

### INLEIDING

### CIJFERS VERTROUWENSPERSOON

### VERANTWOORDING

Als een werknemer last heeft van **ongewenste omgangsvormen** biedt een vertrouwenspersoon de eerste opvang en een luisterend oor. Een vertrouwenspersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt waar iedereen uit de organisatie terecht kan, onafhankelijk van opleiding of positie in de organisatie.

#### WAT IS HET DOEL VAN DE WEGWIJZER VERTROUWENSPERSOON?

Deze Wegwijzer Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen is bedoeld voor werknemers, vertrouwenspersonen en werkgevers. Ben je **werknemer**? Dan kun je de Wegwijzer gebruiken als je een vertrouwenspersoon nodig hebt. Ben je **vertrouwenspersoon** of wil je vertrouwenspersoon worden? Dan geeft de Wegwijzer informatie over onder andere de rol van de vertrouwenspersoon, opleiding en randvoorwaarden. Wil je als **werkgever** een vertrouwenspersoon aanstellen? Dan geeft de Wegwijzer informatie over hoe je dit kunt aanpakken.

#### WAT IS DE ROL VAN EEN VERTROUWENSPERSOON?

Iedereen moet zich veilig kunnen voelen op het werk. Wanneer er sprake is van ongewenste omgangsvormen, is het belangrijk dat iemand zijn/haar verhaal kwijt kan. Als er een vertrouwenspersoon is aangesteld, kan men hiervoor bij de vertrouwenspersoon terecht. Hij of zij is het aanspreekpunt voor opvang, advies, ondersteuning en begeleiding voor medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren. Door signalen op te vangen en werknemers en management voor te lichten, heeft de vertrouwenspersoon ook een preventieve werking. De vertrouwenspersoon kan zo een positieve bijdrage leveren aan het creëren van een veilige werkomgeving.

Deze wegwijzer gaat over de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen. Daarnaast bestaat er ook een vertrouwenspersoon integriteit. Die speelt een rol bij vermoedens van integriteitsschendingen of misstanden, en bij de preventie hiervan. Soms worden deze functies samengevoegd en is er sprake van een gecombineerde vertrouwensfunctie.

Als werkgever heb je de verplichting om zorg te dragen voor je werknemers

**WAT ZEGT DE WET?**



### INLEIDING

Als een  
vertrouw  
persoon  
terecht

### WAT IS H

Deze Weg  
voor werk  
Dan kun j  
Ben je v  
Wegwijze  
en randvo  
Dan geeft

### WAT IS D

Iedereen  
omgangs  
vertrouw  
Hij of zij is  
medewer  
werknem  
preventie  
het creëren van een veilige werkomgeving.

KADER SLUITEN ✕

### WAT VERSTAAN WE ONDER ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN OP HET WERK?

Onder ongewenste omgangsvormen op het werk wordt verstaan:

<b>PESTEN</b>	Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn.
<b>SEKSUELE INTIMIDATIE</b>	Seksuele intimidatie is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.
<b>DISCRIMINATIE</b>	Bij discriminatie is er sprake van een ongelijke behandeling van personen: het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie.
<b>AGRESSIE EN GEWELD</b>	Van agressie en geweld is sprake als een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen door collega's (interne agressie) of klanten (externe agressie).

Bekijk hier voorbeelden  
van ongewenste  
omgangsvormen



Bekijk hier hoe vaak  
ongewenste omgangs-  
vormen voorkomen



Zie ook de Handreiking  
gedragscode (on)gewenste  
omgangsvormen



KADER SLUITEN ✕

### VOORBEELDEN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Er kan sprake zijn van pestgedrag op het werk wanneer jij, een collega of een werknemer herhaaldelijk:

- ...wordt bespot → er steeds kleinerende en vernederende opmerkingen worden gemaakt vanwege bijvoorbeeld uiterlijk, gedrag, wijze van praten, of een andere levensstijl
- ...wordt buitengesloten of genegeerd → zoals steeds niet worden meegevraagd om te lunchen
- ...het werk moeilijk wordt gemaakt → door bijvoorbeeld steeds de rotklussen of nutteloze taken te geven, opzettelijk verkeerde informatie te geven, verlof te weigeren

Er kan sprake zijn van seksuele intimidatie op het werk wanneer jij, een collega of een werknemer:

- ...te maken heeft met dubbelzinnige opmerkingen en grapjes die te maken hebben met seksualiteit en intimiteit
- ...te maken heeft met onnodig lichamelijk contact → over de schouder leunen, hand op de rug leggen bij het voor laten gaan, klap op het achterwerk geven of stevig kussen als een verjaardag op het werk wordt gevierd

Er kan sprake zijn van discriminatie op het werk wanneer jij, een collega of een werknemer:

- ...op basis van persoonlijke kenmerken anders behandeld wordt dan anderen → zoals vaker dan anderen vervelende of minderwaardige klussen op moeten knappen

Er kan sprake zijn van agressie en geweld op het werk wanneer jij, een collega of een werknemer:

- ...wordt uitgescholden → zoals schreeuwen, vloeken
- ...wordt bedreigd of geïntimideerd → met bijvoorbeeld geweld, ontslag, niet verlengen van contract, demotie
- ...fysiek wordt aangevallen → zoals geslagen, vastgegrepen, geduwd, geschopt

Dit zijn voorbeelden van intern ongewenst gedrag (door collega's of leidinggevenden), maar dit gedrag kan zich ook voordoen bij contact met externen (zoals klanten, patiënten, leerlingen of passagiers). Ongewenste omgangsvormen kunnen zowel plaatsvinden in direct contact als online (denk ook aan sociale media).

T ZEGT  
WET?



# FACTSHEET INTERNE ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Interne ongewenste omgangsvormen zijn ongewenste omgangsvormen die plaats vinden op het werk door collega's of leidinggevenden

**15,6%** van de werknemers in Nederland heeft wel eens te maken met ongewenste omgangsvormen door collega's of leidinggevenden<sup>1</sup>



Er zijn verschillen tussen sectoren als het gaat om het voorkomen van ongewenste omgangsvormen door collega's en leidinggevenden

Zo komen interne ongewenste omgangsvormen relatief vaker voor in de sectoren:



En relatief minder vaak in de sectoren:

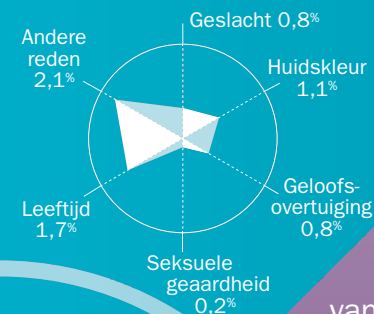


Pesten lijkt vaker voor te komen in grotere organisaties<sup>2</sup>

**5,6%** van de werknemers in Nederland is in 2017 persoonlijk gediscrimineerd op het werk

Deze percentages betreffen niet alleen discriminatie door collega's en leidinggevenden, maar ook door klanten, patiënten, leerlingen en dergelijke

Discriminatie naar leeftijd lijkt vaker voor te komen



## DISCRIMINATIE

## PESTEN

## INTERNE ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

## AGRESSIE EN GEWELD



**10,7%**

van de Nederlandse werknemers is in 2018 wel eens geïntimideerd door collega's of leidinggevenden

## SEKSUELE INTIMIDATIE

**2,2%**

van de Nederlandse werknemers heeft in 2018 wel eens te maken met ongewenste seksuele aandacht van collega's of leidinggevenden

Ongewenste seksuele aandacht door collega's of leidinggevenden komt vaker voor bij vrouwen dan bij mannen

♀ **3,5%**  
♂ **1,1%**

1) Discriminatie is niet meegenomen in dit totaalcijfer

2) Micro = 1-9 werknemers  
Klein = 10-49 werknemers  
Middelgroot = 50-249 werknemers  
Groot = 250 of meer werknemers

KADER SLUITEN ✕

### WAT ZEGT DE WET?

De Arbowet verplicht werkgevers beleid te voeren tegen ongewenste omgangsvormen (artikel 3, lid 2). In de wet worden ongewenste omgangsvormen een vorm van 'psychosociale arbeidsbelasting' genoemd. Dit betreft discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. Het beleid moet zowel gericht zijn op de aanpak van ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag afkomstig van collega's of leidinggevenden als op ongewenst gedrag afkomstig van derden: zoals klanten, patiënten, leerlingen of passagiers. Doel van het beleid is het voorkomen of, als dat niet mogelijk is, het beperken van psychosociale arbeidsbelasting.

Een manier om te werken aan het voorkomen of beperken van ongewenste omgangsvormen is het aanstellen van een vertrouwenspersoon. Een interne vertrouwenspersoon is een collega die (mede) als vertrouwenspersoon is aangesteld. Een externe vertrouwenspersoon is door de werkgever ingehuurd om die rol te vervullen. Deze interne of externe vertrouwenspersoon kan door de werknemers van de organisatie vertrouwelijk benaderd worden met klachten of signalen van ongewenst gedrag. Het kan hierbij gaan om ongewenst gedrag waar iemand zelf last van heeft of wanneer iemand ziet dat anderen aan ongewenst gedrag blootstaan. De vertrouwenspersoon kan advies geven aan de melder over mogelijke oplossingen en vervolgstappen. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon ondersteuning bieden en ontzorgen. De vertrouwenspersoon kan ook een signalerende functie hebben en zaken bespreekbaar maken in een organisatie, onder andere door de werkgever te adviseren over het ontwikkelen van beleid tegen ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon is er voor de werknemers van de organisatie. Maar ook uitzendkrachten of zzp'ers bij het inlenende bedrijf moeten gebruik kunnen maken van de vertrouwenspersoon.

De Arbowet is een kaderwet en bevat geen verplichting tot aanstelling van een vertrouwenspersoon. Het beleid moet vorm krijgen 'volgens de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening'. Een toelichting op de wet vermeldt de aanstelling van een vertrouwenspersoon en het bestaan van een klachtenprocedure als voorbeelden hiervan. De werkgever mag een alternatief verzinnen voor de opvang van werknemers die ongewenst gedrag ervaren, maar dat moet wel gelijkwaardig of beter zijn dan de aanstelling van een vertrouwenspersoon. De Inspectie SZW controleert of het beleid van de werkgever voldoet aan de wet.

WAT ZEGT  
DE WET?



### INLEIDING

### CIJFERS VERTROUWENSPERSOON

### VERANTWOORDING

#### EEN VEILIGE WERKOMGEVING CREËER JE SAMEN

KIES WELKE SITUATIE OP JOU VAN TOEPASSING IS EN KIJK HOE JIJ HET KUNT AANPAKKEN.

In deze Wegwijzer staan een aantal stappen beschreven die je als werknemer, vertrouwenspersoon of werkgever kunt doorlopen wanneer je een vertrouwenspersoon nodig hebt, wanneer je vertrouwenspersoon bent of wilt worden, of wanneer je een vertrouwenspersoon wilt aanstellen.

#### MAAK EEN KEUZE:

IK BEN EEN **WERKNEMER**  
EN HEB EEN  
VERTROUWENSPERSOON NODIG

- Wanneer zoek ik contact met een vertrouwenspersoon?
- Wat levert het mij op?
- Waar vind ik de vertrouwenspersoon?
- Wat kan ik doen wanneer ik een klacht heb over de vertrouwenspersoon?

IK BEN OF WIL EEN  
**VERTROUWENSPERSOON**  
WORDEN

- Wat is mijn rol?
- Welke competenties heb ik nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?
- Wat heb ik verder nog nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?
- Hoe positioneer ik mezelf?

IK BEN **WERKGEVER** EN WIL  
EEN VERTROUWENSPERSOON  
AANSTELLEN

- Wat levert een vertrouwenspersoon op?
- Hoe vind ik een vertrouwenspersoon?
- Wat moet ik regelen?
- Hoe positioneer ik de vertrouwenspersoon?





