

de vertrouwens persoon

08

Passie
voor het
vak en de
vereniging

42

Intervisie: Als
vertrouwens-
persoon is
het van belang
empathisch
te zijn



Hi VP! Collega komt voor het eerst met een scoot-mobiel op het werk. Ik zei: "zo weer een stukje dichterbij de dood?" 😬 Hij is nog in shock. Maar het is ook gewoon de waarheid. Wij hebben een amicale omgang en veel humor op het werk. Kan deze opmerking?

Ik pieker er niet over!! Als voor de waarheid ook al excuses moeten worden gemaakt. Het is helpend bedoeld. Humor maakt zware dingen lichter...

Ik bepaal die grens niet. Je collega bepaalt of 't zijn grens overschrijdt. Als het hem kwetst en hij zich niet meer veilig voelt, dan kan 't niet. Ook al is 't niet je bedoeling, 't is wel zijn ervaring. Neem dan verantwoordelijkheid met welgemeende excuses.

Help medewerkers verantwoordelijkheid nemen met behulp van deze filmpjes:



Verantwoordelijkheid nemen is helemaal niet makkelijk en al helemaal niet als het gaat om een subjectieve grens. Het vraagt namelijk van degene die last veroorzaakt dat hij zijn eigen verhaal, gelijk, beleving opzij zet. Je verplaatst je in hoe de ander het heeft ervaren ook al had jij het anders bedoeld...

VAN OSS & PARTNERS ondersteunt de LVV-vertrouwenspersoon maximaal



www.opleidingvertrouwenspersoon.nl



Feest

Gefeliciteerd met het 20-jarig bestaan van onze beroepsvereniging!

Beste leden van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen,

In 1999 nam een aantal vertrouwenspersonen het initiatief tot het oprichten van een vereniging van en voor vertrouwenspersonen. Doel was de professionalisering van het vak, belangenbehartiging van vertrouwenspersonen en hen ondersteunen bij het uitoefenen van het vak. Dat waren de uitgangspunten destijds. Vandaag de dag vormt dat nog steeds de kern van de vereniging, constateert oprichter Petra Oden in het gesprek dat met haar gevoerd is.

Ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan ontvangen alle leden dit jubileummagazine als cadeau. Een cadeau met interviews, columns en artikelen over de geschiedenis van de vereniging, de activiteiten van de werkgroepen en gesprekken met diverse personen die betrokken zijn bij ons werk.

Naast Petra Oden werden alle voorzitters geïnterviewd over de aspecten die hun voorzittersperiode kenmerkten. Voor mij als huidig voorzitter heel boeiend, met name de stappen op het gebied van professionalisering. Hierbij denk ik aan de certificering van vertrouwenspersonen, nu ondergebracht bij een onafhankelijk certificeringsbureau, en de accreditatie van opleidingen. Anno 2019 is er keuze uit maar liefst tien verschillende aanbieders van de basisopleiding Vertrouwenspersoon.

Was de aandacht in 1999 nog sterk gericht op seksuele intimidatie, in de loop der jaren werd het bredere psychosociale arbeidsbelasting (PSA) uitgangspunt van ons werk, met agressie en geweld, pesten en discriminatie (op alle gronden) als belangrijke aandachtspunten. In 2016 kwam daar met de wet Huis voor de Klokkenluider integriteit bij. Wilbert Tomesen, voorzitter van het Huis, vertelt verderop in dit magazine meer over de rol van de vertrouwenspersoon op dit terrein. De toekomst wordt geschetst door GroenLinks'er Wim-Jan Renkema. In een interview schetst hij de plannen voor een initiatiefwet waarin geregeld wordt dat iedere organisatie verplicht wordt een vertrouwenspersoon aan te wijzen.

Wat al die jaren hetzelfde is gebleven is de aandacht van de vertrouwenspersoon voor de melder. Het luisterend oor, de aandacht voor de beleving van de melder, het informeren en ondersteunen van iemand die in z'n werk tegen ongewenste omgangsvormen aanloopt en daarmee worstelt. Elke dag weer staan de vertrouwenspersonen klaar voor medewerkers die hun steun behoeven.

Met dit magazine zetten we jullie in het zonnetje. Geniet van de inhoud en laat het lezen aan je collega's en familie. Dat zal vast bijdragen aan het beter begrijpen van het werk van de vertrouwenspersoon.

Margriet Maris, voorzitter LVV

Colofon

LVV glossy
Eenmalige uitgave
November 2019

Uitgever
LVV, Landelijke Vereniging
van Vertrouwendspersonen

Postbus 1058
3860 BD Nijkerk
033-247 34 83

info@lvvv.nl
www.lvv.nl

www.twitter.com/
LVV_online

Missie

Het doel van de vereniging is het behartigen van de belangen en ondersteunen van de aangesloten vertrouwenspersonen. Daarnaast richt de LVV zich op de verdere ontwikkeling en erkenning van het beroep van vertrouwenspersoon en bevordert en bewaakt de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Als gesprekspartner voor de overheid, politiek en stakeholders pakt de vereniging ook haar rol. De LVV wil zichtbaar worden als hét kenniscentrum en dé beroepsvereniging die er toe doet

Graag willen wij iedereen bedanken die aan deze uitgave heeft meegewerkt:

Edson Amstelveen, Gerda Arends, Inge te Brake, Leo ten Brink, José Broekhuizen, Theo de Bruijn, PeteR Clark, Wim van Es, David Gribnau, Gert de Gruijter, Joep van der Heijden, Astrid van den Hoek, Edith Koetsier, Ester Lammers, Margreet van der Linden, Margriet Maris, Maaïke Mentink, Petra Oden, Marcel van Oss, Anne Overbeek, Lisette Overduin, Lisa Petersen, Francine Prak, Wim-Jan Renkema, Anton van Renssen Anne de Rooij, Anne de Ruiter, Nico Schoonen, Arie Snel, Geertje Spijkerman, Edith Terschegget, Carina Toebes, Wilbert Tomesen, Frank Wassenaar.

Jaap Waverijn en de LVV-leden die we niet allemaal bij naam kunnen noemen, onze opleiders, partners en adverteerders.

Deze productie is tot stand gekomen onder leiding van Inge te Brake, bestuurslid PR en Communicatie.



Grafische vormgeving:

Vincent Stolk – Concept & Ontwerp, IJmuiden

Drukwerk: Veldhuis Media, Raalte

Beeld: Bob Bronshoff, Jurgen Huiskes, Jonas Van Impe, Stefan Segers, Leonie van Someren, Unsplash

Coverfoto: Unsplash.com



**Landelijke
Vereniging van
Vertrouwendspersonen**

ondersteunen en professionaliseren

Overname van artikelen is toegestaan na voorafgaande toestemming van de hoofdredacteur en met bronvermelding. De meningen in dit blad zijn niet vanzelfsprekend gelijk aan de opvattingen van de uitgever. De inhoud van de advertenties valt buiten de verantwoordelijkheid van uitgever en redactie.



**Wim-Jan Renkema-
GroenLinks: regelen dat
iedereen zich veilig kan voelen**

14

**Ronde tafelgesprek
interne en externe
vertrouwenspersonen**



20

Inhoudsopgave

- | | |
|--|---|
| 6 Interview LVV-oprichter Petra Oden | 38 Huis voor Klokkenluiders: melder en melding uit elkaar halen |
| 8 Interview oud-voorzitters LVV | 40 Certificering - Interview Gert de Gruijter - CRP |
| 13 Column Verenigingsmanager Edith Tershegget | 42 Intervisie |
| 14 Politiek - Interview Wim-Jan Renkema – GroenLinks | 44 LVV-bibliotheek |
| 18 Lobby - LVV is autoriteit voor pers en politiek | 47 Column commissie Onderwijs |
| 20 Rondetafelgesprek: interne en externe vertrouwenspersonen over hun werk | 48 LVV-helpdeskmedewerkers aan het woord |
| 25 Column commissie Zorg | 51 Commissie van Toezicht: Kwaliteitsbewaker van de vertrouwenspersoon |
| 26 LVV in beeld door de jaren heen | 52 LVV & Partners: Kwaliteitsbewaking wordt zeker niet overal gewaarborgd |
| 27 Infographic | 54 Juridische werkgroep: LVV uitgegroeid tot kennisbank |
| 28 Congres - Interview Arie Snel | 56 Werkgroep Externe vertrouwenspersonen |
| 31 Column commissie Sport | |
| 32 Opleidingen – Interview Marcel van Oss | |
| 34 LVV & Opleidingsinstituten | |

LVV-oprichter Petra Oden:

‘Ik ben heel trots op wat er nu staat’

Ze weet nog goed hoe het plan voor een landelijke vereniging van vertrouwenspersonen 21 jaar geleden vorm kreeg op een jubileumcongres van bureau Bezemer & Kuiper. Een jaar later, in 1999, was de officiële oprichting van de vereniging een feit. Grondlegger Petra Oden (60) blikt terug. “Geen geld, geen leden. Zo begon het. En kijk nu eens!”

Door Astrid van den Hoek

Waar verenigingen het in deze drukke maatschappij steeds moeilijker vinden om voldoende bestuurders te vinden, was daar bij de oprichting nog geen sprake van. “Er waren veel idealisten in het begin”, zegt oprichtster Petra Oden. De tijd die het kost, zonder dat er een vergoeding tegenover staat of professionele ondersteuning voor is, de pioniers hadden het er wel voor over. De noodzaak voor een landelijke vereniging van vertrouwenspersonen voerde de boventoon. “Professionalisering van het vak, belangenbehartiging van vertrouwenspersonen en ondersteunen bij het uitoefenen van het vak, dat waren de uitgangspunten. Ik vind het mooi om te zien dat die vandaag de dag nog steeds de kern van de vereniging vormen.”

Ze hoeft het amper nog op te zoeken, de datum waarop het allemaal begon. Het was op 8 november 1998 tijdens een jubileumcongres van Bezemer & Kuiper, een bureau gespecialiseerd in de aanpak van seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen (tegenwoordig Bezemer & Schubad, red.). Petra: “Het initiatief om een landelijke vereniging op te richten kwam van Lisa Plat, vertrouwenspersoon bij NOC*NSF. Ze vond het belangrijk dat de vereniging er kwam. Er was zoveel steun voor haar idee. Ik weet niet precies hoe groot

de beroepsgroep destijds was, maar op dat congres waren wel 300 mensen en dit initiatief werd echt breed gedragen.”

Tijdens het congres waren er verschillende workshops en één van die workshops was het brainstormen over het oprichten van de vereniging. Petra aarzelde geen moment over deelname aan die workshop. “Ik vond de onderlinge ondersteuning in dit vak echt belangrijk, er móest een vereniging komen.”

Hindernissen

Uit die workshop kwam een lijst met tien namen van mensen die echt actief bij de daadwerkelijke oprichting en de bestuurstaken betrokken wilden zijn. Petra: “Alleen is op onverklaarbare wijze die lijst na het congres kwijtgeraakt. Het was nog een heel gedoe om dus de eerste keer met dat groepje samen te komen, maar een aantal mensen is toch op het afgesproken moment naar de afgesproken plek gekomen. De eerste vraag die we ons stelden was of het een stichting moest worden of een vereniging. Er werd gekozen voor een vereniging, om echt samen met leden iets te kunnen opbouwen. Enkele maanden later konden we met een concreet plan naar de notaris voor de officiële oprichting.”



Foto: Stefan Segers

Afgezien van de verdwenen lijst, kende de oprichtingsperiode nog meer hindernissen. Een daarvan was het verkrijgen van financiering. “Je kunt pas een lidmaatschapsbijdrage vaststellen op een ledenvergadering”, legt Petra uit. “Daarom moesten we eerst leden verzamelen. De eerste periode waren er dus nog geen inkomsten uit contributie. Geen leden, geen geld...”

De LVV vroeg subsidie aan bij het ministerie van Sociale Zaken, maar kreeg die niet. “Dat was een tegenslag. Het voelde toch als een soort weerstand van buitenaf, terwijl we juist zagen dat binnen organisaties meer aandacht kwam voor het werk van vertrouwenspersonen. Gek dat de overheid dan de hand op de knip hield. Toen zijn we op zoek gegaan naar sponsors. Bedrijven en organisaties als Bezemer & Kuiper, KPMG en de FNV bijvoorbeeld. We wilden niet teveel aan één organisatie gelinkt zijn. We wilden onafhankelijk zijn. Ook richtten we ons tot onze eigen werkgevers. Zo kregen we vanuit de universiteit waar ik toen werkte bijvoorbeeld ‘sponsoring’ doordat mijn secretaresse, Ria Wildeboer, ook voor de LVV ingezet kon worden. Zij deed in de beginperiode de ledenadministratie en nog veel meer ondersteunende taken.”

Toegevoegde waarde

In maart 2000 waren er al zo'n tweehonderd leden. Toen werd de algemene ledenvergadering gehouden waarin de lidmaatschapsbijdrage vastgesteld kon worden, want daar moesten de leden over stemmen. De contributie was in het begin 115 gulden oftewel 52,25 euro. Een laag bedrag om het voor iedereen betaalbaar te maken. Nu konden er inkomsten gegenereerd worden en ook een verdere koers uitgestippeld worden. “We waren erg druk met het onder de aandacht brengen van onze

vereniging”, vertelt Petra. “We plaatsten berichten in nieuwsbrieven en tijdschriften als Opzij en Binnenlands Bestuur. Ook hadden we al vrij snel een website, daar had penningmeester Bertha Udding voor gezorgd. Tegenwoordig is een site veel meer ingebed in de vereniging, maar toen was het nog iets losstaands. Wel hadden we al producten achter een ledeninlog, dat was een idee van Ina Kallenbach. Want anders heeft het geen zin om lid te worden, toch? Het moet toch een toegevoegde waarde hebben.”

Om die toegevoegde waarde te benadrukken en meer bekendheid te genereren voor de vereniging werd vooral ingezet op een voorlichtingsfolder. “Daarnaast hebben we werkgroepen opgezet, zodat we samen met de leden uitvoering konden geven aan de plannen van de vereniging. Zo heeft een werkgroep een model functieomschrijving ontwikkeld waarin ook de positionering van vertrouwenspersonen werd meegenomen en een omschrijving werd gegeven van ongewenst gedrag. En we hebben een verkennend onderzoek gedaan naar de verbetering van de rechtsbescherming van vertrouwenspersonen.”

Na drie jaar de vereniging in de steigers te hebben gezet, vond Petra het een mooi moment om het voorzitterschap over te dragen. “Een ander mocht het verder uitbouwen, vond ik. En dat hebben degenen na mij heel goed gedaan: eerst de inhoudelijke groei en dan de professionalisering van de vereniging in de laatste jaren.” Twintig jaar is er inmiddels verstreken sinds die pioniersperiode. “Ik ben nog steeds lid, dus ik volg de vereniging nog steeds”, zegt ze. “Een professionele vereniging met binding met de leden, ik hoop dat dat nog jaren zo blijft. Ik ben echt heel trots op wat er nu staat.”

‘We wilden niet teveel aan één organisatie gelinkt zijn’





Interview oud-voorzitters LVV:

‘Het is zo’n moeilijk vak dat je echt behoefte hebt om erover te praten met elkaar’

In het twintigjarig bestaan van de LVV heeft de vereniging diverse voorzitters gehad. Sommigen als tussenpauze, anderen voor meerdere termijnen. Hoe groot de verschillende visies soms ook waren – en nog steeds zijn – blijkt als de (voormalig) voorzitters met elkaar in gesprek gaan. Er is één belangrijke gemene deler: passie voor het vak en de vereniging.

Door Astrid van den Hoek

V.l.n.r. Petra Oden, Anne de Ruiter, Margreet van der Linden, Leo ten Brink, Margriet Maris

Hoewel het archiefmateriaal niet altijd uitsluitend geeft over wie nou vanaf welk moment betrokken was bij de LVV en in welke hoedanigheid, zijn er over de afgelopen twintig jaar zeven voorzitters te tellen. Vijf van hen kwamen onlangs bij elkaar om samen terug te blikken en vooruit te kijken. Margreet van der Linden (voorzitter in de beginjaren van de LVV) stelde haar huis open voor de ‘vergadering’. “Dat vind ik ontzettend leuk, het doet me denken aan vroeger”, zegt ze. “We hebben destijds ook een ‘beziningsdag’ georganiseerd. De eerste keer dat we zo’n dag hadden met elkaar, was bij mij thuis. Nu deze bijeenkomst met de (voormalig) voorzitters ook bij mij is, is de cirkel weer rond!”

Het gesprek over verleden, heden en toekomst van de LVV doet bij velen hun bestuurstijd weer herleven. Niet alleen qua onderwerpen, maar soms ook qua felheid in de discussie over koers, wat er beter had gekund en waarom er voor bepaalde zaken werd gekozen. Niet uit haantjesgedrag of ‘het beter weten’, maar vanuit persoonlijke visie op leiderschap en verenigingsbestuur en vooral vanuit een hart voor de LVV. Maar, realiseren de (voormalig) voorzitters zich ook, alle besluiten zijn altijd genomen op basis van de tijdgeest en kennis van toen. Achteraf is het makkelijk praten, nietwaar?

Zakelijk vs gezellig

Een van de issues waar eigenlijk alle voorzitters over mee kunnen praten, is de balans tussen zakelijk en gezellig in de vereniging. “Dat was bij de start al een onderwerp”, zegt Petra Oden, een van de oprichters. “We hebben er bewust voor gekozen om niet voor een stichting te gaan, maar voor een vereniging. Dit omdat we het echt samen met de leden wilden opbouwen. Het onderlinge contact is belangrijk, maar het draait ook om de ondersteuning om het vak goed uit te kunnen oefenen. De kern

was: professionalisering, belangenbehartiging en ondersteuning.” Margriet Maris, de huidige voorzitter, knikt. “Dat is nu nog steeds de kern van de vereniging. Dat hebben jullie echt goed gezien bij de oprichting, dat het daar om draait!”

Het persoonlijke contact met de leden onderhouden werd lastiger naarmate de vereniging groeide, geeft de vorige voorzitter, Leo ten Brink, aan. “Er was tijdens mijn voorzitterschap ineens een andere vereniging opgericht door ontevreden LVV-leden die vooral de gezelligheid zochten. Ze vonden de vereniging te zakelijk geworden. Uiteindelijk is dat niet van de grond gekomen, maar het was voor ons als bestuur wel een signaal dat we daar iets mee moesten.” Maar wat dan precies? Margreet haakt in: “Toch proberen om zoveel mogelijk persoonlijke aandacht te geven. Bij een ALV stond ik bijvoorbeeld bij de ingang om iedereen persoonlijk welkom te heten. Ook zetten we vlaggetjes op de tafels met aan de ene kant de provincie, zodat leden uit dezelfde provincie bij elkaar kwamen te zitten. In de pauze draaiden we de vlaggetjes om en waren de tafels ingedeeld per sector, bijvoorbeeld onderwijs, overheid of externe vertrouwenspersonen.” “Precies, netwerkvorming bevorderen”, zegt Petra.

“Bij het kiezen van een thema voor de ALV probeerde ik dat ook altijd af te stemmen met de leden, dat het aansloot bij hun interesses en wat er leefde”, geeft Anne de Ruiter – die het stokje van Margreet overnam – aan. “Dat werkte goed en daardoor hadden we altijd hoge opkomsten bij de ALV”, herinnert Margreet zich. “Dan was er ook een stukje persoonlijke ontwikkeling en niet alleen stemmen over zakelijke dingen.” Tegenwoordig speelt het thema zakelijk-gezellig een stuk minder, zegt voorzitter Margriet. “Vertrouwenspersoon wordt nu echt als vak gezien, zowel door de vertrouwenspersonen zelf als door

‘Eén belangrijke gemene deler: passie voor het vak en de vereniging’



de buitenwereld. Mijn voorgangers deden het al, maar ik heb nog meer ingezet op de profilering als beroepsvereniging. Mensen die lid zijn, zijn dat echt vanwege hun vak. Ze willen zich ontwikkelen in hun beroep en willen samen met collega's groeien.”

Pittige job

De onderlinge ondersteuning was voor Petra de hoofdreden om de vereniging op te richten. Ze vond het prima om de kar te trekken, te pionieren en iets op poten te zetten wat je daarna overdraagt, dat ligt haar wel. Toch bleek het in de jaren erna soms lastig om iemand te vinden voor de voorzittersrol. Margreet: “Er waren al een tijdje interim-voorzitters geweest toen ik al in het bestuur zat: Rita Hoeve en Jeanne Baans. Vertrouwenspersoon is zo'n moeilijk vak, je hebt echt behoefte om erover te praten met elkaar. Daarom was ik erbij gekomen, plus dat ik het goed vond voor mijn werkgever als er ook iemand vanuit het bedrijf in de LVV zat. Ik was werkzaam als externe vertrouwenspersoon bij een Arbodienst, voor de werkgevers die bij ons aangesloten waren. Ik ben met veel plezier bestuurslid PR geworden, maar voorzitter ..., daar heb ik wel echt even over na moeten denken. Het is een pittige vrijwilligersjob, daarom was het ook heel moeilijk om iemand te vinden. Weer een interim leek me niet zinvol, daarom ben ik er toen maar helemaal voor gegaan.”

Voor Anne de Rooter kwam de motivatie uit haar praktijkervaringen. “In mijn beginjaren als vertrouwenspersoon werd je daartoe benoemd door je werkgever 'als je een paar uurtjes over

had'. Later werd het meer een echt vak, met opleidingen, accreditatie en een keurmerk.” Op de scholengemeenschap waar ze werkte, maakte ze die slag mee en werd ze uiteindelijk voortrekker van een groep vertrouwenspersonen. “Ik wilde wachten tot mijn pensioen voor ik echt in het LVV-bestuur actief werd. Mijn drijfveer op school was al dat ik wilde dat er goed opgeleide en professionele vertrouwenspersonen in het land zijn. De LVV zet zich daar ook voor in, dus het was op mijn lijf geschreven.”

