het is belangrijk dat de voorganger duidelijk maakt – in bijvoorbeeld het profiel – hoe de verhouding is tussen privé- en werk gerelateerde zaken. Bijvoorbeeld: het is goed als bewust nagedacht wordt wie als vrienden toegelaten worden op facebook. Want de informatie die de professional met bezoekers wil delen, komt niet altijd overeen met de informatie die hij/zij wil delen met vrienden en familie.

Presentatie

Presentatie is online berichtgeving waarop de ontvanger niet direct kan reageren.

Bijvoorbeeld: een website of een digitale kerkbode. Het is belangrijk om bewust te zijn van de volgende zaken:

1) Voorop staat dat de zender de privacy van betrokken personen beschermt. Volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens is het verboden om zonder uitdrukkelijke toestemming van betrokkene persoonlijke gegevens online te publiceren. Bovendien is online informatie jaren later nog terug te lezen, vaak ook als de informatie al weer van de eigen site is gehaald.

2) Wees voorzichtig met het online vermelden van afwezigheid van personen.

Voorzichtigheid is geboden als het gaat om het online melden van afwezigheid. Dit gaat niet alleen om de afwezigheid van de predikant of de kerkelijk werker, maar ook om het melden van begrafenissen in combinatie met het adres van de achterblijvers. Dit kan kwaadwilligen uitnodigen tot een ongewenst bezoek tijdens de afwezigheid. Ook politie- en veiligheidsdiensten waarschuwen voor het al te gemakkelijk vermelden van afwezigheid van personen.

3) Gebruik eigentijdse taal

Kerk & Buurt-Noord kent een eigen taalveld. Voor buitenkerkelijken is een woord als 'barmhartigheid' vaak onduidelijk. Een verkeerde interpretatie is daarom zo gemaakt en kan daardoor een eigen leven gaan leiden.

4) Niet alles wat kan, mag ook: gebruik bijvoorbeeld niet zomaar afbeeldingen gevonden op internet.

Digitale middelen maken het makkelijk om beeld en geluid te kopiëren. Een passende afbeelding wordt met een zoekopdracht gemakkelijk gevonden en geplaatst op de eigen website. Grote partijen van afbeeldingen (stocksites) of kranten scannen echter websites op zoek naar afbeeldingen die zonder toestemming zijn geplaatst. Men dient rekening te houden met het beeld-, auteurs- en citaatrecht.

Interne communicatie

Interne communicatie betreft niet-openbare informatie-uitwisseling, zoals e-mailverkeer of privé-berichten.

a) E-mailberichten zijn alleen bestemd voor degenen aan wie het geadresseerd is.

Papieren briefwisseling is grondwettelijk beschermd; e-mail op dit moment echter niet. Toch kan een mailer (wettelijk gezien) zich beroepen op zijn auteursrecht. Daarnaast is het voor de hand liggend e-mail te behandelen alsof het briefgeheim heeft. Men dient zorgvuldig om te gaan met e-mailverkeer. E-mail biedt de mogelijkheid om snel met veel mensen te communiceren. Dat is handig, maar ook risicovol. Gevoelige of persoonlijke informatie is met één druk op de knop te gemakkelijk aan te veel mensen doorgestuurd.

b) Maak het niet te makkelijk om een document te kunnen lezen Het beroepsgeheim kan eenvoudig (en per ongeluk) geschonden worden doordat derden onbedoeld online

documenten bekijken. Het is verstandig als men privacygevoelige documenten met een wachtwoord beveiligt.

Externe communicatie

Deze paragraaf gaat over alle uitingen waarbij men met elkaar in discussie kan gaan. Denk aan sociale media en fora. In vergelijking met het punt presentatie speelt hier het aspect van wederkerigheid mee.

1) Sociale regels die offline gelden, gelden ook online

Men dient anderen te respecteren, zoals men zelf gerespecteerd wil worden. Een basale regel die voor de meeste mensen overbodig is, maar voor de volledigheid toch genoemd wordt. Sociaal gedrag staat door online groepsdynamiek namelijk soms meer onder druk.

2) Online groepsdynamiek vraagt meer energie

Men kan online voortdurend in gesprek gaan met onbekenden en/of andersdenkenden. Het is goed dat men zich realiseert dat dit niet alleen kansen biedt, maar ook nieuwe uitdagingen. In de offline wereld speelt non-verbale communicatie een grote rol. Tachtig procent van de boodschap wordt bepaald door gezichtsuitdrukkingen, gebaren en de stem.

Online kan men echter de gezichtsuitdrukking van de ander niet zien en het humeur hooguit peilen door 'smileys' (zie punt 3). Bovendien kent men de achtergrond van 'online onbekenden' niet. Dat maakt het online debat vaak heftiger.

