



Veiligheidsprotocol Talentica

Inleiding

1. Taken vertrouwenspersoon
2. Vormen van ongewenst/grensoverschrijdend gedrag
 - 2.1 Agressie en geweld
 - 2.2 (Seksuele) intimidatie
 - 2.3 Pesten en anti-pestprotocol
 - 2.4 Discriminatie
3. Vijfsporenaanpak
4. Protocol schorsing en verwijdering

Inleiding

Voor een veilig klimaat binnen de Stichting Talentica moet er uitvoering gegeven worden aan sociaal veiligheidsbeleid. De vertrouwenspersoon is daar een belangrijk onderdeel van.

De vertrouwenspersoon fungeert in eerste instantie als *aanspreekpunt* voor klachten die bij voorbeeld te maken hebben met machtsmisbruik of ongewenst, of grensoverschrijdend gedrag. Naast het *opvangen* en *begeleiden* van een melder dient de vertrouwenspersoon klachten te *registreren* en *correct af te handelen*.

Onder machtsmisbruik of ongewenst/grensoverschrijdend gedrag verstaan we:

- agressie en geweld
- seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten
- pesten
- discriminatie

1. Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft de volgende hoofdtaken:

- Opvang, ondersteuning en begeleiding van de melder van de klacht
- Registratie van de klacht
- Voorlichting en preventie binnen de organisatie
- Gevraagd en ongevraagd adviseren
- Bieden van nazorg

De begeleiding van de melder kan bestaan uit:

- organiseren en voorbereiden van gesprekken met betrokkenen
- organiseren van bemiddeling
- helpen bij het op schrift stellen van de klacht en de bijbehorende brieven
- helpen bij het doen van aangifte
- vergezellen naar gesprekken en hoorzittingen
- verwijzing naar hulpverlening
- achteraf nagaan of de klacht is weggenomen

Elke klacht moet worden geregistreerd. Dit is noodzakelijk voor correcte afhandeling van de klacht.

Registratie heeft tot doel:

- in kaart brengen van de klacht
- opstellen van een dossier per klacht met daarin:
 - o persoonsgegevens van de melder
 - o persoonsgegevens van de aangeklaagde
 - o beschrijving van de klacht
 - o verslagen van de gesprekken en de afhandeling
- volgen van de afhandelingsprocedure
- feitenverzameling over de klacht
- feitenverzameling in geval er meerdere klachten binnenkomen
- ongewenste omgangsvormen in kaart brengen
- opstellen van een jaarverslag

De vertrouwenspersoon is gebonden aan de grenzen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en mag enkel zaken registreren die rechtstreeks betrekking hebben op de klacht en waarvoor hij/zij toestemming heeft van de betrokkenen. De vertrouwenspersoon dient zich te houden aan de volgende richtlijnen:

- dossiers worden achter slot en grendel bewaard;
- de computer is beveiligd met een wachtwoord dat alleen bij de vertrouwenspersoon bekend is;
- gegevens die in het kader van de klachtenbehandeling zijn vastgelegd worden twee jaar na de afhandeling vernietigd;
- de vertrouwenspersoon draagt dossiers over aan zijn/haar opvolger indien de termijn van twee jaar nog niet verstreken is.

Medewerkers, ouders en jongeren hebben recht op inzage, correctie, het wissen en meenemen van hun eigen gegevens. Daarnaast is inzage mogelijk door diegene die is belast met de klachtenbehandeling, diegene die toestemming heeft gekregen van de melder, degene die is aangeklaagd door justitie of politie in geval van aangifte of strafbare feiten.

Het is belangrijk dat de vertrouwenspersoon iedereen binnen de organisatie goed voorlicht over zijn of haar werkzaamheden. Dit werkt twee kanten op: Het zorgt er niet alleen voor dat medewerkers en jongeren de vertrouwenspersoon goed weten te vinden; het werkt ook preventief. Overigens is de functie 'vertrouwenspersoon' niet alleen belangrijk voor medewerkers en jongeren, maar ook voor de directie/leidinggevenden inclusief leden van de Raad van Toezicht. Wanneer leidinggevenden binnen een organisatie goed op de hoogte zijn van de rol en taken van de vertrouwenspersoon kan dit misverstanden voorkomen.

