



COMPLIANCE
INSIGHTS ACADEMY

Ons aanbod Bij- en Nascholing

Advies.
Training.
Versterking.
Communicatie.

Organisaties van binnenuit versterken



Bij- en Nascholing **Verdieping Gesprekstechnieken**

Deze cursus is speciaal ontworpen om vertrouwenspersonen te ondersteunen bij en extra handvatten te geven voor het voeren van gesprekken met melders. Als vertrouwenspersoon is het essentieel om vertrouwen op te bouwen, te luisteren, te ondersteunen en mogelijk door te verwijzen. Gesprekstechnieken spelen een cruciale rol bij het succesvol vervullen van deze rol.

Vanuit jouw innerlijke houding geef je de verhouding met degene die zich bij jou meldt vorm. Je leert hoe je dit zo kunt doen, dat er een veilige en vertrouwelijke omgeving ontstaat, waarin de melder zich gehoord en gesteund voelt. Daarnaast worden tips en tricks gedeeld om gesprekstechnieken effectief toe te passen. Je ervaart hoe je de communicatie verbetert, empathie toont en de juiste vragen stelt om tot de kern van het probleem te komen.

Tijdens de cursus leer je aan de hand van het model van de Zes Houdingen van Karen Walthuis (zij is ook de trainer) te reflecteren op je eigen houding en het effect ervan op je gesprekspartner en op het contact met elkaar. Je ervaart hoe je door te schakelen tussen verschillende houdingen de melder beter van dienst kunt zijn. Je zult merken dat gesprekken, zelfs die met moeilijke boodschappen of delicate onderwerpen, soepeler verlopen.

Er wordt ook aandacht besteed aan het bewustworden van wat er in jouzelf speelt, wat er eventueel getriggerd wordt en hoe dat invloed kan hebben op het contact met de melder. Je krijgt handvatten voor zelfzorg en zelfreflectie. Dit is voor een vertrouwenspersoon heel erg belangrijk, juist omdat je te maken krijgt met soms heftige emoties en pijnlijke casuïstiek. Zeker als je in dezelfde organisatie werkt, kan het behoorlijk binnenkomen en ook jouw gevoel van veiligheid aantasten. Het is een hele uitdaging om dan jouw eigen hoofd en lijf helder en ontspannen te houden.

Je leert hoe je een oprechte, empathische en functionele verbinding tot stand brengt en hoe je op natuurlijke wijze schakelt tussen sturing geven aan het gesprek en de ruimte laten aan de melder.

Als vertrouwenspersoon ben je bekend met het omgaan met meldingen en mogelijke klachten. Het beheersen van verschillende gespreksvaardigheden is daarop een onmisbare aanvulling. Deze training in verdiepende gesprekstechnieken en de Zes Houdingen, biedt praktische handvatten voor goede gesprekken die energie opleveren in plaats van kosten. Je krijgt doorvoeld inzicht in het relationele aspect van jouw rol als vertrouwenspersoon, wat jouw mogelijke valkuilen zijn en hoe je daarmee adequaat om kunt gaan.

Echt luisteren is een kunst op zich. In deze cursus leer je jouw luistervaardigheden te verdiepen om optimaal resultaat te behalen uit opvang- en vervolggesprekken. Oordeelvrij luisteren, met openheid en interesse in de belevingswereld van de melder, is de basis van het contact met de melder. In combinatie met het bespreken van kaders en verwachtingen, creëer je een veilige relatie met elkaar, die steunend is voor de melder.



Bij- en Nascholing

Verdieping formele & informele wegen

Overzicht van informele & formele oplossingsmogelijkheden

In dit onderdeel wordt een overzicht gegeven van de verschillende informele wegen & formele procedures die beschikbaar zijn voor het behandelen van klachten en conflicten op de werkvloer.

Formele oplossingsmogelijkheden

De verscheidene formele procedures worden toegelicht en uitgediept. De voor- en nadelen en consequenties van de opties worden besproken. De deelnemers leren over de rol van de vertrouwenspersoon in het formele proces en de relevante wet- en regelgeving.

Informele oplossingsmogelijkheden en communicatievaardigheden

Dit onderdeel behandelt de waarde en effectiviteit van informele oplossingsmogelijkheden. De deelnemers leren over verschillende communicatiestijlen, conflicthanteringstechnieken en bemiddelingsvaardigheden die kunnen worden toegepast om constructieve dialogen te bevorderen en conflicten op informele wijze op te lossen.