3) Maak emotie kenbaar

Online communicatie gaat grotendeels tekstueel. De voorganger moet zich ervan bewust zijn dat de ontvanger de emotie niet altijd kan peilen. Het gebruik van 'smileys' kan kinderachtig lijken, maar geeft op een subtiele manier de emotie weer van de 'spreker'. Ook acroniemen geven een draai of emotie mee die anders voor de ontvanger verborgen zou blijven.

4) Wees bescheiden

Criticasters van sociale media wijzen op de narcistische cultuur die online gevoed wordt. Dit gevaar is reëel, maar niet noodzakelijk. Het is ook mogelijk met andere ogen naar sociale media te kijken. "Sociale media zijn niet allereerst de ruimte waar hij/zij zich presenteert maar waar hij/zij de ander iets geeft, vanuit een genereuze, gunnende grondhouding" (Ds. Douma).

1.5 Schorsing, op non-actiefstelling, Einde van de arbeidsovereenkomst

Stichting Kerk & Buurt Amsterdam-Noord ziet zich genoodzaakt passende maatregelen te treffen indien een werknemer in strijd handelt met het veiligheidsbeleid. Dit zal leiden tot: Schorsing/ op non-actiefstelling/ Einde van de arbeidsovereenkomst.

Artikel 22. Schorsing,

Uit AVR kerkelijke medewerkers 2021-A (1) (2).pdf

(file:///C:/Users/arnol/Downloads/AVR%20kerkelijke%20medewerkers%202021-A%20(1)%20(2).pdf)

1. De werkgever kan de medewerker voor ten hoogste 14 dagen schorsen met behoud van salaris, indien het vermoeden bestaat dat een dringende reden voor beëindiging van de arbeidsovereenkomst aanwezig is, als bedoeld in artikel 7:677 en 7:678 van het Burgerlijk Wetboek. Deze termijn kan ten hoogste eenmaal met 14 dagen worden verlengd. De schorsing wordt door de werkgever gemotiveerd en schriftelijk ter kennis gebracht van de medewerker.
2. Omtrent het voornemen tot schorsing en tot verlenging daarvan zal de werkgever, alvorens daartoe over te gaan, de medewerker horen of doen horen, althans daartoe behoorlijk oproepen. De medewerker heeft de bevoegdheid zich te doen bijstaan door een raadsman of -vrouw.

3. Blijkt het vermoeden dat tot schorsing heeft geleid, ongegrond te zijn, dan zal de medewerker door de werkgever worden gerehabiliteerd, hetgeen schriftelijk aan de medewerker zal worden medegedeeld of bevestigd.
4. Het niet rehabiliteren van de medewerker en het niet tijdig schriftelijk mededelen of bevestigen van zijn rehabilitatie, indien het vermoeden dat tot schorsing heeft geleid, niet juist blijkt te zijn, kunnen voor de medewerker een grond voor onmiddellijke beëindiging van het dienstverband opleveren, als bedoeld in artikel 7:677 en 7:679 van het Burgerlijk Wetboek.
5. De schorsing voor bepaalde tijd kan niet bij wijze van strafmaatregel worden gebruikt.

Artikel 23. Op non-actiefstelling

Uit AVR kerkelijke medewerkers 2021-A (1) (2).pdf

(file:///C:/Users/arnol/Downloads/AVR%20kerkelijke%20medewerkers%202021-A%20(1)%20(2).pdf)

1. De werkgever kan de medewerker voor een periode van ten hoogste 14 dagen op non-actief stellen, indien de voortgang van de werkzaamheden - door welke oorzaak dan ook - ernstig wordt belemmerd.
2. Deze termijn kan ten hoogste eenmaal met dezelfde periode worden verlengd.
3. Het besluit tot op non-actiefstelling alsmede het besluit tot verlenging ervan wordt door de werkgever zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de medewerker meegedeeld onder vermelding van de redenen waarom de voortgang van de werkzaamheden deze maatregel vereist.
4. Op non-actiefstelling geschiedt steeds met behoud van salaris.
5. De werkgever is gehouden gedurende de periode van de op non-actiefstelling die voorzieningen te treffen die nodig zijn om de werkzaamheden wederom voortgang te doen vinden.
6. Na het verstrijken van de periode van 14 dagen respectievelijk 28 dagen is de medewerker gerechtigd zijn werkzaamheden te hervatten.
7. De op non-actiefstelling kan niet bij wijze van strafmaatregel worden gebruikt.

