

FUNCTIEPROFIEL VERTROUWENSPERSOON ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

1. WAAROM EEN VERTROUWENSPERSOON

In elke organisatie krijgen medewerkers te maken met ongewenste onderlinge omgangsvormen, zowel van collega's als van leidinggevendenden. 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. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is voor een werkgever een mogelijkheid om invulling te geven aan deze verplichting.

Het oogmerk van het vertrouwenswerk is bij te dragen aan een organisatiecultuur en een werkomgeving waarin werknemers optimaal kunnen functioneren en zich veilig voelen om het beste te geven voor de organisatie. De vertrouwenspersoon behartigt het belang van de medewerker als onderdeel van de organisatie.

De vertrouwenspersoon richt zich erop melders van ongewenst gedrag te ondersteunen en te helpen bij het de-escaleren en het beëindigen van het als ongewenst ervaren gedrag. Opvang en het meedenken over de oplossing zijn daarbij het doel, evenals het bijdragen aan herstel van de geschonden verbinding tussen melder en veroorzaker. De vertrouwenspersoon begeleidt de medewerker bij een klachtenprocedure. De melder van het ongewenst gedrag blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het oplossen van zijn probleem. Na beëindiging van het als ongewenst ervaren gedrag, verleent de vertrouwenspersoon nog enige tijd nazorg.

2. WAT IS EEN VERTROUWENSPERSOON (functie)

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen 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 organisatie¹ die grensoverschrijdend gedrag ervaren, kunnen deze vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand.

De primaire rol van de vertrouwenspersoon ligt in de opvang en begeleiding van medewerkers die ongewenst gedrag (hebben) ervaren. Maar daarnaast is zij of hij² binnen de organisatie ook van betekenis voor de voorlichting over grensoverschrijdend gedrag op het werk en voor gevraagd en ongevraagd advies aan het management over het stellen en handhaven van gedragsnormen.

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 informeren van de medewerker.
2. Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie.
3. 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 en begeleiden van de **medewerker**

- Opvang en eerste aanspreekpunt zijn voor medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren. Luisteren naar en begeleiden van de melder op onderwerpen als discriminatie, intimidatie, agressie, pesten, seksuele intimidatie en grensoverschrijdend gedrag bij conflicten met als doel bij te dragen aan beëindiging van het ongewenst gedrag, 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

- Begeleiden en ondersteunen van de melder bij diens gang naar de klachtencommissie (formeel traject) omdat het indienen van een klacht voor de klager zowel mentaal als inhoudelijk belastend kan zijn. De vertrouwenspersoon is in zijn adviserende rol betrokken bij de klachtenprocedure.

- Nazorg bieden aan melder/klager en zorgen dat de klacht goed is afgehandeld.

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

- Uitleg geven over ongewenste omgangsvormen en de rol van de vertrouwenspersoon aan de medewerkers. De vertrouwenspersoon maakt zich actief bekend binnen de organisatie

- Voorlichting geven over preventie van ongewenst grensoverschrijdend gedrag en bevorderen van goed gedrag in het bedrijf/organisatie voor medewerkers, management en 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 gewenste omgangsvormen 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 medewerkersbetrokkenheidsonderzoeken.

- De vertrouwenspersoon is alert op signalen over de sociale veiligheid in de organisatie. Hij adviseert het management gevraagd en ongevraagd – en altijd in geanonimiseerde vorm - over sfeer, werkklimaat en (on)gewenste omgangsvormen 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 ruggespraak. 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 en de (on)gewenste omgangsvormen op de werkvloer. 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 opvalt en wat dit betekent voor de veiligheid en het werkplezier van de medewerkers;
- c) welke gevolgen dit voor het bedrijf 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 geconfronteerd worden met problematiek rond functionerings- en beoordelingsgesprekken, reorganisaties, arbeidsconflicten, andere integriteitskwesties 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 ongewenst gedrag te beperken. Voor bovenstaande onderwerpen kan de medewerker een beroep doen op bijvoorbeeld een bedrijfsmaatschappelijk werker of ombudsman.

De functie van vertrouwenspersoon is onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen. Ook is de vertrouwenspersoon geen medewerker van een HR-afdeling, lid van het medezeggenschapsorgaan of 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 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 en conflicten. Hij heeft kennis van klachtenprocedures, klachtencommissies en de Arbwet. 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, 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, lidmaatschap beroepsvereniging 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 twee uur per week.

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 voor diens 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 de ALV van 23 mei 2016 en gewijzigd op 01 februari 2017

¹ 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

² 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