

## Handleiding communicatie

In de [gesprekshandleiding bij een melding](#) staat beschreven waar u op moet letten in het gesprek met een benadeelde, een melder of een beschuldigde. Daarnaast is het van belang dat de communicatie naar anderen in de gemeente en eventueel naar de pers zorgvuldig gebeurt. In deze bijlage vindt u wat u wel en wat u juist niet moet doen.

Het meldprotocol gaat ervan uit dat de kring van personen die weet hebben van een melding zo klein mogelijk blijft en dat alleen die personen op de hoogte zijn van een melding die mee kunnen werken aan een oplossing. Dit is van groot belang voor de benadeelde, de beschuldigde, de melder en de gemeente. Toch is het mogelijk en soms ook nodig dat ook anderen op de hoogte raken van de melding.

In de communicatie moet u rekening houden met het feit dat wat intern gemeld wordt heel makkelijk ook extern bekend wordt. De communicatie moet passen bij de fase waarin de melding zit en bij de bekendheid van de melding.

### Interne communicatie

De twee ambtsdragers die na de melding actie ondernemen (zie het [protocol](#)) bepalen wanneer aan wie informatie wordt gegeven. Afhankelijk van de situatie kan daar ook de visitatie bij betrokken zijn. Denk aan:

- het moderamen van de kerkenraad
- de hele kerkenraad
- directe collega's die het bericht niet pas via de pers mogen horen
- medewerkers die van de melding moeten weten om hun werk goed te kunnen doen (bijvoorbeeld de koster)
- eventueel andere gemeenteleden, bijvoorbeeld ouders (indien nodig)
- eventueel de gemeente (indien nodig)

Wanneer de situatie al extern bekend is, moeten al deze groepen zo snel mogelijk geïnformeerd worden. Schrijf op wat u wilt zeggen en overleg hierover met de voorzitter van de kerkenraad. Stel zo snel mogelijk een woordvoerder aan die de externe communicatie doet, zie hieronder.

### Communicatie naar buiten

Wanneer de situatie al extern bekend is, is het belangrijk dat de juiste informatie wordt gegeven. Stel één woordvoerder aan. Vertel iedereen die betrokken is (of makkelijk te benaderen door de pers) wie de woordvoerder is. Alleen de woordvoerder staat de pers en andere buitenstaanders te woord. De woordvoerder stelt samen met de persoon die binnen de gemeente de leiding heeft over het proces de berichten op die gecommuniceerd worden.

Als de melding bekend is geworden bij anderen, zal de landelijke persvoorlichter van de dienstenorganisatie ongetwijfeld vragen krijgen. Het is daarom van belang ook de persvoorlichter van de dienstenorganisatie op de hoogte te stellen. De persvoorlichter is zeven dagen per week te bereiken via 06- 46 72 66 72.

### Inhoud van de berichten

Zowel intern als extern (extern alleen als het extern bekend is!) kan gecommuniceerd worden:

- dat er een melding is geweest en dat het meldprotocol wordt gevolgd;
- dat men het [meldprotocol](#) kan inzien;
- (als daarom gevraagd wordt) in welke fase van de melding men zit.

Intern kan daarnaast gecommuniceerd worden:

- dat nog niet duidelijk is wat de uitkomst zal zijn;
- dat men niet naar de pers moet stappen, omdat er zorgvuldig met de melding om moet

- worden gegaan;
- waar men zijn verhaal kwijt kan en waar pastorale hulp te krijgen is;
  - naar wie men de pers moet doorverwijzen.

### Zorgvuldigheid

- Praat alleen over het proces (benadruk zorgvuldigheid van het proces). Praat in verband met privacy nooit over de inhoud van de zaak.
- Praat nooit over verzoening en vergeving. Het is aan de benadeelde om hiermee te komen, niet aan mensen die over de situatie praten. Zo'n uitspraak van een buitenstaander kan al snel overkomen als 'ach, we vergeven en vergeten' en is heel pijnlijk voor de benadeelde.
- Waarborg de anonimiteit van betrokkenen, dus zowel van benadeelde, melder als beschuldigde.
- Denk in de communicatie aan de langere termijn. Alle communicatie die op dat moment niet noodzakelijk of zorgvuldig is, kan tegen het belang van betrokkenen ingaan en een eventueel politieonderzoek verstoren.

### Webcare

- Haal webpagina's met namen, foto's, adressen, telefoonnummers enz. uit de lucht en noem in plaats daarvan één contactpersoon op de website.
- Adviseer betrokkenen zelf ook hun namen en gegevens van sites te verwijderen en eventuele profielen van sociale media af te schermen. Raad betrokkenen aan offline te gaan ten tijde van het onderzoek.
- Zoek geen (sociale) media op.