Artikel 24. Einde van de arbeidsovereenkomst

Uit AVR kerkelijke medewerkers 2021-A (1) (2).pdf

(file:///C:/Users/arnol/Downloads/AVR%20kerkelijke%20medewerkers%202021-A%20(1)%20(2).pdf)

1. Onverminderd de overige in de wet genoemde gevallen eindigt de arbeidsovereenkomst: g. door opzegging om een dringende reden, als bedoeld in artikel 7:677, 7:678 of 7:679 van het Burgerlijk Wetboek;

2. Vrijwilligersbeleid ³

AANNAMEPROCEDURE

Als een persoon zich bij ons meldt voor een vrijwilligersfunctie, gaan wij met hem/haar het gesprek aan. In dit gesprek maken wij kennis, nemen het vrijwilligersbeleid door en doen een intake met vragen. Het is van belang dat het voor hem/haar duidelijk is waar wij voor staan, wat hij/zij van ons kan verwachten en wat wij van hem/haar kunnen verwachten. Vervolgens plannen we een moment in om hem/haar met een van de vrijwilligers mee te laten lopen. Dit doen wij zodat diegene kan ervaren wat het vrijwilligerswerk bij ons inhoudt. Als beide

³ Uit het vrijwilligersbeleid van Stichting Kerk & Buurt-Noord

partijen vervolgens nog steeds enthousiast zijn en met elkaar verder willen, tekenen we een vrijwilligersovereenkomst en kan de nieuwe vrijwilliger gaan meedraaien, nadat ook de VOG in orde is. Voor ons is het van belang dat vrijwilligers instemmen met onze missie en visie, en daar op hun eigen manier, met hun eigen gaven en talenten aan meewerken.

Vanuit onze achtergrond werken we veel met vrijwilligers uit de kerken uit Amsterdam-Noord. Maar ook vrijwilligers zonder kerkelijke of christelijke achtergrond zijn van harte welkom om het vrijwilligers team van Kerk & Buurt Nood aan te vullen.

VERZEKERINGEN

Wij hebben als stichting twee verzekeringen omdat wij ons verantwoordelijk voelen voor wat er gebeurt tijdens activiteiten (mede) door Kerk & Buurt georganiseerd. Hieronder staat waarvoor welke verzekering bedoeld is.

- Collectieve ongevallenverzekering voor bestuur en vrijwilligers. Dekking max. € 25.000 per ongeval. De dekking geldt alleen voor activiteiten bij K&B. Voor degenen die een dienstverband hebben geldt een 24-uurs dekking.
- Aansprakelijkheidsverzekering om vrijwilligers en bestuur te beschermen tegen aanspraken van derden op schadevergoeding bij activiteiten voor K&B. Het verzekerde bedrag is € 1.135.000 per aanspraak. Deze dekking geldt ook voor professionals.

Vrijwilligers kunnen met vragen over deze verzekeringen altijd terecht bij de professionals/bestuur.

ONKOSTENVERGOEDING EN REISVERGOEDING

Als een vrijwilliger onkosten maakt ten behoeve van de stichting, worden deze onkosten vergoed door Kerk & Buurt. Hierbij is het wel van belang dat gemaakte kosten zijn uitgegeven in overleg met het bestuur of de professionals. Vanwege de een ontoereikende financiële situatie de afgelopen jaren biedt Kerk & Buurt haar vrijwilligers geen reiskostenvergoeding. Wanneer er sprake is van duurzame financiële zekerheid, zal dit worden heroverwogen.

VRIJWILLIGERSVERGOEDING

Kerk & Buurt verstrekt haar vrijwilligers geen extra vergoeding, behalve de onkostenvergoeding. De reden hiervoor is dat de stichting financieel grotendeels afhankelijk is van fondswerving. Wat betreft het geld dat via derden binnenkomt, heeft werk ten behoeve van de doelgroep eerste prioriteit.

FINANCIËLE NOOD BIJ VRIJWILLIGERS

Wanneer een vrijwilliger in financiële nood verkeert, kan er in overleg met de professionals een beroep worden gedaan op het OndersteuningsFonds.

SCHORSING/ OP NON ACTIEFSTELLING EINDE VRIJWILLIGERSOVEREENKOMST

Stichting Kerk & Buurt Amsterdam-Noord ziet zich genooddaakt passende maatregelen te treffen indien een werknemer in strijd handelt met het veiligheidsbeleid. Dit zal leiden tot: Schorsing/ op non-actiefstelling/ Einde van de arbeidsovereenkomst.

2.1. DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING EN BEGELEIDING VRIJWILLIGERS

VRIJWILLIGERS BEWUSTWORDINGSTRAININGEN

Als stichting vinden wij het belangrijk dat niet alleen de professionals, maar ook de vrijwilligers worden getraind in deskundigheid. We streven ernaar om ten minste eenmaal per jaar alle vrijwilligers een doelgerichte training aan te bieden. Deze trainingen worden in samenspraak met een van de professionals voorbereid door een coach van buitenaf. Het doel van deze trainingen is om de ontwikkeling en deskundigheid van de vrijwilligers gemeenschappelijk maar ook individueel te bevorderen. Voor de vrijwilligers zijn hier geen kosten aan verbonden.

INDIVIDUELE EVALUATIEGESPREKKEN

De professionals voeren één keer per jaar een individueel gesprek met de vrijwilligers. Met als doel om te horen hoe zij hun werk ervaren, waar zij tevreden over zijn, waarin zij belemmeringen ervaren en op welke manier zij in hun werk begeleid willen worden. Hierin bieden we de vrijwilliger ruimte om het wel en wee van het vrijwilligerswerk te delen. Dit doen we ook omdat zij sommige belemmeringen misschien minder snel in een grotere groep zullen of willen delen. Daarnaast willen we hun werk en inzet evalueren. Ook helpen we ze in deze gesprekken om waar kan zelfstandig belemmeringen of problemen op te lossen.