Objectieve informatieverstrekking

De focus ligt op het verstrekken van objectieve informatie over formele en informele oplossingsmogelijkheden. Deelnemers leren hoe ze deze informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier kunnen overbrengen, zonder hun persoonlijke mening of voorkeur te laten doorschemeren. Er wordt besproken hoe ze werknemers kunnen helpen de voor- en nadelen van elke optie te begrijpen.

Begeleiding & ondersteuning

Deelnemers leren hoe ze werknemers kunnen begeleiden en ondersteunen bij het nemen van beslissingen over oplossingsmogelijkheden. Ze ontdekken technieken om werknemers aan te moedigen hun eigen keuzes te maken en om te gaan met mogelijke zorgen of twijfels. Er wordt ook aandacht besteed aan het respecteren van de vertrouwelijkheid en ethische aspecten van de communicatie.

Oefeningen en casestudies

Deelnemers krijgen de gelegenheid om hun opgedane kennis en vaardigheden toe te passen in praktische oefeningen en casestudies. Ze zullen situaties simuleren waarin ze formele en informele oplossingsmogelijkheden moeten overwegen en werknemers moeten informeren en begeleiden.



Bij- en Nascholing

De vertrouwenspersoon & (bijstand bij) de klachtencommissie

Waarvoor de klachtencommissie kan worden benaderd

- Behandelen van verschillende situaties waarvoor een klachtencommissie kan worden benaderd
- Bespreken van de meest gebruikelijke klachtenregelingen

De klachtenprocedure

- Hoe gaat de procedure precies in zijn werk, uit welke fasen bestaat deze

Klachtonderzoek

Bewijsrecht

- In hoeverre moet een melder zelf bewijs aandragen? Wat wordt er precies verwacht?

Betrokkenen en hun rollen bij de klachtprocedure en het klachtonderzoek

Rechten, plichten en positie van de betrokkenen: klager, aangeklaagde / beklagde en getuigen

- Heeft een klager recht op inzage in alle stukken die de klachtencommissie heeft vergaard?
- Moet klager toestemmen als (de advocaat van) beklagde eist aanwezig te zijn bij het hoorgesprek met de klachtencommissie?
- Mag de vertrouwenspersoon klager letterlijk terzijde staan en de hoorzittingen bijwonen? En wat als de klachtencommissie dat weigert?

Bijstand aan een klager door de VP

- Hoe vang je een klager emotioneel op die wordt geconfronteerd met negatieve uitlatingen van collega's?
- Hoe kan de vertrouwenspersoon het beste omgaan met de angst van klager voor repercussies van de zijde van beklagde of wellicht van de leiding?

Dilemma's

- Wat te doen als klager een formele klacht wil indienen, maar u daar in uw rol als vertrouwenspersoon niet achter staat?
- Zijn er situaties denkbaar dat de vertrouwenspersoon klager adviseert de klacht in te trekken? En kan dat zomaar?

Beraadslaging en uitspraak

- Hoe komt de klachtencommissie tot een uitspraak?

Formele en informele oplossingen

- Welke mogelijke uitkomsten zijn er als de klachtencommissie uitspraak doet?

De uitkomst van de klachtencommissie en hoe nu verder

- Welke nazorg kan een vertrouwenspersoon klager bieden?



Bij- en Nascholing

Vertrouwenspersonen en de klokkenluidersregeling

Meldingen die de vertrouwenspersoon bereiken zijn niet altijd beperkt tot ongewenste omgangsvormen. Deze kunnen ook gaan over misstanden, ook wel klokkenluidersmeldingen genoemd. Het is voor vertrouwenspersonen van groot belang om een onderscheid te kunnen maken tussen deze verschillende typen meldingen.

Tegen de achtergrond van meldingen over integriteit speelt een recent in werking getreden wet, de Wet bescherming klokkenluiders. De werkgevers waar deze nieuwe wet op van toepassing is moeten onder andere een onafhankelijke functionaris (meldkanaal) aanstellen waar misstanden bij gemeld kunnen worden.

Voordat hier een daadwerkelijke melding gedaan wordt kan de VPI of VPO geraadpleegd worden. Deze is er dan om van gedachten te wisselen over het wel / niet melden, de procedures die intern dan wel extern gevolgd kunnen worden en over de beschermingsmaatregelen waar een beroep op kan worden gedaan.