## Gesprekshandleiding bij een melding over grensoverschrijdend gedrag door een ambtsdrager

Begin het gesprek altijd met te vertellen dat er een protocol is en dat u volgens dit protocol handelt. Dit betekent dat u het gesprek met de benadeelde altijd met twee personen doet. Als de beschuldigde een ambtsdrager (lid van de kerkenraad) is, is de tweede persoon een visitator en moet u ambtsdrager zijn. Als de beschuldigde een vrijwilliger of gemeentelid is, dan is de tweede persoon een ambtsdrager en hoeft u dat niet per se te zijn. U komt in contact met een visitator via [info@protestantsekerk.nl](mailto:info@protestantsekerk.nl) of (030) 880 18 80. Geef kort aan welke stappen het protocol bevat. Houd bij (jonge) kinderen rekening met hun interesse en bevattingsvermogen.

### Gesprek met de benadeelde

Houd er altijd rekening mee dat seksueel misbruik een beladen onderwerp is. Voor velen is het spreken over seksualiteit moeilijk. Het spreken over seksueel geweld is nog veel moeilijker. Mogelijk wordt het spreken nog meer bemoeilijkt door angst voor en manipulatie door de (veronderstelde) pleger. Mogelijk wordt het spreken ook belemmerd door de gedachte dat een christen(kind) respect moet hebben voor ouderen en leiders, of door de gedachte dat christenen het onrecht dat hen is aangedaan dienen te vergeven, en het de dader niet mogen nadragen. Deze thema's hebben geen plek in het gesprek zelf, maar wees ervan bewust dat die gedachten er zijn.

In het geval van (jonge) kinderen is het belangrijk naar het verhaal van het kind te luisteren, maar **niet te proberen het kind te verhoren**. Het verhoren van kinderen is zeer specialistisch werk. Als dat op ondeskundige wijze gebeurt (en gemeenteleden zijn in dezen bijna allemaal ondeskundig), verandert het verhaal. Met als consequentie dat ofwel een onterechte beschuldiging tot stand komt, ofwel het verhaal van het kind dusdanig vertekend raakt dat politie en justitie er niets meer mee kunnen.

In een verhoor moeten alle details van een beschuldiging op tafel komen: wie heeft wat gedaan, wanneer en hoe. Wat heeft de beschuldigde gedaan en gezegd, wat heeft het slachtoffer gedaan en gezegd. Verhoren is de taak en de deskundigheid van politie en justitie. In het gesprek van de ambtsdragers en de ouders met het kind **is het niet belangrijk dat alle details boven water komen**. Het gaat erom dat er voldoende informatie is om te weten dat er sprake is van een verontrustende situatie en dat dus het protocol verder gevolgd moet worden.

**Ouders en de ambtsdragers verhoren niet, zij horen het kind aan.** Het kind krijgt de ruimte zijn of haar verhaal te vertellen. Details van het misbruik zijn op dat moment nog niet belangrijk. Vooral bij jonge kinderen is het essentieel dat de vragen open gesteld worden. Uit bezorgdheid kunnen betrokkenen soms allerlei informatie in de formulering van een vraag verstoppert, zonder zich dit bewust te zijn. Kinderen zijn gevoelig en slim, ze pikken dit op. En vertellen – onbewust – dan een onjuist verhaal. Kinderen voelen ook haarfijn de emoties van ouders en begeleiders aan, maar weten die niet altijd goed te plaatsen. Het kind voelt bijvoorbeeld de boosheid van de ambtsdragers, maar weet niet dat die boosheid gericht is op de beschuldigde. Het kind kan de indruk krijgen dat die boosheid op haar of hem gericht is en gaat dan antwoorden geven om de ambtsdragers tevreden te stellen, en de woede te doen afnemen. Nogmaals, dit gebeurt onbewust. Niemand is eropuit een onwaarheid te vertellen, maar in gezamenlijkheid kan zo toch een verhaal ontstaan waarin waarheid en verzinsels verweven zijn.

Maak van het gesprek een verslag en leg de tekst voor aan de benadeelde en de tweede gesprekspartner. Klopt het wat hier staat?

### TIPS voor het gesprek met de benadeelde

- Houd het doel van het gesprek (een eerste taxatie, niet meer en niet minder) voor ogen.
- Draai er niet omheen, vraag wat u wilt weten; stel open vragen, leg er geen boodschap in.
- Laat eventuele woede niet blijken. Lukt dat niet, neem dan even een time-out. Geef in geen geval aan het kind de indruk dat u boos op haar/hem bent.
- Zeg dat het goed is dat het voorval is gemeld en dat erover kan worden gesproken.
- Beloof geen geheimhouding als de benadeelde daarom vraagt, maar geef aan dat er wel zeer zorgvuldig gehandeld wordt.
- Geef geen informatie, spreek geen oordelen uit, maar stel open vragen.
- Vraag niet door op details en herhaal vragen niet.
- Blijf rustig, houd eigen emoties in bedwang.
- Ga na of en hoe het vermoedelijke slachtoffer veilig gesteld is/kan worden.