VRIJWILLIGERSVERGADERINGEN

Om de 2 à 3 maanden wordt een vrijwilligersvergadering gehouden. Hierin rapporteren de professionals over hun werkzaamheden en andere noemenswaardigheden. Er wordt besproken hoe het werk gaat, er is ruimte voor de vrijwilligers om ergernissen of successen te delen en er worden onderlinge afspraken gemaakt. Het is goed om af en toe de hoofden bij elkaar te hebben zodat vrijwilligers in hun werk één lijn trekken en het voor de buurtbewoners ook duidelijk is wat zij van vrijwilligers kunnen verwachten.

BEGELEIDING

In principe worden nieuwe vrijwilligers ingewerkt door vrijwilligers die al langere tijd mee lopen. Op die manier begeleiden de vrijwilligers elkaar.

Als een vrijwilliger extra begeleiding nodig heeft, kan hij/zij dat aangeven bij de professionals. Zij zijn bereid om samen een werkbaar plan te maken, waarbij de vrijwilliger zo goed mogelijk wordt ondersteund in zijn/haar taken.

Tijdens de meeste activiteiten van Kerk & Buurt waarbij vrijwilligers actief zijn, zijn ook professionals aanwezig die beschikbaar zijn voor vragen, opmerkingen, suggesties en problemen van de vrijwilligers. Hiervoor kunnen vrijwilligers te allen tijde terecht bij de professionals.

ONTSPANNING

Minstens tweemaal per jaar bieden de professionals en het bestuur van Kerk & Buurt de vrijwilligers als groep een moment van ontspanning en reflectie aan. Tijdens de Nieuwjaarsbijeenkomst (januari) en de start van het nieuwe seizoen (september) kijken we onder het genot van een hapje en een drankje naar wat er de afgelopen periode is gebeurd en wat er gaat komen. Verder is er alle tijd voor gezelligheid, ontmoeting en gesprek. Beide informele bijeenkomsten sluiten we af met een gezamenlijke maaltijd.

3. Deskundigheidsbevordering professionals

Professionals moeten kennis hebben van signalen en handvatten hebben om gedrag adequaat te beoordelen, bespreekbaar te maken en om gepast te reageren.

Deskundigheidsbevordering is dus nodig op alle onderdelen van het veiligheidsbeleid: bejegening-, preventie- en reactiebeleid. Het begint met bewustzijn van (on)veiligheid en een 'niet pluis' gevoel serieus nemen. Training kan daarbij helpen; kennis van signalen, leren gedrag bespreekbaar te maken en weten welke stappen gezet moeten worden.

Voor professionals, vrijwilligers en bestuur wordt daarom jaarlijks deskundigheidsbevordering aangeboden (zowel intern als extern) om naast de implementatie van het veiligheidsbeleid ook de kwaliteit van het werk te bevorderen. Ook voor bezoekers worden trainingen aangeboden om de sociale veiligheid en vaardigheden te bevorderen.

Inter- en supervisie dragen bij aan een open sfeer die de veiligheid in een organisatie ten goede komt. Professionals krijgen de mogelijkheid hiervoor. Ook besteden we aandacht aan het leren omgaan met agressie en zorgen we goede nazorg na incidenten. Zie bijvoorbeeld de Handreiking Schokkende Gebeurtenissen (via www.agressievrijwerk.nl).

4. Vertrouwenspersoon

Senior werker vertrouwenspersoon Arnold van der Snoek:

- Geniet vertrouwen en respect van alle betrokkenen bij Stichting Kerk & Buurt-Noord.
- Heeft een onbesproken staat van dienst wat betreft seksueel misbruik.
- Heeft een duidelijke visie en moraal t.a.v. seksueel misbruik.
- Kent de organisatie en kent de cultuur.
- Is aanspreekbaar.
- Heeft Inlevingsvermogen (empathie)
- Is in staat om elke klacht serieus te nemen en kan emotionele en praktische ondersteuning bieden.
- Beschikt over luistervaardigheid om gesprekken te structureren.
- Beschikt over luistervaardigheid en kan goed observeren.
- Beschikt over gespreks- en voorlichtingstechnieken.
- Is in staat voldoende distantie te nemen en bedachtzaam te handelen.
- Heeft kennis over en inzicht in de aard en omvang van seksueel misbruik
- Heeft inzicht in de denkwereld en gevoelens van slachtoffers (schuld- en schaamtegevoelens, angst, drempel om het kenbaar te maken/klacht in te dienen etc.)
- Heeft inzicht in verschillen in beleving, waar het gaat om misbruikssituatie tussen mannen en vrouwen en tussen plegers en slachtoffers.
- Heeft kennis van de doorverwijsmogelijkheden op hulpverleningsgebied en de mogelijkheden voor consulatie.
- Heeft globale kennis van mogelijke rechtspositionele en juridische gevolgen van een aanklacht, melding of aangifte.
- Beschikt over de vaardigheid om klager/melder te stimuleren oplossingen te kiezen die niet tegen hun eigen belang indruisen.
- Heeft presentatievaardigheden in verband met het geven van voorlichting.

