

Regeling voor meldingen en klachten van ongewenst gedrag

Versie 0.5 DEFINITIEF Stichting Hebron Missie

1.1 Inleiding

In onze samenleving is er helaas sprake van ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. We bidden dat dit bij Hebron Missie niet het geval zal zijn, maar realiseren ons dat dit ook christelijke organisaties en stichtingen niet voorbijgaat. De gevolgen van ongewenst gedrag kunnen zeer ernstig zijn, daarom moeten ongewenste situaties in het licht komen en uiteraard het liefst voorkomen worden.

Hebron Missie streeft naar een open en veilige cultuur voor alle interne en externe betrokkenen, zoals vrijwilligers, studenten, leden van de woongemeenschap, gasten en bezoekers.

Op een goede manier samen werken en leven is mogelijk wanneer er een basisvertrouwen is tussen mensen. Juist als stichting met een christelijke identiteit willen we hier voor staan.

Deze open en veilige cultuur wordt mede bevorderd door het creëren van een veilige manier om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken en te kunnen melden.

1.2 Ongewenst gedrag

In deze regeling verstaan we onder ongewenst gedrag:

- Fysieke/seksuele intimidatie: fysieke of seksueel getinte toenadering of ander gedrag dat door degene die ermee geconfronteerd als onveilig en dus ongewenst wordt beschouwd. Hieronder vallen ook berichten per post, berichtjes via in- en externe social media apps en kanalen;
- Discriminerend gedrag: ongelijke behandeling op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, seksuele voorkeur, fysieke en psychische handicap of op welke grond dan ook;
- Agressie en (verbaal) geweld: voorvallen waarbij een medewerker of deelnemer psychisch, emotioneel, verbaal of fysiek wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen;
- Andere inbreuken op de persoonlijke levenssfeer: alles voor zover gerelateerd aan studeren, wonen, werken bij en het bezoeken van Hebron Missie.

Het is niet altijd eenvoudig te bepalen of gedrag zodanig ongewenst is dat er actie moet worden ondernomen. We willen de drempel echter zo laag mogelijk maken om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken. We hebben liever een goed gesprek dan dat iemand met vervelende gevoelens blijft rondlopen. We willen de melder altijd serieus te nemen, de dader horen en aanspreken op zijn gedrag indien nodig.

1.3 Externe vertrouwenspersonen

Hebron Missie heeft twee externe vertrouwenspersonen; een man en een vrouw, zodat er een keuze mogelijk is wie benaderd wordt. Deze vertrouwenspersonen zijn extern, zodat er geen sprake is van belangenverstrengeling. Zij zijn er voor degene die met ongewenst gedrag geconfronteerd is. Ze behartigen de belangen van de melder, zullen hulp bieden bij het verhelderen van wat er gebeurd is en vervolgens samen met de melder beoordelen hoe er verder gehandeld moet worden. Daarbij zijn de volgende vragen van belang:

- Hoe kan het ongewenste gedrag worden gestopt en herhaling worden voorkomen?
- Welke hulp is er nodig?
- Moeten er officiële stappen gezet worden en zo ja, welke?

1.4 Hoe te handelen bij ongewenst gedrag

Bij het ondervinden of signaleren van ongewenst gedrag kunnen onderstaande acties worden ondernomen in de volgorde waarin ze vermeld staan, voor zover nodig en van toepassing.

We willen ook sterk aanbevelen om in deze stappen één van de externe vertrouwenspersonen te informeren. Zij kunnen meedenken, luisteren en indien gewenst adviezen geven.

Wanneer sommige stappen niet veilig genoeg voelen, dan mogen deze uiteraard overgeslagen worden. Het stappenplan is als volgt:

Stap 1: bespreekbaar maken

Spreek degene die ongewenst gedrag vertoont erop aan, als dat veilig genoeg voelt. Het komt regelmatig voor dat iemand niet beseft dat zijn of haar gedrag als ongewenst wordt ervaren. Door diegene rechtstreeks op zijn gedrag aan te spreken, kan dat vaak het probleem al oplossen.