IK BEN **WERKNEMER**

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wanneer zoek ik  
contact met een  
vertrouwenspersoon?



Wat levert het mij op?



Waar vind ik de  
vertrouwenspersoon?



Wat kan ik doen wanneer  
ik een klacht heb over  
de vertrouwenspersoon?



Als werknemer kun je bij de vertrouwenspersoon terecht voor opvang, advies, ondersteuning en begeleiding als je ongewenste omgangsvormen op het werk ervaart. Onder ongewenste omgangsvormen worden verstaan discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten. Dit kan zowel gaan over ongewenste omgangsvormen door collega's en leidinggevenden, als door derden (zoals klanten, patiënten, leerlingen of passagiers). Een vertrouwenspersoon kan ook begeleiding en ondersteuning bieden als een werknemer een formele klacht wil indienen. De vertrouwenspersoon kan de melder dan bijvoorbeeld begeleiden naar een onafhankelijke klachtencommissie. Bij (zeer) grote organisaties is deze klachtencommissie vaak intern geregeld, kleinere organisaties kunnen hiervoor bijvoorbeeld samenwerking zoeken op brancheniveau of een daartoe gespecialiseerd bureau inschakelen. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle werknemers van een organisatie, zowel werknemers in vaste dienst als werknemers met een tijdelijk of flexibel contract.

Bij een aantal onderwerpen is de vertrouwenspersoon mogelijk niet degene die je verder kan helpen, bijvoorbeeld bij:

- arbeidsconflicten
- problemen van werknemers in de privésfeer
- integriteitskwesties (tenzij de vertrouwenspersoon ook vertrouwenspersoon integriteit is)

In deze gevallen kan de vertrouwenspersoon wel helpen met zoeken naar de juiste instantie of persoon waar je de juiste hulp kunt krijgen. Ook wanneer je zelf wordt beschuldigd van ongewenste omgangsvormen kan de vertrouwenspersoon helpen met zoeken naar de juiste instantie of hulpverlener, zoals huisarts, gemeente of instantie voor juridische bijstand. Om belangenverstremming te vermijden kan de vertrouwenspersoon nooit beide partijen (degene die een klacht heeft en de beklagde) begeleiden.



IK BEN **WERKNEMER**

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wanneer zoek ik contact met een vertrouwenspersoon?

Wat levert het mij op?



Waar vind ik de vertrouwenspersoon?



Wat kan ik doen wanneer ik een klacht heb over de vertrouwenspersoon?



#### ADVIES EN ONDERSTEUNING

Als je als werknemer last hebt van ongewenste omgangsvormen is het niet altijd makkelijk om te beslissen hoe je daarmee het beste om kunt gaan. Een vertrouwelijk en oriënterend gesprek met iemand die jou kan adviseren kan daarbij helpen. Leidinggevenden en HR-professionals kunnen geen vertrouwelijkheid garanderen: wanneer een leidinggevende of HR-professional iets ter ore komt wat niet door de beugel kan, moeten zij actie ondernemen. Maar ongetwijfeld wil je zelf de controle houden over eventuele te nemen stappen. Vertrouwenspersonen kunnen vertrouwelijkheid beloven en hoeven geen rekening te houden met andere belangen dan die van jou. Zij ondernemen niets zonder jouw toestemming. Wel hebben vertrouwenspersonen een meldingsplicht als blijkt dat anderen in gevaar kunnen zijn. Daarnaast is er geen wettelijk beroepsgeheim voor vertrouwenspersonen. Dat betekent ook dat een vertrouwenspersoon zich hier niet op kan beroepen bij een rechtszaak en verplicht kan worden antwoord te geven.

#### CONFLICT NIET (VERDER) LATEN OPLOPEN OF LATEN AFNEMEN (DE-ESCALEREN)

In veel gevallen is het mogelijk om doeltreffende oplossingen te kiezen en te voorkomen dat het tot een formele, juridische klacht komt. Dit is vaak het geval als er in een vroeg stadium melding wordt gedaan en de kwestie niet uit de hand is gelopen. Er is dan nog de gelegenheid het ongewenste gedrag te stoppen en te voorkomen dat het escaleert. De vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld helpen bij het vinden van de juiste woorden om in bepaalde situaties grenzen aan te geven en bij het aanspreken van de 'dader' op zijn/haar gedrag. Er is dan geen onderzoek nodig naar 'waarheidsvinding' en er zijn geen arbeidsrechtelijke maatregelen nodig tegen degene over wie geklaagd wordt.

Als een conflict nog niet uit de hand is gelopen en de machtsverschillen niet te groot zijn, kan een vertrouwenspersoon bijvoorbeeld ook helpen om bemiddeling in gang te zetten en eventueel een onafhankelijke bemiddelaar of mediator te zoeken. Uiteraard kan een onafhankelijke mediator alleen ingezet worden als de melder dat wil en de werkgever hier ook mee instemt. Bemiddelen hoort niet bij de taken van de vertrouwenspersoon.





IK BEN **WERKNEMER**

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wanneer zoek ik  
contact met een  
vertrouwenspersoon?



Wat levert het mij op?

Waar vind ik de  
vertrouwenspersoon?



Wat kan ik doen wanneer  
ik een klacht heb over  
de vertrouwenspersoon?



De werkgever is niet verplicht om een vertrouwenspersoon aan te stellen, maar de Arbowet verplicht werkgevers wel om beleid te voeren tegen ongewenste omgangsvormen. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is voor een werkgever een mogelijkheid om invulling te geven aan deze verplichting. In bijvoorbeeld het personeelshandboek of op het intranet staat of er een vertrouwenspersoon is, hoe je deze kan bereiken en of dit een interne of een externe vertrouwenspersoon betreft. Een interne vertrouwenspersoon is een collega die (mede) als vertrouwenspersoon is aangesteld. Een externe vertrouwenspersoon is door de werkgever ingehuurd om die rol te vervullen. Een vertrouwenspersoon is vrij te bezoeken, je hebt hiervoor als werknemer geen toestemming nodig van bijvoorbeeld je leidinggevende of HR. Kleine organisaties zoeken ook vaker samenwerking op brancheniveau. Vind je in je eigen organisatie geen informatie over een vertrouwenspersoon, bekijk dan de site van je branche.



IK BEN **WERKNEMER**

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wanneer zoek ik  
contact met een  
vertrouwenspersoon?



Wat levert het mij op?



Waar vind ik de  
vertrouwenspersoon?

**Wat kan ik doen  
wanneer ik een  
klacht heb over de  
vertrouwenspersoon?**



#### KLACHTENPROCEDURE

Het kan gebeuren dat een vertrouwenspersoon tekort schiet of iets doet wat hij/zij nu juist niet zou moeten doen. Zoals een vertrouwenspersoon die zijn/haar mond voorbij praat waardoor de melder schade ondervindt. Of een vertrouwenspersoon die de melder adviseert om niet te verschijnen op het geplande gesprek met de leidinggevende en P&O. Het is te hopen dat de vertrouwenspersoon in staat is om in die gevallen met de melder een en ander uit te praten en zo nodig excuses aan te bieden. Een goed gesprek biedt echter niet in alle gevallen de oplossing. In dat geval heb je als melder de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de werkgever over het handelen van de vertrouwenspersoon. Als een organisatie een gecertificeerde vertrouwenspersoon heeft, kun je met je klacht ook terecht bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). Voor klachten over externe vertrouwenspersonen kun je ook terecht bij de organisatie die deze vertrouwenspersoon levert. Zij moeten een eigen klachtenregeling hebben. Dit staat dan op hun website vermeld.



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?



Welke competenties heb ik nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?



Wat heb ik verder nog nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?



Hoe positioneer ik mezelf?



Als vertrouwenspersoon zorg je voor de eerste opvang van werknemers die ongewenste omgangsvormen door collega's, leidinggevendenden of derden (zoals klanten, patiënten, leerlingen of passagiers) ervaren. Je kunt hen adviseren en ondersteunen bij de aanpak daarvan. Een vertrouwenspersoon werkt zowel curatief als preventief.

#### CURATIEF

De hoofdtaak van een vertrouwenspersoon ligt in de opvang, advisering, ondersteuning en begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen op het werk ervaren. Als vertrouwenspersoon bied je in vertrouwen een luisterend oor. Waar nodig denk je mee over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, een klachtenprocedure, of een doorverwijzing naar andere hulpverleners, zoals de huisarts, bedrijfsarts of maatschappelijk werk. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer intimidatie leidt tot psychische of lichamelijke (psychosomatische) klachten.

#### PREVENTIEF

Door problemen vroeg te signaleren en werknemers voor te lichten, kan je als vertrouwenspersoon ook preventief van waarde zijn. De vertrouwenspersoon rapporteert geanonimiseerd en niet herleidbaar aan de werkgever, bijvoorbeeld in de vorm van een **jaarverslag**. De organisatie kan daarvan leren en op basis van de verzamelde gegevens bijvoorbeeld besluiten om preventieve maatregelen te nemen.

#### WAT BEHOORT VERDER NOG TOT JE ROL?:

Taken vertrouwenspersoon

Rol in de organisatie

Taakafbakening

## SCHEMA VOOR EEN JAARVERSLAG VAN DE VERTROUWENSPERSOON ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Het jaarverslag geeft een overzicht voor de werkgever van de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon, inclusief een analyse van de verstrekte gegevens en aanbevelingen. Het gaat om abstracties en niet om concrete gevallen. De vertrouwenspersoon anonimiseert en zorgt dat gegevens niet zijn te herleiden naar de bron, zodat de vertrouwelijkheid is gewaarborgd.

### De inhoud van het jaarverslag van de vertrouwenspersoon kan de volgende onderdelen bevatten:

#### 1. ACTIVITEITEN VAN DE VERTROUWENSPERSOON

Denk aan:

- het aantal meldingen
- de tijdsinvestering, inclusief urenverantwoording
- overlegsituaties waarin de vertrouwenspersoon participeerde
- eventuele veranderingen in het team van vertrouwenspersonen
- activiteiten die ontwikkeld werden
- scholing, nascholing, intervisie die is gevolgd
- budgetverantwoording

#### 2. KENGETALLEN

Denk aan:

- de aard van de ongewenste omgangsvormen waarvoor de vertrouwenspersoon werd geconsulteerd
- frequentie, eenmalige situaties, patronen
- posities van de melder en beklagde ten opzichte van elkaar (hiërarchie)
- sekse, leeftijd, salarisgroep

- aard van de arbeidsovereenkomst van melders
- de aard van de interventies door de vertrouwenspersoon
- afloop van de cases inclusief verwijzingen
- aard en omvang van de zaken die wel bij de vertrouwenspersoon werden gemeld, maar daar niet thuis horen

#### 3. ANALYSE

Neem hierin bijvoorbeeld mee:

- het risicoprofiel van de organisatie of bepaalde afdelingen
- vergelijkende cijfers, zoals het medewerkerstevredenheidsonderzoek of de landelijke cijfers van TNO
- vergelijkingen met voorafgaande jaren
- relaties met andere ontwikkelingen binnen de eigen organisatie, de sector en indien relevant maatschappelijke ontwikkelingen (bijvoorbeeld de #MeToo beweging rond seksuele intimidatie)
- evaluatie van de rol en functie van de vertrouwenspersoon. Ga bijvoorbeeld na

of de rol naar behoren wordt uitgevoerd, of de werknemers voldoende bekend zijn met de vertrouwenspersoon en indien de vertrouwenspersoon weinig wordt bezocht wat hiervan mogelijke oorzaken zijn.

#### 4. AANBEVELINGEN (indien relevant)

Aanbevelingen volgen uit de bevindingen in het jaarverslag. Denk aan aanbevelingen om beleid te veranderen, bijstellingen van de functie of meer voorlichting te geven.