Voorts is het belangrijk dat een vertrouwenspersoon goed in de gaten houdt welke meldingen/klachten hij/zij binnen krijgt en of zich daarin eventuele trends voordoen. Vervolgens is het een van de taken van de vertrouwenspersoon om het management van die signalen en eventuele trends op de hoogte te brengen. Dit doet een vertrouwenspersoon door de leiding gevraagd en ongevraagd te

adviseren, en door een jaarverslag te schrijven. Dit alles natuurlijk zonder de vertrouwelijkheid van de melders/klagers in gevaar te brengen.

Een goede afhandeling inclusief nazorg van incidenten met ongewenst gedrag brengt orde, rust en veiligheid terug binnen de organisatie. Goede nazorg vermindert niet alleen de stress bij direct betrokkenen maar ook bij anderen binnen de organisatie. Betrokkenen voelen zich hierdoor gesteund; het helpt hen de draad (zo snel mogelijk) weer op te pakken; en de kans dat zij extra werkstress na een incident ervaren, is kleiner. Bij goede nazorg kan bijvoorbeeld worden gedacht aan assistentie bij het doen van aangifte, het regelen van schade en dergelijke. Soms kan het daarnaast nodig zijn extra herstel mogelijkheden te creëren, bijvoorbeeld door tijdelijk aangepast werk te bieden of situaties te vermijden of weg te nemen die angst of spanning opwekken. De functie van vertrouwenspersoon kent overigens geen absolute geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden wel de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voor een adequate uitoefening van de taken en het oplossen van een klacht is het soms noodzakelijk dat er informatie gedeeld wordt.

2. Vormen van ongewenst/grensoverschrijdend gedrag

2.1 Agressie en geweld

Definitie van agressie en geweld: *“Het welbewust of onbewust, verbaal of non-verbaal uiten of gebruiken van (fysieke) kracht of macht, dan wel het dreigen daarmee, wat resulteert of waarschijnlijk zal resulteren in een gevoel van bedreiging, psychische of materiële schade, letsel of een situatie die de dood ten gevolge heeft.”*

Vormen van agressie en geweld die niet worden getolereerd binnen Talentica zijn:

- Verbale en/of non-verbale agressie: *vernederen, smaad, treiteren, discrimineren;*
- Persoonsgerichte bedreiging en intimidatie: *dreigen door houding, gebaar, of andersoortig gedrag bemoeilijken, onmogelijk maken of juist dwingen, lokaalvredebreuk, schennis der eerbaarheid, poging tot schoppen, slaan of verwonden, chanteren/stalken, seksuele intimidatie;*
- Fysieke agressie: *mishandeling, verwonden, pijn veroorzaken, aanranden, duwen, trekken, slaan, gericht gooien, spugen, wapengebruik, vernielen.*

In situaties van agressie of geweld dient de vertrouwenspersoon zich te richten op *preventie, beheersing* en *nazorg*.

Meer informatie hierover is bijvoorbeeld te vinden op:

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR485280>

2.2 (Seksuele) intimidatie

Definitie van (seksuele) intimidatie: *“(seksueel getinte) aandacht voor een persoon, die tot uiting komt in fysiek, verbaal of non-verbaal gedrag, dat opzettelijk of onopzettelijk kan zijn en dat door de persoon in kwestie als ongewenst, kwetsend of bedreigend wordt ervaren. Dit kan plaatsvinden tussen jongeren onderling, tussen jongeren en begeleiders of tussen begeleiders onderling.*

Melding van een incident

Bij een melding van een incident kan de melder kiezen voor een gesprek met een leidinggevende of met de vertrouwenspersoon.

