

## FUNCTIEPROFIEL VERTROUWENSPERSOON

### 1. WAAROM EEN VERTROUWENSPERSOON?

In elke organisatie krijgen medewerkers te maken met ongewenste omgangsvormen en kwesties m.b.t. integriteit zowel van collega's als van leidinggevenden. Werkgevers hebben op basis van art. 7:611 Burgerlijk Wetboek en art.3.2 Arbowet de wettelijke plicht een veilige werkomgeving te bieden aan werknemers. Daarnaast zegt het huis van de Klokkenluiders dat een organisatie een meldregeling moet hebben en een meldpunt integriteit. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is voor een werkgever een mogelijkheid om invulling te geven aan alle wettelijke verplichtingen.

Het oogmerk van het werk van de vertrouwenspersoon is bij te dragen aan een veilige en integere werkomgeving waarin werknemers optimaal kunnen functioneren en zich veilig voelen om het beste van zichzelf te geven voor de organisatie.

De vertrouwenspersoon richt zich erop melders van ongewenst gedrag en integriteit te ondersteunen en te helpen bij het de-escaleren, het beëindigen van het als ongewenst ervaren gedrag en het stopzetten van de integriteitschending klein of groot. Opvang, begeleiding en het meedenken over de oplossing zijn daarbij het doel.

De vertrouwenspersoon begeleidt de medewerker bij elke stap die de medewerker wil zetten in een organisatie, van niets doen tot een klachtenprocedure en alles wat daar tussen ligt. De melder blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de keuzes die er gemaakt worden voor het oplossen van de casus. De melder houdt dus de regie!

Na het oplossen van de casus verleent de vertrouwenspersoon nog enige tijd nazorg.

### 2. WAT IS EEN VERTROUWENSPERSOON (functie)?

De vertrouwenspersoon is een medewerker van de organisatie (interne vertrouwenspersoon) of een door de organisatie aangestelde derde (externe vertrouwenspersoon). Een externe vertrouwenspersoon heeft een of meerdere overeenkomsten tot opdracht door of namens een of meerdere opdrachtgevers waarmee geen gezags- of rechtsverhouding bestaat. Het uitgangspunt hierbij kan zijn

- 1) werkzaam als zelfstandig vertrouwenspersoon en/of
- 2) heeft een dienstverband bij een organisatie die externe vertrouwenspersonen levert.

Werknemers van de organisatie<sup>1</sup> die grensoverschrijdend gedrag ervaren, en /of casussen met betrekking tot integriteit bemerken kunnen deze vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, ondersteuning en advies.

De primaire rol van de vertrouwenspersoon ligt in de opvang en begeleiding van medewerkers die ongewenst gedrag en /of casussen met betrekking tot integriteit (hebben) ervaren. Maar daarnaast is hij<sup>2</sup> binnen de organisatie ook van betekenis voor de voorlichting over ongewenste omgangsvormen en integriteit en voor gevraagd en ongevraagd advies aan het management en leidinggevenden over bijvoorbeeld casuïstiek met betrekking tot omgangsvormen en integriteit en het stellen en handhaven van gedragsnormen of dilemma's in hun rol.

Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid kenmerken het werk van de vertrouwenspersoon. Uit de aard van de functie volgt dat de vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht heeft en een intern verschoningsrecht. Hij is alleen verantwoording schuldig aan het hoogste gezag van de organisatie en legt geen inhoudelijke verantwoording af aangaande individuele gevallen.

### 3. WAT DOET DE VERTROUWENSPERSOON (taken)?

Er zijn drie hoofdtaken te onderscheiden van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.

1. Opvangen, begeleiden en adviseren van de medewerker.
2. Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie.
3. Gevraagd en ongevraagd adviseren van bestuur en management

De taken en acties die onder deze hoofdtaken vallen, kunnen in elke organisatie op details aangepast worden. Deze lijst van taken en acties is een leidraad voor de vertrouwenspersoon om in een gesprek met de werkgever zijn functie in de organisatie concreet vorm te geven.

#### 1. Opvangen, begeleiden en adviseren van de **medewerker**

- Opvang en eerste aanspreekpunt zijn voor medewerkers die ongewenste omgangsvormen en kwesties rondom integriteit ervaren. Luisteren naar en begeleiden van de melder op onderwerpen als discriminatie, intimidatie, agressie, pesten, seksuele intimidatie, integriteit en grensoverschrijdend gedrag bij conflicten met als doel bij te dragen aan beëindiging van het ongewenst gedrag, de kwestie rondom integriteit, de-escalatie van het conflict en het verbinden van de betrokken partijen.
- Doorverwijzen naar professionele hulpverleners en juridisch adviseurs, als de melding de rol van de vertrouwenspersoon overstijgt of andere zaken betreft dan ongewenste omgangsvormen en integriteit
- Begeleiden en ondersteunen van de melder bij elke oplossing vanuit de escalatieladder van niets doen tot de gang naar de klachtencommissie (formeel traject) en alles wat daar tussen ligt. De vertrouwenspersoon kan in zijn ondersteunende en adviserende rol betrokken zijn bij de klachtenprocedure en bij alle stappen die gezet moeten worden om de casus omgangsvormen en/of integriteit tot een goed eind te brengen
- Nazorg bieden aan melder/klager en zorgen dat de melding en /of klacht goed is afgehandeld.