Melders van misstanden mogen bijvoorbeeld direct extern met hun informatie, bijvoorbeeld naar het Huis voor Klokkenluiders. Voor goede begeleiding dient de vertrouwenspersoon te weten naar welke externe kanalen een melder kan gaan en wat de voor- en nadelen zijn van eerst extern melden versus eerst intern de situatie aankaarten.

Daarnaast dienen zowel VPO's als VPI's op de hoogte te zijn van de bescherming die wordt geboden door de nieuwe wet en hoe melders hierover te adviseren. Deze onderwerpen staan centraal tijdens deze cursus. De docent zal hierover theorie behandelen en gaan deelnemers aan de cursus oefenen met verschillende casussen. Hiermee leren zij onderscheid te maken tussen meldingen over ongewenste omgangsvormen en klokkenluidersmeldingen. Ook wordt geoefend met het adviseren van melders.

Tijdens deze cursus wordt ook ingegaan op de verplichtingen die door de nieuwe regelgeving in het leven zijn geroepen voor organisaties en welke praktische uitdagingen dit met zich brengt. Concreet voor de vertrouwenspersoon wordt besproken wat de regelgeving betekent voor de taken als vertrouwenspersoon, hoe melders van misstanden correct begeleid kunnen worden en welke verantwoordelijkheden de vertrouwenspersoon zelf heeft na een gemelde misstand.



Bij- en Nascholing

Jaarverslag van de vertrouwenspersoon

Achtergrond

Wat is het doel van een jaarverslag, wat is de visie op en de verwachtingen van een jaarverslag?

Elementen van het jaarverslag

Wat neem je precies op in een jaarverslag? Bijv. een overzicht van het aantal meldingen en klachten in het afgelopen jaar en het soort meldingen en klachten, soorten oplossingen, preventie activiteiten, ongevraagd gegeven adviezen.

Registratie van meldingen

Hoe houd je je registratie het efficiëntste bij, zodat het jaarverslag gemakkelijker is op te stellen?

Vertrouwelijkheid

Hoe balanceer je vertrouwelijkheid ten opzichte van de informatie die je opneemt in het jaarverslag?

Analyse van de meldingen en klachten

Hoe analyseer je de meldingen en klachten en verwoord je dat in het jaarverslag.

Conclusies en aanbevelingen

Hoe kan je goed conclusies formuleren op basis van de gebeurtenissen van het afgelopen jaar en wat voor aanbevelingen zou je kunnen doen op basis hiervan.

Voorbeelden van jaarverslagen

Tijdens dit onderdeel van de cursus bekijken we enkele voorbeelden van jaarverslagen van vertrouwenspersonen.

Schrijven van het jaarverslag

De leesbaarheid van een jaarverslag wordt niet alleen door de inhoud bepaald, maar ook door de vorm. Daar gaat dit onderdeel van de cursus op in. We geven praktische tips o.a. voor woordgebruik, het aanbrengen van een duidelijke structuur, gebruik van illustraties, grafieken of andere grafische representaties van cijfers.

Presenteren van het jaarverslag

Tijdens dit onderdeel van de cursus worden tips en tricks gegeven over het presenteren van jouw bevindingen op zo'n manier dat ze het beste overkomen en conclusies en aanbevelingen ter harte worden genomen.





Bij- en Nascholing

Strafrecht voor vertrouwenspersonen

Tijdens deze cursus worden onderwerpen uit het strafrecht behandeld die belangrijk zijn in het uitoefenen van het werk van vertrouwenspersoon.

Strafbaar of niet strafbaar?

Tijdens dit onderdeel wordt besproken waar de grens ligt tussen wel en niet strafbaar handelen. Zo is seksuele intimidatie in principe niet strafbaar, maar wanneer wordt een grens overgegaan zodat dat wel het geval is? Wanneer geldt voor de VP een aangifteplicht?

Aangifte doen

Hoe gaat het doen van aangifte precies in zijn werk? Waar en wanneer doe je dat? Kan de VP voor iemand anders aangifte doen? Wat zijn voor-, maar ook nadelen? Welke rol kan de VP hierin spelen? Wat zijn de gevolgen? Op deze en meer vragen wordt antwoord gegeven tijdens dit onderdeel van de cursus.

Strafrechtelijk onderzoek

Wat gebeurt er nadat er een aangifte is gedaan? Tijdens dit onderdeel komen de verschillende fasen van een strafrechtelijk onderzoek aan bod, van aangifte of melding tot en met een (eventueel) rechterlijk vonnis.

Actoren

Wie spelen er een rol binnen de strafrechtspleging? We bespreken onder andere: verdachte, aangever / slachtoffer, advocaat, opsporingsambtenaren, Openbaar Ministerie en rechterlijke macht.

