

Protocol veiligheidsbeleid Stichting Het Begint met Taal omtrent project Kletsmaatjes

Utrecht, 21 mei 2021

Dit veiligheidsprotocol beschrijft de normen, het beleid en de maatregelen die Stichting Het Begint met Taal voor het project Kletsmaatjes hanteert. Het protocol heeft betrekking op alle vrijwilligers, nieuwkomers en bij Kletsmaatjes betrokken werknemers van Stichting Het Begint met Taal. Binnen Kletsmaatjes zijn verscheidene groepen kwetsbare mensen actief: nieuwkomers met een vlucht-achtergrond, mensen met een functiebeperking, ouderen en tenslotte jongeren van 16 jaar en ouder. Aansluitend op het onderscheid zoals Porticus dat maakt, is het protocol volgens drie thema's opgesteld: Beleid, Mensen en Procedures & Verantwoording.

Beleid

Preventie & passende actie

Middels uitwisselingsbijeenkomsten en trainingen informeert Stichting Het Begint met Taal vrijwilligers over sociale dilemma's waar zij mee geconfronteerd kunnen worden. De E-learning voor taalvrijwilligers bevat daarnaast een verdiepingssessie over belangrijke doorverwijsmogelijkheden in geval van sociale dilemma's. Alle betrokken vrijwilligers en nieuwkomers zijn akkoord gegaan met de [Gedragscode Het Begint met Taal voor coördinatoren, taalvrijwilligers, nieuwkomers \(2021\)](#), dit is een verplicht onderdeel van ons koppelingssysteem MATCH. Die beschrijft de rechten en plichten die eenieder heeft in het geval er sprake is van een vorm van misbruik, verwaarlozing, uitbuiting en geweld.

Gezien coördinatoren wegens hun monitorende functie extra verantwoordelijkheid dragen, vinden er met hen adviesgesprekken plaats als vrijwilligers specifieke vragen hebben omtrent veiligheidskwesties. Coördinatoren gebruiken daarbij de projectleider van Kletsmaatjes en directeur van de stichting als achtervang en klankbord. Op het extranet voor coördinatoren vinden zij bovendien de [Meldcode Huiselijk geweld](#) en het [Meldprotocol Het Begint met Taal](#). Ook besteedt de projectleider in de training voor coördinatoren aandacht aan mogelijke veiligheidskwesties waar zij mee te maken kunnen krijgen. Het coördinatoren-handboek sluit daarop aan door voor specifieke kwesties een stappenplan en adviespersoon te overleggen.

Bescherming, nultolerantie en communicatie

Gelijkwaardigheid tussen vrijwilliger en nieuwkomer en inclusie zijn twee waarden die centraal staan in de training van coördinatoren opdat zij die enerzijds uitdragen in hun intakeproces met zowel vrijwilligers als nieuwkomers en die anderzijds beschermen in het daaropvolgende Kletsmaatjes-traject. Op het moment dat iemands werkwijze, communicatie of betrokkenheid anderszins afwijkt van deze waarden, onderneemt de organisatie direct passende actie. Daartoe hoort in ieder geval bescherming aan de melder, aan het vermoedelijke slachtoffer en aan degene die beschuldigd wordt. Een melding kan leiden tot aangifte wanneer er sprake is van een (vermoeden) van een strafbaar feit, als ook tot (voorlopige) maatregelen ten opzichte van de beschuldigde.

Coördinatoren zijn de eerste contactpersoon in het geval men binnen het kader van het project een aantasting van het welzijn ervaart. Vormt de coördinator onderdeel van de klacht, kan men zich richten tot de projectleider van Kletsmaatjes en/of de directeur van Stichting Het Begint met Taal. Daarnaast is vanuit het bestuur een lid belast met de portefeuille personeelszaken. Een klachtbehandeling vindt altijd plaats in overleg tussen meerdere betrokkenen, een coördinator heeft ruggespraak met de projectleider die op diens beurt de directeur als klankbord kan gebruiken. Allen zijn verantwoordelijk om op een zo zorgvuldig mogelijk en objectieve wijze met elke melding om te gaan. Indien nodig zal men ook een beroep doen op in- of externe deskundigen.

Risicominimalisering

Kletsmaatjes kent voor alle betrokkenen een volledig digitale werkomgeving. Tijdens intakegesprekken stellen coördinatoren een profiel op van taalvrijwilligers en nieuwkomers op basis waarvan ze inschatten of men aanmerking komt voor een traject. Een van de criteria waarnaar coördinatoren kijken is iemands sociale competentie om aan te kunnen sluiten op een gesprekspartner, en specifiek welk soort gesprekspartner past. Coördinatoren matchen mogelijk kwetsbare personen zelden onderling maar zoeken in de regel naar een match die versterkend werkt.

Enmaal gekoppeld ontvangt men individueel bevestiging daarvan met de uitnodiging de coördinator indien gewenst of nodig te contacteren. In een traject hebben vrijwilligers en nieuwkomers wekelijks contact zonder directe aanwezigheid van een coördinator. Men krijgt daarom een driewekelijks geautomatiseerd evaluatieverzoek. Dat stelt vrijwilligers en nieuwkomers in staat om eventuele kwesties of klachten aan te kaarten bij de coördinator, eveneens zonder tussenkomst van of inzicht door degene die de melding betreft. Door deze directe lijnen kunnen coördinatoren tijdig ingrijpen in een traject en escalatie voorkomen.

Mensen

Bewustwording, verantwoordelijkheid en openheid

Binnen Kletsmaatjes neemt de projectleider als betaalde kracht een voorbeeldfunctie in betreffende het uitdragen van het sociaal veiligheidsbeleid. De projectleider zorgt voor een veilige werksfeer voor de coördinatoren, niet alleen vanuit de organisatie maar ook onderling door de coördinatoren (uit)gedragen. Zij zijn goed op de hoogte van de geldende gedragscode en hoe die te bewaken. In frequent intercollegiaal overleg bespreken de coördinatoren ter lering casuïstiek uit het werkveld die raakt aan het veiligheidsbeleid. Zij zijn daardoor goed in staat om tijdig mogelijke sociale veiligheidskwesties te herkennen en adequaat in te grijpen.

De coördinatoren, projectleider Kletsmaatjes en directeur van Stichting Het Begint met Taal vormen gezamenlijk het kader waartoe men zich kan wensend indien men een melding wil maken van grensoverschrijdend gedrag. De directeur is hierin de eerste officiële vertrouwenscontactpersoon. Alternatief vertrouwenscontactpersoon is Tineke van Kooten, bestuurslid van Stichting Het Begint met Taal en portefeuillehouder personeelszaken.

Procedures en verantwoording

Voor Kletsmaatjes geldt hetzelfde sociaal veiligheidsprotocol zoals dat voor Stichting Het Begint met Taal gold. Dit document is daarop een aanvulling. De eerder genoemde Gedragscode 2021 is recent herzien en aangepast aan de actuele context. Al naar gelang toekomstige

ontwikkelingen daarom vragen, zal de organisatie nieuwe aanpassingen doorvoeren.

Onderdeel van het stichting-brede veiligheidsprotocol zijn:

- een verplichte VOG-aanvraag voor al het personeel
- de [Meldcode Huiselijk geweld](#) (LOV)
- het [Meldprotocol Het Begint met Taal](#)
- heldere bepalingen in de arbeidsovereenkomsten om ontslag, schorsing of overplaatsing mogelijk te maken van een werknemer die in strijd handelt met het veiligheidsbeleid van de werkgever
- op het extranet voor coördinatoren verwijzen we naar [In Veilige Handen](#) van het NOV.