- Heeft goede contactuele eigenschappen en is in staat om met alle geledingen binnen de organisatie contact te onderhouden.
- Laat zich niet onder druk zetten om wat hem in vertrouwen is gezegd, door te vertellen.
- Kan een klacht zo feitelijk mogelijk schriftelijk vastleggen.
- Heeft het vermogen flexibel inzetbaar te zijn.
- Kan zijn onafhankelijkheid goed bewaken.

Faciliteiten voor de vertrouwenspersoon

Om zijn taken naar behoren te kunnen uitoefenen moet de vertrouwenspersoon minimaal over de volgende faciliteiten beschikken:

- Taakuren (voor klachtenbehandeling, geven van voorlichting over de eigen taak en het instellingsbeleid, formuleren van beleidsaanbevelingen, signaleren van lacunes).
- Mogelijkheden (tijd en budget) voor eigen deskundigheidsbevordering.
- Mogelijkheden voor netwerkopbouw (consultatie).
- Mogelijkheden voor supervisie en intervisie.
- Een eigen postbus, telefoon (met alleen voor hem toegankelijk antwoordapparaat en een beschermd emailadres).
- Een alleen voor hem toegankelijk archief.
- Administratieve ondersteuning (met plicht tot geheimhouding).

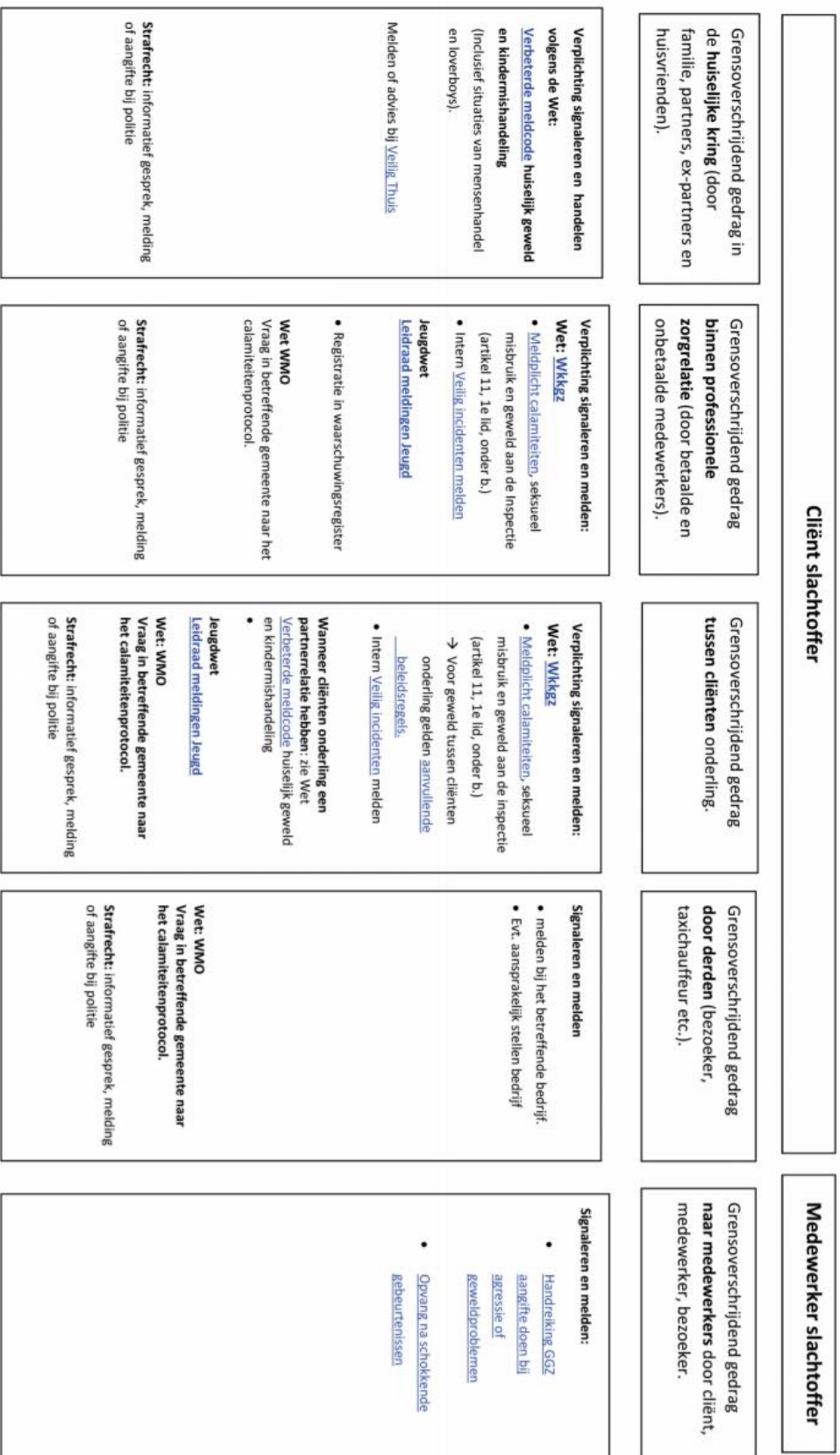
5. Reactiebeleid

Weet wat te doen als het mis gaat

Ondanks alle zorg en oplettendheid kan er toch sprake zijn van een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag. Dan dient er een inschatting gemaakt te worden van de situatie. Is dit een bejegeningklacht of lijkt er inderdaad sprake te zijn van ernstig grensoverschrijdend gedrag? Dan is het belangrijk te weten hoe de vervolgstappen eruitzien. Bij sterke vermoedens van ernstige grensoverschrijding staan hierin de wettelijke stappen op een rij. Het valt of staat met een cultuur in de organisatie waarin gesproken kan worden over twijfels, vermoedens en fouten en waar wordt geleerd van fouten.

Zie schema op de volgende bladzijde:

Waar in het schema 'cliënten' staat, worden in de context van Kerk & Buurt, 'bezoekers' bedoeld.



⁴ <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-12/Schema-vermoeden-klacht-grensoverschrijdend-gedrag.pdf>
<https://stichtingmcvanbeek.nl/sociale-veiligheid/>

6. Veilig incidenten melden binnen de organisatie

Het moet duidelijk zijn hoe medewerkers intern op een veilige manier incidenten en calamiteiten kunnen melden. Doel is dat deze worden besproken om ervan te leren en zo de zorg of werksituatie te verbeteren.

