

# Keurmerk LVV- Basiscursus Vertrouwenspersoon

---

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. ALGEMEEN</b> .....	<b>3</b>
VOOR U LIGT HET DOCUMENT WAARIN IN DIVERSE HOOFDSTUKKEN INGEGAAN WORDT OP HET GEHELE PROCES/PROJECT “KEURMERK LVV” .....	3
<b>2. HISTORIE</b> .....	<b>4</b>
2.1 INLEIDING.....	4
2.2 ONDERZOEK .....	4
2.3 SUBSIDIE .....	4
2.4 OPLEIDINGSEISEN. ....	5
<b>3. MINIMALE EISEN OPLEIDINGSINSTITUUT</b> .....	<b>6</b>
<b>4. COMPETENTIEPROFIEL VERTROUWENSPERSOON</b> .....	<b>7</b>
4.1 INTEGRITEIT .....	7
4.2 COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN .....	7
4.3 ANALYTISCH VERMOGEN .....	8
4.4 INLEVINGSVERMOGEN.....	8
4.5 ORGANISATIEBEWUSTZIJN.....	9
4.6 BETROKKENHEID .....	9
4.7 INITIATIEF.....	9
4.8 ZELFVERTROUWEN .....	10
4.9 SAMENWERKEN .....	10
4.10 VISIE.....	10
4.11 OVERTUIGINGSKRACHT.....	11
<b>5. FUNCTIEOMSCHRIJVING VERTROUWENSPERSOON</b> .....	<b>12</b>
TAKEN VERTROUWENSPERSOON .....	12
<b>6. KWALIFICATIE-EISEN VOOR DE FUNCTIE VAN VERTROUWENSPERSOON</b> .....	<b>13</b>
DE VERTROUWENSPERSOON WORDT GESELECTEERD OP BASIS VAN ONDERSTAANDE EISEN: .....	13
FACILITEITEN .....	13
BEVOEGDHEDEN .....	14
POSITIE .....	14
<b>8. BIJLAGE</b> .....	<b>16</b>
BIJLAGE BIJ “HET TOT STAND KOMEN VAN” DEZE KEURMERK EISEN: .....	16

# 1. Algemeen

Voor u ligt het document waarin in diverse hoofdstukken ingegaan wordt op het gehele proces/project "Keurmerk LVV".

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op het ontstaan (historie), het onderzoek, de subsidie en de opleidingseisen die aan de opleidingsinstituten worden gesteld om in aanmerking te komen voor een LVV-keurmerk.

In hoofdstuk 3 worden de minimale eisen die de LVV aan opleidingsinstituten stelt, beschreven. Alleen opleidingsinstituten die aan deze eisen voldoen komen in aanmerking voor het LVV-keurmerk.

Vertrouwenspersonen die een opleiding volgen bij één van een LVV-keurmerk voorzien opleidingsinstituut en deze met goed gevolg hebben afgerond, kunnen als gecertificeerd vertrouwenspersoon worden geregistreerd bij de LVV<sup>1</sup>.

Omdat de basis voor het bepalen van de criteria voor opleidingsinstituten mede zijn oorsprong vindt in de functie, competenties en kwalificatie-eisen van en voor vertrouwenspersonen is ook deze informatie opgenomen in dit document (hoofdstukken 4 t/m 6).

In hoofdstuk 4 wordt het competentieprofiel van de vertrouwenspersoon geschetst met in hoofdstuk 5 de functieomschrijving van de vertrouwenspersoon.

In hoofdstuk 6 worden de kwalificatie-eisen nodig voor de functie van de vertrouwenspersoon beschreven.

In hoofdstuk 7 wordt beschreven hoe getoetst wordt dat opleidingsinstituten een LVV-keurmerk krijgen maar ook hoe toetsing plaatsvindt dit keurmerk te behouden. Daarnaast worden ook de sanctie- en beroepsmogelijkheden beschreven.

In hoofdstuk 8 wordt aangegeven welke bijlage(n) als bron voor deze ontwikkelingen zijn geweest.