- Kiest de melder voor een gesprek met een leidinggevende, dan moet de leidinggevende in dat gesprek oog hebben voor de emotie van de persoon en daarbij zo feitelijk mogelijk inzicht krijgen in het incident.
- De leidinggevende schat in of hij/zij met een extra persoon erbij het gesprek moet voeren.

- De leidinggevende vraagt of de melder een tweede persoon bij het gesprek wil hebben (als getuige of als emotionele steun).

Zorg ervoor dat het incident *zo feitelijk mogelijk* inzichtelijk wordt gemaakt:

- Wat is er gebeurd?
- Wie is/zijn erbij betrokken?
- Wanneer is het gebeurd?
- Wie waren erbij aanwezig?
- Wat is er feitelijk gezegd/gedaan en wat was de reactie van de melder ten tijde van het incident?

Aan de hand van het feitenrelaas wordt bepaald wat de ernst van het gedrag is en hoe het wordt afgehandeld.

- Wordt het door de leidinggevende afgehandeld, leg dan schriftelijk vast welke vervolgstappen worden genomen en beschrijf achteraf wat de vervolgstappen hebben opgeleverd.
- Wordt er gekozen voor het inschakelen van de vertrouwenspersoon, maak daarmee dan z.s.m. een afspraak. Het incident wordt dan met de vertrouwenspersoon besproken en de vertrouwenspersoon is vanaf dat moment leidend.
- Kiest de melder meteen voor een gesprek met de vertrouwenspersoon, dan geldt dat de vertrouwenspersoon vanaf het begin van de melding leidend wordt voor de afhandeling van het incident.

2.3 Pesten en anti-pestprotocol

Stichting Talentica dient er alles aan te doen wat in haar vermogen ligt om een veilig klimaat te borgen. Wanneer dit niet lukt en er (tóch) pestgedrag wordt gesignaleerd, dient daarmee onmiddellijk actief te worden omgegaan. Bij aanhoudend pestgedrag dient er te worden gewerkt volgens de *vijfsporenaanpak* (zie paragraaf 3), waarbij er samenwerking ontstaat tussen begeleiding, pester, gepeste, overige groepsgenoten en ouders.

2.4 Discriminatie

Definitie van discriminatie: *“Anders behandelen op basis van geloof, ras, geslacht, nationaliteit, handicap, geaardheid of leeftijd.”*

Indien er binnen Stichting Talentica sprake is van discriminatie - met als gevolg dat mensen zich onveilig voelen - dient de vertrouwenspersoon hiervan een risicoanalyse te maken, een plan van aanpak op te stellen, en betrokkenen te informeren over de bestaande problemen alsmede de te nemen maatregelen tegen het discrimineren. Zie het grijze kader voor een effectieve aanpak.

3. **Vijfsporenaanpak**

Bij de vijfsporenaanpak worden de volgende algemene gedragsregels gehanteerd:

- De leiding van Talentica brengt de partijen bij elkaar voor een gesprek voor het oplossen van de situatie en afspraken te maken;
- De leidinggevende (of Meester) wordt geïnformeerd over het pestgedrag;
- De ouders van beide partijen worden op de hoogte gebracht en in overleg wordt samengewerkt aan een oplossing;
- Op het moment dat de veiligheid van (de) andere jongere(n) en of begeleiders niet meer gegarandeerd is, wordt de jongere uit de groep gehaald en nodigt de leidinggevende ouders uit voor een gesprek. Als de situatie ernstig is, wordt het *Protocol Schorsing en Verwijdering** in werking gesteld.