Slachtofferrechten

Tijdens dit onderdeel van de cursus wordt ingegaan op de rechten die een aangever heeft, bijvoorbeeld om op de hoogte te worden gehouden van het strafrechtelijk onderzoek, maar ook de mogelijkheid tot het verhalen van geleden schade.

De rol van de VP

Tijdens dit laatste onderdeel wordt alles wat ervoor is samengebracht, doordat aan bod komt welke rol de VP kan spelen als het om strafrecht gaat. Besproken wordt waar een VP rekening mee moet houden wanneer wordt geadviseerd over het wel of niet doen van aangifte en welke rol de VP vanaf dat moment kan spelen.



Bij- en Nascholing

Narcistische en andere toxische relationele dynamieken voor vertrouwenspersonen

Als vertrouwenspersoon krijg je te maken met situaties waarin er in de verhouding tussen mensen iets niet goed gaat. In jouw rol draag jij bij aan het creëren van een psychologisch en sociaal veilige werkomgeving voor iedereen. Maar wanneer is die omgeving voor wie nou niet meer veilig? Soms is het evident wat er aan de hand is. Soms is het een eenmalige incident. Soms gaat het om onhandig gedrag. Soms een nare ingesleten patronen in de organisatiecultuur. Soms is er echter sprake van sluipende toxische dynamieken. Van vrijwel onzichtbaar manipulatief gedrag. Van kleine incidenten, die an sich niet zo erg lijken, maar die toch hun ondermijnende werk doen en medewerkers ziek of onzeker maken.

Als vertrouwenspersoon kun je zelf zomaar onderdeel zijn of worden van een dergelijke toxische dynamiek, waarin het maar de vraag is wie nou wiens grenzen aan het overschrijden is. Voor je het weet ben je zelf onderdeel van een manipulatief spel, waar je moeilijk je vinger achter krijgt. Het kan zelfs zover gaan, dat je gaat twifelen aan jezelf en aan jouw waarneming van de werkelijkheid. Hoe houd je jezelf dan helder en staande?

Door kennis te vergaren over narcistische en andere toxische relationele dynamieken, krijg je eerder zicht op wat er gaande is. Voor dit soort dynamieken geldt dat je het pas ziet als je het doorhebt. Hiervoor is het behulpzaam om enige kennis te vergaren over de kenmerken van verschillende persoonlijkheden en persoonlijkheidsstoornissen. Om ons een beetje te verdiepen in het binnenleven van mensen die misschien heel anders zijn dan jij. Het is immers best lastig om je voor te stellen dat iemand geen enkele empathie voelt voor een ander als jij zelf een heel compassievol mens bent. Of dat iemand emotioneel in jouw gezicht kan liegen, terwijl je zelf gouddeerlijk bent en je al rood wordt of gaat lachen bij het geringste leugentje om bestwil.

Ja, deze trainingsdag gaat je mogelijk pijnlijke inzichten opleveren en na afloop kan je mensbeeld mogelijk ietsje veranderd zijn. Maar, het levert je ook veel op en het is voor het goede doel:



Intervisiebijeenkomsten

Fysiek of digitaal

Of je nu recent bent gestart als vertrouwenspersoon of al langer dit werk doet, het is altijd fijn om met anderen te kunnen sparren over situaties die je voorbij hebt zien komen en te reflecteren op je eigen handelen.

Tijdens intervisie, met collegae vertrouwenspersonen, ga je vraagstukken in een vertrouwde omgeving uitdiepen. Op deze manier kunnen vertrouwenspersonen van elkaar leren en zich verder professionaliseren. Intervisie vergroot je kennis, inzichten en mogelijkheden in je werk als vertrouwenspersoon.

Ondersteuning tijdens de bijeenkomsten vindt plaats door ervaren vertrouwenspersonen.

Voor wie

Voor vertrouwenspersonen die hun zelfinzicht willen vergroten, willen leren van anderen en zich willen professionaliseren.

De intervisiebijeenkomsten zijn bedoeld voor vertrouwenspersonen die een geaccrediteerde Opleiding Vertrouwenspersoon hebben afgerond en/of actief zijn als vertrouwenspersoon.

Voordelen

- Professionele begeleiding
- Kom in contact met vakgenoten
- Bewijs van deelname
- Telt mee voor hercertificering LVV
- Aangeklede borrel na afloop

Waar en wanneer

De intervisiebijeenkomsten vinden plaats op onze cursuslocatie in Den Haag, op verschillende momenten in het jaar.