---

<sup>1</sup> Uiteraard mits ze lid zijn van de LVV

## 2. Historie

### 2.1 Inleiding

De aanleiding voor het “ontwerp van een keurmerk” komt voort zowel vanuit de leden als vanuit de opleidingsinstituten. Bij de LVV kwamen in toenemende mate vragen van leden zoals “waar kan ik het beste mijn opleiding doen?”, “Welke instituten zijn hiervoor het meest geschikt?”, welke adviseert u?” en “hoe kan ik deze vinden?”. Daarentegen wilden de opleiders de wildgroei van aanbod van cursussen tegengaan om de kwaliteit van de opleiding te waarborgen. Dit mede omdat zij het belang zien van een goed opgeleide vertrouwenspersoon. De kwaliteit van een basiscursus dient daarom aan minimale eisen te voldoen en geborgd te zijn. Deze vereisten van kwaliteit en de borging hebben daarom geleid tot het besluit om een gedegen onderzoek te starten en op basis daarvan een keurmerk voor opleidingsinstituten in te gaan voeren.

### 2.2 Onderzoek

Nadat de doelen waren bepaald is een extern bureau, adviesbureau Fastfact, ingeschakeld en is gezocht naar subsidiemogelijkheden bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Om de doelen te kunnen realiseren zijn opleiders van de meeste opleidingsinstituten uitgenodigd deel te nemen aan een zogenaamde “GDR-sessie”. Doel van deze sessie was om in samenwerking met de opleidingsinstituten te achterhalen welke competenties, wensen, eisen en of gedachten er zijn bij een gedegen opleiding tot vertrouwenspersoon. Deze informatie was de eerste start tot het opzetten van het te ontwerpen keurmerk.

Het resultaat van de GDR sessie zal aan de opleidingsinstituten, die hieraan hebben deelgenomen, worden toegezonden.

Omdat het bestuur van de LVV veel waarde hecht aan de opvattingen van de leden, is besloten een klankbordgroep in te stellen. De klankbordgroep is samengesteld uit bijzonder geïnteresseerde leden van de LVV. Deze klankbordgroep heeft als taak invulling te geven om namens de leden:

- het GDR-rapport te beoordelen,
- reacties te verzamelen en verwerken,
- alsmede het geven van advies aan het bestuur.

Tot slot is het huidige functieprofiel vertrouwenspersoon van de LVV naast de resultaten van GDR sessie gelegd om te bezien of de GDR resultaten in overeenstemming te brengen waren met de competenties voortkomend uit dit profiel. Dit kon bevestigend worden beantwoord. Dit betekende dat het LVV-profiel uiteindelijk als belangrijkste basis kon worden gebruikt. Het bestuur heeft vervolgens ter verbinding van GDR rapport, adviesrapportage klankbordgroep en het LVV profiel, deze (concept)notitie *Keurmerk LVV- Basiscursus Vertrouwenspersoon* opgesteld, waarin de opleidingseisen vermeld staan voor de opleiders. Deze eisen zijn dus met dank en hulp van de leden, klankbordgroep, onderzoekers en de opleiders en zeker niet te vergeten de subsidiegever, derhalve gezamenlijk tot stand gekomen.

### 2.3 Subsidie

Bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is een subsidie aanvraag ingediend voor het project “ontwikkelen van een keurmerk voor opleidingen vertrouwenspersonen en certificering van vertrouwenspersonen”.

Na intensief overleg, zowel schriftelijk, telefonisch als persoonlijk, heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de subsidie aanvraag goedgekeurd.

## **2.4 Opleidingseisen.**

De door het bestuur van het LVV verder uitgewerkte opleidingseisen bestaan uit 11 competenties. In deze paragraaf zullen deze competenties worden opgesomd. In hoofdstuk 4 zijn alle competenties uitvoerig beschreven.

Als een opleidingsinstituut een basisopleiding geeft die zorgt dat een vertrouwenspersoon onderstaande competenties in voldoende mate beheerst, en dit toetst dan kan dit instituut het LVV keurmerk verkrijgen. Het gaat om de competenties: Integriteit, Communicatieve vaardigheden, Analytisch vermogen, Inlevingsvermogen, Organiseerbewustzijn, Betrokkenheid, Initiatief, Zelfvertrouwen, Samenwerken, Visie en Overtuigingskracht, die hierna verder zijn beschreven.