Desondanks vond ze het ook een zware rol. “Je moet met iedereen rekening houden en er komen ook wel negatieve reacties, daar moet je mee om kunnen gaan. Gelukkig deden we het als bestuur echt samen. Maar ik was niet zo goed in eigen grenzen aangeven: ik zat dag en nacht te werken. Ik was blij dat Leo het een half jaar eerder van me overnam dan eerst gepland was. We waren ons destijds al wel aan het oriënteren op ondersteuning van de vrijwilligers en qua administratie, maar pas onder Leo is dat echt van de grond gekomen.” Leo: “Anders dan bij de oprichting, was er nu geld voor. Toen is ondersteuningsbureau MOS gekomen.”

Professionalisering

Dat was slechts een van de zaken die Leo wilde professionaliseren. “De focus lag eerst veel op seksuele intimidatie, terwijl ongewenst gedrag heel breed is. Ook kwam integriteit er later bij. Dat bredere van de vereniging was wel het uitgangspunt geweest (dat stond ook in de eerste statuten), maar



in de praktijk ging het nog vooral om seksuele intimidatie.” Verder kregen de statuten een update: er kwam een gedragscode en een Commissie van Toezicht. Ook werd er nog meer ingezet op certificeren en accrediteren, onder andere met de komst van het Kiwa en het CRP. “Dat laatste was wel een moeilijke klus”, zegt hij. “Ik heb er nachten van wakker gelegen. Nu speelt het nog, toch Margriet?” Die knikt. Het geeft wel aan dat voorzitterschap vaak iets is van de lange adem en dat niet alle zaken zomaar in één of twee termijnen geregeld kunnen worden. Niet voor niets is de lengte van een voorzitterstermijn verschoven van twee naar vier jaar, maar tegelijkertijd is er nu ook een maximum aan het aantal termijnen gekomen.

Waar Leo als eerste mannelijke voorzitter zijn best deed om mannen in de branche te enthousiasmeren en activeren, richtte zijn opvolger Margriet zich vanuit haar eigen achtergrond veel op externe vertrouwenspersonen. “Dat paste in het tijdsbeeld. Toen Leo mij vroeg of ik hem wilde opvolgen, was dat net ten tijde van #MeToo, dat vond ik een mooi moment voor de vereniging om door te pakken. Ik wil vertrouwenspersonen echt verankeren in organisaties, dit leek me daar een mooi momentum voor!” Oprichter Petra: “Mooi hé? Je ziet echt de verschillende fases van start, inhoudelijke groei en het professionaliseren van de vereniging. Ieder heeft z'n rol gehad en een eigen taak.”

Uitdagingen

Het voorzitterschap is door de jaren heen wel veranderd, geven de vijf aan. “Een grote verandering is dat ik nu steun heb aan een verenigingsmanager en kan leunen op MOS voor de ledenadministratie en dergelijke”, zegt Margriet. Leo: “En met ruim 1000 leden is er meer geld dan in het begin. Dat

werkt ook heel anders hoor, als voorzitter. Petra heeft meer het wiel uit moeten vinden.” Petra knikt. “Bij ons lag er al iets, maar elke tijd heeft eigen uitdagingen”, zegt Anne.

In de tijd van Anne was dat bijvoorbeeld het opzetten van een basistraining waar iedere vertrouwenspersoon toegang toe heeft en het accrediteren van deze en andere opleidingen. Dat leidde haast tot een ledenopstand, want diverse leden wilden meer inspraak in het accreditatieproces. “En daarnaast: door de certificering die de vereniging bood, groeide de belangstelling. Daarom hebben we aangegeven dat ieder lid een bepaalde opleiding moest hebben”, vertelt ze. “Dat stuitte op weerstand bij mensen die al lang lid waren. Uiteindelijk kwam er een soort generaal pardon. Al met al was het allemaal best ingewikkeld om het in goede banen te leiden.”

Leo kon voortborduren op wat Anne had opgezet, maar kreeg tijdens zijn voorzitterschap weer met andere zaken te maken. “Sport, zorg en onderwijs waren sectoren waar wat ‘achterstallig onderhoud’ was. Daar heb ik vol op ingezet. Tegelijkertijd kwamen er ook steeds meer externe vertrouwenspersonen. Er ging zelfs een gerucht dat ‘de externen’ zich niet gehoord voelden binnen de vereniging en zich wilden afsplitsen. Dat is uiteindelijk niet gebeurd, maar met alles hieromheen heb ik veel moeite gehad tijdens mijn voorzitterschap.”

Actueel

Weerstand van buitenaf kunnen de voorzitters zich niet echt voor de geest halen. “Al vind ik het wel heel jammer dat het ministerie van Sociale Zaken in het begin weinig coöperatief was”, zegt Petra. “Terwijl juist het werk van vertrouwenspersonen volgens

‘Vertrouwenspersoon wordt nu echt als vak gezien’

mij heel relevant is binnen het werkveld van dit ministerie. Bij de start werd onze subsidieaanvraag afgewezen. Later is het Anne wel gelukt, maar het blijft moeizaam.”

De andere voorzitters knikken instemmend en vertellen over hoe moeilijk het is om echt met de beslissingsbevoegden binnen zo'n ministerie aan tafel te komen en hoe weinig voorkennis er bij die instanties vaak is. Ook nu het vakgebied volop in de schijnwerpers staat door actuele gebeurtenissen als #MeToo. Leo: “Natuurlijk speelt dat mee, er is ook in de politiek en bij beleidsmakers meer aandacht voor ongewenst gedrag. Ook de berichten die naar buiten kwamen over seksueel misbruik in de sport en het misbruik in de katholieke kerk hebben een impact op ons vakgebied. Er is nu meer openheid, maar toch ...” Petra: “Ook de situatie met Clinton is belangrijk geweest. Toch verbaas ik me erover dat ik soms jonge mensen daar nog over hoor zeggen dat Monica Lewinski het zelf heeft uitgelokt. Onbegrijpelijk!”

Trots

Er is dus nog een wereld te winnen, vinden de voorzitters. Voor het vak, voor de vereniging. Maar toch is er ook veel om trots op te zijn. “De vereniging zag ik als een soort baby”, zegt Petra. “Het eerste lid was echt een mijlpaal. Ik vond het mooi om allerlei verschillende culturen bij elkaar te brengen met elkaar. Dat heb ik geleerd: als je nog niets hebt, dat je dan met elkaar een nieuwe cultuur kan beginnen.”

Margreet geeft aan dat ze trots is op wat er al bereikt was toen zij voorzitter werd. “Maar ook bijvoorbeeld op het kwartetspel dat we ontwikkeld hebben als voorlichtingsmiddel om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken en hoe we onze leden hebben geholpen om zich te ontwikkelen. Ik vind het heel belangrijk om mensen tot elkaar te brengen, dat heb ik geleerd tijdens mijn voorzitterschap. En mensen in hun waarde laten en er ook echt voor hen te zijn, dat ze je kunnen bellen om hun hart uit te storten.”

Voor Anne is haar mooiste moment het binnenhalen van de subsidie van het ministerie van SZW, vertelt ze trots. Leo gooit het over een andere boeg: “Het leukste moment was dat ik zingend het podium opkwam bij een congres in Bussum. What a wonderful world zong ik.” De boog kan niet altijd gespannen zijn immers, wil hij maar zeggen. Toch voegt hij er meteen aan toe natuurlijk ook trots te zijn op de professionaliseringsslag die de vereniging gemaakt heeft. “Ik ben zakelijk ingesteld en wil heel snel, daar heb ik wel op moeten letten en rekening mee moeten houden. Ook bij het ministerie. Ik moest leren om die frustratie in te houden, want je hebt ze toch nodig.”

Toekomst

Gevraagd naar hun wensen en adviezen voor de vereniging voor de toekomst, hoeven de oud-voorzitters niet lang na te denken. Anne: “Ik hoop dat het een vereniging VAN en VOOR blijft, dat leden betrokken blijven en dat het op de mensen die het werk moeten doen gericht blijft. De vereniging moet niet te commercieel worden.” Margreet sluit zich daarbij aan. Leo voegt daar nog aan toe: “Maak gebruik van kennis die onder de leden zit. Zij zijn de verbindende factor. En verder: met volle kracht vooruit om vertrouwenspersonen écht op de kaart te zetten!” Oprichter Petra is het daar helemaal mee eens, maar kan het niet laten om nog één keer haar standpunt onder de aandacht te brengen: “Oh ja, en probeer écht het ministerie erbij te betrekken!” Voorzitter Margriet vindt het mooi om alle ervaringen en adviezen te horen. “Ik neem al hun ervaringen zeker mee en zie de stappen die zijn gezet. Een groot verschil is denk ik dat er nu veel externe vertrouwenspersonen zijn, die dus niet in dienst zijn bij een baas en naast hun reguliere werkzaamheden vertrouwenspersoon zijn, maar die dit als zpp'er doen. In het bestuur zitten nu allemaal ondernemers. Misschien is het daardoor wat zakelijker, maar dat is niet commercieel.” Het vak blijft centraal staan, benadrukt ze. “Ik wil de LVV neerzetten als dé vereniging waar je als vertrouwenspersoon serieus genomen wordt en steun krijgt om je vak uit te oefenen. Mijn plannen voor de toekomst? Integriteit nog meer een speerpunt maken door de kennis op dit gebied te integreren in het vak van vertrouwenspersoon.”

Petra Oden	1999-2002
Rita Hoeve (+)	2002 - 2003
Margreet van der Linden	2004-2008
Jeanne Baans	2008-2008
Anne de Ruiter	2008-2014
Leo ten Brink	2014-2018
Margriet Maris	2018-heden

**De kern was en is:
professionalisering,
belangenbehartiging en
ondersteuning**

Column Edith Terschegget

Een dag uit het leven van de LVV-verenigingsmanager

08.00 uur – *Ping*. Hé, een appje in de bestuursapp van de LVV. 'Leuk artikel in het NRC. Hierbij de link, wil je het even delen op de socials en op de website zetten?' Ik zet het appje door naar de communicatieafdeling van MOS en die zorgt ervoor dat het goed geplaatst wordt. Ik moet alleen wel rennen, want we (penningmeester Jaap Waverijn en ik) hebben een afspraak in Culemborg. Daar zit de Unie en de UOV (Unie van Onafhankelijke Vakverenigingen), waar de LVV lid van is. Gezamenlijk proberen we de functie van vertrouwenspersoon in de cao van de verschillende bedrijven te krijgen. Dit is een weg van de lange adem, want cao's worden periodiek afgesloten en nog niet ieder bedrijf staat voor onze wens open. Daarnaast proberen we via de SER voet aan de grond te krijgen bij de wetgever om de functie van vertrouwenspersoon een wettelijke verankering te krijgen.

We hebben een goed gesprek over de stand van zaken en er wordt gevraagd of binnenkort een van de bestuurders weer eens een presentatie kan houden over de ontwikkelingen in het vak. Ik neem dit mee en zet het uit bij de bestuurders.

12.00 uur – Een broodje in de auto en we rijden naar Nieuwegein, want daar is de afspraak met KIWA. We (in dit geval ook Jaap en ik) hebben een keer per jaar een fysieke bijeenkomst met Elma Guequierre, die onze contactpersoon bij KIWA is. Sinds 2018 heeft de LVV het accreditatieproces voor de opleidingen vereenvoudigd en is de doorlooptijd van aanvraag tot en met accreditatie sterk verkort, maar het is goed om met elkaar nog eens de eventuele hick-upjes door te spreken.

15.00 uur – Vanmiddag staat een gesprek gepland bij 1931 met Inge te Brake, bestuurslid communicatie, en Pauline Peters van MOS Events om het congres in de steigers te zetten. Het congres is ieder jaar weer anders, want Inge heeft een groot netwerk en veel ideeën. Met elkaar spat de creativiteit ervan af. We gaan met veel energie huiswaarts en Pauline wordt met een berg huiswerk opgezadeld.

Vanuit de auto bel ik met Gitta Vis van het LVV-secretaariaat. We spreken de agenda van de bestuursvergadering en de algemene ledenvergadering door. Oeps, ik moet nog een memo voor het bestuur schrijven over de

gewenste uitbreiding van de website. En of ik een paar telefoontjes wil doen. Die doe ik maar direct. De memo moet ik morgen dan maar schrijven.

Met Margriet Maris (voorzitter) heb ik contact over het uitbreiden van de basisopleiding met de introductie op integriteit. Er moet een bericht naar de opleiders, die de basisopleiding Vertrouwenspersoon geven, om hen voor te bereiden over de gewijzigde kwaliteitseisen. Het gaat pas in 2021 in, maar de opleidingsbureaus moeten dit ruim op tijd weten om hun opleidingsprogramma in te richten.

Ik hoor een mailtje binnenkomen: Gerda Arends (bestuurslid zorg, sport en onderwijs) meldt dat zij een inleiding gaat houden bij de scouting. Of we brochures en pennen genoeg op voorraad hebben. De banner hoeft ze niet te hebben, want die ligt nog van de vorige presentatie in haar auto. De brochures gaan in herdruk. Gitta moet even de drukker bellen dat de oplage verhoogd moet worden.

Oh, ik heb CRP nog niet gebeld, want ook zij moeten op de hoogte worden gebracht van de gewijzigde eisen. Dat doe ik morgen ...

**Edith Terschegget, verenigingsmanager
LVV bij MOS bv**





Beeld: Jonas Van Impe



Wim-Jan Renkema - GroenLinks: regelen dat iedereen zich veilig kan voelen

Wim-Jan Renkema is sinds juni 2018 GroenLinks Tweede Kamerlid. In zijn portefeuille heeft hij onder meer het thema Arbeidsomstandigheden. Renkema wil dat iedere organisatie verplicht wordt een vertrouwenspersoon aan te wijzen. Hij werkt aan een initiatiefwet om dit te realiseren.

Door Anne de Rooij

Op een regenachtige oktobermiddag spraken we Wim-Jan Renkema, Jaap Waverijn, penningmeester en bestuurslid van de LVV, was bij dit gesprek aanwezig.

Renkema: "Ik heb een achtergrond in het onderwijs. Daar heb ik veel situaties meegemaakt die te maken hadden met de sociale veiligheid van leerlingen. Zoals pesten, seksuele intimidatie of beschuldigingen daarvan. Toen heb ik gemerkt dat het lastig is om over bepaalde thema's een gesprek te voeren."

De portefeuille arbeidsomstandigheden valt onder staatssecretaris Van Ark (VVD). Renkema: "Toen ik na mijn aantreden als Kamerlid het eerste gesprek over dit onderwerp had, viel het me op dat arbeidsomstandigheden voor veel mensen vooral gaat over fysieke veiligheid. Dat is niet voor niks; jaarlijks sterven in Nederland 70 tot 80 mensen tijdens hun werk, in bedrijfsongevallen. Daar is terecht veel aandacht voor. Daarnaast gaan er veel mensen dood doordat ze ziek zijn geworden door hun werk, omdat ze met asbest of andere gevaarlijke stoffen hebben gewerkt. Voor die kant van veiligheid is veel aandacht. Tegelijkertijd zie je dat de belangrijkste arbeidsziekte op dit moment overspannenheid en burn-out is. Dat leidt tot psychische klachten. Daarom heb ik gekeken wat de Arbowet nu eigenlijk zegt over psychische belasting."

Sociale veiligheid

Renkema concludeerde dat de term 'psychische belasting' bijna altijd gaat over de vraag of mensen in staat zijn om hun taak goed te verrichten. "Dat is een vrij instrumentele kijk op werk", meent Renkema. "Het element van sociale veiligheid op het werk

kwam bij mijn eerste debat over dit onderwerp nauwelijks aan bod. Toen heb ik gedacht: daar moeten we het nu juist wél over hebben."

Sociale veiligheid bedoelt Renkema heel ruim: het gaat over mensen die op het werk gepest worden, over leidinggevenden die op een oneigenlijke manier druk uitoefenen, het gaat over seksuele intimidatie. Renkema: "Het is belangrijk dat elke Nederlander die werkt toegang heeft tot een vertrouwenspersoon. Extern of intern. Dat wil ik graag wettelijk geborgd zien."

Waverijn: "Ik ben telkenmale weer blij verrast als ik de interesse van GroenLinks in dit vak zie. Het is een vak, we willen het van een rol naar een functie verheffen, zodat de vertrouwenspersoon in elk opzicht echt gezien wordt."

Op dit moment hebben vooral grote organisaties alles goed geregeld als het gaat om vertrouwenspersonen. Uit onderzoek van onder meer de LVV blijkt dat zo'n twee op de drie organisaties geregeld hebben dat er een vertrouwenspersoon is. Renkema: "Maar dat wil níet zeggen dat twee op de drie werkende Nederlanders toegang hebben tot een vertrouwenspersoon. In het MKB, bijvoorbeeld, is er nauwelijks iets geregeld."

Initiatiefwet

In november 2018 kondigde Renkema aan een initiatiefwetsvoorstel te maken om het hebben van een vertrouwenspersoon voor alle organisaties verplicht te stellen. Om te beginnen heeft hij aan staatssecretaris Van Ark gevraagd of zij het aanstellen van vertrouwenspersonen wettelijk wilde regelen. Renkema: "Als het gaat over arbeidsomstandigheden heeft deze staatssecretaris

‘We moeten zorgen dat de goede mensen op de goede plek komen te zitten’



het hart op de goede plek. Zij wil echt zorgen voor een veilige werkplek voor iedereen. Maar ze vindt het niet nodig om dit wettelijk te regelen. Ze wil het bestaan en de meerwaarde van vertrouwenspersonen wél onder de aandacht brengen.”

Daarop besloot Renkema zelf aan de slag te gaan met een initiatiefwet. Zo'n traject duurt driekwart-tot één jaar. Renkema: “Je maakt het wetsvoorstel, dat gaat dan naar de Raad van State en vervolgens wordt het ter consultatie aangeboden op internet zodat organisaties en burgers erop kunnen reageren. Vervolgens krijg je de kans om je wetsvoorstel of de memorie van toelichting aan te passen en het te verdedigen in de Tweede Kamer. Daarna moet het nog naar de Eerste Kamer. Dus ja, dat is een lang traject.”

Renkema verwacht dat het niet ingewikkeld is om de andere linkse partijen achter zijn wetsvoorstel te krijgen. De VVD zal het niet steunen, denkt hij. “Maar ik heb goede hoop dat zowel het CDA als de ChristenUnie hier oren naar hebben.”

Het is niet voldoende om in de Tweede Kamer een paar partijen achter je te krijgen. Renkema vindt het belangrijk dat met name in het bedrijfsleven draagvlak ontstaat voor deze wet, die hij een sober karakter wil geven. Renkema: “Hoe meer je wilt regelen, hoe ingewikkelder het wordt om te handhaven en hoe minder ruimte je geeft aan organisaties om er zelf invulling aan te geven. Daarom wil ik een sober initiatiefwetsvoorstel doen.”

Jaap Waverijn kan zich hierin vinden: “We hoeven niemand dood te knuffelen, maar we moeten wel zorgen dat de goede mensen op de goede plek komen te zitten.”

De initiatiefwet van Wim-Jan Renkema heeft vier pijlers:

- Elke werkgever wordt verplicht om een interne of externe vertrouwenspersoon aan te wijzen;
- Er worden enige eisen gesteld aan die vertrouwenspersoon. Die eisen moeten gewicht hebben, maar niet te zwaar zijn;
- De positie van vertrouwenspersoon wordt beschermd. Het gaat dan met name om ontslagbescherming;
- De ondernemingsraad krijgt instemmingsrecht op het aanstellen van de vertrouwenspersoon.

Waverijn is enthousiast over dit idee: “Deze punten zijn heel belangrijk. Hier willen wij al jaren voor zorgen.”

Renkema: “Ik ben ervan overtuigd dat MKB-Nederland, de brancheorganisaties, de gemeenten, maar ook de LVV in beweging komen als de wet wordt aangenomen. Het vak van vertrouwenspersoon krijgt dan een eigen status.”

MKB-Nederland

Ongeveer een jaar geleden liet MKB-Nederland nog weten niet toe te willen naar de verplichting van een vertrouwenspersoon. Zij bepleitten dat dit voor een kleine ondernemer een administratieve last is die je niet moet opleggen.

“Dat vind ik op zich een logische houding van het



MKB”, zegt Renkema. “Ik begrijp dat het voor een klein garagebedrijf of een kapperszaak met acht medewerkers lastig is om een vertrouwenspersoon aan te wijzen. Zeker in zulke kleine organisaties kan zo’n persoon namelijk zelf een betrokkene worden in het geheel. Maar MKB-Nederland vertegenwoordigt enorm veel branches. Ik heb geopperd om de functie van vertrouwenspersoon binnen die branches een plek te geven.”

Als voorbeeld noemt Renkema de Landelijke Huisartsenvereniging. “Die heeft per provincie een aantal externe vertrouwenspersonen aangewezen. Zo kan een doktersassistente die zich niet veilig voelt in de praktijk tóch ergens haar verhaal kwijt. En dat model is ook voor een kapperszaak of een klein garagebedrijf goed te realiseren. Je regelt dat iedereen zich veilig kan voelen.”

Dat idee heeft de interesse van MKB-Nederland. Voordat Renkema de initiatiefwet ter consultatie voorlegt, gaat hij nogmaals in gesprek met hen en twee of drie brancheorganisaties om de haalbaarheid van dit idee te toetsen.

Renkema: “Als je een bouwplaats op loopt, moet je een helm opzetten. Die vanzelfsprekendheid zou je ook bij dit thema moeten hebben. Dat betekent dat een vertrouwenspersoon zichtbaar moet zijn en status moet hebben binnen de organisatie. Ook als het een externe is.”

Waverijn: “Dit voorkomt dat mensen zich ziekmelden. Werkgevers en werknemers kunnen er alleen maar beter van worden.”