#### 2. Voorlichten, informeren en inspireren van de **organisatie**

- Uitleg geven over ongewenste omgangsvormen en integriteit en de rol van de vertrouwenspersoon aan alle medewerkers. De vertrouwenspersoon maakt zich actief bekend binnen de organisatie.
- Voorlichting geven over preventie van ongewenst grensoverschrijdend gedrag, integriteitsschendingen en het bevorderen van goed gedrag in het bedrijf/organisatie voor medewerkers, management én bestuur.
- Overleg en afstemming met samenwerkingspartners als Arbodienst, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk en medezeggenschapsorganen.
- Bijdragen aan bewustwordingssessies die vanuit het management worden ingezet om de medewerkers bewust te maken van de omgangsvormen en integriteit in de organisatie.

### 3. Adviseren van **bestuur en management**

- Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon zijn trends en signalen te halen over het soort meldingen, frequentie en thema's die in de organisatie merkbaar zijn. Tijdens het jaarlijkse gesprek met de leiding van de organisatie geeft de vertrouwenspersoon betekenis aan de uitkomsten van het jaarverslag. Daarin betreft hij ook de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) en uitkomsten van medewerkersonderzoeken.
- De vertrouwenspersoon is alert op signalen over de sociale veiligheid en integriteit in de organisatie. Hij adviseert het management gevraagd en ongevraagd – en altijd in geanonimiseerde vorm - over sfeer, werkklimaat, (on)gewenste omgangsvormen en integriteit als meldingen daartoe aanleiding geven. Hij reikt zo mogelijk concrete suggesties ter verbetering aan of denkt daarover mee.

### 4. WAT WORDT ER GEVRAAGD VAN DE VERTROUWENSPERSOON (bevoegdheden)

De vertrouwenspersoon functioneert autonoom zonder last of ruggenspraak. Hij legt minimaal één keer per jaar geanonimiseerd verantwoording af aan het hoogste gezag in de organisatie. De verslaglegging is niet terug te voeren op individuele medewerkers.

De vertrouwenspersoon is niet verantwoordelijk voor het werkklimaat, de sfeer, de (on)gewenste omgangsvormen en de integriteit op de werkplek. Veel meer is hij de thermometer van de organisatie die aan bestuur en management aangeeft:

- a) wat hij weet dat speelt vanuit de casuïstiek die hij van melders hoort;
- b) wat hem vanuit zijn kennis van ongewenste omgangsvormen en integriteit opvalt en wat dit betekent voor de veiligheid en het werkplezier van de medewerkers;
- c) welke gevolgen dit voor de medewerkers en de organisatie kan hebben;
- d) welke maatregelen het management in dezen zou kunnen nemen.

De informatie waarover de vertrouwenspersoon beschikt, is vertrouwelijk, tenzij er wettelijke verplichtingen zijn die de geheimhoudingsplicht van de vertrouwenspersoon doorbreken. De vertrouwenspersoon maakt de melder bekend met dit voorbehoud.

De vertrouwenspersoon zal naast ongewenste omgangsvormen en integriteit geconfronteerd worden met problematiek rond functionerings- en beoordelingsgesprekken, reorganisaties, arbeidsconflicten en privéproblemen. Dergelijke kwesties zelf behoren per definitie niet tot het werkterrein van de vertrouwenspersoon; echter wél het ongewenst gedrag dat daaruit kan voortvloeien. Het is voor het voorkomen van rolverwarring, voor de toegankelijkheid en voor de effectiviteit van de vertrouwenspersoon essentieel het werkterrein tot ongewenste omgangsvormen en integriteit te beperken. Voor bovenstaande onderwerpen kan de medewerker een beroep doen op bijvoorbeeld een bedrijfsmaatschappelijk werk of ombudsfunctionaris.

De functie van vertrouwenspersoon is onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen. De onverenigbaarheid zit hem in de dubbele rollen die er kunnen ontstaan. Ook is de vertrouwenspersoon geen medewerker van een HR-afdeling, lid van het medezeggenschapsorgaan, schooldecaan of lid van het hoogste management. Een leidinggevende functie behoeft voor de vertrouwenspersoon geen belemmering te zijn, mits daarnaast ook niet-leidinggevende vertrouwenspersonen in de organisatie beschikbaar zijn.

## 5. WIE IS DE VERTROUWENSPERSOON?

### 1. Kwaliteiten

De vertrouwenspersoon is toegankelijk, empathisch en heeft daarnaast de nodige dosis lef. Is een onafhankelijk en strategisch denker die in staat is de verschillende belangen te onderscheiden, in conflictueuze situaties te opereren en die afstand kan houden van de casuïstiek. Heeft een goed gevoel voor gedrag van mensen, voor onderlinge verhoudingen en voor organisatiecultuur en doorgrondt situaties die ongewenste omgangsvormen kunnen veroorzaken. Hij kan oordeelvrij doorvragen naar het doel van de melder en de wegen die de melder zou willen bewandelen. De vertrouwenspersoon moet hiervoor beschikken over een goed reflectievermogen en in staat zijn om goede heldere feedback te geven. Hij is bestand tegen omgevingsdruk en houdt zich nauwgezet aan sociale, ethische en professionele normen en waarden.