### 3. Minimale eisen opleidingsinstituut

Om in aanmerking te komen voor het LVV-keurmerk, moet een instituut dat een basisopleiding voor vertrouwenspersonen verzorgt, minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- De opleiding heeft een toets die tenminste de volgende onderdelen meet:
  - kennis.
  - Inzicht in de verschillende soorten casuïstiek
  - Inzicht in specifieke gedragingen en emotionele reacties van klagers en aangeklaagden
- De opleiding heeft praktijkonderdelen waarin de 11 vereiste competenties ontwikkeld en getoetst kunnen worden:
  - Uit casusbehandelingen, zowel schriftelijk als in gespreksvorm als in interactie met de anderen moet opgemaakt kunnen worden of de cursist in voldoende mate beschikt over de benodigde competenties. In een of andere vorm zullen praktijkoefeningen (ter bepaling van het instituut bv. wel of niet via rollenspellen al of niet met inzet van acteurs,) ingezet moeten worden. Uiteraard kan niet verwacht worden dat een cursist voor 100 % over alle competenties beschikt. Het gaat er om dat deze ontwikkeld worden en getoetst aan het minimale niveau dat een beginnende vertrouwenspersoon behoort te hebben om effectief aan de slag te kunnen.

Na de opleiding is de vertrouwenspersoon in ieder geval bekend met:

- De verschillende vormen van ongewenste omgangsvormen en de (psychologische) effecten daarvan.
- De Arbo wet- en regelgeving, met name rond het beleid psychosociale arbeidsbelasting (PSA).
- De preventie van ongewenste omgangsvormen.
- De opvang en begeleiding van klagers die slachtoffer zijn van ongewenste omgangsvormen
- De mogelijke adviezen die aan klagers gegeven kunnen worden als slachtoffer van ongewenste omgangsvormen alsmede beleidsadviezen die aan organisaties kunnen worden aangereikt.
- Culturele verschillen (bij zowel klagers als aangeklaagden) welke van invloed kunnen zijn op het gebied van ongewenste omgangsvormen en het omgaan met deze verschillen.
- Gesprekstechnieken en -vaardigheden.
- Bevoegdheden en de plaats binnen de organisatie.
- De organisatorische aspecten binnen de organisatie.
- De professionele houding in het omgaan met de onafhankelijke positie binnen de organisatie en in het omgaan met het beroepsgeheim.
- De formele- en informele procedures rondom aanpak van ongewenste omgangsvormen.
- De juridische kaders en de (interne) klachtenprocedures.
- Inzicht in het gedrag van klagers die slachtoffer zijn van ongewenste omgangsvormen alsmede in die van daders.

Uiteindelijk zal er een algemene schriftelijke toets ontwikkeld worden, om een basisniveau van kennis bij cursisten te garanderen alsmede om de resultaten van opleidingsinstellingen te kunnen vergelijken bijv. welke instituten percentueel weinig cursisten met certificaat afleveren. Samen met bv. interviews met cursisten geeft dat een indicatie voor het presteren van een instituut.

Alhoewel geen formele eis voor verlening van het keurmerk, wordt verwacht dat de opleiding zorgdraagt voor het aanbod van bij- en nascholing en eventueel intervisie na de initiële cursus. Gedacht wordt nog aan in het vervolg ontwikkeling van een praktijktoets met acteurs bv. in het kader van permanente educatie waarmee relatief veel PE punten te verdienen zijn.

Als blijkt dat een cursist, ondanks de training, niet over de goede attitudes, bijvoorbeeld het inlevingsvermogen beschikt, dan behoort het instituut niet het LVV certificaat te verstrekken. Dit om werkgevers en klagers te behoeden voor onjuiste handelwijzen die veel schade zouden kunnen aanrichten.

## 4. Competentieprofiel Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon heeft de volgende taken

1. Opvang en begeleiding
2. Voorlichten en informeren
3. Gevraagd en ongevraagd adviseren

Om deze taken goed te kunnen uitvoeren moet de vertrouwenspersoon over de volgende 11 competenties beschikken.

### 4.1 Integriteit

Handelen - in woord en gedrag - in lijn met algemeen aanvaarde sociale en ethische normen en waarden, ook onder moeilijke omstandigheden en/of druk om hier vanaf te wijken. Het daarop aanspreekbaar zijn en het aanspreken van anderen hierop.