Geen twijfel

“De wet moet aan iedereen duidelijk maken wat het minimum is wat ze moeten regelen”, benadrukt Renkema. “Op dit moment zijn we bezig om de wetsartikelen te schrijven. Daarnaast winnen we juridisch advies in. Ik denk dat we de initiatiefwet in het voorjaar van 2020 ter consultatie aanbieden. Het liefst wil ik het voor de zomer van 2020 verdedigen in de Tweede Kamer. In de tussentijd ga ik lobbyen bij organisaties en politieke partijen om hier draagvlak voor te krijgen.”

Zowel Renkema als Waverijn zijn vol vertrouwen als het gaat om de kans op succes voor deze initiatiefwet.

Waverijn: “Het is voor ons vanzelfsprekend dat vertrouwenspersonen voor iedereen vanzelfsprekend zouden moeten zijn. Ik ben ervan overtuigd dat we dat gaan bereiken. Daar ben ik voor heel werkend Nederland blij om.”

Renkema: “Ik heb weinig goede argumenten gehoord om dit níet te doen. Ik kan me dan ook eerlijk gezegd niet voorstellen dat het niet lukt om een meerderheid te krijgen voor deze wet. Door overal een vertrouwenspersoon te hebben, kun je een heleboel ellende voorkomen.”

‘Een vertrouwenspersoon moet zichtbaar zijn en status hebben binnen de organisatie’

LVV is autoriteit voor pers én politiek

In 2017 heeft de LVV een grote stap gezet om meer aan het eigen profiel te werken. Het PR-bureau Whitelabel PR van Alex Osten en David Gribnau werd geselecteerd om vorm en inhoud te geven aan de LVV als autoriteit.

Een plan, een eigen mening en ‘wat’ geluk van #MeToo heeft ervoor gezorgd dat de LVV regelmatig wordt gebeld door de Nederlandse pers.

Door David Gribnau





Toen we destijds werden gebeld door Inge te Brake (LVV) en Edith Tershegget (MOS) was het voor ons al vrij snel duidelijk: als je een mening hebt, als je iets in Den Haag gedaan wilt krijgen en als je een branche- of een beroepsvereniging bent, dan kun je al vrij snel als autoriteit worden erkend door media en door Kamerleden. Maar je moet wel durven en daar is geen gebrek bij de LVV, aldus David Gribnau. Hij zet het PR-plan van de LVV uiteen.

Het plan was (en is) om te laten zien dat je bereikbaar bent voor de pers. Maak duidelijk dat er altijd een bron is die kan helpen bij het schrijven van een artikel als journalisten bezig zijn met het schrijven over een misstand of ongewenste situatie. Die bron is namelijk de LVV. Niet om over de specifieke casus te praten, maar om uit te leggen wat een vertrouwenspersoon behoort te doen en hoe hij of zij hoort te handelen. Dat kan de LVV namelijk prima uitleggen. In een gerichte mailing aan algemene verslaggevers, sport- en onderwijsjournalisten zijn een aantal bestuursleden geïntroduceerd bij de pers. Dit natuurlijk nadat het gehele bestuur (waaronder ook Leo ten Brink, de voorzitter destijds) tijdens een mediatraining flink het vuur aan de schenen was gelegd. Dit om ervoor te zorgen dat je weet hoe een journalist denkt, wat de spelregels zijn en dat het voorbereiden van je kernboodschap essentieel is.

Wettelijke erkenning en #Metoo

Richting de herfst van 2017 kwamen drie zaken samen: de LVV was op zoek naar een wettelijke erkenning, er trad een nieuw kabinet aan en #Metoo barstte in alle hevigheid los. In een gedurfd persbericht werd de opvolger van minister Asscher, Wouter Koolmees, opgeroepen maatregelen te treffen en de vertrouwenspersoon

wettelijk te erkennen. Dit was noodzakelijk om de vertrouwenspersoon - die zeer vaak geconfronteerd wordt met seksueel ontoelaatbaar gedrag - te beschermen, zodat hij of zij goed zijn werk kan doen. Met dit persbericht was de toon gezet en was de LVV meteen bijna door media in de 'contactenapp' gezet van de telefoon. Het persbericht was destijds tevens naar relevante Kamerleden gestuurd. Zij werden gebeld voor een kennismakingsgesprek.

Leo, Inge en ik besloten als kernteam vervolgens de leden van de LVV een aantal vragen te stellen met betrekking tot het aantal seksueel getinte misstanden, zodat in de #Metoo-nieuwsgolf de LVV met eigen data naar buiten kon treden. Journalisten zagen op deze manier dat zij via de LVV konden beschikken over actuele Nederlandse data. Een tweede storm aan media-aandacht brak los. Het RTL-journaal, Nieuwsuur, BNR, Radio 1 Journaal en alle kranten wisten Leo en Inge te vinden.

De waarde en kracht van PR

Het is als PR-adviseur soms best lastig uit te leggen wat de waarde en kracht is van PR, maar ik heb zelden bij een klant zoveel concreet resultaat geboekt. Gaat dat ene stukje op een website of in de krant je nu echt helpen? Nee, het is een optelling van activiteiten. Ik durf te stellen dat PR en een gedurfd persbeleid de LVV daadwerkelijk geholpen heeft. In nog geen half jaar zijn er tientallen persuitingen geweest, wordt de LVV nog steeds zeer vaak door journalisten gebeld, zijn er daadwerkelijk afspraken Kamerleden en gaan bestuursleden regelmatig op bezoek bij het Ministerie. Een bestuur met lef, een mening en een klein beetje mazzel maakt het werken voor de LVV leuk, uitdagend en dankbaar en daar worden nog steeds de vruchten van geplukt.

‘Ik heb als PR-adviseur zelden zoveel concreet resultaat geboekt als bij de LVV’



Inge te Brake bij Nieuwsuur in 2018.

Rondetafelgesprek: interne en externe vertrouwenspersonen over hun werk

‘Vertrouwen en integriteit zijn de enige instrumenten die we hebben’



V.l.n.r. (op de rug)
Gerda Arends, Lisette Overduin,
Edson Amstelveen, (op de rug)
Geertje Spijkerman, Anne Overbeck.

Foto: Leonie van Someren

Privacy, grensoverschrijdend gedrag en integriteit: het zijn interessante tijden voor vertrouwenspersonen. Hun vak is stevig in ontwikkeling. Al is het alleen al omdat tussen organisaties geen overeenstemming bestaat over de precieze inhoud ervan. Neem bijvoorbeeld de nog niet breed gedragen mening dat een vertrouwenspersoon niet als HR-professional mag werken of tegelijkertijd vertrouwenspersoon en adviseur omgangsvormen kan zijn.

Door Anton van Renssen

Zet drie externe en twee interne vertrouwenspersonen bij elkaar en er ontstaat allereerst herkenning. Ze vinden elkaar in hun betrokkenheid op hun werk en in hun werkwijze. Dat werk heeft zich de afgelopen twintig jaar verbreed. Was het aanvankelijk vooral gericht op vrouwen en het voorkomen van seksuele intimidatie, later kwamen daar ook pesten, agressie en discriminatie bij. Tegenwoordig betreft het alles wat betrekking heeft op bejegening en integriteit. Vertrouwenspersonen, zo is de gedeelde mening, zijn er vooral om mensen die zich sociaal onveilig op hun werk voelen een plek te bieden waar ze hun verhaal kunnen doen.

Combineer intern en extern

“Vertrouwenspersonen, zowel interne als externe, kunnen niet zorgen voor een sociaal veilige werkomgeving. Dat is aan de organisatie”, meent extern vertrouwenspersoon Geertje Spijkerman: “Wij zijn eerder onderdeel van een pakket aan maatregelen dat daarvoor wordt ingezet.” Lisette Overduin, centrale vertrouwenspersoon bij de gemeente Den Haag vult aan: “Het gaat daarnaast om de positionering van de vertrouwenspersoon. De vraag is of je zichtbaar bent binnen de organisatie. Dat geldt voor interne en externe vertrouwenspersonen.”

Edson Amstelveen, intern vertrouwenspersoon bij de vakbond FNV, ziet hier wel een aandachtspunt: “Als externe vertrouwenspersoon loop je niet altijd rond in een organisatie. Daarom hebben we bij de FNV gekozen voor interne vertrouwenspersonen in de regio die daar bekend zijn en er een achterban hebben. Daarnaast hebben we een centrale externe vertrouwenspersoon aangesteld voor de wat moeilijkere cases of wanneer iemand vanwege de vertrouwelijkheid een melding buiten de FNV wil maken.”

Gerda, extern vertrouwenspersoon en LVV-bestuurslid, vraagt zich af of er ook nog een soort vluchtroute moet zijn richting een externe vertrouwenspersoon als je als organisatie kiest voor een interne vertrouwenspersoon. Dit vraagstuk is

herkenbaar voor Lisette: “Over de gemeente Den Haag wordt momenteel veel bericht in de media rond het vraagstuk van integriteit, zoals jullie weten (*In verband met van corruptie verdachte wethouders - AvR*). Wij hebben altijd interne vertrouwenspersonen gehad, in totaal vierendertig. Nu gaan we voor het eerst ook een externe vertrouwenspersoon aannemen om de drempel die mogelijk bestaat nog verder te verlagen.”

Extern vertrouwenspersoon Anne Overbeek merkt op: “Wat ik hoor van medewerkers is dat ze liever niet gezien willen worden met de interne vertrouwenspersoon. Het feit dat mensen buiten de organisatie met mij kunnen afspreken, is voor hen belangrijk.” Lisette: “Maar medewerkers kunnen een intern vertrouwenspersoon ook buiten een onderneming ontmoeten. Ik vraag altijd waar mensen willen afspreken.” Anne: “Maar dat is niet het beeld dat mensen erbij hebben. Dan gaat het dus om beeldvorming: een interne is intern.”

Geertje zou sowieso willen pleiten voor de combinatie intern én extern vertrouwenspersoon. Vooral vanwege haar eigen, recente ervaringen: “Ik ben nu als enige vertrouwenspersoon aan één organisatie gelieerd en dat vind ik niet de meest ideale situatie. De ene keer ben je de vertrouwenspersoon voor het personeel en het andere moment ben je adviseur voor de leidinggevende of het management.”

Edson: “Dat is het voordeel van meer vertrouwenspersonen binnen een organisatie: als het nodig is, kan ik altijd doorverwijzen naar een collega.” Anne ondervangt dat probleem doordat ze iemand in dienst heeft en met een aantal waarnemers om haar heen werkt: “Ik kan op ieder moment een tweede of derde persoon inzetten. Als iemand bij me komt die liever met een man wil spreken, mijn collega is ook een vrouw, dan zet ik een man in.”



‘Als externe vertrouwenspersoon loop je niet altijd rond in een organisatie’

Vertrouwenspersoon en adviseur

Kunnen vertrouwenspersonen ook adviseur omgangsvormen zijn richting het management? Geertje: “In de praktijk blijkt dat dus niet wenselijk. Ik geef opdrachtgevers de keus: óf je zet mij in als vertrouwenspersoon óf als adviseur omgangsvormen. Voor andere taken vlieg ik dan andere mensen in uit mijn netwerk.” Lisette haakt daarop in: “Het is toevallig dat dit nu ook precies bij ons in Den Haag speelt. Wij gaan nu een extern vertrouwenspersoon inhuren en ook een adviseur. Dat hadden we eigenlijk bij één iemand bedacht, maar die persoon heeft vandaag gebeld met de mededeling deze dubbele pet niet te kunnen dragen.”

Lisette weet waar ze het over heeft, want in haar vorige baan combineerde ze de rol van vertrouwenspersoon en HR-businesspartner. “Alleen wist ik toen nog niet dat het niet slim was om dat te combineren met de functie van vertrouwenspersoon”, verontschuldigde ze zich al tijdens haar introductie voorafgaande aan dit gesprek. “Ik kan me voorstellen dat er vertrouwenspersonen zijn die daar met open ogen invliegen en pas gaandeweg tot de conclusie komen dat ze die functies van vertrouwenspersoon en adviseur omgangsvormen niet goed kunnen combineren”, overweegt Gerda. “Kunnen jullie dat verduidelijken?” Anne vertelt: “Een medewerker van een organisatie kwam bij me en tijdens het gesprek bleek dat juist door het optreden van het management de situatie die ze aankamte was verergerd. Toen heb ik een collega ingeschakeld die binnen de organisatie op dat punt aan de slag is gegaan.”

Zelf kon Anne beide taken niet combineren. “Ik kan me voorstellen dat als je ook gesprekspartner bent van het management mensen je moeilijker benaderen, omdat ze juist last kunnen hebben van dat MT”, overweegt Lisette. Geertje vat samen: “Als ik dat nu zo allemaal hoor, is het ideaalplaatje dat je interne vertrouwenspersonen hebt, intern of extern een onafhankelijke, centrale coördinator van de vertrouwenspersonen en intern nog een adviseur omgangsvormen?” Die conclusie wordt gedeeld, al is het inderdaad, om met Lisette te spreken, ‘een dróomplaatje’.

Onbelemmerd toegang krijgen

Toch gaat de scheiding tussen interne vertrouwenspersonen en HR-professionals enerzijds en vertrouwenspersonen anderzijds nog een stap verder. Anne. “Ik was laatst bij een onderwijsorganisatie waarbij iedere medewerker die naar een externe vertrouwenspersoon wilde gaan, daarnaar verwezen werd door de centrale interne vertrouwenspersoon. Daar heb ik tegen geageerd. Ik vind dat mensen altijd zondermeer rechtstreeks naar een externe vertrouwenspersoon moeten kunnen gaan.”

Nemen externe vertrouwenspersonen dan altijd alle meldingen aan? Volgens Lisette zouden zij aan medewerkers wel altijd moeten vragen waarom ze naar een externe vertrouwenspersoon zijn gegaan en niet naar een interne. Met die informatie kan dan de interne organisatie worden verbeterd. Maar het blijft onverlet dat iedereen hen rechtstreeks moet kunnen benaderen, meent Anne. Geertje vraagt zich af wat je daar dan over terugkoppelt naar de organisatie. “Als ik een centraal vertrouwenspersoon zou zijn, zou ik wel willen



weten waarom gaan er mensen naar jou en niet naar mij intern.” Anne: “Dan zeg ik dat er iemand bij mij geweest is en dat die jou heeft overgeslagen en wel om die en die reden. Dat koppel ik terug naar de centrale vertrouwenspersoon, niet naar de opdrachtgever. Uiteindelijk komt die boodschap via jaarverslagen en in gesprekken natuurlijk ook bij bestuurders terecht.”

Melders en aangeklaagden

Een discussie ontspint zich of een vertrouwenspersoon ook iemand mag helpen die als veroorzaker van ongewenst gedrag wordt ervaren. Anne stelt van wel: “Zelf heb ik nog nooit gehoord dat mensen het heel bijzonder vinden dat wij ook aangeklaagden steunen.” Waarbij ze nuanceert dat dat uiteraard nooit dezelfde vertrouwenspersoon kan zijn, maar per definitie een andere. Ook aangeklaagden hebben tenslotte hulp nodig. Of het nu gaat om een docent die een aanklacht aan zijn broek krijgt, of om de manager die zich bedreigd voelt door roddel en achterklap. Anne: “Waarom zou zo'n leerkracht geen goede ondersteuning mogen hebben bij een dergelijke beschuldiging?”

Maar Lisette is het er pertinent mee oneens: “In mijn opleiding heb ik heel duidelijk geleerd: nooit doen, Lisette” - ze slaat met haar hand op tafel - “Je bent er alleen voor de melder. Bij ons krijgt een aangeklaagde hulp van een maatschappelijk werker en niet van een vertrouwenspersoon. Anders heb je als vertrouwenspersoon twee petten op: een voor de melder en een voor de aangeklaagde.” Anne: “Jullie hebben dat dus zo opgelost, maar degene die aangeklaagd wordt, is niet per definitie schuldig.” Lisette is het daarmee eens. Geertje vult aan: “Vertrouwenspersonen zijn er voor die psychosociale arbeidsbelasting die in de Arboret wordt genoemd en daaronder valt niet

het 'beschuldigd' worden van ongewenst gedrag. Ondersteuning door een bedrijfsmaatschappelijk werker vind ik een hele goede oplossing. Deze medewerker heeft ook recht op professionele ondersteuning.”

Basiscursus en bijscholing

Zijn de meeste vertrouwenspersonen van dergelijke knelpunten op de hoogte? Hoe staat het met hun gemiddelde scholing? Die kan nog beter, menen de gespreksdeelnemers. Niet alle vertrouwenspersonen beschikken bijvoorbeeld over een LVV-certificaat. Anne: “Het begint bij de basiscursus, want je moet je rol als vertrouwenspersoon héél goed kennen, en ook intervisie is belangrijk. Tegelijk vind ik dat de door de LVV geaccrediteerde nascholingen van verschillende bureaus vaak veel van hetzelfde is en ook het niveau ervan is niet altijd even hoog. Soms vind ik daarbuiten wel geschikte cursussen, maar daarvoor krijg ik dan geen certificeringspunten.” Ze merkt nog op dat nog niet de helft van haar klanten vraagt of ze gecertificeerd is. “Ik vertél het ze wel altijd.”

Opmerkelijk is dat de geaccrediteerde basisopleiding voor vertrouwenspersonen maar drie dagen duurt. Dat is natuurlijk veel te weinig om dit werk te kunnen doen. “Wie je bent en wat je meeneemt aan bagage is uiteindelijk veel breder dan wat je in die basiscursus leert”, weet Anne. Er komen in de basiscursus inderdaad onderwerpen langs die cursisten scherp maken op bepaalde situaties en hoe je daarmee om kunt gaan, meent ook Gerda. “Maar het komt er vooral op aan dat je vooral veel vlieguren maakt.”

Toch worden er niet zelden vertrouwenspersonen aangesteld die er geen opleiding of cursus voor

‘We zouden niet meer moeten spreken over slachtoffers en daders maar over betrokkenen en veroorzakers’



hebben gevolgd, verwijst Edson naar landelijke statistieken over vertrouwenspersonen. Wat daaruit blijkt, is dat vaak het noodzakelijke en zelfs wettelijk verplichte beleidskader ontbreekt rond bijvoorbeeld psychosociale arbeidsbelasting. “Daarnaast ontbreken er ook vaak randzaken”, zegt Edson, die hierbij denkt aan folders, brochures, de website en het jaarverslag. “Ook ontbreekt vaak een meldingsformulier waarvan duidelijk is of de verwerking daarvan intern of juist buiten het netwerk van de werkgever plaatsvindt.”

Verplichting en meerwaarde

Een gebrekkige organisatorische inbedding komt soms doordat directies het aanstellen van een vertrouwenspersoon als pure verplichting zien. Dat kan een reden zijn om die functie niet te vervullen. “Ik zeg ‘nee’ tegen een opdracht als ik het gevoel heb dat ik alleen gevraagd wordt om een verplichting te kunnen afvinken”, vertelt Anne. “Zo van: we zien je het liefst zo weinig mogelijk. Maar vaker merk ik dat directies steeds vaker de meerwaarde van een vertrouwenspersoon inzien. Dit jaar zei een schooldirecteur tegen me dat ik nog niet half wist wat ik allemaal voor ze deed.”

Volgens Edson moeten vertrouwenspersonen leidinggevend duidelijk maken dat zij als eerste voor de veiligheid verantwoordelijk zijn. Edson: “Een manager moet erop toezien dat Jantje of Pietje niet gepest wordt. Daarover gaf ik onlangs een presentatie voor de FNV-directie.” Blijkbaar gaat het dus niet langer uitsluitend om de werkvloer en over ‘melders’, maar ook om de leidinggevenden die daar inzicht in moeten hebben. Edson: “Pas als dat onvoldoende is, komen vertrouwenspersonen in beeld.”

Die trend signaleert Lisette ook. “Eerst was het werk van vertrouwenspersonen sterk op individuen gericht en hadden ze veel minder aandacht voor organisaties.” Daarbij is het cruciaal, menen de gespreksdeelnemers, dat vertrouwenspersonen binnen organisaties andere termen gaan gebruiken. Ze moeten de-escalerend spreken, zodat drempels verlaagd worden en medewerkers een gesprek aan durven gaan. “We zouden het niet moeten hebben over ongewenste intimiteiten, maar over ongewenste omgangsvormen. Ook zouden we niet meer moeten spreken over ‘slachtoffers en daders’, maar over ‘betrokkenen en veroorzakers”, meent Geertje.

Betalen en bepalen

Maar die verhouding met het management blijft ingewikkeld. Waar worden vertrouwenspersonen bijvoorbeeld op afgerekend? “Bestuurders zien dat er minder zaken escaleren en bij het gerecht of een mediator komen”, weet Anne. Ze vervolgt: “En ook dat er meer zaken aan het licht komen.”

Maar de betaler bepaalt zeker niet. Zou dat het geval zijn, dan zouden allen hun lier aan de wilgen

hangen. Gerda: “Hoeveel gesprekken je hebt, meld je achteraf in het jaarverslag. Wij zijn de enigen die als het ware blanco facturen sturen.” Edson: “Als de betaler bepaalt wat wel en niet integer is of zaken in de doofpot kan stoppen, laat dan mijn functie als vertrouwenspersoon maar zitten dan. Er moet een keiharde integriteitsgarantie zijn!” Geertje beaamt: “Ik wil ook integer zijn naar mijzelf toe.”

Anne: “Mijn professionaliteit is leidend in mijn werk. Als ik daarin niet vertrouwd wordt, dan kunnen we het contract beter verbreken.” Gerda: “Vertrouwen en integriteit zijn de enige instrumenten die we hebben. Dat is de kern van ons beroep!”