#### De vorm van het verslag

De leesbaarheid van een jaarverslag wordt niet alleen door de inhoud bepaald, maar ook door de vorm:

- breng een duidelijke structuur aan
- gebruik illustraties, gebruik kleur, vermijd een woordenbrij, gebruik grafieken of andere grafische representaties van cijfers
- als de organisatie een eigen huisstijl heeft: gebruik die. Zo laat je zien dat het jaarverslag van de vertrouwenspersoon erbij hoort.



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is

#### TAKEN

##### VERTROUWENSPERSONEN HEBBEN VERSCHILLENDE TAKEN:

- cliëntgebonden taken: deze houden direct verband met, of vloeien direct voort uit het persoonlijke contact met werknemers die melden op het werk last te hebben (gehad) van ongewenste omgangsvormen. Voorbeelden hiervan zijn het bieden van opvang en begeleiding.
- organisatiegebonden taken: deze taken hebben te maken met het functioneren in de organisatie waar de vertrouwenspersoon werkzaam is. Voorbeelden hiervan zijn het meedenken over beleid door middel van het signaleren van knelpunten of het gevraagd en ongevraagd adviseren van de directie over beleid.
- professiegebonden taken: hierbij gaat het om de ontwikkeling van de eigen rol van de vertrouwenspersoon, zoals deskundigheidsbevordering en profilering van de professie, maar ook voorlichting geven over de werkwijze.

KADER SLUITEN ✕

Als vertrouwenspersoon heb je een belangrijke rol te spelen in de begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen op het werk ervaren. Als vertrouwenspersoon bied je in vertrouwen een luisterend oor. Waar nodig denk je mee over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, een klachtenprocedure, of een doorverwijzing naar andere hulpverleners, zoals de huisarts, bedrijfsarts of maatschappelijk werk. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer intimidatie leidt tot psychische of lichamelijke (psychosomatische) klachten.

#### CURATIE

De hoofdrol van de vertrouwenspersoon is de advisering, ondersteuning en begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen op het werk ervaren. Als vertrouwenspersoon bied je in vertrouwen een luisterend oor. Waar nodig denk je mee over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, een klachtenprocedure, of een doorverwijzing naar andere hulpverleners, zoals de huisarts, bedrijfsarts of maatschappelijk werk. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer intimidatie leidt tot psychische of lichamelijke (psychosomatische) klachten.

#### ANDERE AANDACHTSPUNTEN ZIJN:

Verschillende taken vertrouwenspersoon

Rol in de organisatie

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?



Welke competenties heb ik nodig om mijn taken uit te voeren?



Wat heb ik verder nog nodig om mijn taken uit te voeren?



Hoe positioneer ik mezelf?



KADER SLUITEN ✕

### ROL IN DE ORGANISATIE

Er zijn meer personen in de organisatie die betrokken kunnen zijn bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen op het werk. Het is goed om daar als vertrouwenspersoon contact mee te onderhouden. Denk bijvoorbeeld aan bedrijfsartsen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, de ombudsfunctionaris, (de voorzitter van) de klachtencommissie, compliance officer/integriteitsfunctionaris, degenen die verantwoordelijk zijn voor beleid (bijvoorbeeld HR, de arbo-coördinator, de preventiemedewerker), de OR of personeelsvertegenwoordiging en interne toezichthouders (zoals de raad van commissarissen of raad van toezicht).

Als vertrouwenspersoon heb je een belangrijke rol in de organisatie. Je bent de eerste aanspreekpunt voor medewerkers die problemen ervaren. Het is belangrijk om de juiste aanpak te kiezen en de juiste maatregelen te nemen.

### CURATIEF

De hoofdtaak van een vertrouwenspersoon ligt in de opvang, advisering, ondersteuning en begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen op het werk ervaren. Als vertrouwenspersoon bied je in vertrouwen een luisterend oor. Waar nodig denk je mee over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, een klachtenprocedure, of een doorverwijzing naar andere hulpverleners, zoals de huisarts, bedrijfsarts of maatschappelijk werk. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer intimidatie leidt tot psychische of lichamelijke (psychosomatische) klachten.

maatregelen te nemen.

### ANDERE AANDACHTSPUNTEN ZIJN:

Verschillende taken vertrouwenspersoon

Rol in de organisatie

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

KADER SLUITEN ✕

#### TAAKAFBAKENING

Een corrigerend gesprek met de collega over wie geklaagd wordt, behoort niet tot de taken van de vertrouwenspersoon, maar tot die van de leidinggevende. In dit corrigerende gesprek mag de leidinggevende de naam van de melder alleen noemen na toestemming van de melder. Een vertrouwenspersoon kan, indien nodig, ook doorverwijzen naar interne of externe adviseurs. Het is onwenselijk dat vertrouwenspersonen zitting nemen in de klachtencommissie van de eigen organisatie om rolvermenging te voorkomen. Een vertrouwenspersoon kan beter niet zelf ook oordelen geven over ongewenste omgangsvormen.

Een vertrouwenspersoon geeft geen juridische bijstand. Werknemers met arbeidsconflicten, met problemen in de privésfeer (bijvoorbeeld echtscheidingsperikelen, burenruzies of een kind dat van school verzuimt) en werknemers die zelf beschuldigd worden van ongewenste omgangsvormen moeten door de vertrouwenspersoon worden doorverwezen naar een andere instantie of hulpverlener, zoals huisarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, gemeente of instantie voor juridische bijstand. Ook integriteitskwesaties, zoals ongeoorloofd gebruik van de dienstauto, belangenverstrengeling en witwaspraktijken behoren niet tot de taken van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen, tenzij deze vertrouwenspersoon tevens vertrouwenspersoon integriteit is.

Verschillende taken vertrouwenspersoon

Rol in de organisatie

Taakafbakening

Als vertrouwenspersoon heb je een belangrijke rol te spelen in de preventie van ongewenste omgangsvormen. Als vertrouwenspersoon heb je een belangrijke rol te spelen in de preventie van ongewenste omgangsvormen.

#### CURATIE

De hoofdrol in de preventie van ongewenste omgangsvormen wordt gespeeld door de leidinggevende en de medewerkers. De hoofdrol in de preventie van ongewenste omgangsvormen wordt gespeeld door de leidinggevende en de medewerkers.

vertrouwenspersoon bied je in vertrouwen een luisterend oor. Waar nodig denk je mee over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, een klachtenprocedure, of een doorverwijzing naar andere hulpverleners, zoals de huisarts, bedrijfsarts of maatschappelijk werk. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer intimidatie leidt tot psychische of lichamelijke (psychosomatische) klachten.

arde  
niet  
en  
an  
eve





IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

**Welke competenties  
heb ik nodig om  
mijn taken uit te kunnen  
voeren?**



Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit  
te kunnen voeren?



Hoe positioneer  
ik mezelf?



De competenties van de vertrouwenspersoon hangen samen met de verschillende taken die de vertrouwenspersoon uitvoert. Zo wordt verwacht van een vertrouwenspersoon dat deze autonoom en onafhankelijk functioneert en het vertrouwen heeft van zowel de werkgever als de werknemers.

De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) heeft een profiel opgesteld. Volgens de LVV zijn de nevenstaande competenties noodzakelijk voor een goede uitoefening van de functie.

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- is gewetensvol
- heeft inlevingsvermogen
- kan luisteren
- heeft analytisch en strategisch inzicht en is organisatiebewust
- heeft adviesvaardigheden
- is communicatief vaardig
- heeft het vermogen tot reflectie op zichzelf en op anderen
- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

[Meer informatie over de competenties](#)



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

KADER SLUITEN ✕

IK WIL

### VERTROUWELIJKHEID

Vertrouwelijkheid is van het grootste belang om als vertrouwenspersoon goed te functioneren. Zodra de vertrouwelijkheid in twijfel wordt getrokken, kan de vertrouwenspersoon zijn/haar rol niet meer invullen. Maar vertrouwelijkheid brengt veel verantwoordelijkheid met zich mee. Het kan voorkomen dat je als vertrouwenspersoon informatie krijgt die invloed heeft op de eigen verhouding tot een collega of leidinggevende. Het hoeft dan niet altijd makkelijk te zijn om op dezelfde manier met iemand om te blijven gaan. Bovendien zal het voorkomen dat je over informatie beschikt die je niet kan gebruiken. Onderstaande voorbeelden van vertrouwenspersonen illustreren het interne conflict dat kan ontstaan als de vertrouwenspersoon over bepaalde vertrouwelijke informatie beschikt.

“Op een van onze afdelingen was iemand echt ziek geworden vanwege het pestgedrag van wel drie collega’s tegelijk. Niet lang na zijn ziekmelding werd er ontzettend geroddeld over de man. Hij zou de kantjes ervan af lopen en zogenaamd ziek zijn. Ik werd er niet goed van en moest echt op mijn tong bijten.”

“Ik wilde op een bepaalde afdeling voorlichting geven over discriminatie. De leiding vond het weliswaar ok, maar zei er wel bij dat ik me bezighield met problemen die er niet waren, want op zijn afdeling was discriminatie niet aan de orde. Terwijl ik dat jaar al twee werknemers van zijn afdeling bij me had gehad. Wat had ik hem graag de waarheid verteld!”

De compe  
verschille  
verwacht  
onafhank  
werkgeve  
De Lande  
profiel op  
noodzake

rust



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

KADER SLUITEN ✕

IK WIL

### COMPETENTIES VAN DE VERTROUWENSPERSOON

In het profiel voor de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen van de LVV zijn de kwaliteiten en vaardigheden genoemd die, volgens de LVV, voor een goede uitoefening van de functie nodig zijn. Hieronder zijn die competenties uitgewerkt.

Gewetensvol

Inlevingsvermogen

Luisteren

Analytisch en strategisch inzicht, organisatiebewust

Adviesvaardig

Communicatief vaardig

Vermogen tot reflectie op zichzelf en op anderen

Kennis

Aanvullende kennis en vaardigheden

**BRON:** Beroepsprofiel Vertrouwenspersoon LVV mei 2017



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om

Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit

Hoe positioneer

← OVERZICHT COMPETENTIES

#### GEWETENSVOL

##### DE VERTROUWENSPERSOON:

- laat mensen in hun waarde, toont respect en houdt zich aan afspraken;
- weet vertrouwelijke en persoonlijke informatie voor zich te houden;
- hanteert duidelijke ethische en sociale maatstaven voor het eigen functioneren;
- is consistent in zijn/haar handelen, ook wanneer de druk toeneemt;
- weegt belangen en verschillende inzichten tegen elkaar af;
- wijst handelen of zaken die botsen met geldende normen en waarden af.

- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om

Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit

Hoe positioneer

← **OVERZICHT COMPETENTIES**

### **INLEVINGSVERMOGEN**

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- heeft een goede antenne voor de gevoelens en stemmingen van anderen;
- vraagt naar gevoelens, behoeften en standpunten van anderen;
- laat merken dat hij of zij gevoelens van anderen onderkent en toont daar begrip voor;
- schat goed in hoe dingen bij anderen overkomen en welke impact dat heeft;
- verplaatst zich in de beleving van de ander zonder daarin direct mee te gaan;
- is zich bewust van zijn/haar eigen gevoeligheden en hoe die op anderen overkomen.

- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om

Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit

Hoe positioneer

← OVERZICHT COMPETENTIES

#### LUISTEREN

##### DE VERTROUWENSPERSOON:

- luistert naar het verhaal van de ander, vat dat samen en vraagt door;
- laat merken dat het betoog van de ander belangrijke informatie oplevert;
- volgt het betoog van de ander zonder de lijn van diens verhaal te wijzigen;
- komt terug op wat de ander eerder in het gesprek heeft gezegd;
- laat zijn/haar eigen reactie aansluiten bij wat de ander heeft gezegd;
- neemt non-verbale signalen waar en reageert daar zo nodig op.

- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om

Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit

Hoe positioneer

← OVERZICHT COMPETENTIES

### ANALYTISCH EN STRATEGISCH INZICHT, ORGANISATIEBEWUST

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- herkent patronen en essenties en scheidt hoofd- van bijzaken;
- dringt snel door tot de kern van de zaak en ziet de rode draad;
- onderkent invloed en effect van eigen beslissingen en activiteiten;
- houdt rekening met gevoeligheden en acceptatie bij anderen;
- maakt de voor- en nadelen van verschillende oplossingsmogelijkheden helder;
- houdt rekening met de uitkomsten en effecten op korte en lange termijn.

- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties





IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om

Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit

Hoe positioneer

← OVERZICHT COMPETENTIES

#### ADVIESVAARDIG

##### DE VERTROUWENSPERSOON:

- vraagt door op de positie van de ander en betreft dit bij zijn/haar advies;
- toont begrip voor de belangen en de visie van de ander;
- stemt eigen argumenten af op het begrippenkader en de beleving van de ander;
- bouwt zijn/haar advies logisch en begrijpelijk op, helpt anderen om daarin te volgen;
- heeft oog voor de non-verbale signalen van de anderen;
- weegt argumenten zorgvuldig af op de mogelijk acceptatie door de ander.

- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om

Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit

Hoe positioneer

← OVERZICHT COMPETENTIES

### COMMUNICATIEF VAARDIG

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- spreekt en schrijft vlot en begrijpelijk in correct Nederlands;
- hanteert een duidelijke structuur die de ander helpt de inhoud te begrijpen;
- bouwt aan het vertrouwen van gesprekspartners en maakt zijn/haar intenties duidelijk;
- maakt goed en gedoseerd gebruik van communicatiemiddelen en -technieken;
- staat merkbaar achter zijn/haar eigen betoog en spreekt met persoonlijke overtuiging;
- is representatief, sluit qua voorkomen, houding en taal aan op zijn/haar publiek.

- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om

Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit

Hoe positioneer

← **OVERZICHT COMPETENTIES**

### **VERMOGEN TOT REFLECTIE OP ZICHZELF EN OP ANDEREN**

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- heeft een goed beeld van zijn/haar eigen kwaliteiten en bezint zich daar regelmatig op;
- kent zijn/haar eigen beperkingen en valkuilen en weet daar open mee om te gaan;
- staat open voor kritiek van anderen en zet deze in voor verbetering;
- beschouwt zijn/haar sterke en zwakke punten als mogelijkheden tot verbetering;
- stimuleert en helpt anderen in het kijken naar eigen kwaliteiten en valkuilen;
- geeft anderen zodanige feedback dat zij zich daarmee kunnen verbeteren.

- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?

Welke competenties  
heb ik nodig om  
mijn taken uit te kunnen



Wat heb ik verder nog  
nodig om mijn taken uit  
te kunnen voeren?



Hoe positioneer  
ik mezelf?



← OVERZICHT COMPETENTIES

#### KENNIS

DE VERTROUWENSPERSOON HEEFT ZICH RELEVANTE ONDERDELEN EIGEN GEMAAKT  
UIT DE VOLGENDE DISCIPLINES:

- psychologische wetenschappen;
- juridische wetenschappen;
- beleid- en communicatiewetenschappen;
- vertrouwenspersonen-specifieke vakmethodiek en ontwikkeling.

De compe  
verschille  
verwacht  
onafhank  
werkgeve  
De Lande  
profiel op  
noodzakelijk voor een goede uitoefening van de functie.

- heeft het vermogen tot reflectie op zichzelf en op anderen
- heeft vakkennis
- heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke informatie **vertrouwelijk te houden**

Meer informatie over de competenties



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

← **OVERZICHT COMPETENTIES**

### **AANVULLENDE KENNIS EN VAARDIGHEDEN**

#### **DE VERTROUWENSPERSOON:**

- heeft kennis van gender, macht, levensovertuiging en ras op de verschillende niveaus, zowel in de organisatie als daarbuiten;
- heeft genderspecifieke kennis over het ontstaan van ongewenste omgangsvormen en het in stand houden daarvan in relatie tot gender en machtsverhoudingen;
- weet kennis, inzicht en implicaties van relevante wet- en regelgeving om te zetten in de juiste handelingen en vaardigheden, zodat de belangen van het slachtoffer worden geborgd en deze het uitgangspunt van handelingen zijn;
- heeft kennis van organisatiecultuur, pestgedrag en groepsgedrag;
- weet hoe te handelen bij opvang en begeleiding van de melder en heeft kennis van slachtoffer- en dadermechanismen.

De compe  
verschille  
verwacht  
onafhank  
werkgeve  
De Lande  
profiel op  
noodzake

heeft het vermogen om vertrouwelijke of persoonlijke  
informatie **vertrouwelijk te houden**

[Meer informatie over de competenties](#)



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?



Welke competenties heb ik nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?

**Wat heb ik verder nog nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?**



Hoe positioneer ik mezelf?



#### OPLEIDING/CERTIFICERING

Er zijn verschillende opleiders die zich specifiek richten op cursussen voor vertrouwenspersonen. Daarnaast zijn er opleiders die dit als onderdeel van andere opleidingen aanbieden. Denk bij de laatste groep aan zelfstandigen en arbodiensten met een algemeen cursusaanbod. Het betreft vaak één- of tweedaagse cursussen om een basis te leggen, al dan niet aangevuld met één of meerdere cursussen van een dagdeel over een specifiek onderwerp. Gespecialiseerde opleiders bieden vaak langer durende basiscursussen aan, variërend van 3 tot 5 dagen. Je kunt er vaak ook verschillende na- en bijscholingen volgen: van meer theoretische cursussen tot vaardigheidstrainingen (al dan niet met behulp van acteurs) en van het faciliteren van onderlinge intervisie tot meer gestructureerde begeleide intervisie.

Je kunt je als vertrouwenspersoon ook laten certificeren, maar dit is niet verplicht. Certificering kan voordelen bieden. Het laat zien dat je de basisbeginselen van het werk kent en dat je nascholing

volgt. Bovendien vormt intervisie onderdeel van de certificering, zodat collega-vertrouwenspersonen meekijken met het werk op dit vlak. Om gecertificeerd te worden, dien je een basiscursus te volgen die geaccrediteerd is door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV).

#### VERDER HEB JE NODIG:

Omgaan met vertrouwelijkheid

Faciliteiten

Draagvlak bij de top

Beleid

Klachtenprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Welke competenties heb

**Wat heb ik verder nog**

Hoe positioneer

KADER SLUITEN ✕

### OMGAAN MET VERTROUWELIJKHEID

Als vertrouwenspersoon ga je een vertrouwensrelatie aan met de personen die jou raadplegen. Er is echter geen wettelijk beroepsgeheim voor vertrouwenspersonen. Dat betekent ook dat een vertrouwenspersoon zich hier niet op kan beroepen bij een rechtszaak en verplicht kan worden antwoord te geven. In de praktijk moet bepaald worden hoe met vertrouwelijkheid wordt omgegaan. Het is noodzakelijk om hier gedragsregels over op te stellen samen met de werkgever. Vertrouwenspersonen kunnen deze gedragsregels over het omgaan met vertrouwelijkheid opnemen in hun taakomschrijving of in de klachtenregeling. Daarnaast bespreek je als vertrouwenspersoon de vertrouwelijkheid met degene die naar je toekomt. Dit doe je het liefst zo snel mogelijk, bijvoorbeeld in het 1e gesprek met de melder. [Deze procedure](#) kan je hierbij helpen.

### OPLEIDING

Er zijn verschillende cursussen en opleidingen die dit als de laatste algemeen bekende cursussen één of meer onderwerp. Gespecialiseerde opleiders bieden vaak langer durende basiscursussen aan, variërend van 3 tot 5 dagen. Je kunt er vaak ook verschillende na- en bijscholingen volgen: van meer theoretische cursussen tot vaardigheidstrainingen (al dan niet met behulp van acteurs) en van het faciliteren van onderlinge intervisie tot meer gestructureerde begeleide intervisie.

Je kunt je als vertrouwenspersoon ook laten certificeren, maar dit is niet verplicht. Certificering kan voordelen bieden. Het laat zien dat je de basisbeginselen van het werk kent en dat je nascholing volgt. Bovendien vormt intervisie onderdeel

### ANDERE AANDACHTSPUNTEN ZIJN:

Omgaan met vertrouwelijkheid

Faciliteiten

Draagvlak bij de top

Beleid

Klachtenprocedure



## FACILITEITEN

Om het werk als vertrouwenspersoon te kunnen uitvoeren, zijn faciliteiten nodig, zoals voldoende tijd, voldoende budget, de nodige apparatuur en een geschikte gespreksruimte.

## TIJD

Hoeveel tijd per jaar nodig is voor de opvang en begeleiding van werknemers die jou als vertrouwenspersoon consulteren is vooraf niet te zeggen. Voor de overige werkzaamheden valt meestal wel een goede jaarinschatting te maken. Denk hierbij aan (bij)scholing en intervisie, eventuele (her-)certificering, het geven van voorlichting, overleg en het opstellen en bespreken van het jaarverslag met de directie en OR. Wanneer je als vertrouwenspersoon meer dan 20% van je reguliere werktijd aan de rol van vertrouwenspersoon moet besteden vanwege de hoeveelheid meldingen of aan bijvoorbeeld voorlichting, is het raadzaam een extra vertrouwenspersoon aan te stellen.

## BUDGET

Jaarlijks kan een scholingsplan worden opgesteld voor deelname aan (bij)scholing, intervisie en eventueel het bijwonen van congressen. Ook (eventuele) lidmaatschappen aan bijvoorbeeld een beroepsvereniging horen hierin thuis. Daarnaast moet worden voorzien in een post onkosten, voor bijvoorbeeld consumpties.

## APPARATUUR

Voor de bereikbaarheid van vertrouwenspersonen is een (mobiele) telefoon van belang waarvan de voicemail alleen kan worden beluisterd door de vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn een afgeschermd account en e-mailadres nodig waar verder niemand anders in de organisatie toegang toe heeft. Uiteraard gelden de regels over het verwerken van persoonsgegevens conform de [privacywetgeving](#) ook voor vertrouwenspersonen.

## GESPREKSRUIMTE

Een geschikte gespreksruimte om gesprekken te voeren moet beschikbaar zijn. Werknemers moeten in staat zijn om deze veilig, discreet en onopgemerkt te bezoeken. Tevens moet rekening zijn gehouden met het vertrouwelijke karakter van de gesprekken en de privacy-gevoeligheid; een gespreksruimte midden in een kantoortuin of een ruimte met glazen wanden is daarom bijvoorbeeld niet wenselijk.

IK BEN W

IK WIL

OPLEIDING

Er zijn ver  
cursussen  
die dit als  
de laatste  
algemeen  
cursussen  
één of me  
onderwer  
basiscurs  
verschille  
cursussen  
acteurs) e  
gestructu

Je kunt je  
maar dit i  
Het laat z

dat je nascholing volgt. Bovendien vormt intervisie onderdeel

rden,  
de

n zijn



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?



Welke competenties heb ik nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?

Wat heb ik verder nog nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?



Hoe positioneer ik mezelf?



KADER SLUITEN ✕

#### DRAAGVLAK BIJ DE TOP

Een belangrijke voorwaarde voor het functioneren van vertrouwenspersonen is een zichtbaar draagvlak bij het management van de organisatie voor de aanpak van ongewenste omgangsvormen. Wanneer de leiding van de organisatie laat zien dat ongewenst gedrag daadwerkelijk aangepakt wordt, geeft dat vertrouwen. Dit kan niet alleen ongewenst gedrag voorkomen, maar ook werknemers aanmoedigen om er werk van te maken als er sprake is van ongewenst gedrag en eventueel hulp te zoeken bij de vertrouwenspersoon.