- Draagt normen en waarden uit naar buiten
- Is eerlijk en betrouwbaar
- Toont respect voor anderen
- Geeft geen blijk van vooroordelen en stelt zich neutraal op
- Neemt de geheimhoudingsplicht te allen tijde in acht
- Is in staat te reflecteren op eigen handelen
- Verdiept zich in normen en waarden vanuit andere culturen
- Voorkomt belangenverstrengeling of heft deze zo mogelijk (tijdelijk) op; maakt eigen positie en belangen duidelijk in (zakelijke) conflictsituaties.
- Handelt consistent naar en vanuit eigen overtuiging
- Staat open voor de mening van anderen
- Laat voorbeeldgedrag zien in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid
- Onderneemt zo mogelijk en zonodig actie indien ongewenste omgangsvormen gesignaleerd wordt

### 4.2 Communicatieve vaardigheden

Ideeën en informatie, zowel mondeling als schriftelijk helder en duidelijk kunnen overbrengen, zodanig dat de essentie wordt begrepen, met een effectief gebruik van de bestaande communicatiemiddelen. Gebruikt afhankelijk van de situatie of het doel een geschikte vaardigheid of een passende wijze van communiceren (mondeling, schriftelijk etc.).

- Weet zich passend bij de functie en situatie te presenteren
- Brengt een heldere en logische structuur aan in de informatie en wijdt niet onnodig uit
- Gebruikt taal die aansluit bij de boodschap en doelgroep, gebruikt geen onnodig vakjargon
- Mondeling: spreekt rustig en duidelijk verstaanbaar.
- Schrijft helder en beknopt
- Toont belangstelling en betrokkenheid en luistert actief naar anderen.

- Is in uitleg rustig en zeker en toetst of de boodschap volledig begrepen is
- Heeft oog voor non-verbale communicatie
- Heeft aandacht voor andermans behoeften, belangen, emoties en opvattingen en anticipeert hierop
- Levert een bijdrage aan verslaglegging (jaarverslag, ARBO, managementrapporten etc.)

#### ***4.3 Analytisch vermogen***

Signaleren van problemen, verbanden zien, gegronde conclusies trekken en consequenties inschatten. Deelt complexe problemen op in onderdelen en onderscheidt hoofd- en bijzaken. Maakt gebruik van logica.

- Stelt gerichte vragen om een probleem helder te krijgen
- Gaat systematisch en gestructureerd te werk in het analyseren van een probleem
- Verzamelt relevante informatie
- Onderscheidt hoofd- en bijzaken in de aangeleverde informatie
- Zoekt naar mogelijke oplossingen om een probleem op te lossen
- Heeft inzicht in belangentegenstellingen

#### ***4.4 Inlevingsvermogen***

Luisteren naar en meedenken met anderen, onderkennen van gevoelens en behoeften van anderen, zich verplaatsen in anderen en bewust omgaan met verschillende achtergronden en belangen.

- Luistert actief en goed en toont empathie
- Neemt anderen serieus en toont respect en begrip
- Is belangstellend en betrokken.
- Verplaatst zich in de situatie of belevingswereld van anderen; onderkent gevoeligheden, emoties, twijfels en irritaties van anderen
- Geeft grenzen aan
- Denkt mee, creëert vertrouwen en ondersteunt
- Is zich bewust van de eigen positie en invloed van beslissingen op anderen, houdt hier rekening mee
- Heeft affiniteit met het onderwerp
- Gaat op zoek naar onderliggende problemen, redenen en oorzaken voor iemands gevoelens, gedragingen en / of belangen
- Kan emoties adequaat hanteren, zowel van de ander als die van zichzelf
- Is in staat in het belang van de ander te verwijzen naar een andere vertrouwenspersoon
- Verwijst daar waar nodig naar de interne of externe deskundigheid
- Kan bij complexe situaties de verschillende belangen goed inschatten



- Is in staat te reflecteren op eigen handelen

#### **4.5 Organisationsbewustzijn**

Het vermogen om relaties en effecten van -politieke - krachtenvelden binnen (en buiten) de organisatie in te schatten en te begrijpen en op basis hiervan te handelen.