De vijf sporen zijn:

1. De leiding van de stichting heeft een sleutelrol in de aanpak van het pesten en is de eerst verantwoordelijke. Het is belangrijk dat de leiding het pesten vroegtijdig signaleert en effectief bestrijdt. Onderdeel daarvan is het op de hoogte brengen van de (direct) leidinggevende (of Meester) en eventueel de ouders/verzorgers.
2. Er wordt hulp aan het slachtoffer geboden:
 - Medeleven tonen, luisteren en vragen: hoe en door wie wordt er gepest;
 - Nagaan hoe de jongere zelf reageert. Wat doet hij/zij voor, tijdens en na het pesten;
 - De jongere laten zien dat je op andere manieren kunt reageren en dit oefenen met de jongere;
 - Inzicht geven in het gedrag van de pester;
 - Nagaan welke oplossing de jongere zelf wil;
 - Sterke kanten van de jongere benadrukken;
 - Praten met ouders van de gepeste jongere en eventueel met de ouders van de pester.
3. Er wordt hulp aan de pester geboden. Dit kan een probleemoplossend gesprek zijn, gekoppeld aan afspraken met evaluatiemomenten. De begeleiding bestaat uit:
 - Praten: zoek naar de reden van ruzie maken/pesten;
 - Laten zien wat het effect is van zijn/haar gedrag;
 - Excuses laten aanbieden;
 - Sterke kanten van de gepeste jongere benadrukken;
 - Contact met de ouders: elkaar informeren en overleggen. Wat is de oorzaak van het pesten?
 - Inschakelen hulp: sociale vaardigheidstraining/jeugdgezondheidszorg/ huisarts/GGD (...).
4. Er wordt hulp geboden aan de zwijgende middengroep. Om de zwijgende middengroep tot bondgenoot in de strijd tegen het pesten te maken zijn de volgende acties mogelijk:
 - Pesten in de groep aan de orde stellen, bijvoorbeeld door dit pestprotocol;
 - Rollenspelen om te ervaren wat de consequenties zijn voor de verschillende partijen.
5. Bied begeleiding aan de ouders van de verschillende partijen.
 - Aan ouders van gepeste jongere(n):
 - Houd de communicatie met de jongere open, blijf in gesprek met hem/haar;
 - Bespreek het pesten onmiddellijk met de directie/bestuurder of leidinggevende;
 - Vergroot het zelfvertrouwen van de jongere door zijn sterke kanten uit te vergroten en hem/haar positief te stimuleren;
 - Steun de jongere in het idee dat er een eind aan het pesten komt.
 - Aan ouders van pesters:
 - Neem het probleem van de jongere serieus;
 - Raak niet in paniek, elke jongere kan een pester worden;
 - Probeer achter de mogelijke oorzaak te komen;
 - Maak de jongere gevoelig voor wat hij/zij anderen aandoet;
 - Besteed extra aandacht aan de jongere;
 - Corrigeer ongewenst gedrag en complimenteer goed gedrag;
 - Maak de jongere duidelijk dat u achter de beslissing van de stichting staat.
 - Aan ouders van de middengroep:
 - Stimuleer de jongere(n) om op een goede manier met andere jongeren om te gaan;
 - Corrigeer ongewenst gedrag en complimenteer goed gedrag;
 - Leer de jongere voor anderen en zichzelf op te komen.

De vertrouwenspersoon kan besluiten om in voorkomende gevallen contact te zoeken met instanties om de situatie te bespreken. Bijvoorbeeld de politie, GGD of de kinderbescherming.

4. Protocol schorsing en verwijdering

Tegen handelingen die in strijd zijn met de afspraken en gedragscodes (zie www.talentica.nl) kunnen - ongeacht functie, rol of positie binnen de organisatie - disciplinaire maatregelen worden getroffen. Betreft het een jongeren, dan worden de ouders/verzorgers in kennis gesteld van de genomen maatregelen.

De volgende maatregelen kunnen, opklimmend in zwaarte, worden opgelegd:

- Waarschuwing
- Ontzegging van toegang voor een korte tijd (dag)
- Schorsing voor langer dan een dag
- Definitieve verwijdering

Schorsing en verwijdering (van een jongere, medewerker of vrijwilliger) kan plaatsvinden na wettelijke procedure bij:

- Voortdurend storend en agressief gedrag
- Maatschappelijk onacceptabel gedrag

(September 2024)