Stap 2: hulp inschakelen

Zoek hulp bij de juiste persoon die kan meezoeken naar een oplossing:

- a. Als je vrijwilliger bent: je leidinggevende
- b. Als je student bent: je mentor of de leidinggevende van de bediening
- c. Als je gast bent: het aanspreekpunt van de stichting
- d. Als je deelneemt aan een event: de leidinggevende van het event

Stap 3: de formele weg: klacht indienen

Voorgaande stappen 1 en 2 zijn bedoeld om vervelende situaties omtrent ongewenst gedrag in openheid en vertrouwen op te lossen. Het kan echter gebeuren dat dit niet lukt. Dan is er de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de directeur of de voorzitter van het bestuur. Deze is dan verplicht om hierop een schriftelijke reactie te geven. Zie hiervoor de klachtenprocedure die is opgenomen in deze regeling.

Stap 4: de formele weg: externe klachtencommissie inschakelen

Wanneer de klacht niet naar behoren wordt behandeld, is er de mogelijkheid om de externe klachtencommissie (Stichting Evangelisch meldpunt, SEM) in te schakelen. Zie hiervoor artikel 6 van de klachtenprocedure die is opgenomen in deze regeling.

1.5 Vertrouwelijkheid

De leidinggevendenden, mentoren, de directeur, het bestuur, de vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenscommissie garanderen de anonimiteit van betrokkenen en zullen alles wat gedeeld is vertrouwelijk en met geheimhouding behandelen. Er zullen geen officiële stappen worden ondernomen zonder dat daar door de hulpvrager uitdrukkelijk toestemming voor gegeven is, tenzij er aangifte gedaan moet worden omdat er strafbare feiten zijn gepleegd.

1.6 Klachtenprocedure

1.6.1 Het doel

Deze klachtenregeling is bedoeld om:

- klachten over ongewenst gedrag van functioneel betrokkenen binnen de stichting serieus te nemen;
- klachten op een eenduidige manier zorgvuldig, transparant en respectvol te behandelen;
- maatregelen te kunnen nemen die herhaling zo veel mogelijk voorkomen;
- lering uit de klachten te kunnen trekken.

Voor klachten die betrekking hebben op (mogelijk) grensoverschrijdend gedrag of andere vormen van sociale onveiligheid kan rechtstreeks contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon.

1.6.2 De werkwijze

Artikel 1: Definities:

de stichting:	Stichting Hebron Missie
aangeklaagde:	een vrijwilliger, bestuurder of anderszins functioneel bij Stichting Hebron Missie betrokken persoon;
bestuur:	het bestuur van Stichting Hebron Missie, dan wel een of meerdere door het bestuur aangewezen bestuursleden voor het behandelen van de klacht;
directeur:	de directeur van Stichting Hebron Missie;
externe klachtencommissie:	SEM (www.wijzijnsem.nl/)
klacht:	een schriftelijke uiting van ongenoegen over het gedrag of een beslissing van een functioneel bij de stichting betrokken persoon;
klager:	een vrijwilliger, student, deelnemer aan de woongemeenschap, bezoeker of gast, of in geval van minderjarigheid diens ouders/verzorgers, die een klacht indient;
vertrouwenspersoon:	een onafhankelijke, door het bestuur aangestelde persoon die de klager bijstaat.

Voor de in dit document gebruikte mannelijke vorm kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Klachten dienen binnen één jaar nadat de gedraging of beslissing heeft plaatsgevonden, te worden ingediend, tenzij sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding.

2. Meldingen van ongewenst gedrag worden in beginsel besproken met de aangeklaagde, zie hiervoor stap 1 en 2 van de regeling voor melding van ongewenst gedrag.
3. Indien de klacht tussen de betrokkenen niet kan worden opgelost, wendt de klager zich tot de directeur van Stichting Hebron Missie;
4. Klachten over een gedraging, handelwijze of beslissing van de directeur, worden voorgelegd aan het bestuur.
5. Het is sterk aanbevolen om klachten, voorafgaand aan het indienen, voor te leggen aan de vertrouwenspersoon, zoals beschreven in artikel 8.
6. Klachten worden schriftelijk of per e-mail bij de directeur of voorzitter van het bestuur ingediend.
7. De klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - a. naam, contactgegevens en hoedanigheid van de klager;
 - b. naam en de hoedanigheid van de aangeklaagde;
 - c. een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - d. een datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. eventuele betrokken personen;
 - f. verwachtingen of gewenste oplossing.