- Kent de formele en informele besluitvormingsstructuur van de organisatie: beleid, regels en procedures en is zich bewust van de eigen positie daarbinnen; weet ook de juiste mensen te benaderen
- heeft oog voor de organisatiecultuur
- Maakt zichzelf zichtbaar in de organisatie
- Maakt een inschatting van de haalbaarheid van de ontwikkelde of te ontwikkelen plannen, voorstellen en adviezen
- Is op de hoogte van klachtenprocedures, strafrechtelijke en civielrechtelijke procedures op het gebied van ongewenste omgangsvormen en gedrag
- Is op de hoogte van interne- en externe verwijsmogelijkheden
- Kan meldingen die binnenkomen registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot managementinformatie
- Signaleert relevante omgevingsontwikkelingen en integreert deze in het werk
- Creëert een netwerk zowel binnen als buiten de organisatie
- Heeft inzicht in de omgevingsfactoren waarbinnen de ander zich beweegt
- Adviseert het management/ondernemingsraad ten aanzien van beleid gericht (o.a. op preventie van psychosociale werkomstandigheden)
- Maakt melding van ongewenste psychosociale werkomstandigheden

#### **4.6 Betrokkenheid**

Zich verbonden voelen met en loyaal zijn aan de organisatie en het werk.

- accepteert de doelen en waarden van de organisatie voor zover zijn of haar eigen integriteit niet in het gedrang komt staat voor het eigen werkgebied in relatie tot het organisatiebelang

#### **4.7 Initiatief**

Het uit eigen beweging ondernemen van acties en doen van voorstellen. Wacht niet af; neemt initiatief; anticipeert; zoekt kansen en ziet kansen, signaleert knelpunten en handelt hiernaar.

- Pakt uit eigen beweging bij de functie passende werkzaamheden op
- Onderneemt actie als zaken anders en beter kunnen
- Komt met verbetervoorstellen
- Kijkt vooruit om op toekomstige gebeurtenissen te kunnen anticiperen
- Neemt het initiatief om ideeën en besluiten daadwerkelijk uit te voeren
- Is autoriteitsongevoelig

- Onderhoudt netwerk

#### **4.8 Zelfvertrouwen**

Het vermogen om weloverwogen en zelfbewust te besluiten en acties te ondernemen, ook in moeilijke omstandigheden.

- Houdt afstand om alle relevante aspecten te overwegen, en vormt zich een eigen, weloverwogen, onafhankelijke mening
- Heeft vertrouwen in eigen standpunten en draagt deze uit
- Stelt zich kwetsbaar op en geeft gemaakte fouten toe
- Positioneert zich door deskundigheid uit te stralen middels een overtuigende inbreng in discussies betreffende eigen vakgebied
- Heeft een stevige en weerbare opstelling in contacten
- Neemt tegenstand of weerstand niet persoonlijk op
- Staat open voor de mening van anderen

#### **4.9 Samenwerken**

De bereidheid en het vermogen om samen te werken met anderen aan een gemeenschappelijk doel, ook wanneer dit doel niet onmiddellijk van persoonlijk belang is

- Werkt mee aan de totstandkoming van een gezond werkklimaat
- Signaleert risicosituaties met op het oog op psychosociale arbeidsbelasting en handelt daarnaar
- Levert een bijdrage aan verslaglegging (w.o. jaarverslag, ARBO, managementrapportages etc.)

#### **4.10 Visie**

Ontwikkelen en uitdragen toekomstbeeld. Onderkennen van feiten, trends en toekomstige ontwikkelingen. Deze in een ruimere context en lange termijn perspectief van eigen werkterrein, vakgebied en/of organisatie(-onderdeel) plaatsen.

- Kent de missie en strategie van de organisatie evenals die van de functie vertrouwenspersoon binnen organisaties en weet met incongruenties hiertussen om te gaan
- Denkt en praat mee over de functie en taken van de vertrouwenspersoon binnen de organisatie
- Toont initiatieven tot en levert een bijdrage aan de visieontwikkeling rondom psychosociale arbeidsbelasting binnen de organisatie
- Levert een bijdrage aan het ontwikkelen van gedragscodes en klachtenregelingen
- Houdt zich op de hoogte van voor het vakgebied relevante actuele gebeurtenissen
- Schoolt zichzelf vakinhoudelijk regelmatig bij in o.a. juridische of ethische aspecten
- Houdt rekening met maatschappelijke ontwikkelingen

#### **4.11 Overtuigingskracht**

Door juiste argumenten - op het juiste moment en met een passende stijl - instemming verkrijgen voor ideeën en voorstellen. Op een tactvolle manier opkomen voor de eigen mening, behoeften of belangen (=assertiviteit). Belangentegenstellingen met een grote emotionele lading op een tactvolle wijze hanteren en oplossen (=conflicthantering).