#### OPLEIDING

Er zijn verschillende cursussen en opleidingen die dit als doel hebben om de laatste jaren algemeen bekend is dat cursussen om een basis te leggen, al dan niet aangevuld met één of meerdere cursussen van een dagdeel over een specifiek onderwerp. Gespecialiseerde opleiders bieden vaak langer durende basiscursussen aan, variërend van 3 tot 5 dagen. Je kunt er vaak ook verschillende na- en bijscholingen volgen: van meer theoretische cursussen tot vaardigheidstrainingen (al dan niet met behulp van acteurs) en van het faciliteren van onderlinge intervisie tot meer gestructureerde begeleide intervisie.

Je kunt je als vertrouwenspersoon ook laten certificeren, maar dit is niet verplicht. Certificering kan voordelen bieden. Het laat zien dat je de basisbeginselen van het werk kent en dat je nascholing volgt. Bovendien vormt intervisie onderdeel

#### ANDERE AANDACHTSPUNTEN ZIJN:

Omgaan met vertrouwelijkheid

Faciliteiten

Draagvlak bij de top

Beleid

Klachtenprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?



Welke competenties heb ik nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?

Wat heb ik verder nog nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?



Hoe positioneer ik mezelf?



KADER SLUITEN ✕

#### BELEID

Bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen zijn naast de vertrouwenspersoon verschillende andere functionarissen betrokken, zoals een HR-functionaris of preventiemedewerker. Leg schriftelijk vast wie welke taak heeft. Vanzelfsprekend moet de taakverdeling niet alleen op papier kloppen, maar is het belangrijk dat iedereen ook op zijn of haar taak berekend is.

#### OPLEIDING

Er zijn verschillende cursussen en opleidingen die dit als doel hebben. De laatste jaren zijn er algemeen toegankelijke cursussen om een basis te leggen, al dan niet aangevuld met één of meerdere cursussen van een dagdeel over een specifiek onderwerp. Gespecialiseerde opleiders bieden vaak langer durende basiscursussen aan, variërend van 3 tot 5 dagen. Je kunt er vaak ook verschillende na- en bijscholingen volgen: van meer theoretische cursussen tot vaardigheidstrainingen (al dan niet met behulp van acteurs) en van het faciliteren van onderlinge intervisie tot meer gestructureerde begeleide intervisie.

Je kunt je als vertrouwenspersoon ook laten certificeren, maar dit is niet verplicht. Certificering kan voordelen bieden. Het laat zien dat je de basisbeginselen van het werk kent en dat je nascholing volgt. Bovendien vormt intervisie onderdeel

#### ANDERE AANDACHTSPUNTEN ZIJN:

Omgaan met vertrouwelijkheid

Faciliteiten

Draagvlak bij de top

Beleid

Klachtenprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

## IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

### KLACHTENPROCEDURE

Het kan gebeuren dat je als vertrouwenspersoon tekortschiet of iets doet wat je nu juist niet zou moeten doen. Zoals een vertrouwenspersoon die zijn/haar mond voorbij praat waardoor de melder schade ondervindt. Of een vertrouwenspersoon die de melder adviseert om niet te verschijnen op het geplande gesprek met de leidinggevende en P&O. Het is te hopen dat je dan in staat bent om met de betrokken persoon een en ander uit te praten en zo nodig excuses aan te bieden. Een goed gesprek biedt echter niet in alle gevallen de oplossing. In die gevallen zou het mogelijk moeten zijn om een formele klacht in te dienen over het handelen van jou als vertrouwenspersoon. Indien je een gecertificeerd vertrouwenspersoon bent, worden die klachten ingediend bij de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen (LVV). Indien je een interne niet-gecertificeerde vertrouwenspersoon bent, heeft je organisatie als het goed is zelf een klachtenprocedure. Indien je een externe vertrouwenspersoon bent, moet de externe organisatie een eigen klachtenregeling hebben. Dit staat dan op hun website vermeld.

KADER SLUITEN ✕

### OPLEIDING

Er zijn verschillende cursussen die dit als de laatste algemeen cursussen één of meer onderwerpen

basiscursussen aan, variërend van 3 tot 5 dagen. Je kunt er vaak ook verschillende na- en bijscholingen volgen: van meer theoretische cursussen tot vaardigheidstrainingen (al dan niet met behulp van acteurs) en van het faciliteren van onderlinge intervisie tot meer gestructureerde begeleide intervisie.

Je kunt je als vertrouwenspersoon ook laten certificeren, maar dit is niet verplicht. Certificering kan voordelen bieden. Het laat zien dat je de basisbeginselen van het werk kent en dat je nascholing volgt. Bovendien vormt intervisie onderdeel

### ANDERE AANDACHTSPUNTEN ZIJN:

Omggaan met vertrouwelijkheid

Faciliteiten

Draagvlak bij de top

Beleid

Klachtenprocedure



KADER SLUITEN ✕

### PROCEDURE OMGAAN MET VERTROUWELIJKHEID VOOR VERTROUWENSPERSONEN

1. De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met personen die een beroep op hem of haar doen of tot wie de vertrouwenspersoon zich richt. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen vertrouwelijkheid ten aanzien van alle informatie die hem of haar bij de uitoefening van de functie als vertrouwenspersoon ter ore komt.
2. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de persoon in kwestie schriftelijk toestemming geeft tot het doorbreken van deze belofte tot vertrouwelijkheid, wanneer de vertrouwenspersoon bevraagd wordt in een rechtszaak of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn, zoals onder punt 3 omschreven.
3. Als er geen schriftelijke toestemming van de betrokken persoon is, kan de vertrouwenspersoon de belofte van vertrouwelijkheid alleen doorbreken als aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:
  - De vertrouwenspersoon heeft alles in het werk gesteld om toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen.
  - De vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de vertrouwelijkheid.
  - De vertrouwenspersoon ziet geen andere weg dan het doorbreken van de vertrouwelijkheid.
  - De vertrouwenspersoon is ervan overtuigd dat het handhaven van de vertrouwelijkheid aanwijsbare en ernstige schade of gevaar oplevert voor betrokkenen of voor derden.
  - De vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat het doorbreken van de vertrouwelijkheid die schade aan betrokkenen of derden in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.
4. Wanneer de vertrouwenspersoon redenen ziet om de vertrouwelijkheid te doorbreken zal hij of zij dit vooraf met een deskundige partij bespreken. Dit kan bijvoorbeeld een andere vertrouwenspersoon zijn.
5. De vertrouwenspersoon brengt de melder op de hoogte van het voornemen om de vertrouwelijkheid te doorbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de betrokken persoon door naar een andere vertrouwenspersoon of andere instantie indien de ontstane situatie daarom vraagt.

Beleid

Klachtenprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD **VERTROUWENSPERSOON**

IK BEN WERKGEVER

### IK WIL WETEN WAT ER VAN MIJ VERWACHT WORDT

Wat is mijn rol?



Welke competenties heb ik nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?



Wat heb ik verder nog nodig om mijn taken uit te kunnen voeren?

**Hoe positioneer ik mezelf?**



Het is belangrijk dat een vertrouwenspersoon voldoende bekend is bij de werknemers. Dit kan bijvoorbeeld via een informatiepakket voor nieuwe werknemers, een personeelshandboek, een button op de homepage op het intranet, een voorlichtingscampagne of een column op het intranet.

Je kunt jezelf bij een werkoverleg of een andere sessie over (het beleid op) discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten laten uitnodigen om jezelf te presenteren aan de werknemers. Na de introductie door de leidinggevende stel je jezelf voor en geef je aan hoe men je kan bereiken en wat een werknemer wel en niet van jou als vertrouwenspersoon kan verwachten. Het geven van anonieme en niet herleidbare voorbeelden en interactie met het publiek zijn manieren om de informatie beter over te brengen aan het publiek.

Belangrijk is dat de voorlichting niet eenmalig plaatsvindt, maar regelmatig en via diverse kanalen gebeurt. Te denken valt aan aandacht voor de verschillende soorten van ongewenste omgangsvormen en de rol van de vertrouwenspersoon in het (online) personeelsblad. Zorg ook dat de informatie over de vertrouwenspersonen beschikbaar is op het intranet. Om de vertrouwenspersoon beter in beeld te houden is met enige regelmaat een interview op bijvoorbeeld de werknemersportal van de organisatie een optie.

Om nieuwe werknemers kennis te laten maken met de vertrouwenspersoon is het handig om informatie over de rol en de taken van de vertrouwenspersoon op te nemen in een inwerk- of introductieprogramma voor nieuwe werknemers.



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon  
op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?



Wat moet ik regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



Het beschikbaar stellen van een vertrouwenspersoon kan de negatieve gevolgen van ongewenste omgangsvormen verminderen of tegengegaan. Mogelijke negatieve gevolgen van ongewenste omgangsvormen zijn burn-out klachten, werkdruk, productiviteitsverlies, ziekteverzuim en personeelsverloop. De inzet van een vertrouwenspersoon kan deze gevolgen verminderen of (deels) voorkomen. Dit kan ook een kostenbesparing opleveren.

#### ONDERSTEUNING

Werknemers die ongewenste omgangsvormen ervaren weten vaak niet direct wat ze daarmee willen of kunnen doen. Vaak hebben zij behoefte aan een vertrouwelijk oriënterend gesprek met iemand die luistert en mee kan denken. Leidinggevend en HR-professionals kunnen geen vertrouwelijkheid garanderen: wanneer een

leidinggevende of HR-professional iets ter ore komt wat niet door de beugel kan, moeten zij actie ondernemen. Slachtoffers van ongewenste omgangsvormen willen over het algemeen juist zelf de controle kunnen houden over eventuele te nemen stappen. Vertrouwenspersonen kunnen vertrouwelijkheid beloven. Zij ondernemen niets zonder toestemming van de betrokken persoon. Dit vergroot de benaderbaarheid voor werknemers.

#### ANDERE WAARDEVOLLE PUNTEN ZIJN:

Conflict beheersing

Managementinformatie





IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat is een vertrouwenspersoon?

Het beschrijven van negatieve tegengestelde gedragingen zijn burn-out en persoonlijkheidsproblemen. Deze gevolgen zijn kostenbesparend.

### ONDERSTEUNING

Werknemers die ongewenste omgangsvormen ervaren weten vaak niet direct wat ze daarmee willen of kunnen doen. Vaak hebben zij behoefte aan een vertrouwelijk oriënterend gesprek met iemand die luistert en mee kan. Leidinggevend en HR-professionals kunnen geen vertrouwelijkheid garanderen: wanneer een leidinggevende

### CONFLICT NIET (VERDER) LATEN OPLOPEN OF LATEN AFNEMEN (DE-ESCALEREN)

In veel gevallen is het mogelijk om doeltreffende oplossingen te kiezen en te voorkomen dat het tot een formele, juridische klacht komt. Dit is vaak het geval als er in een vroeg stadium melding wordt gedaan en de kwestie niet uit de hand is gelopen. Er is dan nog de gelegenheid het ongewenste gedrag te stoppen en te voorkomen dat het escaleert. De vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld iemand helpen bij het vinden van de juiste woorden om in bepaalde situaties de eigen grenzen aan te geven en bij het aanspreken van de 'dader' op zijn/haar gedrag.

Als een conflict nog niet uit de hand is gelopen en de machtsverschillen niet te groot zijn, kan een vertrouwenspersoon bijvoorbeeld ook helpen om bemiddeling in gang te zetten en eventueel een onafhankelijke bemiddelaar of mediator te zoeken. Uiteraard kan een onafhankelijke mediator alleen ingezet worden met instemming van de melder en de werkgever. Bemiddelen hoort niet bij de taken van de vertrouwenspersoon.