Daarnaast bieden we de bijeenkomsten ook digitaal aan (op andere momenten).



Over ons Missie

Compliance Insights Academy helpt organisaties van binnenuit versterken.

Onze expertise ligt op het gebied van trainingen en advies. Daarnaast bieden we ook (letterlijke) versterking in de vorm van mankracht en helpen we organisaties hun beleid uit te dragen door middel van communicatie.

In een snel veranderende en complexe zakelijke omgeving vormt het voor organisaties steeds meer een uitdaging om op de hoogte te blijven van alle regels en voorschriften die van toepassing zijn op hun activiteiten. Wij beschikken over de benodigde kennis en ervaring, waardoor we organisaties kunnen helpen om compliant te zijn en te blijven.

Daarnaast is de groep professionals met diepgaande kennis beperkt. Het vergaren van de benodigde expertise kan een uitdaging zijn voor organisaties. Wij bieden trainingen en opleidingen aan, zodat medewerkers binnen organisaties de benodigde kennis en tools kunnen verwerven om hun organisaties verder te brengen en dus van binnenuit kunnen versterken.

Waar organisaties zelf niet of onvoldoende beschikken over personeel en/of middelen bieden wij ondersteuning en versterking door deskundige professionals te leveren. Dit omvat verschillende rollen, zoals een externe integriteitscoördinator, externe vertrouwenspersoon en leden voor een klachtencommissie, of zelfs een volledige externe klachtencommissie.

Door onze opleidingen, adviesdiensten en de mogelijkheid om deskundig personeel te leveren, streeft de Compliance Insights Academy ernaar organisaties te helpen om compliant te zijn en te voldoen aan de steeds veranderende en complexer wordende regelgeving. We dragen bij aan het vergroten van de kennis en vaardigheden van professionals, waardoor zij in staat zijn om hun organisaties naar een hoger niveau te brengen en succesvol te opereren.



Over Ons Diensten

Bij Compliance Insights Academy hebben we een breed scala aan diensten ontwikkeld. Onze focus ligt op het leveren van hoogwaardige trainingen, deskundig advies, arbeidsversterking en effectieve communicatie.

Trainingen

We streven ernaar om gedegen kennis en expertise over te brengen door middel van hoogwaardige trainingen. Onze trainingen integreren de nieuwste ontwikkelingen en vereisten op het gebied van compliance. We bieden trainingen aan voor verschillende doelgroepen, waaronder vertrouwenspersonen, klachtencommissies en andere betrokkenen. Ons doel is om hen de nodige tools en vaardigheden te bieden om hun verantwoordelijkheden effectief uit te voeren.

Advies

Als vertrouwde adviseurs streven we ernaar organisaties verder te brengen in hun nalevingsinspanningen. We bieden deskundig advies bij het opzetten van effectieve procedures, het ontwikkelen van intern beleid en het implementeren van best practices op het gebied van compliance. Ons ervaren team staat klaar om organisaties te begeleiden en hen te voorzien van praktisch advies dat is afgestemd op hun specifieke behoeften.

Versterking

We begrijpen de waarde van goed opgeleide en professionele vertrouwenspersonen binnen organisaties. Daarom streven we ernaar om een groter netwerk van gekwalificeerde vertrouwenspersonen op te bouwen. We bieden ondersteuning door middel van arbeidsversterking, waarbij we organisaties voorzien van de juiste menselijke hulpbronnen om een veilige en vertrouwelijke werkomgeving te creëren. Onze vertrouwenspersonen zijn goed opgeleid en bieden de nodige ondersteuning aan medewerkers die hun zorgen willen uiten.

Communicatie

Naast trainingen en adviesdiensten leggen we ook de nadruk op effectieve communicatie en het uitdragen van compliancebeleid binnen organisaties. We begrijpen dat het creëren van een cultuur van openheid essentieel is. Daarom bieden we ondersteuning bij het bevorderen van een cultuur waarin medewerkers zich op hun gemak voelen om ervaringen te delen, blinde vlekken aan te pakken en samen te werken aan een integere en ethische werkomgeving.



COMPLIANCE
INSIGHTS ACADEMY

Compliance Insights Academy

Koninginnegracht 60
2514 AE Den Haag

070-450 02 16

www.complianceinsightsacademy.nl

info@complianceinsights.academy

**Advies.
Training.
Versterking.
Communicatie.**

Organisaties van binnenuit versterken