- gelooft in eigen standpunt en weet dit over te brengen
- toont begrip voor meningen en standpunten van anderen
- Weet zich passend bij de functie en situatie te presenteren
- Stelt zich assertief op
- Weet de aandacht te krijgen
- Maakt een ter zake kundige indruk
- Geeft een duidelijke onderbouwing van de eigen mening
- Herkent en erkent onderliggende belangen en emoties en geeft gezamenlijke belangen aan
- Kan met weerstand omgaan

## 5. Functieomschrijving Vertrouwenspersoon

### *Taken vertrouwenspersoon*

1. Begeleidt en ondersteunt medewerkers bij behandeling van klachten en het inhoudelijk vormgeven van het aspect ongewenste omgangsvormen door:
  - zelfstandig op te treden als aanspreekpunt voor alle medewerkers die een klacht hebben op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
  - zelfstandig zorg te dragen voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenste omgangsvormen;
  - samen met klaagster/klager te zoeken naar oplossingen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren;
  - te onderzoeken of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;
  - zorg te dragen voor de opvang van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen en verantwoordelijkheid dragen voor de begeleiding, ondersteuning en advisering van hen en andere betrokkenen, alsmede het bewaken dat adequate nazorg verleend wordt en/of het zelf verlenen van nazorg;
  - het verstrekken van informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures, naast de interne klachtenprocedure ook de strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure en consequenties daarvan te bespreken;
  - indien nodig te verwijzen naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties en klaagster/klager te ondersteunen bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook de politie en de officier van justitie;
  - zelfstandig beheren en bewaken van een systeem voor registratie van binnengekomen klachten;
  - de klachten te registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot management informatie.
  
2. Draagt zorg voor activiteiten gericht op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen, levert een bijdrage aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de individuele medewerker en aan het bewustwordingsproces betreffende (ongewenste) omgangsvormen door:
  - het verzorgen van lezingen en presentaties over ongewenste omgangsvormen;
  - het (doen) ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal;
  - het beoordelen van door anderen ontwikkelde producten;
  - het evalueren, analyseren en kennisnemen van de wettelijke en andere ontwikkelingen op het vakgebied;
  - het inschakelen van externe opleidingsinstituten;
  - jaarlijks te rapporteren aan het bevoegd gezag en medezeggenschapsorganen ten aanzien van ongewenste omgangsvormen;
  - een bijdrage te leveren aan de jaarlijkse rapportage rondom ARBO verslaglegging;
  - het gevraagd en ongevraagd geven van advies.
  
3. Bewaakt en draagt zorg voor het actueel houden van het te voeren beleid door:
  - het toezien op de uitvoering van het beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
  - het ontwikkelen van procedures, richtlijnen e.d. voor de organisatie op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
  - het zelfstandig beheren van een budget;
  - het evalueren van de effecten, het vaststellen van de knelpunten en het doen van voorstellen voor nieuw c.q. aan te passen beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
  - het adviseren bij het formuleren en/of bijstellen van het beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen.

## 6. Kwalificatie-eisen voor de functie van vertrouwenspersoon

*De vertrouwenspersoon wordt geselecteerd op basis van onderstaande eisen:*

- HBO denkniveau;
- Daarnaast een opleiding tot vertrouwenspersoon van minimaal 6 dagdelen;
- Jaarlijks minimaal 1 dag bijscholing op het gebied van ongewenste omgangsvormen op het werk of zoveel meer als minimaal gewenst door de organisatie;
- Onafhankelijkheid binnen de organisatie (zie positie vertrouwenspersoon)

De vertrouwenspersoon heeft onderstaande kennis die regelmatig getoetst wordt op de actualiteit:

- Materiedeskundigheid;
- Kennis van menselijk interactie
- Sociale kaart, bij voorkeur ook contacten met hulpverlening instanties;
- Kennis van de interne bedrijfsstructuur en de interne klachtenprocedures;
- Kennis van externe juridische mogelijkheden;
- Kennis van en begrip hebben voor mensen met diverse culturele achtergronden
- Methodische kennis van het geven van voorlichting.