Artikel 3: ontvangstbevestiging en informeren aangeklaagde

1. De directeur of voorzitter van het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht binnen één week na ontvangst, eveneens schriftelijk of per e-mail aan klager. Deze bevestiging bevat:
 - a. de datum van ontvangst;
 - b. informatie over de verdere procedure;
 - c. de naam van de contactpersoon binnen de stichting;
2. De directeur of de voorzitter van het bestuur stuurt de klacht binnen één week na ontvangst door naar de aangeklaagde.
3. De aangeklaagde kan binnen een termijn van twee weken schriftelijk een reactie op de klacht bij de directeur of voorzitter van het bestuur indienen.

Artikel 4: Het onderzoek

1. De directeur / het bestuur stelt een onderzoek in naar de klacht.
2. De directeur / het bestuur kan in het kader van het onderzoek inzage vragen in documenten en digitale media, die in het kader van de activiteiten van de stichting tot stand zijn gekomen.
3. De directeur / het bestuur is, in het kader van het onderzoek, bevoegd bij studenten, vrijwilligers, leden van de woongemeenschap, bezoekers of gasten informatie op te vragen en/of deze te horen.
4. Indien de directeur / het bestuur daartoe aanleiding ziet, worden klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid gehoord.
5. De directeur / het bestuur kan op een gemotiveerd verzoek van klager of aangeklaagde beslissen dat het horen buiten elkaars aanwezigheid zal plaatsvinden.
6. De directeur kan zich bij het horen van partijen laten bijstaan door een lid van het bestuur.
7. De directeur / het bestuur doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht een uitspraak per e-mail of schriftelijk.
8. Indien het onderzoek niet binnen zes weken na ontvangst kan worden afgerond, meldt de directeur / het bestuur dit aan klager en aangeklaagde, en vermeldt daarbij de datum waarop uitspraak kan worden verwacht.

Artikel 5: De beslissing

1. De directeur / het bestuur deelt het besluit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager. De terugkoppeling bevat:
 - a. een samenvatting van het onderzoek;
 - b. de beoordeling van de klacht;
 - c. motivatie van de beslissing;
 - d. eventuele maatregelen of verbeteracties.
2. Indien de klager het niet eens is met het besluit, kan dit kenbaar worden gemaakt bij de directeur / het bestuur. Deze beoordeelt vervolgens of een nadere beoordeling of externe bemiddeling gewenst is.
3. Naast de beslissing kan de directeur / het bestuur advies uitbrengen aan het bestuur / de directeur over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
4. Het advies wordt in kopie aan de klager en aangeklaagde verstrekt.
5. De directeur / het bestuur verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien:
 - a. klager of aangeklaagde niet beantwoordt aan de definitie van artikel 1 van deze regeling;
 - b. de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 2;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is.
6. De directeur / het bestuur kan de klacht na onderzoek gegrond of ongegrond verklaren.

Artikel 6: Aanmelding externe klachtencommissie

Indien de interne procedure doorlopen is en klager of aangeklaagde zich niet in de beslissing van de directeur / het bestuur kan vinden, is het mogelijk om in beroep te gaan tegen de beslissing. Daarvoor geldt de beroepsregeling van SEM, die als onafhankelijke partij het beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling en contactgegevens zijn te raadplegen op de website www.wijzijnsem.nl.

Artikel 7: Gegevensverwerking, privacy en vertrouwelijkheid

Stichting Hebron Missie verwerkt uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling van de klacht. Gegevens worden zorgvuldig opgeslagen, zijn alleen toegankelijk voor direct betrokkenen en worden maximaal twee jaar bewaard, tenzij wet- en regelgeving anders voorschrijft.