Toekomst van het vak

De LVV bestaat twintig jaar. Wat moet er volgens de vertrouwenspersonen over twintig jaar zijn veranderd? Lisette: “Dat het beroep van vertrouwenspersoon wettelijk verankerd is en elke organisatie verplicht een vertrouwenspersoon heeft.” Edson vindt dat er een starterspakket moet komen waarmee vertrouwenspersonen op de juiste wijze in een organisatie geïnstitutionaliseerd worden en dat vertrouwenspersonen adequaat kunnen functioneren.

Anne: “Ik vind dat werkgevers zich meer bewust moeten zijn van het belang van sociale veiligheid. Ze moeten begrijpen wat de impact is van grensoverschrijdend gedrag op individuele personen.” Geertje vult hierop aan: “Ik hoop dat werkgevers inzien wat grensoverschrijdend gedrag voor effect heeft op de organisatie en wat de risico’s zijn voor hen als werkgever.”

‘Vertrouwen en integriteit zijn de enige instrumenten die we hebben’

Vertrouwenspersonen

Aan dit rondetafelgesprek deden de volgende vertrouwenspersonen mee:

Anne Overbeek - eigenaar van Buro Overbeek, extern vertrouwenspersoon

Geertje Spijkerman - eigenaar van Bureau Fidúsje, extern vertrouwenspersoon, extern coördinator van interne vertrouwenspersonen en intervisie begeleider van vertrouwenspersonen

Edson Amstelveen - intern vertrouwenspersoon binnen de vakbond FNV naast zijn functie als kwaliteitsmanager

Lisette Overduin - centrale vertrouwenspersoon bij de gemeente Den Haag.

Gerda Arends, gespreksleidster - extern vertrouwenspersoon en LVV-bestuurslid met de portefeuille zorg, onderwijs en sport.

Onder druk

“Ik heb er stress van en ben vermoeid.” De verzorgende leunde op de tafel, haar houding straalde de vermoeidheid uit en haar handen bewogen onrustig boven de tafel. Haar verhaal kwam mij als vertrouwenspersoon niet onbekend voor. De hoge werkdruk in de zorg is een onderwerp waar veel medewerkers in de thuiszorg mee te maken hebben. De verzorgende vertelde over zieke collega's, alle keren dat zij gebeld werd om extra diensten te draaien, over de 'rondjes' langs de cliënten die te kort of te lang waren. En de 'rondjes' die zo ingericht waren dat zij in een veel te korte tijd grote afstanden tussen de cliënten moest overbruggen, waardoor zij te laat bij de cliënten was. De werkdruk op zich was niet waar de medewerker het meest last van had. Het gevoel van onder druk staan was veel groter.

Meerdere keren was de verzorgende hierover al in gesprek gegaan met iemand van de planning of haar leidinggevende. De gesprekken waren niet altijd plezierig verlopen en hadden in ieder geval niet geleid tot structurele verandering. Ook het feit dat zij besproken had dat de Arbeidstijdenwet vaak fors overschreden werd, had niet het gewenste effect gehad.

In het eerste gesprek heb ik als vertrouwenspersoon vooral geluisterd en doorgevraagd. Wat speelt er nu echt? De werkdruk in de zorg kan ik als vertrouwenspersoon helaas niet oplossen en ondersteuning bij dit probleem valt ook niet onder mijn werkgebied.

Bij doorvragen bleek echter dat met name het gevoel dat er keer op keer druk op haar gezet werd een knelpunt te zijn. De verzorgende voelde niet de mogelijkheid om 'nee' te zeggen tegen de vraag om een extra dienst te doen. Zelfs als zij aangegeven had niet extra te kunnen werken, waardoor de spanning die zij ervaarde alleen maar toenam. “Als jij niet werkt, moet je collega het doen” of “Als jij niet kan, is er niemand” werd er dan gezegd. Ook als er feedback op de indeling van het werk werd gegeven werd er (voor haar gevoel) niet naar haar geluisterd.

In het gesprek werd het mogelijk het gegeneraliseerde gevoel van onder druk staan in kaart te brengen. Het werd duidelijk dat er gedurende langere tijd over haar grenzen heen werd gegaan, zelfs wanneer zij deze duidelijk aan had gegeven. De verzorgende voelde zich klem zitten tussen begrip voor de planning, verantwoordelijkheidsgevoel naar de cliënten en schuldgevoel naar haar collega's. De wijze van communicatie zat haar dwars en ze voelde zich geïntimideerd tot een punt waar de gevolgen hiervan een effect op haar gezondheid kregen.

Door over haar ervaringen te praten, veranderde het gegeneraliseerde gevoel van onder druk staan in een heldere boodschap. In een tweede gesprek hebben we onderzocht welke stappen mogelijk waren om uit de impasse te komen. Uiteindelijk heeft de verzorgende besloten zelf nogmaals het gesprek aan te gaan met haar leidinggevende en de planner.

Gelukkig heb ik nog een terugkoppeling gehad: het gesprek was goed verlopen. Het uitspreken van de effecten van de communicatie heeft geleid tot begrip. Er zijn een aantal praktische zaken afgesproken en is er toegezegd dat er toezicht komt op het naleven van de Arbeidstijdenwet.

Als vertrouwenspersoon is het niet altijd mogelijk om bij te dragen aan de oplossing voor achterliggende oorzaken. Soms is het voldoende om goed te luisteren en ondersteuning te geven bij het verwoorden van wat er speelt en kunnen de omstandigheden waarin dit mooie werk in de thuiszorg gedaan wordt, wel verbeterd worden.

Francine Prak is vertrouwenspersoon
ongewenste omgangsvormen en integriteit



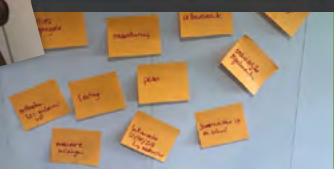


Landelijke
Vereniging van
Vertrouwenspersonen
ondersteunen en professionaliseren

WAARHEID
GRENZEN

DEVELOPPEMENT VAN VERTROUWEN

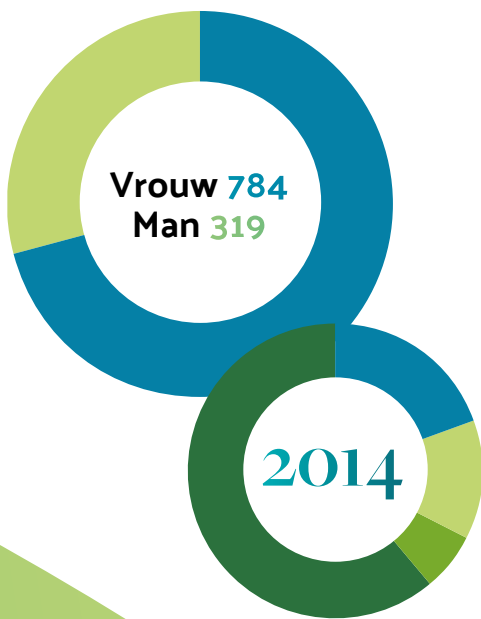
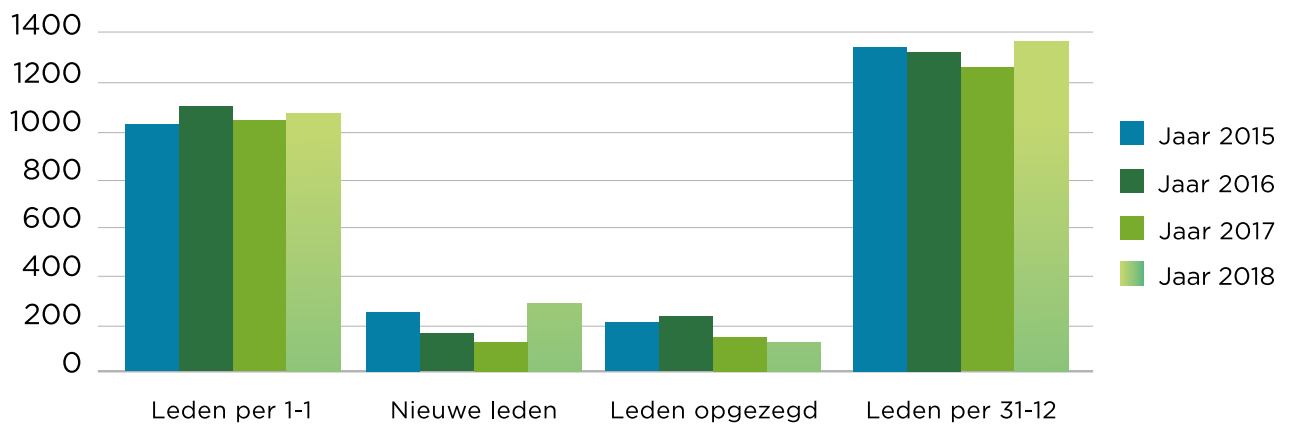
WELKOM



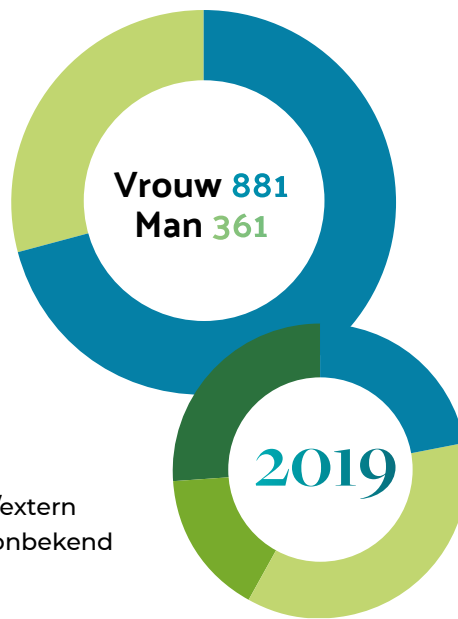


Infographic

LEDEN AANTAL



- Intern
- Extern
- Intern/extern
- Geen/onbekend



- Intern
- Extern
- Intern/extern
- Geen/onbekend

Luisteren naar elkaars waarheid

“Portretteer iemand die in de problemen zit op het werk.” Dat is wat Arie Snel en Teuntje Klinkenberg van bureau De Bouwmeester, een bureau voor coaching en strategisch organisatieadvies, in 2016 vragen aan vijftien verschillende schrijvers. De vijftien verhalen die dit oplevert, brengen ze samen in een boek.

Door Joep van der Heijden

Dit boek, dat de titel ‘Klem op je werk’ krijgt, verschijnt in november 2017 en wordt goed ontvangen. Het Financieel Dagblad plaatst in de zaterdagbijlage één van de verhalen uit het boek. Het Parool interviewt Arie en Teuntje en schrijft: “De verhalen bieden handvatten voor mensen die zich in een arbeidsconflict bevinden. Maar ze zouden ook zeker niet misstaan op de verplichte leeslijst van leidinggevenden.”

Het is hen opgevallen dat de leidinggevenden van de mensen die klem zitten op hun werk, en voor een coachingstraject bij de Bouwmeester aankloppen, er over het algemeen te weinig in geïnteresseerd zijn waarom hun medewerkers klem zitten. “Ze zijn er vooral op gefocust dat het probleem zo snel mogelijk de wereld uit is, dat er een oplossing komt. De werkgever zou hen meer aandacht moeten geven en zich meer kunnen verdiepen in wat er echt aan de hand is. Mensen komen dan makkelijker zelf met een oplossing.”

Arie zegt zich senang te voelen in het werken met mensen die klem zitten. “Daarmee bedoel ik dat ik, samen met hen, goed kan zoeken. Zoeken naar wat gaande is en wat er speelt. Ik ben opgeleid als toneelregisseur. Regisseurs onderzoeken bij elk toneelstuk wat er aan de hand is, in wat

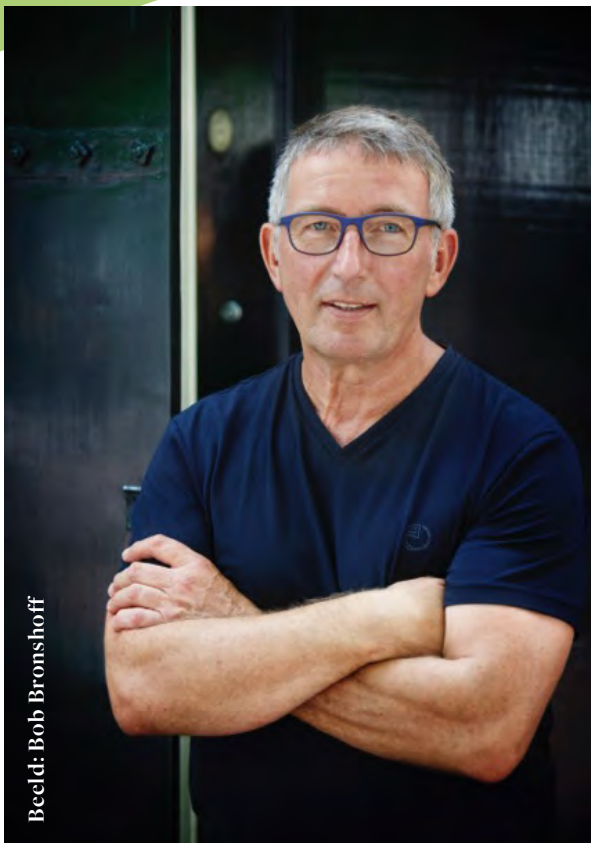
voor omgeving het stuk zich afspeelt, wie er bij betrokken zijn en wat hen drijft. Dat brengen zij steeds opnieuw in kaart. Wat een regisseur voor een toneelstuk uitzoekt, onderzoek ik bij conflicten op het werk.”

Over Arie Snel

Vanaf 1993 krijgt Arie Snel, opgeleid als toneelregisseur, zijn eerste opdrachten voor bedrijfstrainingen en coaching. In 1996 richt hij daarvoor De Bouwmeester op. Samen met de medewerkers van zijn bureau zet hij veranderingen in organisaties in gang. Als strategisch organisatieadviseur heeft het vooral zijn interesse hoe binnen een organisatie mensen beter kunnen samenwerken.

Van boek naar theaterstuk

Al vrij snel na het verschijnen van Klem spoort Eve Hopkins van De Nieuwe Oost uit Arnhem Arie aan het boek te bewerken tot een theaterstuk. Ze ziet twee dingen die hem daar geschikt voor maken: verstand van wat er op de werkvloer gebeurt én ervaring als regisseur. Ze doet de suggestie om in het stuk de omgeving van mensen die klem zitten te betrekken. Arie: “Als je tussen de wielen bent



Beeld: Bob Bronshoff

Iedereen heeft een beeld bij een conflict op het werk'

beland, kun je dat je leidinggevende in de schoenen schuiven. Maar er is meer dan wat je leidinggevende zegt, doet of vindt. Interessant is de vraag wat jij zelf wilt in deze situatie en hoe jij zelf tot je recht komt. Ben je bereid de losse draadjes op te pakken zodat het weer in beweging komt? Heb je de bereidheid om wat er gaande is te ontrafelen? Wil je zoeken en worstelen? Kun je naar je eigen rol kijken? De zoektocht naar het antwoord op die vragen boeit me. Te gaan grasduinen en het inzichtelijk te maken. Dat trok me over de streep om het stuk te gaan maken. Ik ben er Eve dankbaar voor dat ze me wist te prikkelen om dit te gaan doen. Alles wat ik de afgelopen decennia binnen mijn werk heb gedaan – coaching, mediation, schrijven, strategisch adviseren, regisseren – komt in dit project bij elkaar.”

Klem op je werk – het boek

In het boek 'Klem op je werk' brengen Arie Snel en Teuntje Klinkenberg vijftien waargebeurde, persoonlijke drama's samen. Persoonlijke drama's van managers, projectleiders of ondernemers die in een slopend arbeidsconflict of een nare reorganisatie zitten, die te maken hebben met een verziekte werksfeer of aan een burn out lijden. Vijftien bekende schrijvers tekenden de verhalen op. Ondanks het thema is 'Klem op je werk' geen pessimistisch boek. De ondertitel luidt niet voor niets: 15 waargebeurde verhalen die inzicht en troost bieden.

Arie stelt wel een harde eis bij het maken van het theaterstuk. “Vanaf het begin was het voor mij duidelijk dat de toeschouwers een rol zouden

krijgen bij het spelen van de voorstelling. Het idee is dat we het stuk twee keer spelen voor hetzelfde publiek. De eerste keer zitten de toeschouwers in de zaal, kijken toe en laten het stuk op zich inwerken. Hierna zijn er verschillende workshops. De workshops gaan over thema's die meespelen in conflicten op het werk, zoals verbinding en integriteit. Elke workshop levert iets op: een monoloog, een choreografie, een beeld. Dat monterden we in de voorstelling wanneer we die voor de tweede keer spelen.”

Zo ontstaan er twee versies van het stuk. “Bij een conflict op het werk heeft iedereen daar een beeld bij: de directeur, een vriend, een collega. Het is belangrijk signalen uit je omgeving te horen en op te vangen. Trek het open zodat je een conflict zorgvuldig kunt oplossen. Door de inbreng van het publiek maken we het breder. Waarbij de tweede versie laat zien hoe mensen in de omgeving van iemand die klem zit, denken, voelen en reageren. Tijdens het Jubileumcongres van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) werken we deze vorm uit.”

Arie is van mening dat vertrouwenspersonen een belangrijke rol spelen bij mensen die klem zitten. “Vertrouwenspersonen krijgen in hun werk te maken met mensen die gepest of gediscrimineerd worden, die een conflict hebben met hun baas of die met ongewenste intimiteiten worden geconfronteerd. Luister naar elkaars waarheid,” geeft hij als advies. “Stel vragen en hoor hoe het werkt voor iemand.”

Op de vraag wat bij het maken van dit theaterstuk zijn drijfveer is, zegt Arie dat er van een drijfveer niet echt sprake is. Misschien wel meer van een drift: "Ik wil laten zien waar ik voor sta en stop onderwerpen in het stuk waar ik een mening over heb. 'Het ontbreken van veiligheid en vertrouwen op de werkvloer' vind ik lege en sleetse begrippen. Als je dat iemand voor de voeten gooit, geef je hem eigenlijk een rode kaart. Daar heb ik het over. Ik spoor mensen aan elkaar niet weg te zetten. Zet jouw verhaal scherp naast dat van de ander en heb het erover. Als je de bereidheid hebt te zoeken dan levert dat altijd iets op. En als je het niet weet, zeg het dan. Ga samen graven. Doe allemaal moeite voor elkaar, hoe moeilijk het soms ook is. In dat opzicht is de regisseur die ik jaren geleden was niet veranderd en is mijn gedrevenheid er niet minder op geworden. Wel laat ik nu meer dan voorheen zien waar ik zelf voor sta. Ik kom zelf ook in het spel."

Organisaties die klem zitten

In zijn bureau werkt Arie niet alleen met mensen die klem zitten. Als organisatieadviseur en coach komt hij bij bedrijven en organisaties over de vloer die soms net zo klem zitten als een medewerker. In sommige organisaties ziet hij een dynamiek die veroorzaakt dat men zichzelf steeds weer in de problemen brengt. Alsof er een virus rondwaart. De verkeerde mensen aannemen, de verkeerde beslissingen nemen, niet willen samenwerken. Hij noemt het belangrijk dat mensen in een organisatie belangeloos met elkaar samenwerken. Dat ze elkaar koesteren en verdragen. Dat ze elkaars kwaliteit zien en erkennen.

"Bij mijn aanpak van organisaties waar het niet loopt, kies ik er altijd voor vragen te stellen, heel veel vragen. En ik benoem voortdurend wat ik zie en wat er gebeurt. Ik laat mensen ook zien dat ze het wél met elkaar kunnen. Bijvoorbeeld door ze samen een plan voor verbetering te laten maken. Ik laat ze benoemen wat ze aan kwaliteiten meebrengen. Ik laat mensen ervaren hoe je kunt genieten van het gesprek met elkaar en hoe je er plezier in kunt hebben om met veel mensen tegelijk iets voor elkaar te krijgen."

Work in progress

Arie geeft aan dat de opvoering van 'Klem' tijdens het jubileumcongres work in progress is. Op dit moment is een derde van het stuk gereed en schrijft een clubje auteurs hard aan de voorstelling. Uiteindelijk resulteert het in een stuk van ongeveer anderhalf uur dat het theater in gaat maar ook bij bedrijven of organisaties gespeeld kan worden. Een customized voorstelling die vanuit een vaste basis elke keer een andere invulling kan krijgen, noemt hij het.

Voor Arie is al wel duidelijk dat de laatste scène een liefdes-scène wordt en dat het stuk eindigt met een oplossing. Het beeld heeft hij in zijn hoofd, maar de juiste woorden, daar is hij nog naar op zoek. "Wie weet komen ze bovendien als we het stuk tijdens het congres spelen."

Klem op je werk – de voorstelling

De belevingsvoorstelling 'Klem op je werk' is gebaseerd op het gelijknamige boek en schetst een schrijnend beeld van mensen die vastlopen op hun werk. Voor het stuk werkt De Bouwmeester samen met De Nieuwe Oost uit Arnhem.

**'Zet jouw verhaal
scherp naast dat
van de ander en
heb het erover'**



Column commissie Sport

Een nieuwe tak van sport

De georganiseerde sportwereld heeft nut en noodzaak van aandacht voor ongewenst gedrag ontdekt. Het onderzoeksrapport van de Commissie de Vries (2017), dat zich exclusief richt op seksuele intimidatie en seksueel misbruik in de sport, heeft impact gehad. NOC*NSF pakt dit actief en centraal op via het Centrum Veilige Sport, waar men spreekt over 'integriteit' als het gaat over ongewenste omgangsvormen. Daar bedoelen ze integer gedrag mee en wel heel specifiek: seksueel integer gedrag. Geheel in lijn met de adviezen uit het 228 pagina's tellende rapport van de Commissie De Vries. Hoe mooi en nodig dit ook is, het is voor mij bij lange na niet genoeg! En dan bedoel ik niet het aantal pagina's van het rapport.