De vertrouwenspersoon heeft onderstaande vaardigheden:

- Communicatieve vaardigheden zowel mondeling als schriftelijk;
- Het kunnen ontwikkelen en implementeren van beleid;
- Inzicht in eigen handelen (vermogen tot introspectie);
- Adviesvaardigheden;
- Een onafhankelijke opstelling;
- Vaardig in gespreksvoering o.a. vragen kunnen en durven stellen;
- Kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

De vertrouwenspersoon voldoet aan de onderstaande persoonlijke kwaliteiten:

- affiniteit met het onderwerp;
- toegankelijkheid voor iedereen binnen de organisatie;
- empathisch vermogen;
- geduld en het vermogen tot luisteren
- levenservaring en integriteit;
- een evenwichtige persoonlijkheid;
- afstand kan houden tot de casuïstiek;
- bereidheid tot intervisie.

### *Faciliteiten*

De vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie vertrouwenspersoon de volgende faciliteiten nodig:

- tijd;
- eigen kamer/sprekkamer;
- eigen telefoon/beantwoorder;
- een mobiele telefoon
- een eigen fax of scanfaciliteit
- eigen computer met eigen (beveiligd) e-mail adres;
- een mogelijkheid tot het archiveren van vertrouwelijk materiaal;
- afsluitbare brievenbus;
- het ontvangen en openen van eigen post;
- budget;
- scholing/ deskundigheidsbevordering;
- intervisie en/of supervisie

### ***Bevoegdheden***

De vertrouwenspersoon is ter ondersteuning van de klaagster/klager. De vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie de onderstaande bevoegdheden nodig:

- het voeren van gesprekken;
- het begeleiden van een klaagster/klager bij het indienen van een klacht én gedurende de interne klachtbehandeling en daarna;
- het (laten) zoeken naar iemand die wil bemiddelen tussen klaagster/klager en aangeklaagde, mits dit op verzoek van de klaagster/klager is;
- het ondersteunen van de klaagster/klager bij het aangifte doen bij de politie bij het vermoeden van een strafbaar feit;
- het verwijzen van de klaagster/klager naar hulpverleningsinstanties

### ***Positie***

De vertrouwenspersoon neemt de volgende positie in:

- onafhankelijk;
- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

De functie is niet te combineren met andere vertrouwensposities binnen de organisatie, zoals maatschappelijk werk en medewerkers p & o. Tevens is het niet wenselijk dat leidinggevenden ook vertrouwenspersoon zijn.

o

## **7. Toetsing ter verkrijging of behouden van het LVV keurmerk**

Als eerste instrument wil de LVV een jaarlijkse directieverklaring van de opleidingsinstituten opvragen waarin aangegeven wordt dat zij (nog steeds) voldoen aan de criteria.

Wanneer er bij de LVV twijfel is over een directieverklaring kent het LVV de mogelijkheid van sanctionering (bv. waarschuwing, schorsing of intrekking keurmerk). Hierbij zal overigens een onafhankelijke beroepsmogelijkheid worden gecreëerd.

De inhoud en resultaten van de toetsingen die door het opleidingsbureau zijn ontwikkeld en uitgevoerd, moeten voor de LVV inzichtelijk zijn. Deze inzage in de toetsingen die de opleidingsinstituten afnemen kan als leidraad dienen tijdens regelmatige kwaliteitsbezoeken en in gesprekken met directies.

Gesprekken met cursisten die daar hun training volgden zijn een andere informatiebron.

De LVV is gerechtigd steekproefsgewijs de opleidingen op inhoud en gecertificeerde uitstroom nader te controleren.

Tevens wordt gestart met het instellen van een commissie van deskundigen die het toekennen aan en handhaven van het keurmerk bij de instituten structureel gaat toetsen. Hoe daar uitvoering aan te geven zal nog nader worden bepaald,

## 8. Bijlage

*Bijlage bij "het tot stand komen van" deze keurmerk eisen:*

-rapport GDR-sessie