### TOPICS voor het gesprek met de benadeelde

Als de melding gedaan is door ouders of een derde:

- Vertel welke ongerustheid geuit is.
- Vraag of de benadeelde de melding bevestigt.
- Zo nee: vraag of hij/zij een idee heeft waardoor de ongerustheid kan zijn ontstaan.
- Zo ja: vraag of hij/zij wil vertellen wat er gebeurd is.

Als de eerste melding is gedaan door de benadeelde:

- Herhaal kort de geuite beschuldiging, als aanleiding tot dit gesprek.
- Vraag of hij/zij wil vertellen wat er gebeurd is.

In beide gevallen:

- Vertel wat jullie verder gaan doen, wanneer het kind en de ouders iets terughoren van de verdere stappen.
- Vertel over het bestaan van SMPR: zowel de ouders als hun kind kunnen daar terecht voor informatie, advies en begeleiding door een vertrouwenspersoon.
- Wijs ouders op de mogelijkheid van hulp voor de benadeelde.
- Wijs ouders en benadeelde op de mogelijkheid van het doen van aangifte.
- Geef schriftelijke informatie aan ouders en kind.
  - Voor ouders en jongeren is dat de folder over de behandeling van klachten door de Protestantse Kerk en informatie over het doen van aangifte en het vinden van hulp.
  - Pas de informatie voor (jonge) kinderen aan in taal die zij begrijpen.
- Maak van het gesprek een verslag en check dat met de benadeelde en de tweede gesprekspartner.

### Gesprek met de melder

In het gesprek met de melder is het belangrijk de toon zakelijk te houden. Mogelijk is de melder erg verontwaardigd. Geef aan dat u deze verontwaardiging in principe deelt, maar dat u er voorlopig vanuit gaat/vanuit **moet** gaan dat er uitsluitend sprake is van een beschuldiging en nog niet van feitelijkheid. Laat u niet meeslepen door emoties, niet die van u en niet die van de melder.

### TOPICS voor het gesprek met de melder

- Wanneer begon de ongerustheid? Waardoor?
- Om welke signalen gaat het? Wanneer doen ze zich voor?
- Zijn er geleidelijke of plotselinge gedragsveranderingen? Hoe lang is dit al aan de hand?
- Is er mogelijk sprake van meerdere slachtoffers?
- Is er mogelijk sprake van meerdere plegers?
- Wie zijn van het vermoeden van het misbruik op de hoogte?
- Wijs de melder op de voorlopige zwijgplicht.

- Spreek af met de melder over hoe hij/zij verder wordt geïnformeerd.

### Gesprek met de beschuldigde

Ook dit gesprek voert u in tweetallen. Als de beschuldigde een ambtsdrager (lid van de kerkenraad) is, is de tweede persoon een visitator en moet u ambtsdrager zijn. Als de beschuldigde een vrijwilliger of gemeentelid is, dan is de tweede persoon een ambtsdrager en hoeft u dat niet per se te zijn. Ook in dit gesprek is het belangrijk de toon zakelijk te houden. Veroordeel niet. Hoezeer u het misbruik ook veroordeelt, als u de beschuldigde veroordeelt (of die suggestie wekt door uw houding en toon) heeft dit een nadelig effect op het gesprek en het verdere contact met de beschuldigde. Laat u ook niet beïnvloeden door de beschuldigde. Realiseer u altijd dat veel plegers van seksueel misbruik meesters zijn in het manipuleren van mensen, en geneigd zijn zichzelf als slachtoffer in plaats van als dader te presenteren. Ook u loopt dus het risico door de beschuldigde te worden ingepalmd.

### TIPS voor het gesprek met de beschuldigde

- Houd de toon zakelijk en vriendelijk.
- Spreek geen meningen uit, vraag en geef slechts informatie.
- U confronteert met een beschuldiging, maar u beschuldigt niet.
- Maak van het gesprek een verslag en check dat met de tweede gesprekspartner.