KADER SLUITEN ✕

### ANDERE WAARDEVOLLE PUNTEN ZIJN:

Conflict beheersing

Managementinformatie



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat is  
vertrouw

KADER SLUITEN ✕

### MANAGEMENTINFORMATIE

De primaire taak van de vertrouwenspersoon is de opvang en begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen ervaren. Vertrouwenspersonen kunnen de informatie die zij verzamelen bij de opvang en begeleiding van werknemers bundelen en teruggeven aan de organisatie. Dit kan waardevol zijn.

De Arbowet verplicht organisaties om een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) te maken. Als onderdeel daarvan worden de risico's inzake ongewenste omgangsvormen geïnventariseerd, een plan van aanpak opgesteld en de aanpak geëvalueerd op basis van de opgedane ervaringen. Het beleid wordt zo nodig bijgesteld (Arbobesluit artikel 2.15 en Arbowet artikel 3, lid 4). In dit kader is de input van de vertrouwenspersonen waardevol. Ook de informatie uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de rapportage van de bedrijfsarts over mogelijke relaties tussen ziekteverzuim en psychosociale arbeidsbelasting kunnen hierbij een bron van informatie vormen. Door de inzet van een vertrouwenspersoon wordt op deze manier ook voldaan aan een deel van de wettelijke verplichtingen.

Het besch  
negatieve  
tegengeg  
zijn burn-  
en person  
deze gev  
kostenbes

ONDERST  
Werknem

niet direct wat ze daarmee willen of kunnen doen. Vaak hebben zij behoefte aan een vertrouwelijk oriënterend gesprek met iemand die luistert en mee kan. Leidinggevend en HR-professionals kunnen geen vertrouwelijkheid garanderen: wanneer een leidinggevende

Conflict beheersing

Managementinformatie

de  
on?



kan,  
bedrag  
en  
nen  
temming  
voor



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?

Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?



Wat moet ik regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



#### INTERNE OF EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

Een interne vertrouwenspersoon is een werknemer van de organisatie die tevens de rol of nevenfunctie heeft van vertrouwenspersoon.

Een externe vertrouwenspersoon staat los van de organisatie.

Kleinere organisaties doen er vaak goed aan om een externe vertrouwenspersoon aan te stellen, omdat iedere werknemer in een kleine organisatie alle andere werknemers kent. Kleinere organisaties kunnen ook samenwerken op brancheniveau bij het aanstellen van een vertrouwenspersoon. Bij een interne vertrouwenspersoon kan daardoor sneller een belangenconflict ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

Een interne vertrouwenspersoon heeft beter inzicht in de cultuur en informele structuur van de organisatie en kan daarmee vaak beter meedenken over oplossingsmogelijkheden. Wel is het van belang bij een interne vertrouwenspersoon dat de onafhankelijke positie niet in gevaar komt. Dit zou bijvoorbeeld kunnen spelen als een vertrouwenspersoon dicht bij de directeur werkt of onderdeel is van de HR-afdeling.

#### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

KADER SLUITEN ✕

### WERVING EN SELECTIE

Voorafgaande aan de werving en selectie van een interne vertrouwenspersoon of team van vertrouwenspersonen is een beschrijving nodig van het profiel. De Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen (LVV) heeft een **profiel opgesteld** voor een vertrouwenspersoon. Als het gaat om meerdere vertrouwenspersonen dient ook een teamprofiel te worden samengesteld. Gekozen kan worden om werknemers uit te nodigen om te solliciteren. Soms worden ook werknemers die geschikt geacht worden gevraagd om deze rol te vervullen. Het wordt afgeraden om de vertrouwenspersoon via verkiezingen onder het personeel aan te stellen. Zeker in organisaties met weinig draagvlak voor een vertrouwenspersoon kan het dan gebeuren dat de persoon die wordt verkozen behoort tot een dominante groep binnen de organisatie. De vertrouwenspersoon kan dan onvoldoende toegankelijk zijn voor andere groepen werknemers. Wel heeft de ondernemingsraad (OR) instemmingsrecht voor iedere regeling op het gebied van arbeidsomstandigheden, waaronder ook een klachtenregeling of een meldregeling. De aanstellingsprocedure rondom een vertrouwenspersoon kan hieronder vallen.

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure

### INTERNE

Een interne vertrouwenspersoon die tevens een externe vertrouwenspersoon is. Een externe vertrouwenspersoon die tevens een interne vertrouwenspersoon is. Kleinere organisaties met een vertrouwenspersoon die een kleine vertrouwenspersoon is ontstaan. interne vertrouwenspersoon

Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

KADER SLUITEN ✕

IK HEB

### COMPETENTIES VAN DE VERTROUWENSPERSOON

In het profiel voor de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen van de LVV zijn de kwaliteiten en vaardigheden genoemd die voor een goede uitoefening van de functie nodig zijn. Hieronder zijn die competenties uitgewerkt.

Gewetensvol

Inlevingsvermogen

Luisteren

Analytisch en strategisch inzicht, organisatiebewust

Adviesvaardig

Communicatief vaardig

Vermogen tot reflectie op zichzelf en op anderen

Kennis

Aanvullende kennis en vaardigheden

**BRON:** Beroepsprofiel Vertrouwenspersoon LVV mei 2017

INTERNE

Een intern

die tevens

Een extern

Kleinere c

vertrouwe

een kleine

vertrouwe

ontstaan.

interne ve

Voordeel

werkneme

functiona

kan een z

gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen

en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

de  
on?



tuur

ak

elang

sitie

en

el is van



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?

Hoe vind ik een

Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?

← OVERZICHT COMPETENTIES

### GEWETENSVOL

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- laat mensen in hun waarde, toont respect en houdt zich aan afspraken;
- weet vertrouwelijke en persoonlijke informatie voor zich te houden;
- hanteert duidelijke ethische en sociale maatstaven voor het eigen functioneren;
- is consistent in zijn/haar handelen, ook wanneer de druk toeneemt;
- weegt belangen en verschillende inzichten tegen elkaar af;
- wijst handelen of zaken die botsen met geldende normen en waarden af.

#### INTERNE

Een interne

die tevens

Een externe

Kleinere c

vertrouw

een kleine

vertrouw

ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

#### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure

tuur

ak

elang

sitie

en

el is van



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon?

Hoe vind ik een

Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?

← OVERZICHT COMPETENTIES

### INLEVINGSVERMOGEN

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- heeft een goede antenne voor de gevoelens en stemmingen van anderen;
- vraagt naar gevoelens, behoeften en standpunten van anderen;
- laat merken dat hij of zij gevoelens van anderen onderkent en toont daar begrip voor;
- schat goed in hoe dingen bij anderen overkomen en welke impact dat heeft;
- verplaatst zich in de beleving van de ander zonder daarin direct mee te gaan;
- is zich bewust van zijn/haar eigen gevoeligheden en hoe die op anderen overkomen.

### INTERNE

Een interne

die tevens

Een externe

Kleinere c

vertrouwens

een kleine

vertrouwens

ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure

tuur

ak

elang

sitie

en

el is van



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwen

Hoe vind ik een

Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
on?

← OVERZICHT COMPETENTIES

### LUISTEREN

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- luistert naar het verhaal van de ander, vat dat samen en vraagt door;
- laat merken dat het betoog van de ander belangrijke informatie oplevert;
- volgt het betoog van de ander zonder de lijn van diens verhaal te wijzigen;
- komt terug op wat de ander eerder in het gesprek heeft gezegd;
- laat zijn/haar eigen reactie aansluiten bij wat de ander heeft gezegd;
- neemt non-verbale signalen waar en reageert daar zo nodig op.

### INTERNE

Een interne

die tevens

Een externe

Kleinere c

vertrouwe

een kleine

vertrouwe

ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure

tuur

ak

elang

sitie

en

el is van





IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?

Hoe vind ik een

Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?

← OVERZICHT COMPETENTIES

### ANALYTISCH EN STRATEGISCH INZICHT, ORGANISATIEBEWUST

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- herkent patronen en essenties en scheidt hoofd- van bijzaken;
- dringt snel door tot de kern van de zaak en ziet de rode draad;
- onderkent invloed en effect van eigen beslissingen en activiteiten;
- houdt rekening met gevoeligheden en acceptatie bij anderen;
- maakt de voor- en nadelen van verschillende oplossingsmogelijkheden helder;
- houdt rekening met de uitkomsten en effecten op korte en lange termijn.

#### INTERNE

Een interne

die tevens

Een externe

Kleinere c

vertrouwens

een kleine

vertrouwens

ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

#### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure

tuur

ak

elang

sitie

en

el is van



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwen

Hoe vind ik een

Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
on?

← OVERZICHT COMPETENTIES

### ADVIESVAARDIG

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- vraagt door op de positie van de ander en betreft dit bij zijn/haar advies;
- toont begrip voor de belangen en de visie van de ander;
- stemt eigen argumenten af op het begrippenkader en de beleving van de ander;
- bouwt zijn/haar advies logisch en begrijpelijk op, helpt anderen om daarin te volgen;
- heeft oog voor de non-verbale signalen van de anderen;
- weegt argumenten zorgvuldig af op de mogelijk acceptatie door de ander.

#### INTERNE

Een interne

die tevens

Een externe

Kleinere c

vertrouwe

een kleine

vertrouwe

ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

#### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure

tuur

ak

elang

sitie

en

el is van



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?

Hoe vind ik een

Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?

← OVERZICHT COMPETENTIES

### COMMUNICATIEF VAARDIG

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- spreekt en schrijft vlot en begrijpelijk in correct Nederlands;
- hanteert een duidelijke structuur die de ander helpt de inhoud te begrijpen;
- bouwt aan het vertrouwen van gesprekspartners en maakt zijn/haar intenties duidelijk;
- maakt goed en gedoseerd gebruik van communicatiemiddelen en -technieken;
- staat merkbaar achter zijn/haar eigen betoog en spreekt met persoonlijke overtuiging;
- is representatief, sluit qua voorkomen, houding en taal aan op zijn/haar publiek.

#### INTERNE

Een interne

die tevens

Een externe

Kleinere c

vertrouwe

een kleine

vertrouwe

ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

tuur

ak

elang

sitie

en

el is van

#### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?

Hoe vind ik een

Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?

← OVERZICHT COMPETENTIES

### VERMOGEN TOT REFLECTIE OP ZICHZELF EN OP ANDEREN

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- heeft een goed beeld van zijn/haar eigen kwaliteiten en bezint zich daar regelmatig op;
- kent zijn/haar eigen beperkingen en valkuilen en weet daar open mee om te gaan;
- staat open voor kritiek van anderen en zet deze in voor verbetering;
- beschouwt zijn/haar sterke en zwakke punten als mogelijkheden tot verbetering;
- stimuleert en helpt anderen in het kijken naar eigen kwaliteiten en valkuilen;
- geeft anderen zodanige feedback dat zij zich daarmee kunnen verbeteren.

#### INTERNE

Een interne

die tevens

Een externe

Kleinere c

vertrouwe

een kleine

vertrouwe

ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

#### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure

tuur

ak

elang

sitie

en

el is van



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?

Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?



Wat moet ik regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



← OVERZICHT COMPETENTIES

### KENNIS

DE VERTROUWENSPERSOON HEEFT ZICH RELEVANTE ONDERDELEN EIGEN GEMAAKT  
UIT DE VOLGENDE DISCIPLINES:

- psychologische wetenschappen;
- juridische wetenschappen;
- beleid- en communicatiewetenschappen;
- vertrouwenspersoon-specifieke vakmethodiek en ontwikkeling.