### 2. Vaardigheden

Voor een succesvolle uitvoering van het vertrouwenswerk moet een vertrouwenspersoon goed kunnen luisteren en kunnen zwijgen. Integriteit, betrouwbaarheid en communicatieve vaardigheden zijn cruciaal, evenals organisatiesensitiviteit en strategisch inzicht. Hij reflecteert op eigen gedrag en standpunten en kan een bijdrage leveren aan het reflecteren van anderen op het gedrag en de omgang met elkaar. Hij kan een geanonimiseerd verslag schrijven en aanbevelingen doen aan het management. De vertrouwenspersoon beheerst signalerings- en adviesvaardigheden en heeft het analytisch vermogen om beleidsmatige adviezen te geven omtrent omgangsvormen integriteit, gezondheid en veiligheid. De vertrouwenspersoon moet in staat zijn om overtuigende, heldere presentaties te geven.

### 3. Kennis

De vertrouwenspersoon heeft inzicht in sociale verschijningsvormen als discriminatie, geweld en agressie, (seksuele) intimidatie, pesten, integriteit en conflicten. Hij heeft kennis van de Arbowet, de Wet Huis van Klokkenluiders en andere wetgeving rondom integriteit. Hij kent zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden en de organisatiestructuur waarin de functie wordt uitgeoefend. Om deze vaardigheden te blijven ontwikkelen is het noodzakelijk dat de vertrouwenspersoon op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen d.m.v. vakliteratuur, het bezoeken van congressen, het volgen van trainingen en intervisie.

## 6. WAT HEEFT DE VERTROUWENSPERSOON NODIG (voorwaarden voor het functioneren)?

### 1. Commitment

Betrokkenheid en steun van het management en bestuur van de organisatie bij het werk van de vertrouwenspersoon is onontbeerlijk. Een aanstellingsbrief of contract waarin voorwaarden, rechtsbescherming en verantwoording officieel worden vastgelegd is raadzaam. De organisatie heeft een beleid of reglement waarin ongewenste omgangsvormen, integriteit, klachtenregelingen en gedragscodes zijn opgenomen. De aanwezigheid en de rol van de vertrouwenspersoon wordt binnen de organisatie breed gecommuniceerd.

### 2. Faciliteiten

De vertrouwenspersoon moet over adequate faciliteiten en middelen beschikken. Het hebben van een toegankelijke ruimte waar melders naar toe kunnen voor een vertrouwelijk gesprek is belangrijk voor het waarborgen van de privacy. Daarnaast is een eigen telefoon nodig, een afsluitbare archiefruimte en de mogelijkheid om informatie versleuteld digitaal op te slaan.

De vertrouwenspersoon wordt voorzien van alle relevante persoons- en bedrijfsgegevens die hij nodig heeft voor het uitoefenen van zijn functie. Bij afwezigheid van de vertrouwenspersoon is er een vervangingsregeling.

### 3. Budget

Een budget voor het volgen van een gecertificeerde basisopleiding, nascholingen, intervisie, voor het aanschaffen van voorlichtingsmateriaal en vakliteratuur, lidmaatschapberoepsvereniging en een budget voor het, indien nodig, voeren van een gesprek buiten de organisatie.

### 4. Tijd

De vertrouwenspersoon moet voldoende tijd krijgen voor het uitvoeren van zijn taken, deskundigheidsbevordering en voor overleg met andere disciplines. Een richtlijn is minimaal 25% van de werktijd.

### 5. Bescherming

Overeenkomstig de rechtsbescherming van leden van medezeggenschapsorganen, worden ook ten aanzien van een (gewezen) vertrouwenspersoon als gevolg van zijn activiteiten als vertrouwenspersoon geen besluiten genomen met nadelige gevolgen voordiens rechtspositie. De leiding van de organisatie waarin de vertrouwenspersoon werkt draagt daar zorg voor.

De ICT-middelen en informatie die de vertrouwenspersoon in de uitoefening van zijn functie gebruikt, is uitgesloten van controle, behoudens reguliere controle op de veiligheid van het elektronisch verkeer.

Vastgesteld op 10 januari 2020

<sup>1</sup> Werknemer van de organisatie is een ieder, die werkzaam is bij de organisatie (inclusief uitzendkrachten, gedetacheerden en ZZP 'ers) of is geweest tot uiterlijk een jaar na uitdiensttreding.

<sup>2</sup> In deze tekst is ervoor gekozen 'hij' te schrijven als de vertrouwenspersoon wordt bedoeld, maar uiteraard kan de functie van vertrouwenspersoon door vrouwen en mannen worden vervuld. Waar 'hij' staat, is dus zeker ook 'zij' bedoeld.