Seksuele intimidatie en, erger nog, seksueel misbruik is uiteraard verschrikkelijk, maar op het gebied van ongewenste omgangsvormen is het (gelukkig maar) de minst voorkomende vorm van ongewenst gedrag. Pesten, discrimineren, intimidatie (anders dan seksuele) en agressie en geweld komen veel vaker voor. En juist daar ligt voor de sportclubs in Nederland de grootste uitdaging. Helaas ondersteunt het Centrum Veilige Sport daarin dus (nog) niet. Daar komt nog bij dat het Centrum Veilige Sport primair de sportbonden ondersteunt, die op hun beurt worden geacht de bij hen aangesloten clubs te helpen. In de praktijk blijkt dit maar mondjesmaat te gebeuren. Het Centrum Veilige Sport heeft een poule vertrouwenspersonen ter beschikking. Ook voor de clubs. Helaas zijn dat er maar vijf. Als u bedenkt dat in Nederland bij de georganiseerde sportclubs, dat wil zeggen bij de 70 NOC*NSF-sportbonden aangesloten verenigingen, ruim 3,4 miljoen mensen sporten, dan is vijf vertrouwenspersonen waarschijnlijk wat mager.

Er is nog een punt waar voor mij de schoen wringt: de focus op seksuele intimidatie en misbruik in het vertrouwenswerk van het Centrum Veilige Sport is gekoppeld aan het verscherpt tuchtrecht - en in het verlengde daarvan het strafrecht. NOC*NSF sprak met de sportbonden af dat er centraal een lijst met plegers van misstanden wordt bijgehouden om te voorkomen dat die van club naar club trekken en een spoor van ellende achterlaten. Het tuchtrecht vormt de opmaat naar het strafrecht en verplicht bestuurders van verenigingen en bonden om misstanden te melden. In de praktijk betekent dit dat ook de vertrouwenspersonen bij

sportverenigingen onder de meldplicht vallen. Om te voorkomen dat vertrouwenspersonen in de problemen komen met hun beroepsethiek, heeft de NOC*NSF de Vertrouwens Contact Persoon (VCP) bedacht. Een soort 'Vertrouwenspersoon Light'. Die doet de eerste opvang en is vervolgens slechts een doorgeefluik voor het Centrum Veilige Sport, waar gespecialiseerde vertrouwenspersonen het stokje overnemen.

Sportverenigingen vinden dit niet genoeg. Zij hebben meer ondersteuning van hun 'eigen' vertrouwenspersoon nodig. Wij zouden als LVV een belangrijke rol kunnen spelen. Enerzijds door intensief samen te werken met het Centrum Veilige Sport en samen met hen een soort hybride model gaan ontwikkelen, waarbij zij alle meldingen van seksueel misbruik en intimidatie afhandelen en wij de rest. Anderzijds moeten wij ervoor zorgen dat deze nieuwe specialisatie, want zo zie ik het, professioneel wordt ingevuld. Daarvoor is een opleiding nodig die onder andere componenten bevat als het werken met kinderen en hun ouders, vrijwillige leidinggevend en trainers en fysieke preventie op en rond sportvelden. Hier liggen dus volop kansen voor de LVV, onze opleiders en voor ons. Er is een heel nieuwe doelgroep ontstaan. Werk aan de winkel dus!

Nico Schoonen is extern vertrouwenspersoon bij OO&I





‘Echt luisteren is het moeilijkste wat er is’

Interview met directeur Van Oss & Partners Marcel van Oss

Over welke vaardigheden moet je als vertrouwenspersoon beschikken en kun je je hier ook verder in ontwikkelen? We spraken erover met Marcel van Oss, trainer en directeur van Van Oss & Partners. Het opleiden van vertrouwenspersonen is hun core business. Van Oss & Partners hoort namelijk bij de eerste drie opleidingsbureaus die geaccrediteerd zijn voor het opleiden tot gecertificeerd vertrouwenspersoon vanuit de LVV.

Door Edith Koetsier

Welke vaardigheden ‘moet’ een vertrouwenspersoon van nature bezitten?

“Ik kan er vele noemen, maar ik noem er een: de belangrijkste vaardigheid is écht luisteren. Dat is het moeilijkste wat er is. Mensen starten vaak de opleiding met het idee dat vertrouwenspersoon zijn bij hen past, omdat ze zo goed kunnen luisteren. Dat blijkt echter vaak niet waar te zijn. Ik ervaar zelf dagelijks hoe razend moeilijk het is om goed te luisteren.”

Wat is nog meer belangrijk?

“Erg belangrijk is dat een vertrouwenspersoon ‘naast iemand kan staan’, maar wat is dat dan? Wat moet je wel en wat juist niet doen? In een aansprekende werkvorm spreken we de eigen ervaringen van vertrouwenspersonen aan. Onvergetelijk was de man die na een oefening met de groep deelde: ‘Ik heb onlangs mijn zoon verloren. Het leed is nog vers. Huilen doet me goed. Dan ga ik onder de douche staan, vaak een paar keer per dag. Maar op een gegeven moment zei een goede vriendin tegen mij dat ik vanaf dat moment nog maar één keer per dag onder de douche mocht staan en mocht huilen. Dat heeft mij geschokt.’

Ook vertrouwenspersonen kennen de drang om (te) snel met hun oordeel te komen en te willen helpen.

De vertaalslag naar wat nodig is in hun rol is snel gemaakt. De complexe werkelijkheid van de melders hebben we ook opgenomen in het steeds verder doorontwikkelde rollenspel waarin de gespreksvoering wordt geoefend.

Ik heb in de loop der jaren een grote gelaagdheid aangebracht. De melder komt druk en gespannen binnenvallen, zit in zijn ‘overlevingsstrategie’ en roept daardoor niet meteen sympathie op. ‘Rustig, ga zitten’ is een eerste reflex van menig vertrouwenspersoon. Daarmee sluit je echter niet aan op de emotie, kom je niet in verbinding en creëer je geen veiligheid.

De situatie lijkt te gaan over lichte integriteitskwetsies. De melder wordt beleefd als een ‘mierenneuker’ en roept irritatie op. Echter, wanneer er veiligheid wordt gecreëerd en er niet te snel wordt geoordeeld en gelabeld, gaat de melder zich meer ontspannen en vertellen. Dan blijkt het te gaan om heftige ongewenste omgangsvormen.

Hoe integreren jullie de benodigde vaardigheden in de opleidingen?

In de loop der jaren hebben we in een rollenspel een rijk scala aan elementen en valkuilen ingebouwd. Daarin worden de vele do’s en don’ts voelbaar. Denk



**‘Ook
vertrouwens-
personen
kennen de
drang om te
snel met hun
oordeel te
komen’**

dan ook aan zaken als ‘ontschuldigen’ en (h)erken-
nen van de handhavingsstrategie bij de melder.

Het vervolgesprek zat jaren terug niet in onze
opleiding. Ik bedoel hiermee het moment dat de
melder vragen stelt als: wat nu en hoe nu verder? In
dat gesprek ga je met de melder zijn criteria nalopen
en de vele keuzemogelijkheden vanuit de escala-
tieladder voorleggen. Je brengt samen de voor- en
nadelen in kaart en helpt de melder een eigen
passende keuze te maken. Mijn ervaring leert dat dit
moeilijke gesprekken zijn en dat er volop valkuilen
zijn. Daarom moet dit intensief worden getraind.
In de BNS verdieping gespreksvoering komt het
wederom aan de orde.”

Hoe kun je deze vaardigheden aanleren als je ze niet hebt?

“Wij laten het belang van de vaardigheden voelen,
wij openen de ogen en dan is het oefenen, oefenen,
oefenen. Ook in je leefomgeving. Een cursist zei
tegen me: ‘Marcel, ik heb nu een totaal andere relatie
met mijn moeder. Ik belde haar dagelijks en meestal
eindigde het snel in ruzie. Dat lag in mijn ogen altijd
aan haar. Nu hebben we fijne gesprekken, want nu
luister ik echt in plaats van dat ik alsmat oplossin-
gen aanreik. Het lag vooral aan mij!’”

Welke ontwikkeling constateer je bij de cursis- ten die zich aanmelden?

“Ik zie steeds meer cursisten met een hbo- of
universitaire opleiding. Daarnaast hebben velen al
andere opleidingen gevolgd, bijvoorbeeld coa-
ching en mediation. Op het intakeformulier lees ik

meer dan eens zo’n rijkdom aan opleidingen dat ik
me regelmatig afvraag: wat kun jij hier nog leren?
Gelukkig blijkt steeds opnieuw dat dat toch nog heel
veel is getuige de gemiddelde klantwaardering op
Springest van 9,4 op 392 deelnemers.”

Wat hebben de cursisten met elkaar gemeen?

“De gemene deler is dat ‘hun hart klopt’ om deze
rol te vervullen. Tegelijkertijd zetten we cursisten
met onze training vaak meer met beide benen op de
grond. Daarnaast zie ik bovenal - een grotendeels
onzichtbare - diversiteit aan mensen en achtergron-
den. Dat maakt de deelname voor iedereen extra
boeiend. In de rol van vertrouwenspersoon heb je
immers ook weer te maken met die verscheiden-
heid.”

Welke basis vind je terug in alle opleidingen?

“De absolute basis in alle trainingen is het bieden
van veiligheid en ruimte voor het doen van je eigen
verhaal en het tonen van je emoties en naast iemand
staan. We maken cursisten bewust van de valkuil van
je laten regeren door je eigen gevoelens, het te snel
oordelen, zaken veronderstellen en te snel willen
oplossen.”

Hoe hebben de opleidingen zich in de loop van de tijd ontwikkeld?

“Er zit een groot verschil tussen de tijd dat we
begonnen waren en nu. We deden toen veel minder
in meer dagen. De diamant is in de loop der jaren
geslepen. Steeds weer opnieuw hebben we onszelf
afgevraagd wat vertrouwenspersonen moeten
weten en kunnen. Hoe train je ze in de essenties van
het vakmanschap? Hoe zorg je dat zij de kern diep
doorvoelen en nooit meer vergeten? Dat blijft een
fascinerende, creatieve zoektocht waar ik, samen
met de trainers, mijn hart helemaal aan kan ophalen.
De training is nooit af, want de praktijk blijft altijd
weerbarstig. Vanuit onze passie ontwikkelen we
producten waarmee we de vertrouwenspersonen
en hun organisaties ondersteunen zoals het (gratis)
voorbeeldbeleid, de uitlegfilm Vertrouwenspersoon,
de online trainingen, video’s, de columns en nieuws-
brieven enzovoort.”

In hoeverre heeft het #McToo-verhaal nog ge- zorgd voor wijzingen in de basisopleidingen?

“Feitelijk gezien bestond #McToo voor ons al vele
jaren. Nu krijgt het een naam in de buitenwereld.
Wij maken het de deelnemers in de basisopleiding
in de loop der jaren steeds lastiger bij de scène over
seksuele intimidatie. Dan heeft zij ook verliefde
gevoelens, ze flirt, laat zich masseren, raakt hem
doorlopend aan en dan is voor haar de grens ineens
bereikt. Ik hoor dan reacties als: ‘Ze heeft het zelf in
de wereld gezet’ en ‘Ze had duidelijker moeten zijn’
en vervolgens ontstaan er heftige discussies. Dat is
prachtig en dat maakt mijn vak erg boeiend!”





LVV & opleidingsinstituten

Vertrouwenspersonen die geregistreerd willen worden als gecertificeerd vertrouwenspersoon in het beroepsregister van LVV, moeten voldoen aan de eis dat zij een door LVV geaccrediteerde basis cursus tot vertrouwenspersoon hebben gevolgd.

De basis cursus dient minimaal 6 dagdelen te beslaan. De cursuseisen zijn geformuleerd rond de competenties waarover een vertrouwenspersoon moet beschikken om de drie hoofdtaken te kunnen uitvoeren:

1. Opvang en begeleiding;
2. Voorlichting en informeren;
3. Gevraagd en ongevraagd adviseren m.b.t. beleid.

Vanaf de initiële registratie als gecertificeerd vertrouwenspersoon start een cyclus van vier jaar, waarbinnen een vertrouwenspersoon op de drie hoofdtaken 'onderhoud' dient te plegen van de eigen kennis en kunde van het werk als vertrouwenspersoon voor het behoud van de certificering.

Nascholing is nodig om elementen uit de basis cursus op te frissen, kennis te actualiseren, nieuwe inzichten op te doen en juridische vaardigheden te vergroten. Verdere verdieping en verbreding van het werk als vertrouwenspersoon vindt plaats door de ervaringen die men heeft opgedaan met elkaar te delen in intervisiegroepen. Uiteindelijk doel is dat de vertrouwenspersoon blijft voldoen aan het door de LVV opgestelde competentieprofiel Vertrouwenspersoon.

Hieronder een overzicht van de door de LVV geaccrediteerde opleidingsinstituten die basis cursus(sen) en/of bij- en nascholing (BNS) aanbieden.

Opleidingsinstituten met geaccrediteerde basis cursus(sen) (en BNS)



Rendement

Wij verzorgen de erkende Basisopleiding Vertrouwenspersoon. Onze opleiding bestaat uit drie eendaagse trainingen:

- Vertrouwenspersoon opstap;
- Vertrouwenspersoon verdieping;
- Vertrouwenspersoon juridisch.

Na de laatste training maak je een reflectieverslag en een eindtoets. Je ontvangt aansluitend een bewijs van deelname of een certificaat. Dit certificaat maakt onderdeel uit van je certificering bij CRP.

Meer informatie:

www.rendementco.nl/erkende-basisopleiding-vertrouwenspersoon



Gedreven partner in vitaliteit

Drive

De basisopleiding tot vertrouwenspersoon geeft tools en tricks om de rol van vertrouwenspersoon goed te kunnen vervullen, waarbij wij veel aandacht aandacht aan de interpersoonlijke relaties en communicatie. Na de afronding van de opleiding ben je in staat om op een professionele manier te handelen, waarbij open communicatie en ethisch handelen centraal staan.

Meer informatie:

www.mijndrive.nl



Van Oss & Partners

Al ruim 20 jaar ligt onze passie en deskundigheid in het versterken van het vakmanschap van de vertrouwenspersoon. Tijdens onze online training 'Gewenst Gedrag' leren leidinggevend en medewerkers de essenties van wat zij dienen te weten over ongewenste omgangsvormen en integriteit. Wij verzorgen ook trainingen voor leidinggevend en medewerkers en een tiental aansprekende nascholingen versterken we het vakmanschap van de vertrouwenspersoon.

Meer informatie:
www.opleidingvertrouwenspersoon.nl



De Vertrouwenspersoon

Bureau De Vertrouwenspersoon kijkt uit naar de verdere professionalisering van het vak en heeft hiertoe een inspirerend en verrassend trainingsaanbod ontwikkeld dat aansluit op de hedendaagse praktijk van de vertrouwenspersoon. Doordat onze trainers dagelijks werkzaam zijn als vertrouwenspersoon, is actuele casuïstiek gegarandeerd.

Meer informatie:
www.devertrouwenspersoon.nl



Centrum Vertrouwenspersonen Plus

Ook Centrum Vertrouwenspersonen Plus levert graag een bijdrage aan de professionalisering van het vak. Ons opleidingsinstituut levert daarbij kwaliteit en is onderscheidend. Een mooi voorbeeld hiervan is onze geaccrediteerde basisopleiding die gericht is op het onderwijs.

Meer informatie:
www.centrumvertrouwenspersonenplus.nl



ARBO ACADEMIE

Etop

Etop is een professionele organisatie die opleidingen, trainingen en cursussen ontwikkelt én verzorgt op het gebied van arbeidsomstandigheden. Een kenmerk van Etop is de naadloze aansluiting op de vraag in de markt. Zo ontstaan opleidingsmodules, die passen bij de actuele behoeften, eisen en wensen van opdrachtgevers in de publieke en private sector.

Meer informatie:
www.etop.nl/startpagina



Bezemer & Schubad

Bezemer & Schubad staat als specialist en marktleider in de aanpak van ongewenste omgangsvormen voor zorg voor een sociaal veilig werkklimaat. Mensen kunnen bij ons terecht voor alle soorten ondersteuning: van onderzoek en advies tot implementatie van beleid en van een basiscursus tot een volledig in-company trainingsprogramma.

Meer informatie:
www.bezemer-schubad.nl



Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen

Het Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen (LIVP) leidt mensen op tot professionele vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit. Naast de, door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) geaccrediteerde, opleiding tot vertrouwenspersoon kun je bij het LIVP ook bijscholing en intervisie volgen.

Meer informatie:
www.livp.nl



Merlijn

TRAINING & ADVIES

Merlijn

Opleiding tot mediator, trainingen voor mediators en uitvoering van mediation op topniveau. Daar staat Merlijn Mediation voor. De brede mediation kennis binnen Merlijn groep (locatie nabij Den Bosch) vertalen wij in gedegen, actuele trainingsprogramma's en hoogwaardige dienstverlening.

Meer informatie:

www.merlijngroep.nl



ONDERBOVEN
DE KRACHT VAN EIGEN OPLOSSINGEN

Onderboven

ONDERBOVEN begeleidt organisaties, cliënten en bewonersgroepen in het publieke domein bij het oplossen van vraagstukken op het gebied van samensturing, samenwerken en realisatie van nieuwe initiatieven. Wij zijn experts in maatschappelijke gezondheid en werken op energieke en inspirerende wijze.

Meer informatie:

www.underboven.nl



educatieve diensten

CED-Groep

De CED-Groep adviseert, begeleidt, ondersteunt, traint en coacht professionals die in het onderwijs en kinderopvang werken. Dat gebeurt rond thema's als taal, rekenen, leerprestaties, sociale competenties en zorg.

Meer informatie:

www.cedgroep.nl

Opleidingsinstituten met alleen geaccrediteerde BNS

Na het volgen van de basiscursus dient de vertrouwenspersoon zich verder te ontwikkelen door BNS te volgen. De LVV stelt ook aan de BNS kwaliteitseisen en accreditatie van de opleiding door de LVV is noodzakelijk i.v.m. erkende (her)certificering.

Na het volgen van de basiscursus dient de vertrouwenspersoon zich verder te ontwikkelen door BNS te volgen. De LVV stelt ook aan de BNS kwaliteitseisen en accreditatie van de opleiding door de LVV is noodzakelijk i.v.m. erkende (her)certificering. Per hercertificeringsperiode van vier jaar dient men de activiteiten te verdelen over de aandachtsgebieden:

- BNS – minimaal 24 uur
- Intervisie – minimaal 32 uur (maximaal 16 uur per jaar)
- Extra activiteiten – minimaal 16 uur

Neem een kijkje op de website www.lvv.nl/opleidingen voor meer informatie over de opleidingsinstituten met alleen geaccrediteerde BNS.





“We zien soms dat een klokkenluider zijn melding over een misstand te lang met zich mee blijft dragen, terwijl het afhandelen van zo’n melding de verantwoordelijkheid is van een organisatie of van de samenleving. Wie iets aan de kaak stelt, moet daarna weer verder met z’n gewone werk en z’n normale leven. Waar dat kan, moeten we melder en melding uit elkaar halen.” Dat zegt Wilbert Tomesen, voorzitter van het Huis voor Klokkenluiders.

Door Frank Wassenaar

Huis voor Klokkenluiders: melder en melding uit elkaar halen



“Wij krijgen meldingen binnen van mensen die een misstand (in verschillende fasen) op hun werk signaleren, zowel per telefoon als mail”, schetst Tomesen. “Als mensen nog niet precies weten wat ze willen doen, geven wij deskundig en betrokken advies. We bespreken bijvoorbeeld of er sprake is van een ‘maatschappelijke misstand’: iets wat de samenleving raakt. Denk aan iets wat gevaar oplevert voor de veiligheid of de volksgezondheid. Wij zijn er niet voor arbeidsconflicten, dan moet je naar je vakbond of naar een advocaat. Ook ‘kleinere’ schendingen van de integriteit binnen een organisatie hebben niet onmiddellijk impact op de hele Nederlandse samenleving. Ik doe daar niet licht over, maar het zijn meestal geen zaken voor ons.”

In fase twee heeft een melder een kwestie intern of bij een officiële toezichthouder aangekaart zoals een inspectiedienst. We zijn geen belangenbehartiger, maar ook dan adviseren en denken we mee. We wijzen de weg, geven tips, soms verwijzen we door naar anderen. We wijzen ook altijd op de vertrouwenspersonen op het eigen werk.

Ten slotte kunnen we onderzoek doen naar de maatschappelijke misstand die er misschien is of naar de manier waarop de werkgever met de melder is omgegaan en hoe hij of zij is behandeld na iets gemeld te hebben. Want wie een misstand - of een vermoeden daarvan - aan de kaak stelt, mag daarvan geen nadeel ondervinden.”

U heeft het nu over klokkenluiders.

“In het begin gaat het meestal gewoon om een alerte en attente collega die zich binnen de organisatie afvraagt of alles wel gaat zoals het hoort en daar een opmerking over maakt bij de chef of bij een vertrouwenspersoon. Te goeder trouw, met de bedoeling iets te verbeteren. Zo’n melder moet gewoon bedankt en gewaardeerd worden en wat hij meldt moet bekeken worden. Zo eenvoudig is dat.”

Als iemand officiële procedures volgt, gebruik maakt van een meldregeling, echt aan de bel trekt bij een vertrouwenspersoon, dan noemen we zo iemand een klokkenluider. Maar laat dat etiket er niet voor zorgen dat iemand buiten de groep wordt geplaatst of als buitenbeentje of lastpak wordt gezien. De melding moet opgepakt worden en de melder moet weer met zijn collega’s aan het werk kunnen.”

Waarom is dat zo belangrijk?

