

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.