- Stichting Kerk & Buurt-Noord heeft de bereidheid en wil om te leren van incidenten.
- We zorgen ervoor dat iedereen in onze organisatie of samenwerkingsverband zich veilig voelt om incidenten te melden. We maken dit regelmatig bespreekbaar. Incidenten kunnen bij beide professionals gemeld worden. Waarbij de senior professional (Arnold van der Snoek) tevens de vertrouwenspersoon is van Kerk & Buurt-Noord.

Bij het bespreken van het veiligheidsbeleid wordt gelet op de volgende punten.

We bespreken wat er in organisatie als incident wordt gezien, zodat alle betrokken medewerkers vergelijkbare voorvallen melden. We zorgen ervoor dat iedereen bekend is met de afspraken over veilig incident melden. We bestempelen elke situatie als incident waarin inbreuk wordt gemaakt op integriteit en alle vormen van misbruik, verwaarlozing, uitbuiting en geweld.

- Incidenten kunnen gemeld worden aan de twee professionals waarbij Arnold van der Snoek de vertrouwenspersoon namens de organisatie is.
- De vertrouwenspersoon is bevoegd om de gegevens in te vullen.
- Het registreren van alle incidenten wordt gedaan in een Excel- of Wordbestand, waarbij: uitsluitend persoonsgegevens worden genoteerd als dat noodzakelijk is voor de analyse van het incident. Deze persoonsgegevens worden verwijderd zodra dat voor de analyse niet meer noodzakelijk is. Het Excel- of Wordbestand is zodanig afgeschermd dat derden er niet bij kunnen (door middel van een bestand met wachtwoord).
- De genoteerde incidenten worden door de professionals op een speciaal daarvoor ingerichte periodieke/ingelaste intervisie bijeenkomst besproken (afhankelijk van het aantal incidenten 1 keer per jaar of meer frequent). Daarbij wordt gekeken of er lessen uit de geregistreerde incidenten te trekken zijn. Deze bespreking en de daaruit getrokken conclusies, inclusief de te nemen maatregelen ter verbetering, worden vastgelegd. De maatregelen ter verbetering worden z.s.m. uitgevoerd. Waarbij ook expliciet terugkoppeling naar de melder wordt gedaan d.m.v. een individueel gesprek. In elke bestuursvergadering wordt gecheckt of de maatregelen effect hebben en wordt dit vastgelegd.

6.1 Meldingsformulier en -overzicht

Het meldingsformulier is beschikbaar voor iedereen en hier staat duidelijk op welke incidenten gemeld moeten worden. Alle (gemelde) onzorgvuldigheden, incidenten en calamiteiten worden vastgelegd in een overzicht.