### INTERNE

Een interne vertrouwenspersoon kan daarvoor onder een belanghebbende ontstaan. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

tuur  
ak  
elang  
sities  
en  
el is van

### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

← OVERZICHT COMPETENTIES

### AANVULLENDE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

#### DE VERTROUWENSPERSOON:

- heeft kennis van gender, macht, levensovertuiging en ras op de verschillende niveaus, zowel in de organisatie als daarbuiten;
- heeft genderspecifieke kennis over het ontstaan van ongewenste omgangsvormen en het in stand houden daarvan in relatie tot gender en machtsverhoudingen;
- weet kennis, inzicht en implicaties van relevante wet- en regelgeving om te zetten in de juiste handelingen en vaardigheden, zodat de belangen van het slachtoffer worden geborgd en deze het uitgangspunt van handelingen zijn;
- heeft kennis van organisatiecultuur, pestgedrag en groepsgedrag;
- weet hoe te handelen bij opvang en begeleiding van de melder en heeft kennis van slachtoffer- en dadermechanismen.

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?

Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?



Wat moet ik regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



KADER SLUITEN ✕

### SOLLICITATIEPROCEDURE

Naast het beschikbaar stellen van schriftelijke informatie kan aan de sollicitatieprocedure een informatie-bijeenkomst vooraf gaan waarin toelichting wordt gegeven over de taken en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon en de combinatie met de hoofdfunctie. De sollicitatiecommissie kan bestaan uit een vertegenwoordiger van HR, de medezeggenschap en een (externe) deskundige. Onderdeel van de procedure kan een assessment zijn. Kandidaten hoeven nog niet te beschikken over alle kennis en vaardigheden, maar wel over de competenties om deze te ontwikkelen.

### INTERNE

Een interne vertrouwenspersoon kan door de organisatie worden aangesteld. Het kan voordelig zijn voor de organisatie die tevens de rol van vertrouwenspersoon heeft. Een externe vertrouwenspersoon kan door de organisatie worden aangesteld. Kleinere organisaties kiezen vaak voor een interne vertrouwenspersoon. Grotere organisaties kiezen in de ideale situatie voor interne vertrouwenspersonen die worden aangevuld door externe. Voordeel van een externe vertrouwenspersoon is dat niet alle werknemers zich op hun gemak of veilig voelen bij een interne functionaris die de rol van vertrouwenspersoon heeft. Eventueel kan een zwaarder opgeleide externe vertrouwenspersoon worden gezocht die de interne vertrouwenspersoon kan ondersteunen en de complexere gevallen voor zijn of haar rekening neemt.

tuur  
ak  
elang  
sities  
en  
el is van

### OOK VAN BELANG IS:

Werving en selectie

Sollicitatieprocedure



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?

Wat moet ik  
regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



In het kader van de RI&E (Risico Inventarisatie en - Evaluatie) zijn organisaties verplicht om een risicoprofiel op te stellen inzake ongewenste omgangsvormen en om met een plan van aanpak te komen om de risico's terug te dringen. Het geven van voorlichting en instructies over de risico's en het opstellen van een preventiebeleid tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

#### BELANGRIJKE REGELPUNTEN ZIJN:

Aanstelling en verantwoording

Aantal vertrouwenspersonen per aantal werknemers

Onafhankelijke positie

Diversiteitskenmerken

Bereikbaarheid

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Faciliteiten

Draagvlak bij de top

Beleid

Klachtenprocedure

Klachtencommissie

Opleiding/certificering

Omgaan met vertrouwelijkheid

Taakafbakening





IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

KADER SLUITEN ✕

### AANSTELLING EN VERANTWOORDING

De werkgever stelt de vertrouwenspersoon aan. Interne vertrouwenspersonen zijn over het algemeen gewone werknemers en dan is de rol van vertrouwenspersoon een nevenfunctie. In de rol van vertrouwenspersoon is hij of zij alleen in algemene zin verantwoordig verschuldigd aan het hoogste orgaan binnen de organisatie. De vertrouwenspersoon legt geen inhoudelijke verantwoordig af over individuele gevallen. Dit geldt overigens ook als er een externe vertrouwenspersoon wordt aangesteld (al dan niet in aanvulling op een interne vertrouwenspersoon). Het is aan te bevelen de vertrouwenspersoon voor een bepaalde periode aan te stellen, bijvoorbeeld voor vier jaar met de mogelijkheid van (eenmalige) verlenging. Voor interne vertrouwenspersonen geldt over het algemeen dat zij voor hun nevenfunctie of rol niet extra worden betaald.

Voorbeeld aanstellingsbrief interne vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Omgaan met vertrouwelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Taakafbakening

In het kader van de tarisatie e verplicht op te stel omgangs van aanpa terug te o voorlicht en het op tegen on zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

## VOORBEELD AANSTELLINGSBRIEF INTERNE VERTROUWENSPERSOON ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Ondergetekenden:

1) (naam werkgever)

En

2) (naam werknemer)

Komen het volgende overeen:

(naam werknemer) is met ingang van (datum) beschikbaar als vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen voor werknemers van (naam van de organisatie).

1. De taken van de vertrouwenspersoon zijn:
  - opvang en begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen op het werk ervaren
  - gevraagd en ongevraagd adviseren over het beleid inzake ongewenste omgangsvormen
  - zichzelf presenteren als vertrouwenspersoon en contacten onderhouden met diverse functionarissen betrokken bij het beleid terzake

De nadere invulling van de taken vindt plaats conform het beleid van de organisatie inzake ongewenste omgangsvormen.
2. De taken van de vertrouwenspersoon worden gezien als een rol/nevenfunctie waaraan maximaal 20% van de reguliere werktijd op jaarbasis besteed kan worden en waarvoor geen andere salarisafspraken worden gemaakt dan vermeld in de reguliere en reeds geldende arbeidsovereenkomst.
3. De werkgever zorgt ervoor dat de vertrouwenspersoon zijn/haar taak met voldoende deskundigheid en middelen kan uitvoeren en zorgt dat het beleid inzake ongewenste omgangsvormen actief wordt vormgegeven.
4. Analoog aan de bescherming die leden van de OR genieten is de vertrouwenspersoon beschermd tegen benadeling als gevolg van zijn/haar functioneren in de functie of rol van vertrouwenspersoon.
5. De vertrouwenspersoon is verplicht vertrouwelijk om te gaan met wat hij/zij in relatie tot de functie of rol van vertrouwenspersoon verneemt en geniet intern verschoningsrecht. Dat wil zeggen dat niemand binnen de organisatie hem of haar kan verplichten informatie te verschaffen over wat werknemers aan hem/haar hebben toevertrouwd in de rol van vertrouwenspersoon. Deze verplichting tot vertrouwelijkheid eindigt niet bij beëindiging van de rol of functie van vertrouwenspersoon.

6. De vertrouwenspersoon verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7. De vertrouwenspersoon verplicht zich te scholen en aan bij- en nascholing en intervisie deel te nemen.
8. De werkgever vrijwaart de vertrouwenspersoon van schadeclaims waarmee hij of zij geconfronteerd zou kunnen worden als uitvloeisel van zijn/haar handelen of nalaten te handelen als vertrouwenspersoon, tenzij blijkt dat er sprake is van ernstige verwijtbaarheid of opzet van de kant van de vertrouwenspersoon.
9. De aanstelling geschiedt voor een periode van vier jaar. Eenmalige verlenging van de periode met vier jaar is mogelijk.
10. De aanstelling van de vertrouwenspersoon eindigt:
  - wanneer de rol/functie van vertrouwenspersoon conflicteert met een (nieuwe) hoofdfunctie en bij lidmaatschap van de medezeggenschap
  - wanneer de vertrouwenspersoon zijn of haar verplichtingen inzake scholing en intervisie niet nakomt
  - na afloop van de termijn van vier jaar of een verlenging van nogmaals vier jaar
  - na pensionering of eerdere beëindiging van de dienstbetrekking
  - bij ernstig verwijtbaar handelen van de vertrouwenspersoon, zoals een gegronde klacht tegen hem of haar als vertrouwenspersoon
  - met wederzijds goedvinden
11. Werkgever en vertrouwenspersoon verklaren dat er geen andere afspraken zijn gemaakt dan hierboven zijn vastgelegd.

Aldus in tweevoud opgemaakt en voor akkoord getekend

Te (plaats) op (datum)

De vertrouwenspersoon

De werkgever



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

KADER SLUITEN ✕

### AANTAL VERTROUWENSPERSONEN PER AANTAL WERKNEMERS

Over het algemeen kan worden gesteld dat hoe minder divers het personeelsbestand van de organisatie is, hoe minder vertrouwenspersonen men nodig heeft om met iedere potentiële melder te kunnen identificeren. Maar daarnaast geldt: hoe meer locaties, hoe meer vertrouwenspersonen er nodig zijn. Organisaties met meer dan duizend werknemers en ingewikkelde organisaties (verschillende werksoorten, gespreide locaties) benoemen vaak een aantal vertrouwenspersonen. Het is raadzaam om in dat geval een monocultuur binnen de groep vertrouwenspersonen te vermijden. Rekruteer vertrouwenspersonen van verschillende locaties of afdelingen en zorg voor diversiteit in sekse en culturele achtergrond. Zo kan een mooie mix ontstaan en kunnen alle werknemers affiniteit hebben met één van de vertrouwenspersonen. Daarnaast kunnen de vertrouwenspersonen elkaar onderling ondersteunen vanuit hun verschillende perspectieven.

In het kader van de Wet Leven & Werk is de organisatie verplicht om te stellen op te stellen van aanpak van aanpak terug te o voorlichting en het op tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Omgang met vertrouwelijkheid

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?

Wat moet ik  
regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



KADER SLUITEN ✕

#### ONAFHANKELIJKE POSITIE

De vertrouwenspersoon dient een onafhankelijke positie te hebben. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon over deze rol geen verantwoording hoeft af te leggen over handelingen of tijdsbesteding aan zijn/haar leidinggevende. Daarnaast hoeft de vertrouwenspersoon geen rekening te houden met de belangen van de organisatie. Dit betekent ook dat de vertrouwenspersoon niet onder druk mag komen te staan door (dreiging van) ontslag of overplaatsing als gevolg van de uitoefening van zijn/haar rol als vertrouwenspersoon.

In het kader van de tarisatie en verplicht op te stellen omgangs van aanpak terug te o voorlichting en instructies over de risico's en het opstellen van een preventiebeleid tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

Diversiteitskenmerken

Bereikbaarheid

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Klachtencommissie

Opleiding/certificering

Omgaan met vertrouwelijkheid

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?

Wat moet ik  
regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



KADER SLUITEN ✕

#### DIVERSITEITSKENMERKEN

In het kader van de preventie van ongewenste omgangsvormen en het opstellen van een preventiebeleid tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

Als een organisatie één vertrouwenspersoon benoemt, kan dit zowel een man als een vrouw zijn. Daarbij is het goed in overweging te nemen dat veel mensen – zowel mannen als vrouwen – hun emotionele problemen in het algemeen wat gemakkelijker toevertrouwen aan een vrouw dan aan een man. Daarnaast zoeken mensen in situaties waarin sekse de bepalende factor is in veel gevallen liever hulp bij een vrouw. Dit is bijvoorbeeld vaak het geval bij seksuele intimidatie. Ook mannen kunnen last hebben van seksuele intimidatie, en ook zij gaan met deze ervaringen in de regel liever naar een vrouw dan naar een man.

Bereikbaarheid

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Opleiding/certificering

Omgaan met vertrouwelijkheid

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?

Wat moet ik  
regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



KADER SLUITEN ✕

### BEREIKBAARHEID

In het kader van de preventie van ongewenste omgangsvormen en het opstellen van een preventiebeleid tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon moet goed bereikbaar zijn. Bereikbaarheid heeft niet alleen te maken met aanwezigheid op het werk, maar ook met fysieke bereikbaarheid, zodat de melder niet onnodig lang hoeft te wachten om over zijn/haar ervaren probleem te kunnen praten. Daarom is het minder voor de hand liggend om iemand als vertrouwenspersoon aan te stellen die minder dan 20 uur per week in de organisatie werkt. Als er sprake is van een externe vertrouwenspersoon moet ervoor gezorgd worden dat deze voldoende bereikbaar is voor de werknemers.