De personen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding. Een uitzondering hierop geldt voor de wettelijke meldingsplicht bij een strafbaar feit of andere wettelijke meldingsplichten, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. De geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak bij de stichting heeft beëindigd.

Artikel 8: Externe vertrouwenspersoon

1. Het bestuur heeft een onafhankelijke vertrouwenspersoon van buiten de organisatie aangesteld.
2. Voor klachten over sociale veiligheid, integriteit of ongewenst gedrag kan de klager direct terecht bij de externe vertrouwenspersoon van de stichting.
3. De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor vrijwilligers, studenten, leden van de woongemeenschap, bezoekers en gasten die een klacht hebben. Deze persoon:
 - a. is onafhankelijk van de stichting;
 - b. biedt ondersteuning en advies;
 - c. kan bemiddelen of doorverwijzen indien nodig.

4. De directeur draagt er zorg voor dat naam, email-adres en telefoonnummer van de vertrouwenspersoon bekend is bij de vrijwilligers, studenten, gasten en leden van de woongemeenschap.
5. De vertrouwenspersoon behandelt meldingen in strikt vertrouwen en rapporteert alleen met toestemming van de klager.
6. De vertrouwenspersoon behartigt uitsluitend de belangen van de klager.

Artikel 9: Registratie

1. Alle klachten worden door een te benoemen functionaris opgenomen in een intern klachtenregister. Dit register bevat onder meer:
 - a. datum van ontvangst;
 - b. aard van de klacht;
 - c. betrokken personen;
 - d. uitgevoerde stappen;
 - e. datum en inhoud van de beslissing.
2. Het klachtenregister wordt uitsluitend gebruikt voor kwaliteitsverbetering en interne evaluatie.
3. Het klachtenregister wordt jaarlijks door de directeur besproken met het bestuur.

Artikel 10: Overige bepalingen

1. De directeur / het bestuur draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in hun positie in de stichting vanwege het feit dat zij een klacht hebben ingediend of dat zij op een andere manier bij de klachtbehandeling waren betrokken.
2. De directeur / het bestuur draagt er zorg voor dat de aangeklaagde niet wordt benadeeld in zijn positie in de stichting wanneer een tegen hem ingediende klacht ongegrond bleek.
3. De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle bij de stichting betrokken partijen beschikbaar is en onder andere op de website van de stichting gepubliceerd wordt.
4. Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur, dan wel - als de klacht de directeur betreft - het bestuur. Deze uitspraak is bindend.
5. De klachtenregeling wordt ten minste iedere drie jaar geëvalueerd door de directeur, in overleg met het bestuur.

Inwerkingtreden van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 26 maart 2026.

1.6.3 Contactgegevens

Directeur:

Job van Beek

Telefoon: 0343 72 38 04

Email: j.vanbeek@hebronmissie.nl

Aanspreekpunt Hebron Missie algemeen

Johan Wissershof

Telefoon: 0343 72 38 04 optie 5 in telefoonmenu

Email: j.wisserhof@hebronmissie.nl

Tineke Wissershof

Telefoon: 0343 72 38 04 optie 5 in telefoonmenu

Email: t.wisserhof@hebronmissie.nl

Bediening Bijbelschool Gospel Mission

Telefoon: 0343 72 38 04 optie 1 in telefoonmenu

Bediening Bijbelschool Filadelfia

Telefoon: 0343 72 38 04, optie 2 in telefoonmenu

Bediening Hart voor de Gemeente

Telefoon: 0343 72 38 04, optie 3 in telefoonmenu

Bediening Hart voor het gezin

Telefoon: 0343 72 38 04, optie 4 in telefoonmenu

Voorzitter van het bestuur

Erik Beelen

Email: ebeelen@outlook.com

Vertrouwenspersonen

Aart Bloemendal

Email: dsabloemendal@outlook.com

Ineke Bloemendal

Email: inekebloemendal@hotmail.com

Externe klachtencommissie

Stichting Evangelisch Meldpunt (SEM)

www.wijzijnsem.nl