Meldingsformulier en –overzicht

Is er iets voorgevallen waardoor u geschrokken bent? Een incident onder bezoekers, vrijwilligers of professionals? Is er ruzie geweest? Onenigheid? Grensoverschrijdend gedrag? Heeft er een onveilige situaties zich voorgedaan? Dan kunt u dat hieronder noteren. Mocht u middels een vertrouwelijk gesprek melding willen maken dan kunt u met vertrouwenspersoon Arnold van der Snoek een afspraak maken op 06-22804528:

1. Waar wilt u melding van maken/welke zorgen of klachten heeft u?

Denk aan, wat gebeurt/gebeurde er feitelijk (aard/ernst/frequentie van de onveiligheid)? Wat hebt u zelf gezien en gehoord (waar, wanneer en hoe)?

2. Sinds wanneer deed het voorval zich voor/ hebt u de zorgen en wat is de reden dat u nu meldt?

3. Wat is uw grootste zorg als we niets doen? Wat zou er dan kunnen gebeuren?

4. Schaalvraag: Hoe schat u op dit moment en met de informatie die u nu heeft, de veiligheid in op een schaal van 1 tot 10?

Licht uw antwoord toe. 1 is zeer onveilig, 10 is geheel veilig

5. Is er sprake van acute onveiligheid voor een of meer van de betrokkenen en zo ja, waar wordt deze door veroorzaakt?

6. Wat is er volgens u direct nodig om de (acute) veiligheid te vergroten en wat heeft u zelf hier al in gedaan?

7. Overige belangrijke informatie

Naam _____

Hoe kunnen we u bereiken (tel nr./adres _____

Melding van calamiteiten bij andere instanties

6.2 Calamiteiten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

De onderstaande calamiteiten worden ook direct gemeld bij de IGJ. Dit kan via het digitale formulier voor verplichte meldingen.

<https://survey.igj.nl/mrIWeb/mrIWeb.dll?I%2EProject=IGZ%5FVESTIGINGSNUMMERCOUNTROLEV3&i%2Euser1=IGZ%5FVMIT&i%2Euser2=https%3A%2F%2Fsurvey%2Eigz%2Eenl%2F&i%2Euser3=Web&i%2Euser4=Participants&i%2Euser5=IGZ%5FVMIT&i%2Euser6=VestigingsnummersTabelnaam>

- Ernstige gebeurtenissen waarbij de cliënt is overleden of een ernstig schadelijk gevolg heeft ondervonden;
- Gebeurtenissen waarbij er sprake is van geweld richting een cliënt door een zorgverlener of een ander die in uw opdracht werkt, of wanneer er sprake is van geweld tussen cliënten onderling;
- Wanneer een overeenkomst met één van de voor u werkzame zorgverleners niet voortzet wegens ernstig tekortschieten in het functioneren als zorgverlener. Het maakt daarbij niet uit wat de aard van de overeenkomst was, bijvoorbeeld een arbeidscontract, een samenwerkingsovereenkomst of een opdracht.

Wettelijke bronnen: Wkkgz art. 9; Uitvoeringsbesluit Wkkgz hoofdstuk 6

- o *Calamiteiten melden in de Wmo*
Kerk en Buurt-Noord meldt calamiteiten bij de toezichthoudende ambtenaar. Waar incidenten plaatsvinden geldt zo nodig het strafrecht (voor zowel bezoekers als voor medewerkers). Betrokken bij Kerk & Buurt doen daarom in voorkomende gevallen aangifte bij de politie of laten een melding maken. Zo nodig voeren zij een (anoniem) informatief gesprek met de politie.
- o *Registratie in het Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn.*
In het [Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn](#) kunnen, volgens een door de Autoriteit Persoonsgegevens goedgekeurd [protocol](#), personen worden geregistreerd die over de schreef zijn gegaan richting cliënten.

6.3 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

We zijn verplicht een meldcode te hebben waaruit duidelijk wordt hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan.

Met huiselijk geweld wordt bedoeld op de relatie, niet op de locatie. Het gaat dus om geweld door familieleden van bewoners en geweld tussen bewoners als zij een partnerrelatie met elkaar hebben. Ook mensenhandel (waaronder loverboyproblematiek) is inmiddels expliciet opgenomen in de meldcode. Vermoedens melden we bij Veilig Thuis, (ook voor advies kunnen we daar terecht). Bij huiselijk geweld is het de verantwoordelijkheid van de instelling om te signaleren en zo nodig te melden bij Veilig Thuis. Bij grensoverschrijding door een medewerker dient de instelling tevens zelf op te treden jegens de medewerker, naast melding bij de Inspectie. Zie verder het stroomschema.

Meldcode:

Stap 1: In kaart brengen van signalen. Signalen kunnen geanonimiseerd geregistreerd worden om de veiligheid van de melder te waarborgen.

Stap 2: Overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van Veilig Thuis (het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling).

Stap 3: Gesprek met de betrokkene(n).

Stap 4: Wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. Heb ik op basis van stap 1 t/m 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling? Heb ik een vermoeden van acute of structurele onveiligheid?