“We spreken over een vermoeden van een ‘maatschappelijke’ misstand. Iets wat een gevaar voor de samenleving op kan leveren. Dan hoort de samenleving ook de verantwoordelijkheid daarvoor te dragen en in de eerste plaats natuurlijk de veroorzaker ervan. De melder moet die druk niet meer op z’n schouders voelen, die moet er juist van af zijn. Vergis je niet: het doen van een melding levert stress op. Je twijfelt vooraf al. Misschien heb je slapeloze nachten, ruzie thuis en spanningen met collega’s. Dat hoort niet. Een eventuele misstand is de verant-

woordelijkheid van de organisatie. Na een melding wordt die de eigenaar van het probleem. Een melder zou geen ‘klokkenluider for life’ moeten worden. Hij moet na een diepe zucht weer verder met z’n gewone leven.”

Welke rol speelt een vertrouwenspersoon daarbij?

“Hier komt mooi tot uiting dat een vertrouwenspersoon eigenlijk twee ‘partijen’ dient. Ten eerste natuurlijk de werknemers: medewerkers moeten in vertrouwen bij hem of haar terecht kunnen. De tweede ‘partij’ is de organisatie, het management. Een vertrouwenspersoon kan - zo nodig volstrekt geanonimiseerd - een melding van een misstand of een integriteitsschending doorgeven aan het management en in de gaten houden dat de organisatie ermee aan de slag gaat. Bovendien geeft een vertrouwenspersoon signalen aan het management over trends en ontwikkelingen binnen de organisatie. Bij het advies van een vertrouwenspersoon aan een individuele melder moet de boodschap uiteindelijk zijn: je krijgt zeker nog iets terug te horen over je melding, maar laten we kijken hoe we weer zo gewoon mogelijk verder kunnen.”

Dat klinkt als: ‘Dankjewel, nu weer rustig slapen. De baas lost het wel op.’

“De boodschap moet natuurlijk oprecht zijn: de leiding van de organisatie moet wel écht aan de slag gaan met de melding die gedaan is. De kwestie moet op een goede manier onderzocht worden en er moet iets teruggekoppeld worden. Ook moet er aandacht worden gegeven aan de melder: hoe gaat het nu met je? Dat is een kwestie van goede personeelszorg. De melder hoeft zich niet meer moreel eigenaar te voelen van een misstand. Met zijn melding is die verantwoordelijkheid overgedragen naar de leiding van de organisatie.”

Hoe krijgt een vertrouwenspersoon daarin een positie?

“Een vertrouwenspersoon moet het vertrouwen hebben van de werknemers, maar ook van de leiding. Onze boodschap is continu dat het voor werkgevers loont om te investeren in integriteit. De schade van langdurige, grootschalige integriteitsproblemen of van ongewenste omgangsvormen op het werk kan enorm zijn. Denk aan onderzoek, maatregelen, boetes en andere schadeposten. Bovendien schaadt het je reputatie bij klanten en het publiek. Daarnaast raken eigen medewerkers gefrustreerd, worden angstig of onzeker, leveren minder goed werk af, melden zich ziek of vertrekken. Alle reden dus om problemen in de kiem te smoren. Goed integriteitsbeleid betaalt zichzelf uit en sterke vertrouwenspersonen zijn daarbij onmisbaar. Werkgevers moeten daar naar handelen. Aan de vertrouwenspersonen moeten meer status en mogelijkheden worden geboden, ingebed in een breder integriteitsbeleid van de organisatie.”

Het Huis voor Klokkenluiders is halverwege 2016 van start gegaan, ingesteld door een initiatiefwet vanuit de Tweede Kamer. Het Huis geeft advies aan mensen die in hun werk een misstand zien die maatschappelijke impact heeft. Daarnaast kan het Huis onderzoek doen: naar een misstand en naar de vraag of een werkgever een klokkenluider wel goed behandelt (en dus niet de dupe laat worden van zijn of haar melding, want dat is wettelijk verboden). Ten slotte stimuleert Het Huis voor Klokkenluiders organisaties om goed om te gaan met meldingen van misstanden, daar ook op voorbereid te zijn en om - breder - integriteit in de eigen organisatie te bewaken en te versterken. Wilbert Tomesen is er sinds de zomer van 2018 bestuursvoorzitter.

CRP-directeur Gert de Gruijter:

‘Het vak van vertrouwenspersoon blijft steeds in ontwikkeling’

Door middel van een certificaat kunnen vertrouwenspersonen aan derden aantonen dat zij aan de gestelde beroepseisen voldoen. Het onafhankelijke certificeringsinstituut CRP (Certification & Registration of Professionals) reikt deze certificaten uit. CRP-directeur Gert de Gruijter legt uit waarom certificeren zo belangrijk is.

Door Lisa Petersen

Certificeren houdt in dat een betrouwbare bron zegt dat je aan de eisen voldoet. Gert licht toe: “Zelf kun je dat ook wel zeggen, maar het is veel beter dat een ander dat doet. Het mooie aan certificering is dat je geen discussie over je deskundigheid hebt.” Hij vervolgt: “Wat voor eisen dat zijn? Dat verschilt per vak. Een operazangeres moet mooi kunnen zingen, maar bij een vertrouwenspersoon kijk je weer naar dingen als: kan hij of zij iemand op z’n gemak stellen, kan hij analyseren wat er aan de hand is en weet hij welke vervolgacties er nodig zijn bijvoorbeeld.”

Maatschappelijk draagvlak

Wie bepaalt aan welke eisen een vertrouwenspersoon moet voldoen? De LVV doet de ‘normbepaling’ en stelt vast wat een vertrouwenspersoon moet kunnen. De kans is groot dat de LVV in de toekomst meerdere deskundigen bij dit proces wil betrekken door middel van een College of een adviesorgaan. Dan hebben ook werkgevers, vakbonden en opleiders inspraak in de criteria. “Met zo’n College of adviesorgaan zorg je ervoor dat je een veel breder, maatschappelijk draagvlak hebt.” Dat laatste is heel belangrijk, omdat steeds meer partijen een mening hebben over geleverde diensten. “Vroeger hoefde een chirurg alleen maar te zeggen dat de operatie geslaagd was, maar tegenwoordig zegt de patiënt ook: ‘Ik

ben blij dat ik nog leef, maar ik wil wel een mooier litteken.’ Dat zie je eigenlijk binnen allerlei vakken: de afnemer vindt er ook wat van.”

Politieagent

De controlefunctie is in handen van het CRP. Volgens Gert is het belangrijk dat deze twee taken (de normbepaling enerzijds en de controlefunctie anderzijds) gescheiden blijven. “De politieagent op de weg mag ook niet bepalen wat de snelheid op de weg is. Hij controleert dat alleen. Als degene die het vaststelt ook de controle doet, krijg je rare situaties.”

Wanneer kom je in aanmerking voor een certificaat? Wie zich wil laten certificeren moet een basisopleiding volgen. Daarna volgt om de vier jaar de hercertificering. Door middel van het volgen van geaccrediteerde opleidingen, het volgen van intervisiebijeenkomsten en het volgen van extra activiteiten (jaarverslagen schrijven of voorlichting geven bijvoorbeeld). “Voor de certificering worden weinig mensen afgewezen, maar dat is bij de hercertificering anders. Niet iedereen heeft de discipline om in vier jaar tijd punten te halen – al krijg je daarna alsnog de tijd om je punten te halen en dat lukt bijna altijd.” Juist die hercertificering is erg belangrijk, meent Gert. “Het vak van vertrouwenspersoon blijft in ontwikkeling,



je moet geoefend blijven en je moet de nieuwste ontwikkelingen bijhouden op het gebied van wetgeving.”

Hoewel certificeren veel voordelen oplevert, zijn er ook vertrouwenspersonen die ervoor kiezen om zich niet te laten certificeren. “De kosten kunnen mensen tegenhouden. Niet alleen de kosten aan CRP, maar ook voor je opleiding. Als een werkgever dat niet wil betalen of het over meerdere jaren wil verspreiden, duurt het nog even voordat je gecertificeerd bent.”

Op dit moment zijn er 1.350 certificaten uitgereikt.

**Vertrouwenspersoon Cor Schmidt:
‘Dit certificaat geeft vertrouwen’**

Ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van de LVV heeft CRP dit jaar op feestelijke wijze het 1350e certificaat ‘LVV gecertificeerd vertrouwenspersoon’ overhandigd aan vertrouwenspersoon Cor Schmidt.

Cor Schmidt: “Dit certificaat geeft vertrouwen. Enerzijds aan de melder/gesprekspartner, omdat hij/zij weet dat hij met een kundig gesprekspartner aan tafel zit. Anderzijds geeft het mezelf ook vertrouwen, omdat ik weet wat mijn rol en toegevoegde waarde voor mijn gesprekspartner is. Laat je dus snel certificeren of volg in ieder geval de opleiding die je nodig hebt voor de certificering. Het zal je enorm helpen en het geeft je inzicht in je rol als vertrouwenspersoon - zowel door theorie en voorbeelden als door het delen van ervaringen met medecursisten.”

‘De politieagent op de weg mag ook niet bepalen wat de snelheid op de weg is’



Gert de Gruijter (l) overhandigt het 1.350e certificaat aan Cor Schmidt (r).



Intervisie

Intervisie vinden de meeste vertrouwenspersonen anno 2019 heel gewoon om te doen. Ze zien het als essentieel onderdeel van de eigen professionalisering, gecertificeerd of niet. Het is echter nog maar kort geleden dat de LVV de professionalisering van het vak van vertrouwenspersoon heeft vormgegeven. In 2012 is dat ingegaan, na veel voorbereidingswerk. Vanaf dat moment is ook intervisie een van de pijlers van de certificering.

Door Maaïke Mentink



Voor de start in 2012 zijn we met een groepje collega vertrouwenspersonen, op verzoek van het bestuur, gaan nadenken over wat intervisie is, wat het kan bijdragen en hoe we dat zouden willen vormgeven.

In 2013 en 2014 heb ik in verschillende regio's workshops gehouden om intervisie te introduceren bij de leden van LVV. Tevens is in oktober 2014 de eerste versie van de intervisiegids verschenen. Bedoeld als handreiking aan vertrouwenspersonen bij het doen van intervisie. Inmiddels is er in september 2017 een herziene versie verschenen. Deze is aan de hand van praktijkervaringen en respons van vertrouwenspersonen geactualiseerd.

Waarom intervisie?

De essentie is om met collega-vertrouwenspersonen van elkaar te leren. In een veilige omgeving, op een systematische en gestructureerde wijze. Ieder mens heeft zijn eigen, blinde vlekken. Door te reflecteren op je eigen gedachten, gevoelens en handelingen word je je eerst bewust van je eigen patronen en vervolgens ontstaat er ruimte om anders te kijken en anders te handelen. In dit proces kunnen gevoelens ook veranderen. Het is fijn om intervisie te doen met collega's die, net als jij, als interne of externe vertrouwenspersoon van alles meemaken. De herkenbaarheid is hierbij groot. Meer of minder ervaring, jong of al wat ouder, ieder heeft een gelijkwaardige positie en inbreng. Het uitgangspunt is samen leren door belangrijke vraagstukken te delen. Uiteindelijk gaat het erom een steeds betere professional te worden die ten dienste staat van medewerkers en hun organisaties, zodat mensen met plezier in een goede, gezonde en veilige omgeving kunnen werken.

Wat is intervisie?

Wat ik geregeld hoor is: "Wij bespreken een casus, dat is toch ook intervisie?" Of: "Wij vinden het

vervelend om met een methode te werken, dat ervaren wij als een keurslijf. Wij gaan liever gewoon met elkaar in gesprek."

Vooropgesteld, er is niks mis met een casusbespreking of een goed gesprek over een ervaren probleem. Intervisie is echter een specifieke werkwijze, een vorm van collegiale consultatie die het net even anders én effectiever maakt.

Intervisie is gestructureerd en je spreekt van tevoren af hoe je gaat werken. Ja, je houdt je daaraan (ook als het moeilijk wordt). Je verdeelt de rollen onderling en je mag 'fouten' maken. Ieders focus ligt op luisteren en vragen stellen en jawel: met 'roddelen' mag je je uitspreken (en daar kun jij dan weer op worden aangesproken).

Ik zou zeggen: geef het een kans. Stap eens in de rol van facilitator en ervaar hoe jij omgaat met het proces en de techniek. Wanneer pleeg je een interventie, wanneer laat je het gaan? Hoe zorg je ervoor dat de inbrenger centraal staat en ieder ook vanuit zijn of haar eigen perspectief kan leren? Hoe houd je het licht? Hoe breng je humor in het geheel?

En in je rol als deelnemer: hoe breng je kwaliteit in je open vragen? Stel je een vraag vanuit je eigen spoor of daadwerkelijk vanuit de belevingswereld van de ander. Weet je vanaf moment een hoe het zit of kun jij je open opstellen voor de ander? En hoe staat het met ieders 'luisterkunde'? Heb je écht gehoord wat de ander zei en liet zien of was je al bezig met een volgende stap?

Wat betreft je rol als inbrenger: durf je die vraag in te brengen die voor jou essentieel is? Durf je te reflecteren, te onderzoeken, je uit te spreken (ook als het een beetje schuurt)?



Kortom, uitdaging genoeg. Er valt nog van alles te ontdekken en uit te proberen. Al eens een uitstapje gemaakt naar een andere methode dan de basismethode? Niet omdat het een andere methode is, maar omdat een andere methode beter lijkt te passen bij het vraagstuk.

De toekomst

De professie vertrouwenspersoon is een jong vak in een jong vakgebied. Dat vraagt om een doorgaande ontwikkeling en dus professionalisering van onszelf. Intervisie is daar een belangrijk hulpmiddel bij. Daarvoor is het mijns inziens nodig dat elke vertrouwenspersoon die dat vak uitoefent regelmatig aan intervisie deelneemt om te delen en te leren van en met elkaar.

Confucius had al begrepen waar het bij intervisie over gaat. Hij zei: 'Een mens heeft twee oren en één mond om twee keer zoveel te luisteren dan te praten.'

Lodewijk Stuyt - vertrouwenspersoon Fource

"Intervisie helpt mij om ook vanuit andere perspectieven naar een situatie te kijken, zonder direct te oordelen, want het is niet altijd makkelijk om neutraal te blijven. Door het samen te doen en je houding en interpretatie te bespreken, word ik bewuster van mijzelf, mijn handelen en denkpatronen. Ik leer om beter te kunnen doorvragen en meer ruimte te creëren voor de melder. Luisteren zonder aanvulling is in deze rol van groot belang. In een intervisiebijeenkomst veroordelen we elkaar niet, ieder heeft zijn eigen manier van handelen en denken. Wel geven we elkaar tips om anders naar iets te kijken of uit te proberen. Met andere woorden: intervisie is zeer belangrijk om je vaardigheden als vertrouwenspersoon te verbeteren en om van elkaar leren."

Arie de Jong - vertrouwenspersoon Pon Power

"Wat ik nieuwe vertrouwenspersonen wil meegeven is het volgende: sta stil bij de verwachtingen die je hebt voor jezelf ten aanzien van de functie van vertrouwenspersoon en de verwachtingen die de organisatie heeft. Als vertrouwenspersoon sta je naast de melder/slachtoffer en is het van belang empathisch te zijn en je te onthouden van een oordeel. De vertrouwenspersoon heeft niet alleen een correctieve, maar ook een preventieve functie. Intervisie ervaar ik als leerzaam en behulpzaam om de rol van vertrouwenspersoon goed te vervullen. De vertrouwenspersonen wisselen onderling op gestructureerde wijze (praktijk) ervaringen uit en geven en ontvangen feedback vanuit een gelijkwaardige positie en eenzelfde expertise (iedereen is vertrouwenspersoon). Zo leer je gemakkelijk van en met elkaar."

Liane Leemans - vertrouwenspersoon Waterschap Brabantse Delta

"Intervisie is voor mij heel waardevol. Je krijgt input van anderen op een vraag of probleem. De ene keer zet het mij bijvoorbeeld aan het denken, de andere keer is het een bevestiging dat ik het goed heb gedaan of het geeft mij een totaal nieuw inzicht. Belangrijk is dat het gevoel en de sfeer tussen deelnemers open en vertrouwelijk is. Dan haal ik het meest uit een intervisiebijeenkomst."

Anita Hellemons - vertrouwenspersoon DSW Rijswijk e.o.

"In mijn professie als vertrouwenspersoon heeft intervisie eraan bijgedragen dat ik meer en meer zicht krijg op wat van mij is en wat van de ander. Ik ontdek en benoem steeds opnieuw mijn grenzen en het helpt mij om een heldere blik te blijven ontwikkelen. Intervisie is voor mij een waardevolle bijdrage om andere invalshoeken te ontdekken en van collega-vertrouwenspersonen te horen welke situaties/vragen er spelen en hoe een ieder daarmee omgaat."

Izabela Solga - vertrouwenspersoon

"Intervisie helpt mij om melders beter te bedienen. Anderen laten mij ervaren wat mijn blinde vlekken zijn, ik kom op andere gedachten, ideeën en vaar niet alleen op mijn eigen kompas. Wat ik wil meegeven aan toekomstige vertrouwenspersonen: het is van belang niet te hard van stapel te lopen, stil te zijn, te luisteren en open te staan. Je bent er voor de melder. Intervisie helpt daar enorm bij om je daar bewust van te zijn en om je dat te ontwikkelen. Ik ervaar intervisie als een belangrijke pijler om vertrouwenspersoon te kunnen zijn. Op basis van vertrouwen met collega-vertrouwenspersonen iets delen en samen leren is essentieel voor mij."

Wil je ook deelnemen aan een intervisiegroep?

Kijk dan op onze speciale intervisiewebsite
www.intervisie.lvvv.nl

‘Als vertrouwenspersoon is het van belang empathisch te zijn’

LVV-bibliotheek

In deze bibliotheek vind je een lijst met boeken-suggesties van LVV-leden. Het zijn boeken die je in je boekenkast zou moeten hebben als vertrouwenspersoon. Bij elk boek staat een korte samenvatting, zodat je gemakkelijk kunt zien waar het over gaat, of het je aanspreekt en of het aansluit op jouw situatie. Dit overzicht helpt je dus snel op weg om de belangrijkste boeken op het gebied van vertrouwenspersonen te vinden.



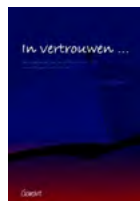
Angstcultuur – Peter Fijbes

Hoe ontstaat een angstcultuur? Wat kun je doen om zo'n cultuur te voorkomen? En hoe grijp je in als er eenmaal een angstcultuur is ontstaan? Angst is een lastig, bespreekbaar onderwerp binnen een organisatie. Het boek Angstcultuur van Peter Fijbes geeft kennis over processen die rondom een angstcultuur spelen. Dit boek kan helpen het onderwerp te verduidelijken en bespreekbaar te maken.



Gids voor Vertrouwenspersonen – Cor van Duinhoven

Steeds vaker hebben verenigingen vertrouwenspersonen nodig. Deze gids gaat over de uitvoering van de veelzijdige, maar ook belastende en emotionele functie van een vertrouwenspersoon. Ontbreekt de kennis en ervaring? Dan is dit boek een goede leidraad en een praktische handleiding met informatie over wetgeving, procedures, begeleiding, hulpverlening en nog veel meer.



In vertrouwen – Carla Goosen

De vertrouwenspersonen die slachtoffers van seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen moeten opvangen en begeleiden, zien zich gesteld voor een complexe taak in een ingewikkelde krachtenveld. Clara Goosen laat helder zien hoe seksuele intimidatie op de werkvloer grotendeels wordt veroorzaakt en in stand wordt gehouden door machtsmisbruik gebaseerd op genderverschillen. Uit haar analyse komt ook duidelijk naar voren dat alleen de vertrouwenspersoon met een optimaal zicht op de taken binnen de eigen functie in staat is de juiste competenties aan te wenden.



Seksuele Intimidatie – Rikke Holtmaat

Dankzij de vrouwenbeweging eind jaren zestig is het probleem 'seksuele intimidatie op de werkvloer' bespreekbaar geworden. Daarmee is aan het licht gekomen hoe veelvuldig

het voorkomt dat vrouwen worden lastig gevallen op hun werk en dat daardoor vrouwen worden belemmerd in hun vrijheid en rust op de werkvloer. Seksuele Intimidatie is een juridische gids die een overzicht bevat van bestaande regelgeving en jurisprudentie op dit terrein, gecombineerd met een praktische handleiding voor het opstellen van beleid en het instellen van een klachtenregeling.



Het zakboek voor vertrouwenspersonen onderwijs – Anke Visser

Ben jij de vertrouwenspersoon binnen jouw schoolorganisatie? Dan ben je een van de uitvoerders van het klachtrecht. Een vertrouwenspersoon neemt alle klachten serieus en zorgt ervoor dat die niet blijven smeulen en escaleren. Vertrouwenswerk vraagt om effectief en zorgvuldig handelen in lastige situaties. Het zakboek is een praktisch naslagwerk vol belangrijke do's en don'ts.



De moed tot waarheid – Michel Foucault

Waarheid is niet simpelweg de juiste weergave van de werkelijkheid, maar verwijst naar datgene wat nog geen werkelijkheid is. Waarheid is een belofte en het houden van die belofte vereist moed.

In De moed tot waarheid laat Foucault zien hoe de hedendaagse ervaring van en omgang met waarheid tegelijkertijd teruggaan op de cultuur van de oudheid en door deze oude bron worden gecontrasteerd.



Operatie 'werk Arthur de deur uit' – Arthur Gotlieb, Joep Dohmen en Jeroen Wester

Dit boek is gebaseerd op een persoonlijk en aangrijpend verslag van een ongewenste werknemer. Jarenlang heeft Arthur Gotlieb met plezier gewerkt bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA), maar nadat de cultuur op zijn werkt veranderde, voelde hij zich niet meer gewaardeerd. Zijn verhaal begint bij het schrijven van een omvangrijke bezwaarschrift tegen zijn

negatieve werkbeoordeling. De auteurs Joep Dohmen en Jeroen Westers hebben de zeshonderd pagina's van het bezwaarschrift bewerkt tot dit boek. De machteloosheid van Arthur leidt tot zelfverkozen zelfmoord tegenover de macht van managers/leidinggevenden die misbruik maken van hun positie.