### TOPICS voor het gesprek met beschuldigde

In geval de melding niet door de benadeelde wordt bevestigd en er geen enkele serieuze aanwijzing te vinden is:

- Vertel welke melding is gedaan.
- Vraag de beschuldigde zijn/haar reactie erop.
- Vraag of de beschuldigde iets in zijn/haar gedrag herkent dat aanleiding kan zijn geweest tot de melding.
- Vraag of de beschuldigde een gesprek wil met de melder/benadeelde om eventuele conflicten op te lossen.
- Vertel dat er verschillende mogelijkheden zijn voor pastorale zorg en bespreek wat de beschuldigde aan pastorale zorg wenst.
- Vertel wat de verdere stappen zijn. Is de beschuldigde ambtsdrager, dan staan de verdere stappen in het protocol. Is de beschuldigde geen ambtsdrager, dan heeft het moderamen van de kerkenraad de verdere leiding. Zie daarvoor Ord. 10-7: *Het opzicht over de leden van de gemeente berust — met inachtneming van het in deze ordinantie overigens bepaalde — bij de (wijk)kerkenraad, met dien verstande dat dit opzicht, indien het betreft een beslissing over toepassing van een van de middelen van kerkelijke tucht, wordt opgedragen aan het college van predikant(en) en ouderlingen, gehoord het regionale college voor het opzicht.*

### Als de benadeelde de melding bevestigt:

- Vertel welke melding is gedaan.
- Hoor de beschuldigde niet uit en veroordeel hem of haar niet.
- Zorg voor een zo objectief mogelijk gesprek.
- Vertel dat de instanties (politie en College van Oezicht) worden ingeschakeld die bevoegd zijn om de situatie te onderzoeken.
- Maak duidelijk dat iedere melding objectief moet worden uitgezocht en dat een tijdelijke op-non-actiefstelling daarvoor noodzakelijk is.
- Geef de beschuldigde de kans om te reageren.
- Op non-actief stellen betekent dat de beschuldigde niet meer de werkzaamheden of activiteiten mag uitvoeren waarin contact met minderjarigen mogelijk is. Het betekent dus niet dat de beschuldigde niet meer in de gemeente mag komen. Wanneer de beschuldigde

naar de kerkdiensten blijft komen, kan dit echter wel voor problemen zorgen. Vertel dat het voor beschuldigde wellicht moeilijk kan zijn om gedurende de op-non-actiefstelling de gemeente te bezoeken en vraag de beschuldigde na te denken hoe hij of zij hiermee om wil gaan.

- Vertel dat er verschillende mogelijkheden zijn voor pastorale zorg en bespreek wat de beschuldigde aan pastorale zorg wenst.
- Vertel wat de verdere stappen zijn. Is de beschuldigde ambtsdrager, dan staan de verdere stappen in het protocol. Is de beschuldigde geen ambtsdrager, dan heeft het moderamen van de kerkenraad de verdere leiding. Zie daarvoor Ord. 10-7: *Het opzicht over de leden van de gemeente berust — met inachtneming van het in deze ordinantie overigens bepaalde — bij de (wijk)kerkenraad, met dien verstande dat dit opzicht, indien het betreft een beslissing over toepassing van een van de middelen van kerkelijke tucht, wordt opgedragen aan het college van predikant(en) en ouderlingen, gehoord het regionale college voor het opzicht.*
- Geef schriftelijke informatie aan de beschuldigde:
  - Brief waarin op-non-actiefstelling wordt aangezegd.
  - Namen en adressen waar de beschuldigde terecht kan voor begeleiding.

#### De melding wordt bevestigd door de benadeelde, maar de beschuldigde wil niet in gesprek gaan:

- Wanneer de beschuldigde niet in gesprek wil gaan of de inhoud van de melding erkent noch ontkent, gaat de op-non-actiefstelling ook in werking, zie hierboven. Dit geeft jullie de gelegenheid de melding verder te onderzoeken.
- Geeft schriftelijke informatie aan de beschuldigde:
  - Brief waarin op-non-actiefstelling wordt aangezegd.
  - Namen en adressen waar de beschuldigde terecht kan voor begeleiding.

#### De melding wordt niet bevestigd door de benadeelde. Er zijn wel serieuze aanwijzingen gevonden:

- Vertel welke melding is gedaan en dat de melding niet is bevestigd.
- Vraag de beschuldigde zijn/haar reactie erop.
- Vraag of de beschuldigde zelf vindt dat hij/zij grenzen heeft overschreden.
- Vraag of de beschuldigde iets in zijn/haar gedrag herkent dat aanleiding kan zijn geweest tot de melding.
- Vraag of de beschuldigde in zekere zin fouten erkent en mogelijkheden ziet die te verbeteren.
- Benoem daarna pas uw eigen observaties over het gedrag van de beschuldigde dat mogelijk aanleiding kan zijn geweest tot de melding (als die er is).
- Vertel dat er verschillende mogelijkheden zijn voor pastorale zorg en bespreek wat de beschuldigde aan pastorale zorg wenst.
- Maak ten slotte afspraken voor het vervolg en geef informatie over hoe teruggekoppeld gaat worden.

#### Na het gesprek met beschuldigde:

- Als de beschuldigde ambtsdrager is, volg het protocol.
- Als de beschuldigde vrijwilliger of gemeentelid is, stel het moderamen van de kerkenraad op te hoogte. Bespreek met de kerkenraad verdere stappen. Zie Ord. 10-7.