Stap 5: Neem twee beslissingen:

Is melden noodzakelijk? Melden is noodzakelijk als er sprake is van acute of structurele onveiligheid.

Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk? Hulp verlenen is mogelijk als:

De professional in staat is om effectieve/passende hulp te bieden of te organiseren.

De betrokkenen meewerken aan de geboden of georganiseerde hulp.

De hulp leidt tot duurzame veiligheid.

Indien hulp verlenen op basis van één van deze punten niet mogelijk is, is melden we dit bij Veilig Thuis.

Vermoeden of klacht over grensoverschrijdend gedrag

Client slachtoffer

Medewerker slachtoffer

Grensoverschrijdend gedrag in de **huiselijke kring** (door familie, partners, ex-partners en huisvrienden).

Grensoverschrijdend gedrag **binnen professionele zorgrelatie** (door betaalde en onbetaalde medewerkers).

Grensoverschrijdend gedrag **tussen cliënten onderling**.

Grensoverschrijdend gedrag **door derden** (bezoeker, taxichauffeur etc.).

Grensoverschrijdend gedrag **naar medewerkers** door client, medewerker, bezoeker.

Verplichting signaleren en handelen volgens de Wet:
Verbeterde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (inclusief situaties van mensenhandel en loveboys).

Verplichting signaleren en melden:
Wet: WKKgz
 • Meldplicht calamiteiten, seksueel misbruik en geweld aan de inspectie (artikel 11.1e lid, onder b.)
 • Intern [Veiligheidsincidenten melden](#)

Verplichting signaleren en melden:
Wet: WKKgz
 • Meldplicht calamiteiten, seksueel misbruik en geweld aan de inspectie (artikel 11.1e lid, onder b.)
 → Voor geweld tussen cliënten onderling gelden **aanvullende beleidsregels**.
 • Intern [Veiligheidsincidenten melden](#)

Signaleren en melden
 • melden bij het betreffende bedrijf.
 • Evt. aansprakelijk stellen bedrijf

Melden of advies bij [Veilig Thuis](#)

Jeugdwet
Leidraad meldingen Jeugd

Wanneer cliënten onderling een partnerrelatie hebben: zie [Wet Verbeterde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling](#)

Signaleren en melden:
 • [Handreiking GGZ aangifte doen bij agressie of geweldproblemen](#)
 • [Opleving na schokkende gebeurtenissen](#)

- Registratie in waarschuwingsregister
- Wet WMO**
 Vraag in betreffende gemeente naar het calamiteitenprotocol

- **Wanneer cliënten onderling een partnerrelatie hebben:** zie [Wet Verbeterde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling](#)
- Jeugdwet**
Leidraad meldingen Jeugd

Wet: WMO
 Vraag in betreffende gemeente naar het calamiteitenprotocol.

Strafrecht: informatief gesprek, melding of aangifte bij politie

Strafrecht: informatief gesprek, melding of aangifte bij politie

Strafrecht: informatief gesprek, melding of aangifte bij politie

Strafrecht: informatief gesprek, melding of aangifte bij politie

7. Communicatie Veiligheidsbeleid

Jaarlijks worden de vrijwilligers getraind middels diverse werkvormen over het veiligheidsbeleid en het belang ervan. Het beleid zelf is voor iedereen op papier (ter inzage) beschikbaar in de huiskamer. Ook zal dit op onze website voor ieder beschikbaar zijn. De betreffende formulieren zijn ook duidelijk beschikbaar voor ieder aanwezig en toegankelijk.

8. Risicobeoordeling

Situaties waarbij professionals of vrijwilligers alleen zijn in het pand met een bezoeker (of alleen zijn bij mensen thuis) kunnen een onveilig gevoel geven. Dit kan veroorzaakt worden door verschillende omstandigheden. (denk hierbij aan bijvoorbeeld agressie-incidenten in het verleden). Hieronder noemen we enkele mogelijke situaties:

- We streven ernaar dat professionals of vrijwilligers zo weinig mogelijk alleen in het pand aanwezig zijn.
- Er kan zich de situatie voordoen dat een bezoeker ‘verliefd’ wordt op een professional. In dat geval streven we ernaar dit bespreekbaar te maken en ervoor te zorgen dat de betreffende persoon alleen contact heeft met de andere professional.
- Het komt soms voor dat er onder de bezoekers ruzie uitbreekt. Hierover zullen de professionals en vrijwilligers deskundigheidsbevordering krijgen om hiermee op een goede wijze om te gaan.

9. Open cultuur

Stichting Kerk & Buurt-Noord koestert een open cultuur waar alle veiligheidsoverwegingen gedeeld kunnen worden. Dit kan zowel bij ieder bestuurslid individueel als gemeenschappelijk per brief, telefoon of mail. Ook kan dit aan de professionals geuit worden.

10. Implementatie

Dit beleid zal medio mei geïmplementeerd zijn. In maart en oktober van elk jaar zullen we het beleid in bestuursvergaderingen evalueren en zonodig bijstellen.