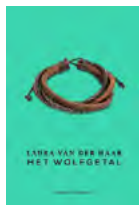
Klem op je werk – Teuntje Klinenberg en Arie Snel

Wist je dat één op de zeven werknemers in Nederland serieus last heeft van werkstress? In sommige gevallen loopt dit zo hoog op dat mensen volledig klem komen te zitten. Klem op je werk gaat over verhalen van werknemers die te maken hebben gekregen met arbeidsconflicten, reorganisaties, ernstige ziektes of burn-outs en hierdoor (tijdelijk) buiten de maatschappij kwamen te staan. De verhalen in het boeken kunnen heftig zijn, maar ook herkenbaar en troostrijk.



Meidenvenijn in het basisonderwijs – Anke Visser

Meisjes die door meisjes gepest worden is een veelvoorkomend probleem in klassen en scholen. Het gaat onder de meiden om macht op plekken waar de vriendengroepen samenkomen. Deze uitgave is een praktische handleiding om meidenvenijn tegen te gaan in het basisonderwijs. Het boek is opgedeeld in theorie, voorbeelden uit het praktijk en ideeën voor opdrachten in de klas.



Het wolfgetal – Laura van der Haar

Een ontwikkeling van het puberleven naar volwassenheid. Laura van der Haar schrijft het verhaal van twee vriendinnen die aan het begin staan van hun puberteit. Wat beweegt hen en waar houden zij zich mee bezig? Een van de twee meiden verlegt haar grenzen steeds meer en verwacht dit ook van haar vriendin. De schrijfster verplaatst zich in de gedachtewereld van deze twee meisjes en weet het verhaal goed over te brengen.



100 koppen koffie – Jorie van den Heuvel

Echt luisteren naar elkaar, hoe vaak doen we dat nog? Jorie van den Heuvel luisterde, bij een kop koffie, naar 100 verschillende mensen. Minimaal twee uur met aandacht luisteren leverde 100 inspirerende en persoonlijke verhalen op. Hoe kwamen deze mensen tot waar ze nu zijn in hun leven? Voor welke (soms gedwongen) keuzes kwamen zij te staan? Alle levensthema's komen aan de orde: van werk, ondernemerschap, relaties, ziekte en gezondheid tot vriendschappen, spiritualiteit en geluk. Luisterkracht is niet alleen zeldzaam voor degene naar wie geluisterd wordt, het is ook een verdieping van de relatie die je met elkaar hebt. Of het nou persoonlijk of professioneel is. Luisteren is van grote waarde en een kunst als je de vaardigheid beheerst.



Julia's slangenkuil – Henriëtte Wijnen

Jaren werkte Julia van Weijngaarden met veel plezier als leidinggevende in een gemeentelijke organisatie. Nooit had zij gedacht terecht te komen in een web van intimidatie en pesterijen. Maar het gebeurt en de gevolgen zijn rampzalig, voor haar en haar omgeving. Bieden de bedrijfsarts en de rechterlijke macht de bescherming die nodig is? Of moeten andere middelen worden ingezet? Het verhaal zegt veel over de schrijfster en de organisatie waar zij voor werkte. Met een mooie proloog en nawoord waaruit blijkt dat de valkuil een springplank wordt als velen dit boek ter harte nemen. People managers lees dit boek.

‘Luisteren is van grote waarde en het is een kunst als je de vaardigheid beheerst’



De vertrouwenspersoon



DE VERTROUWENSPERSOON

- Trainers met in totaal 50 jaar dagelijkse ervaring als vertrouwenspersoon en/of klachtonderzoeker binnen alle denkbare branches
- (Recente)Casuïstiek altijd uit eigen praktijk
- Integrale benadering van integriteit binnen organisaties
- Diverse cursussen en trainingen geaccrediteerd door LVvV én Mediatorsfederatie Nederland

QUOTES VAN DEELNEMERS

- 'Wat een levensecht rollenspel! Ik leefde me zo in dat het zweet in mijn handen stond'
- 'Prettig dat je niet de hele tijd van die trainerstrucjes doet. Daardoor voel ik me serieuzer genomen'
- 'Meestal ben ik doodop na een training, maar nu kwam ik juist met extra energie thuis'
- 'Is het al 15:00 uur? De dag vliegt om!'

MAATWERK

- Alle trainingen en cursussen verzorgen wij met plezier in-company
- Ervaring met trainingen in de Engelse taal en/of in internationale context

De LVvV heeft de opleiders verzocht na te denken over een creatief en vernieuwend pakket in het kader van bij- en nascholingen voor gecertificeerde vertrouwenspersonen. En dat is bij De Vertrouwenspersoon niet tegen dovemansoren gezegd! Wij zijn meteen aan de slag gegaan en hebben trainingen ontwikkeld die inspelen op situaties uit het leven gegrepen van de vertrouwenspersoon:

- 'boeiend presenteren', door drs. Adélka Vendl
- 'morele oordeelsvorming'. Een gestructureerde methode die je kan helpen bij het nemen van moeilijke beslissingen. Daarnaast goed bruikbaar als intervisietechniek
- 'professioneel omgaan met agressie'. Om goed beslagen ten ijs te komen als het een keer écht spannend wordt
- Basiscursus Klachtencommissie Ongewenst Gedrag. Een uitstekende basis voor leden, voorzitters en secretarissen van formele klachtencommissies. Geaccrediteerd voor maar liefst 21 PE-punten!

Het zijn stuk voor stuk trainingen waarvan wij durven te stellen, dat deze doorspekt zijn met voor vertrouwenspersonen herkenbare situaties en casuïstiek. We denken dan ook dat onze trainingen zullen inspireren en zullen bijdragen aan een professionele uitoefening van de functie van vertrouwenspersoon.

En wanneer je eens iets anders wilt proberen ten aanzien van de wijze waarop je de gesprekken met melders voert, dan spreekt wellicht de ééndaagse training 'Provocatieve gesprekstechniek' van drs. Adélka Vendl je aan. Vertrouwenspersonen kunnen meerdere gesprekstechnieken inzetten. Al snel wordt daarbij het zwaartepunt bij empathie gelegd. De inzet van provocatieve gesprekstechniek ligt, op het eerste gezicht, minder voor de hand. Toch kan kennis van die techniek vertrouwenspersoon helpen zowel de melder als de opdrachtgever een spiegel voor te houden, wat kan helpen bij het doorbreken van 'vastgeroeste' situaties. Het is verrassend en verfrissend, zeker als dit met een glimlach en vanuit een respectvolle grondhouding gebeurt.

Vanzelfsprekend zijn alle aangeboden trainingen geaccrediteerd door de LVvV.

Neem snel eens een kijkje op onze website www.devertrouwenspersoon.nl, wellicht zit er iets voor je bij!

Voorbeeldfunctie

Ik werd laatst gebeld door Mieke, een docente van de VO-school waar ik vertrouwenspersoon van ben. Ze vroeg of ze een afspraak met mij kon maken. Het liefst samen met haar collega Rachida. Nee, door de telefoon wilde ze liever niet teveel zeggen. Het was een lastige kwestie die ze het liefste wilde bespreken buiten het schoolgebouw.

We spraken af elkaar te treffen bij de receptie van de school. Omdat ik iets te vroeg was, kreeg ik een inkijkje in de omgang tussen leerlingen en docenten. Wat mij meteen opviel, was het amicale contact tussen docenten en leerlingen: leerlingen die bij een koosnaam genoemd werden en een dikke knuffel kregen van hun docent, omdat ze hun toets zo goed gemaakt hadden. Ik merkte dat ik hier mijn bedenkingen bij had.

We gingen op een nabijgelegen locatie met elkaar in gesprek en daar kwam het verhaal los. Hun melding betrof een mannelijke collega die zich opwierp als mentor van nieuwe, vrouwelijke collega's om hen wegwijs te maken. Hierbij nam hij de nieuwe collega's letterlijk bij de hand, de schouder of de billen mee.

Omdat hij een van de oudgediende is, hadden beide docenten (die dit schooljaar met een tijdelijke aanstelling zijn binnengekomen) het eerst nog maar even aangekeken. Maar hij maakte ook allemaal opmerkingen over hoe collega's gekleed gingen: de een zag er 'lekker uit', een ander had 'een goed gevulde blouse' en als je er wat van zei, kreeg je terug: "Je hebt zeker een goede beurt nodig?"

Daar had Rachida wel echt iets van gezegd. Ze waren een dag in Brussel met een klas toen hij die opmerking tegen haar maakte op het terras (waar haar andere collega's ook bij zaten). De collega's konden er eerst wel om lachen, maar nadat Rachida zo boos geworden was, vonden ze het eigenlijk ook niet kunnen.

Rachida gaf aan dat (na haar uitbrander) de aandacht van Martin wel minder was geworden en dat ze geen opmerkingen meer van hem gekregen had. Wat haar betreft was het daarmee wel klaar.

Mieke maakte zich echter meer zorgen. Zij kreeg ook van leerlingen te horen dat zij opmerkingen kregen van Martin: "Die broek staat je goed zeg. Daar heb je een lekkere kont in." Een andere leerling was bij Mieke gekomen dat ze Martin een kus had moeten geven, gewoon in de klas! Mieke vond dat de collega's wel voor zichzelf op konden komen of naar de schoolleiding konden stappen, maar als het waar was wat de leerlingen zeiden, dan moest ze daar toch iets mee, toch?

Ik legde uit dat ze er goed aan deed om meldingen van zowel collega's als leerlingen serieus te nemen. Ik ben als vertrouwenspersoon aanspreekpunt voor docenten en niet voor leerlingen, maar zij als docenten hebben wel de taak dit te melden volgens het protocol Leerlingenzorg dat er is op deze school.

Ik vroeg met welke verwachting ze dit gesprek waren aangegaan. Ze wilden toetsen of het ging om grensoverschrijdend gedrag. Wanneer ik ze vraag wat ze hier zelf van vinden, komen ze tot de conclusie dat dit gedrag eigenlijk niet kan en ook niet wenselijk is. Als docenten hebben ze toch ook een voorbeeldfunctie voor hun leerlingen?

Na dit gesprek volgde er nog een tweede gesprek met beide docenten, waarin we een gesprek met de directie hadden voorbereid. De directie vroeg mij vervolgens of ik dit nader wilde onderzoeken en alle docenten wilde interviewen. Ik heb uitgelegd dat ik dat niet kan, omdat ik al de rol van vertrouwenspersoon vervul. Gelukkig werd dit ook ondersteund door hun eigen protocol Omgangsvormen. Er is uiteindelijk een cultuuronderzoek gedaan door een externe partij. Een van de uitkomsten was dat het hele team getraind gaat worden op omgangsvormen.

Gerda Arends is zelfstandig trainer en vertrouwenspersoon



LVV- helpdeskvrijwilligers aan het woord

Wie zijn de gezichten achter de LVV-helpdesk? Dat zijn Theo de Bruijn, Wim van Es, Maaïke Mentink en Carina Toebes. Zij vertellen wat voor soort vragen ze tegenkomen en wat hen drijft om helpdeskvrijwilliger te zijn.

Door Lisa Petersen



Wim van Es: 'Je moet het leuk vinden om kennis te zoeken en te delen'

"Ik vond dat het weer eens tijd werd om wat voor onze vereniging te doen. Ik heb rond 2007 een blauwe maandag in het bestuur gezeten en heb daar ook bij een helpdesk voor onze leden gewerkt. Ik heb het erg druk met mijn werk als trainer en vertrouwenspersoon en dan is de helpdesk meer passend dan een taak waarvoor je je structureel meerdere dagdelen per week/maand vastlegt.

Mijn functie houdt in dat ik beschikbaar ben om vakinhoudelijke vragen te beantwoorden die vanuit het land aan de LVV worden gesteld. Je beantwoordt enkel die vragen waar je deskundigheid op hebt.

Je moet het leuk vinden om kennis te zoeken en te delen, soms de vraag achter de vraag te zoeken en de beantwoording in goed contact met de vragensteller te verdiepen tot op het punt dat deze tevreden is of dat jij echt niets meer kan toevoegen. Als het nodig is – maar dat speelt weinig – moet je verschil kunnen maken tussen je persoonlijke visie en de LVV-visie.

Ik heb vanaf november 2018 de volgende vragen gehad:

- Zijn de rollen van een studentendecaan en interne VP verenigbaar?
- Hoe stel ik mij als VP op bij een externe audit?
- Moeten wij als interne VP ook beschikbaar zijn voor stagiaires, uitzendkrachten en zzp'ers?
- Zijn er richtlijnen voor betaling van externe VP's? Waar vind je een richtlijn voor een uurtarief? Werken VP's ook op basis van 'no cure no pay'?
- Er bestaat bij ons een angstcultuur: de VP heeft de vorige bestuurder wel benaderd, maar met die signalen is weinig gedaan. De VP is niet bij RvT geweest en wij willen nog een klachtenregeling introduceren. Wat vinden jullie handige interventies?
- Ga je als interne VP mee naar een conflictoplossend gesprek? Zo ja, wat is dan je rol en doe je dat ook als het om een conflict gaat dat niet per se met ongewenst gedrag te maken heeft?
- Is de VP-rol verenigbaar met de OR-rol?
- Kan ik de casus uit mijn praktijk als VP gebruiken in mijn opleiding Verlieskunde en hoe stem ik de twee rollen, VP en verlieskundige, zorgvuldig op elkaar af?
- Wat is de bewaartermijn van de dossiers (gespreksaantekeningen) die een VP kan bewaren in het kader van de AVG?

Of ik er zelf ook wat van leer? Ik heb een uitgebreide 'case base' met VP-kennis. Daar put ik uit en leer ik niets van, maar bij sommige vragen (waar ik de kennis niet paraat heb) zoek ik de kennis op. Dat voeg ik dan toe aan mijn eigen kennisbank en van die voorbeelden leer ik.

Ik heb geen specifieke case waar ik trots op ben. Trots en tevredenheid heb ik wel bij cases in mijn praktijk als vertrouwenspersoon, vaak zelfs, maar bij de helpdeskfunctie blijft het bij tevredenheid."



Maaike Mentink: 'Betrokkenen geven aan echt geholpen te zijn'

"Ik ben bij vrijwilliger bij de helpdesk geworden, om mijn ervaring en kennis ten dienste te stellen aan collega-VP's. Eigenlijk ben ik een soort vraagbaak voor allerlei vragen op het gebied van de vertrouwenspersoon.

Ik krijg vragen op het gebied van klachtbehandeling, rol en positie van de vertrouwenspersoon, wettelijke regelingen, bevoegdheden van vertrouwenspersonen, grenzen van de rol van de vertrouwenspersoon, de relatie met de opdrachtgever en de vertrouwenspersoon in een vrijwilligersorganisatie.

Het mooie is dat het een wederzijds proces is, omdat ik ook leer van de vragen en informatie krijg over wat er speelt in de dagelijkse praktijk. Soms moet ik ook eerst iets uitzoeken voordat ik een persoon op weg kan helpen en dat brengt mij weer nieuwe kennis.

De betrokkenen geven naderhand aan echt geholpen te zijn. Ze kregen nieuwe input of een andere kijk op de kwestie waarmee ze zelf verder aan de slag konden. Een case waar ik trots op ben is bijvoorbeeld de kwestie van een interne vertrouwenspersoon die in een lastige positie terecht was gekomen tussen haar eigen leidinggevende en een melder in. Deze vertrouwenspersoon heb ik geholpen hoe ze haar rol en positie terug kon 'veroveren', zodat zij én haar eigen functie én de rol van de vertrouwenspersoon weer goed kon uitoefenen."



Theo de Bruijn: 'Mijn inzet voor de helpdesk houdt mij scherp en verruimt mijn eigen professionaliteit'

"Een goed functionerende vereniging vraagt om betrokkenheid en inzet van de leden. Anderzijds hebben leden verwachtingen van de vereniging in de ondersteuning en professionalisering van de functie van vertrouwenspersoon. Om die reden ben ik de helpdesk mee gaan bemensen. Persoonlijk stimuleert het je extra om alle inhoudelijke en wettelijke ontwikkelingen in het vak goed te volgen. Mijn inzet voor de helpdesk houdt mij daarnaast scherp en verruimt mijn eigen professionaliteit.

Bij de vereniging komen een grote diversiteit aan vragen binnen die niet direct te beantwoorden zijn door het verengingsbureau. We zijn een vereniging met een kleine betaalde staf en voor een goede beantwoording is inhoudelijke expertise nodig.

De vragen hebben veelal te maken met de positie en rol en taakopvatting van de vertrouwenspersoon zelf. Het gebeurt ook dat organisaties vragen stellen over het 'inrichten' van de functie van vertrouwenspersoon. Voor inhoudelijke casuïstiek verwijzen we naar de intervisiegroep waar de vertrouwenspersoon aan deelneemt.

Een greep uit de vragen:

- Wanneer kan ik een signaal afgeven aan de bestuurder over ongewenst gedrag in een organisatieonderdeel en waar moet ik rekening mee houden?
- Wanneer kan ik geheimhouding doorbreken?
- Welke verplichtingen heeft een sportvereniging inzake voorkomen en signaleren van ongewenst gedrag?
- Mag de werkgever weigeren dat de vertrouwenspersoon aanwezig is bij een gesprek met een medewerker?
- Is een bedrijf verplicht een vertrouwenspersoon aan te stellen?
- Welke kwaliteitseisen gelden er voor een vertrouwenspersoon?
- Is het wenselijk een interne of externe vertrouwenspersoon aan te stellen?

‘Ik ben nu 7 jaar vertrouwenspersoon en miste in het begin echt een vraagbaak’

Zonder uitgebreide ervaring in meerdere organisaties als vertrouwenspersoon ongewenst gedrag en vertrouwenspersoon integriteit kun je onvoldoende gesprekspartner zijn voor de vragenstellers. Het vraagt adviesvaardigheden en uiteraard beschikbaarheid in tijd. Uitgangspunt bij de verenging is dat binnen 48 uur contact is gelegd met de vraagsteller.”



Carina Toebe: ‘Als vertrouwenspersoon ben je best weleens alleen met je gedachten, opvattingen en ideeën’

“Ik ben helpdeskvrijwilliger geworden, omdat ik het een passende manier vind om mijn bijdrage te leveren aan de activiteiten en ontwikkeling van de vereniging. Ik ben nu 7 jaar vertrouwenspersoon en heb in het begin echt een vraagbaak gemist. Afgelopen jaren door opleidingen, intervisie en actief de vereniging te volgen heb ik een netwerk van mensen opgebouwd waar ik met mijn vragen terecht kan, om advies kan vragen en van gedachten

kan wisselen. In het begin heb ik dat echt gemist en zou ik blij zijn geweest met een helpdesk.

Ik ben werkzaam als vertrouwenspersoon in de zorg. De vragen die bij het secretariaat van de LVV binnenkomen op het gebied van vertrouwenspersonen in de zorg worden naar mij doorgestuurd en ik probeer daar zo goed en volledig mogelijk op te antwoorden. Soms kan ik dat snel doen vanuit ervaring en zijn het vragen die ik ook heb gehad en het antwoord heb uitgezocht. Soms moet ik ook op zoek naar de juiste informatie. Dat vind ik leuk want daar leer ik ook weer van. Tot nu toe zijn het voornamelijk praktische vragen zoals iemand die was gevraagd als extern vertrouwenspersoon bij een zorginstelling en zich afvroeg wat hij daar per uur voor kon vragen. Het kunnen ook inhoudelijke vragen zijn. Iemand had bijvoorbeeld binnen haar HR-afdeling een discussie over de rol van de vertrouwenspersoon bij arbeidsconflicten en wilde haar zienswijze aan die van de LVV toetsen. Heel divers dus.

Hoe ik mensen probeer te helpen? Door een duidelijk antwoord te geven. In veel gevallen gaat het naar mijn idee ook over ideeën of informatie willen toetsen. Als vertrouwenspersoon ben je best weleens alleen met je gedachten, opvattingen en ideeën. Dan kan het je verder helpen als je een reactie op je vraag krijgt. Soms bevestigend, soms informatief en soms kan het je de goede richting op helpen. Als ik het antwoord zelf niet weet, raadpleeg ik iemand die er wel verstand van heeft of ik verwijs de vrager door naar de juiste persoon of instantie. Ik heb vooral veel geleerd over wet- en regelgeving. In 2020 gaat de wet Zorg en Dwang van kracht. Daarmee wordt ook de cliëntvertrouwenspersoon in het leven geroepen. Dat is een hele andere functie dan wat wij nu een cliëntvertrouwenspersoon noemen. Van dat soort dingen blijf ik eerlijk gezegd een beetje weg (regeltjes en wetten zijn niet zo mijn ding), maar door vragen hierover heb ik me erin moeten verdiepen. Dat is best interessant.”



Commissie van Toezicht:

Kwaliteitsbewaker van de vertrouwenspersoon

Onderdeel van de LVV is een Commissie van Toezicht. Naast de ondersteuning van vertrouwenspersonen en verdere ontwikkeling van het beroep van vertrouwenspersoon richt de LVV zich namelijk ook op de bewaking van de kwaliteit van de beroepsuitoefening.

Door Margriet Maris

Werknemers van bedrijven die een beroep doen op een bij hen aangesloten interne of externe vertrouwenspersoon kunnen dus het handelen van de vertrouwenspersoon laten toetsen door de Commissie van Toezicht.

De LVV-gecertificeerde vertrouwenspersoon houdt zich aan de LVV-gedragscode, waarin transparantie over de rol van vertrouwenspersoon, onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid als kernwaarden worden beschreven. Uitgangspunt is dat er nimmer handelingen worden verricht tegen de wil van de medewerker, tenzij wettelijke bepalingen anders bepalen of als er sprake is van een conflict van plichten waardoor de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt. Ook treedt de vertrouwenspersoon niet op als bemiddelaar, is deze geen onderzoeker en doet deze niet aan waarheidsvinding.

De Commissie van Toezicht beoordeelt klachten van melders over het professioneel handelen van de vertrouwenspersoon aan deze gedragscode. De Commissie stelt, zodra een klacht ontvankelijk wordt verklaard, een onderzoek in en hoort zowel de vertrouwenspersoon als de klager en mogelijk andere betrokkenen bij de klacht.

De Commissie brengt een gemotiveerd oordeel uit over de (on)gegrondheid van de klacht en adviseert het bestuur van de LVV over de opvolging van de klacht. De Commissie van Toezicht is tevens bevoegd om naar aanleiding van het klachtonderzoek dan wel anderszins aanbevelingen te doen aan het bestuur van de LVV. De Commissie rapporteert jaarlijks aan het bestuur.



Geassocieerd
Partner



LVV & partners

‘Kwaliteitsbewaking wordt zeker niet overal geborgd’

Verschillende organisaties en bedrijven in Nederland willen kunnen aantonen dat vertrouwenspersonen belangrijk zijn voor hun organisatie én dat ze ook werken met LVV-vertrouwenspersonen. Een van de mogelijkheden om dat zichtbaar te maken is door geassocieerd partner van de LVV te worden. Partners Bezemer & Schubad en Fijbes leggen uit waarom zij partner zijn geworden.

Bezemer & Schubad (advies, onderzoek & training)

Waarom zijn jullie geassocieerd partner van de LVV geworden?

“Wij zetten maximaal in op kwaliteitsbevordering en kwaliteitsborging van vertrouwenspersonen. De LVV is daartoe een ‘middel’. Wij laten bijvoorbeeld zowel onze basiscursussen als de bij- en nascholingen voor vertrouwenspersonen accrediteren door de LVV, zodat vertrouwenspersonen zich kunnen laten certificeren. Door het geassocieerd partnerschap met de LVV aan te gaan maken we dit expliciet kenbaar.”

Wat maakt de LVV voor jullie zo’n mooie organisatie?

“We verwerken veel consultatievragen van onze klanten. Daarbij zitten ook vragen over kwaliteitsbewaking. Die is zeker niet overal geborgd. Er zijn bijvoorbeeld vertrouwenspersonen aangesteld die, vanwege de vertrouwelijkheid binnen hun organisatie, geen rekening en verantwoording afleggen over wat ze doen en laten. Door middel van de kwaliteitseisen die door de LVV aan gecertificeerde vertrouwenspersonen worden gesteld – cursussen volgen en intervisie hebben – is er tenminste enige controle op hun kwaliteit.”

Waarom zijn vertrouwenspersonen belangrijk voor bedrijven/organisaties?

“Vroeger hadden medewerkers die lastig gevallen werden en hier niet zelf uit konden komen of niet terecht konden bij hun leidinggevenden drie alternatieven tot hun beschikking: het allemaal verdragen, zich ziek melden of ontslag nemen. Talenten stroomden daardoor uit, de expertise verdween, het kostte organisaties geld, het frustreerde medewerkers en kostte hun hun welzijn en/of gezondheid en het was uiteraard ook helemaal niet goed voor het imago van een bedrijf. Door vertrouwenspersonen aan te stellen kunnen bedrijven medewerkers die worden lastig gevallen en zelf geen oplossing zien helpen om alsnog oplossingen te genereren. Inmiddels zijn de taken van vertrouwenspersonen verder ontwikkeld en gaat het signaleren van mogelijke problemen met pesten, discriminatie en seksuele intimidatie binnen bedrijven belangrijk, evenals de adviesrol van vertrouwenspersonen ten aanzien van beleid en/of maatregelen tegen dit ongewenste gedrag steeds beter.”

BEZEMER & SCHUBAD
Advies Onderzoek Training



Fijbes (consultancy & training)

Waarom zijn jullie geassocieerd partner van de LVV geworden?

“Om onze betrokkenheid bij de vereniging te bekrachtigen. Wij vinden het belangrijk om ermee te laten zien wat de waarde is van professioneel en goed georganiseerd vertrouwenswerk. Daarnaast geeft een partnerschap ook aan dat de LVV het vertrouwen heeft en zich aan ons wil verbinden.”

Wat maakt de LVV voor jullie zo'n mooie organisatie?

“Vooral de warmte en betrokkenheid die we op bijeenkomsten en congressen merken. Het komt niet vaak voor niet vaak voor dat we zoveel mensen bij elkaar zien die zich die zich sterk maken voor het ondersteunen en opvangen van mensen die het moeilijk hebben en om hulp vragen.”

Waarom zijn vertrouwenspersonen belangrijk voor bedrijven/organisaties?

“Vertrouwenspersonen zien wij voor (middel)grote organisaties zelfs als onmisbaar! De relatie tussen medewerker en leidinggevende is een afhankelijkheidsrelatie en daarmee de belangrijkste die mensen hebben. Als daarin iets misgaat, wantrouwen de kop opsteekt of zelfs grenzen worden overschreden sta

je als medewerker wankel. Gelukkig is er de vertrouwenspersoon die je kan adviseren en begeleiden om de situatie te veranderen. Een veilige haven. Vergeet ook de VP integriteit niet! Die zorgt ervoor dat niet alleen medewerkers en collega's beschermd worden, maar heeft ook maatschappelijk nut. Door de begeleiding van een VP worden zaken wél geagendeerd die normaal gesproken bedekt blijven. Daarmee wordt werken eerlijker en veiliger. Ook burgers en consumenten hebben daar profijt van!”

Wat zouden jullie andere organisaties willen meegeven die nog twijfelen of ze partner willen worden?

“Als je twijfelt, ga het gesprek aan met de LVV en laat je adviseren. De beste beslissingen maak je in contact en nabijheid met de ander.”
Daarin worden de vele do's en don'ts voelbaar.



FIJBES
CONSULTANCY
& TRAINING

Rechten en plichten van geassocieerd partners

- Je hebt het recht om het logo 'Geassocieerd Partner LVV' te gebruiken op uitingen van je organisatie die zich hiervoor lenen;
- Je hebt het recht om, tegen ledentarief, congressen en bijeenkomsten bij te wonen en gebruik te maken van andere LVV-ledenvoordelen (met een maximum van 5 personen);
- Je organisatie is verplicht met LVV-gecertificeerde vertrouwenspersonen te werken.

Tarieven 2019

€ 130,-*) Voor opleidingsbureaus die een LVV-accreditatie hebben ontvangen voor 1 of meer opleidingen.
€ 650,- *) Voor overige organisaties.

*) tarieven zijn exclusief 21% BTW.

‘Wij vinden het belangrijk om te laten zien wat de waarde is van professioneel en goed georganiseerd vertrouwenswerk’

Juridische werkgroep LVV uitgegroeid tot kennisbank

Door Esther Lammers



Het is alweer vijf jaar geleden dat Leo ten Brink, toenmalig voorzitter van de LVV en thans erelid, de juridische werkgroep van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen in het leven heeft geroepen. Simpel geformuleerd luidde de opdracht toen: ondersteun het bestuur in het onder de loep nemen en (waar nodig) bijschaven van de documenten en regelingen die de vereniging bij haar oprichting in 1999 heeft opgesteld. De functie van vertrouwenspersoon is intussen verder geprofessionaliseerd en het beroep van vertrouwenspersoon is stevig(er) op de kaart gezet door de vereniging.

Erkende en goed opgeleide vertrouwenspersonen, ondersteund door een professionele beroepsvereniging, zijn mede door veranderde wet- en regelgeving noodzakelijk geworden. Het bij de tijd brengen van de bestaande regelingen alleen was onvoldoende. Er

was meer nodig voor de verdere professionalisering van de vereniging.

Door de werkgroep is, mede dankzij de inzet van de leden Berna Wisman en Esther Lammers, veel werk verzet, want het bleef niet bij het reviseren van de statuten en het huishoudelijk reglement alleen.

Verantwoordelijkheden

Sinds de nieuwe Arbeidsomstandighedenwet op 1 november 1999 van kracht is gegaan legt de overheid steeds meer verantwoordelijkheden neer bij bedrijven en werknemers als het gaat om de veiligheid en gezondheid van de medewerkers op de werkvloer. Ook in dat proces vervullen de vertrouwenspersonen, naast de HR-functionarissen en preventiewerkers, een belangrijke rol. Met de komst van de Wet Huis voor Klokkeluiders in 2016 is ook



**V.l.n.r. Leo ten Brink,
Margriet Maris,
Esther Lammers,
Berna Wisman**

integriteit tot het werktein van de vertrouwenspersoon gaan behoren. Kortom, om de belangen van de LVV-leden écht te behartigen, was en is meer nodig dan het, met enige regelmaat, aanpassen van statuten en reglementen.

Samen met de werkgroep Functieprofielen/beroepsprofielen heeft de juridische werkgroep zich beziggehouden met het opstellen van beroepsprofielen voor de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (VPOO), de vertrouwenspersoon integriteit (VPI) en voor de combinatiefunctie VPOO/I.

Daarnaast werd een gedragscode (mét het protocol voor het doorbreken daarvan) opgesteld en werden de organen Commissie van Toezicht en de Commissie van Beroep in het leven geroepen. De Commissie van Toezicht behandelt de klachten over het inhoudelijk functioneren van de aangesloten vertrouwenspersoon. Bij de Commissie van Beroep kunnen de (aspirant) leden in beroep gaan tegen een beslissing van het bestuur over schorsing of ontzetting uit het lidmaatschap. De wijze waarop een klager zich tot deze organen kan wenden en de procedure van behandeling van de klachten werden vastgelegd in het Reglement Klachtbehandeling door de Commissie van Toezicht en het Reglement College van Beroep (met bijbehorende toelichting). Tot slot werd ook voor alle organen van de vereniging (het bestuur, de Commissie van Toezicht en het College van Beroep) een gedragscode opgesteld.

In- en extern

Omdat de LVV een beroepsvereniging is voor zowel interne als externe vertrouwenspersonen is voor de werkgever van de interne vertrouwenspersoon een LVV-statuut ontwikkeld. Door ondertekening van dit statuut draagt de werkgever van de interne vertrouwenspersoon de beoordeling van een eventuele klacht van de persoon die de hulp van de vertrouwenspersoon heeft ingeroepen over de interne vertrouwenspersoon over aan de onafhankelijke klachtencommissie van de LVV: de Commissie van Toezicht.

De externe vertrouwenspersoon, die zelfstandig het beroep uitoefent, kan gebruik maken van de door

de juridische werkgroep gemaakte modelovereenkomst van opdracht voor bepaalde- en onbepaalde tijd. Beide overeenkomsten (versies 1 juni 2017) zijn goedgekeurd door de Belastingdienst. Deze overeenkomsten en alle eerder genoemde documenten zijn via de site van de LVV te downloaden.

Verder adviseert de juridische werkgroep, gevraagd en ongevraagd, het bestuur van de LVV met betrekking tot uiteenlopende onderwerpen, zoals recent het geassocieerd partnerschap.

Dat de werkgroep haar bestaansrecht meer dan bewezen heeft, mag inmiddels duidelijk zijn. Als het gaat om juridische onderwerpen of kwesties die de vertrouwenspersoon en de beroepsvereniging raken, is ze inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige kennisbank.

Deelnemen?

In een veranderende samenleving moet steeds geanticipeerd worden op de nieuwe regelgeving en moeten bestaande regelingen tijdig worden 'onderhouden'. Gelet op de speerpunten van de LVV (erkenning van het beroep van vertrouwenspersoon door de overheid, verdere professionalisering, verhoging van kwaliteitseisen, de invoering van een certificaat voor de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en integriteit) hoeft de juridische werkgroep de komende paar jaar dan ook niet stil te zitten.

Op dit moment bestaat de werkgroep uit Leo ten Brink, Berna Wisman, Esther Lammers en sinds kort Margriet Maris, huidig voorzitter van de LVV. Leden die zowel jurist als vertrouwenspersoon zijn en hun steentje aan het werk van de juridische werkgroep willen bijdragen zijn altijd welkom. Deelname aan de werkgroep brengt uiteraard met zich mee dat je actief meedenkt en ook tijd vrijmaakt voor de werkzaamheden en vergaderingen die ermee gepaard gaan. Meer informatie over deelname vind je op de website van de LVV onder de button 'Werkgroepen'.



Werkgroep Externe vertrouwenspersonen

V.l.n.r. Peter Clark
(voorzitter),
Ada Hendriks,
Nicole Pikkemaat,
Ingrid van Wezel

Door Peter Clark

Doel/nut van de werkgroep

We behartigen de belangen van de externe vertrouwenspersonen. We stellen de onderwerpen aan de orde die van belang zijn voor de externe vertrouwenspersonen in de breedste zin van het woord. We vinden het belangrijk dat het vak van vertrouwenspersonen naar een kwalitatief hoger niveau getrokken kan worden. Dit doen we door het bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren over zaken die van belang zijn voor de externe vertrouwenspersonen.

Activiteiten afgelopen periode

In de startfase heeft de werkgroep een definitie voor de externe vertrouwenspersoon vastgesteld. Deze definitie is vastgesteld in de ALV van 18 mei 2017 en luidt:

'Een externe vertrouwenspersoon heeft één of meerdere overeenkomsten tot opdracht door of namens één of meerdere opdrachtgevers waarmee geen gezags- of rechtsverhouding bestaat. Uitgangspunt voor de werkzaamheden zijn de functieprofielen die de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) hanteert voor vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (VPOO) en vertrouwenspersoon integriteit (VPI). De externe vertrouwenspersoon is:

1. Werkzaam als zelfstandig vertrouwenspersoon
2. Heeft een dienstverband bij een organisatie die externe vertrouwenspersonen levert of uitruilt.'

Deze definitie is mede gebaseerd op een enquête die de werkgroep via het bestuur heeft laten

uitzetten. In die enquête is een conceptdefinitie aan leden voorgelegd en ook navraag gedaan naar de behoeften van leden. De uitkomsten van de enquête heeft de werkgroep gebruikt om de definitie te 'finetunen'. Daarnaast is verkend wat de vereniging nog meer kan betekenen voor de externe vertrouwenspersonen.

Daarna hebben we onder meer:

- Meegedacht over de website van de LVV en hoe externe vertrouwenspersonen in beeld (kunnen) komen.
- Het beroeps- en functieprofiel van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (VPOO) opgezet, wat daarna is vastgesteld tijdens ALV.
- Beoordeeld/meegedacht over het beroepsprofiel van de vertrouwenspersoon integriteit (VPI).
- Meegedacht over de combifunctie van VPOO en VPI.
- Een AVG-document opgesteld dat vertrouwenspersonen kunnen aanleveren/voorleggen aan opdrachtgevers en hierover afspraken kunnen maken.
- De voor- en nadelen op een rij gezet omtrent het verbreden van de taken en context van het werk als vertrouwenspersonen.
- Ideeën aangereikt voor nascholingsaanbod, nieuwe intervisieregels en certificeringseisen.

De laatste twee onderdelen hebben nog steeds onze aandacht. Voor wat betreft de verbreding van de rol van de vertrouwenspersonen vinden we het belangrijk om de inhoudelijk discussie goed



te voeren binnen het bestuur en met de leden. Verbreding van de rol van de vertrouwenspersoon brengt voordelen met zich mee, maar ook nadelen.

Aandachtspunt hierbij is dat de Arbowet mogelijkheden biedt voor de wettelijke verankering van de functie VP. Bij verbreding van de rol kan hierover verwarring ontstaan. Ook bij verbreding van de rol blijft afbakening belangrijk. Denk daarbij zeker ook aan aspecten als: regie blijft in handen van de melder, het gaat om het geven van bijstand aan de melder en de bescherming van de melder. Verder blijft het ook maatwerk wat je afspreekt met je/het bedrijf.

Voor wat betreft de nascholing/certificering is onze wens is om de nascholing voor de hercertificering aantrekkelijker te maken. Deels is dit nu gedaan door de intervisie te verruimen in uren en het aanbod trainingen te verruimen. Verder menen wij dat het aanbod voor nascholingscursussen uitgebreid moet worden. Laat bij de nascholing ook cursussen toe die relevant zijn voor het vertrouwenspersoonwerk en verzorgd worden door andere opleidingsinstituten.

Laat de vertrouwenspersoon dan motiveren waarom dit relevant is voor de beroepspraktijk. Zij kunnen dit dan voorleggen aan een commissie van deskundigen (persoonscertificering). Er moeten dan eindtermen/criteria geformuleerd worden, zodat de trainingen die voorgelegd worden door de commissie beoordeeld kunnen worden. Naast trainingen kan dan ook het aantal uren ervaring/vlieguren meegenomen worden voor certificering. Bij certificeringseisen van andere beroepen wordt dit wel meegeteld. We vinden het vreemd dat ervaring nu niet meegenomen wordt in de hercertificering.

Door ons bezig te houden met bovenstaande punten willen wij een positieve bijdrage leveren aan de vereniging en de aangesloten leden die extern vertrouwenspersoon zijn.

Advertentie

WIE IS *Merlijn*

OPLEIDER: biedt een breed en divers palet aan (geaccrediteerde) opleidingen voor onder andere Vertrouwenspersoon, Mediator, Conflictcoach, OR lid, met trainers die uit de praktijk komen

PARTNER: heeft meer dan 150 zelfstandige professionals als Partner, die ingezet kunnen worden als bijvoorbeeld Externe Vertrouwenspersoon, Klachtenfunctionaris, Mediator, Conflictcoach.

ADVISEUR: ondermeer op het gebied van Conflict, Ongewenste Omgangsvormen, Integriteit en Medezeggenschap

CONFLICT SPECIALIST: kent 24 oplossingsmogelijkheden voor conflicten

INNOVATOR: één van de grondleggers van Mediation in Nederland en nog steeds actief met het ontwikkelen van nieuwe conflictoplossingsmethoden

Graag vertellen we meer over Merlijn, de opleidingsmogelijkheden (ook in het engels) of de mogelijkheid om als bijvoorbeeld Extern Vertrouwenspersoon partner te worden.

Mail of bel ons!

www.merlijngroep.nl

info@merlijngroep.nl

073 5323582



Laat uw
organisatie
excelleren!



MOS bv

verenigingsmanagement,
secretariaat, financiële
administratie,
communicatie en advies



www.mos-net.nl

MOS select bv

werving en selectie,
detachering,
uitzenden



www.mosselect.nl

MOS events bv

evenementen,
congressen, workshops



www.mosevents.nl

Postbus 1058 - 3860 BB Nijkerk - Tel: 033 - 247 34 00
E: mos@mos-net.nl - W: www.mos-net.nl

ZOEK JE EEN

Vertrouwenspersoon
Ongewenste Omgangsvormen
& Integriteit of een
Externe Klachtencommissie

PASME

Adviseur Medezeggenschap
Vertrouwenspersoon,
Klachtenfunctionaris

PETER CLARK

Oudeschans 68d
1011 LD Amsterdam
06-22415205
info@pasmе.info
www.pasmе.info



**DE NIEUWE
FABRIEK**
MENS EN ORGANISATIE

Beroeps- aansprakelijkheids- verzekering voor de zelfstandige vertrouwenspersoon

“Ik probeer zo goed mogelijk mijn bedrijfsvoering te verzorgen. Dat betekent dat ik ook naar de mogelijke risico's kijk. Het hoofdstuk verzekeringen hoort daar ook bij, met name beroepsaansprakelijkheidsverzekering.”



Voor wie bestemd?

De beroepsaansprakelijkheidsverzekering is bestemd voor de zelfstandige vertrouwenspersoon. Bij een vermeende fout in uw de uitoefening van uw werk of advies, kan uw opdrachtgever financiële schade lijden. Deze schade kan in de papieren lopen, niet alleen door de vergoeding van de schade zelf maar ook door de kosten van juridische bijstand of advocaatkosten.

Nevenactiviteiten

De zelfstandige vertrouwenspersoon verricht vaak bredere werkzaamheden op het vlak van mens & organisatie. De vertrouwenspersoon combineert zijn / haar werk o.a. met de werkzaamheden van :

- Coaching of training,
- HR professional
- Mediator
- Arbeidsdeskundige of casemanager
- Andere werkzaamheden.

Deze activiteiten kunt u op verzoek op dezelfde beroepsaansprakelijkheidsverzekering verzekeren, vaak zonder meerpremie. Vraag naar de mogelijkheden.

Combinatie

De verzekering voor de arbeidsdeskundige is een combinatie van beroepsaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid (BAV en AVB).



Bereken zelf vrijblijvend uw premie op www.cover-lvv.nl

De beroepsaansprakelijkheidsverzekering BAV

Biedt dekking in het geval een opdrachtgever meent financiële schade te hebben geleden door een fout in uw advies tijdens de uitvoering van uw opdracht.

De bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering AVB

Dekt aanspraken die tegen u worden ingesteld in verband met zaak- en/of letselschade, inclusief daaruit voortvloeiende gevolgschade.



Landelijk Instituut
Vertrouwenspersonen

(v/h Centrum voor Professionele Begeleiders)

Laat mensen floreren

Vol trots presenteren wij
onze nieuwe naam

Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen



Vier dit met ons mee!

10% korting op bij- en nascholingen
met de code **#LIVP/KLEM***



opleidingen | bijscholingen | intervisie | (incompany) trainingen | advies & ondersteuning
PSAcheck | onafhankelijke klachtencommissie | Landelijk Netwerk Vertrouwenspersonen

www.livp.nl

* deze actie is geldig t/m 31-12-2019 en niet te combineren met andere acties c.q. module integriteit