Bereikbaarheid

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Opleiding/certificering

Omgaan met vertrouwelijkheid

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

## IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

KADER SLUITEN ✕

### HERKENBAARHEID EN TOEGANKELIJKHEID

Het is belangrijk dat vertrouwenspersonen goed toegankelijk zijn. Zo moet het telefoonnummer van de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld goed toegankelijk zijn. Daarnaast heeft de toegankelijkheid te maken met iemands persoonlijkheid en ook met hoe goed de melder zich kan identificeren met de vertrouwenspersoon op persoonlijke kenmerken, zoals sekse, etnische achtergrond, nationaliteit, leeftijd, en de 'bloedgroep' in de organisatie waaruit men afkomstig is. Zeker als er meerdere vertrouwenspersonen worden aangesteld, heeft het de voorkeur om hier diversiteit in aan te brengen om de toegankelijkheid te vergroten. Hierbij kan ook rekening gehouden worden met de bijzondere positie van arbeidsmigranten.

### VOORBEELDEN

Vrouwen die last hebben van seksuele intimidatie consulteren doorgaans liever een vrouwelijke vertrouwenspersoon. Een geüniformeerde politiefunctaris verkiest vaak een vertrouwenspersoon uit de eigen gelederen boven een collega uit de burgerdienst. Een werknemer van de werkplaats voelt zich vast en zeker meer thuis bij een vakbroeder dan bij een collega van kantoor. Op die manier speelt ook stad-provincie een rol, evenals de beroepsgroep, migratie-achtergrond, de afdeling, hoofdkantoor-lokaal kantoor, enzovoorts.

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Taakafbakening

In het kader van de tarisatie e verplicht op te stel omgangs van aanpa terug te o voorlichti en het op tegen ong zijn onder verplichtingen. Het te bereikt ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

heid



KADER SLUITEN ✕

### TOEGANKELIJKHEID VOOR INGELEEND PERSONEEL, ZZP'ERS, STAGIAIRES EN VRIJWILLIGERS

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle werknemers van een organisatie, zowel werknemers in vaste dienst als werknemers met een tijdelijk of flexibel contract. Werkzaamheden die niet tot de kerntaken van een organisatie behoren, worden vaak uitbesteed. Daarnaast worden uitzendkrachten ingezet bij piekperioden of bij ziekte. Voor **ingeleend personeel** en **uitzendkrachten** die onder gezag werken geldt dat de eigen werkgever verantwoordelijk is voor veilige arbeidsomstandigheden. Dit betekent bijvoorbeeld dat de werkgever van een schoonmaakbedrijf een vertrouwenspersoon beschikbaar moet stellen waar hun werknemers terecht kunnen als zij ongewenste omgangsvormen ervaren door een directe collega, een werknemer van de opdrachtgever of een ander ingeleend bedrijf. Werknemers van een ingeleend bedrijf doen in de praktijk soms ook een beroep op de vertrouwenspersoon van de opdrachtgever. De Arbowet verplicht werkgevers die op dezelfde werkplek werk laten verrichten om afspraken te maken over het Arbobeleid (artikel 19), bijvoorbeeld over de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon voor ingeleend personeel en uitzendkrachten. Het is wel van belang dat vertrouwenspersonen beschikken over een actuele lijst van alle vertrouwenspersonen van ingeleende bedrijven om waar nodig de melder door te verwijzen naar de vertrouwenspersoon van de eigen werkgever. Ook **zzp'ers** moeten net als andere werknemers beschermd worden tegen psychosociale arbeidsbelasting en dus toegang hebben tot de vertrouwenspersoon van de opdrachtgever.

Een organisatie is niet alleen verantwoordelijk voor de veiligheid van eigen werknemers, maar ook voor die van **stagiaires**. Daarom zouden ook zij een beroep moeten kunnen doen op de vertrouwenspersoon van de organisatie. De onderwijsinstelling van waaruit zij stage lopen moet betrokken worden bij de afspraken hierover.

**Vrijwilligers** vallen niet onder de Arbowet, tenzij het werk ernstige risico's met zich meebrengt. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als er gewerkt wordt met biologische agentia of gevaarlijke stoffen. Veel organisaties, met name in de zorg, de sociaal-culturele sector en de sport, ontwikkelen echter beleid tegen discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten, waarbij ook vrijwilligers een beroep kunnen doen op de vertrouwenspersoon.



## FACILITEITEN

Om hun werk te kunnen doen hebben vertrouwenspersonen faciliteiten nodig, zoals voldoende tijd, voldoende budget, de noodzakelijke apparatuur en een geschikte gespreksruimte.

## TIJD

Hoeveel tijd per jaar nodig is voor de opvang en begeleiding van werknemers die de vertrouwenspersoon consulteren is vooraf niet te zeggen. Voor de overige werkzaamheden valt meestal wel een goede jaarinschatting te maken. Denk hierbij aan (bij)scholing en intervisie, eventuele (her-)certificering, het geven van voorlichting, overleg en het opstellen en bespreken van het jaarverslag met de directie en OR. Wanneer de vertrouwenspersoon meer dan 20% van de reguliere werktijd aan de rol van vertrouwenspersoon moet besteden vanwege de hoeveelheid meldingen of aan bijvoorbeeld voorlichting, is het raadzaam om een extra vertrouwenspersoon aan te stellen.

## BUDGET

Jaarlijks kan een scholingsplan worden opgesteld voor deelname aan (bij)scholing, intervisie en eventueel het bijwonen van congressen. Ook (eventuele) lidmaatschappen aan bijvoorbeeld een beroepsvereniging horen hierin thuis. Daarnaast is het aan te bevelen om te voorzien in een post onkosten, voor bijvoorbeeld consumpties.

## APPARATUUR

Voor de bereikbaarheid van vertrouwenspersonen is een (mobiele) telefoon van belang waarvan de voicemail alleen kan worden beluisterd door de vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn een afgeschermd account en e-mailadres nodig waar verder niemand anders in de organisatie toegang toe heeft. Uiteraard gelden de regels over het verwerken van persoonsgegevens conform de [privacywetgeving](#) ook voor vertrouwenspersonen.

## GESPREKSRUIMTE

Een geschikte gespreksruimte om gesprekken te voeren moet beschikbaar zijn. Werknemers moeten in staat zijn om deze veilig, discreet en onopgemerkt te bezoeken. Tevens moet rekening zijn gehouden met het vertrouwelijke karakter van de gesprekken en de privacy-gevoeligheid; een gespreksruimte midden in een kantoortuin of een ruimte met glazen wanden is daarom bijvoorbeeld niet wenselijk.



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?

Wat moet ik  
regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



KADER SLUITEN ✕

#### DRAAGVLAK BIJ DE TOP

Een belangrijke voorwaarde voor het functioneren van vertrouwenspersonen is een zichtbaar draagvlak bij het management van de organisatie voor de aanpak van ongewenste omgangsvormen. Wanneer de leiding van de organisatie laat zien dat ongewenst gedrag daadwerkelijk aangepakt wordt, geeft dat vertrouwen. Dat kan niet alleen ongewenst gedrag voorkomen, maar ook werknemers aanmoedigen om er werk van te maken als er sprake is van ongewenst gedrag en eventueel hulp te zoeken bij de vertrouwenspersoon.

In het kader van de  
tarisatie en de  
verplichting om  
op te stellen  
omgangs-  
van aanpak  
terug te o

voorlichting en instructies over de risico's  
en het opstellen van een preventiebeleid  
tegen ongewenste omgangsvormen  
zijn onderdeel van de wettelijke  
verplichtingen. Hiertoe behoort ook  
het verstrekken van informatie over de  
vertrouwenspersoon.

Diversiteitskenmerken

Bereikbaarheid

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Klachtencommissie

Opleiding/certificering

Omgaan met vertrouwelijkheid

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?

Wat moet ik  
regelen?



Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



KADER SLUITEN ✕

#### BELEID

Bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen zijn naast de vertrouwenspersoon verschillende andere functionarissen betrokken, zoals een HR-functionaris of preventiemedewerker. Leg schriftelijk vast wie welke taak heeft. Vanzelfsprekend moet de taakverdeling niet alleen op papier kloppen, maar is het belangrijk dat iedereen ook op zijn of haar taak berekend is.

In het kader van de preventie van ongewenste omgangsvormen is het van belang dat de vertrouwenspersoon voldoende voorlichting en instructies over de risico's en het opstellen van een preventiebeleid tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

Diversiteitskenmerken

Bereikbaarheid

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Klachtencommissie

Opleiding/certificering

Omgaan met vertrouwelijkheid

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

KADER SLUITEN ✕

#### KLACHTENPROCEDURE

Het kan gebeuren dat een vertrouwenspersoon tekortschiet of iets doet wat hij of zij nu juist niet zou moeten doen. Zoals een vertrouwenspersoon die zijn/haar mond voorbij praat waardoor de melder schade ondervindt. Of een vertrouwenspersoon die de melder adviseert om niet te verschijnen op het geplande gesprek met de leidinggevende en P&O. Het is te hopen dat de vertrouwenspersoon dan in staat is om met de betrokken persoon een en ander uit te praten en zo nodig excuses aan te bieden. Een goed gesprek biedt echter niet in alle gevallen de oplossing. In die gevallen zou het mogelijk moeten zijn om een formele klacht in te dienen over het handelen van de vertrouwenspersoon. Voor een klacht over een gecertificeerde vertrouwenspersoon kan men terecht bij de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen (LVV). Indien je als organisatie een interne niet-gecertificeerde vertrouwenspersoon hebt, moet de organisatie zelf een klachtenprocedure opzetten. Organisaties die externe vertrouwenspersonen leveren, moeten een eigen klachtenregeling hebben. Deze staat dan op hun website.

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Omgaan met vertrouwelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Taakafbakening

In het kader van de tarisatie e verplicht op te stel omgangs van aanpa terug te o voorlichti en het op tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

KADER SLUITEN ✕

#### KLACHTENCOMMISSIE

Met een klachtenprocedure en klachtencommissie hebben werknemers een formele mogelijkheid om ongewenste omgangsvormen aan te kaarten. In een klachtenprocedure wordt onder andere omschreven aan welke eisen de klachtencommissie moet voldoen en op welke manier klachten behandeld moeten worden inclusief de termijn waarbinnen dit moet gebeuren. Daarnaast moet vermeld worden dat er gedurende het onderzoek 'hoor en wederhoor' moet plaatsvinden en dat de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermd dient te worden. De klachtencommissie oordeelt of de klacht gegrond is. Wanneer na hoor en wederhoor een klacht gegrond wordt verklaard, brengt de klachtencommissie advies uit aan bestuurders of directie van de organisatie. De uiteindelijke beslissing of uitvoering van de maatregel is de verantwoordelijkheid van de werkgever. Een vertrouwenspersoon kan de melder bijstaan voor, tijdens en na een klachtenprocedure.

In het kader van de Wet Leven & Werk zijn de werkgevers verplicht om te stellen dat de werknemers geen ongewenste omgangsvormen van aanpak van hun werk ervaren. Het is de taak van de werkgever om terug te komen op de klachten van de werknemers en het oplossen van de klachten tegen ongewenste omgangsvormen zijn onderdeel van de wettelijke verplichtingen. Hiertoe behoort ook het verstrekken van informatie over de vertrouwenspersoon.

Herkenbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid voor ingeleend personeel

Omgaan met vertrouwelijkheid

Taakafbakening



IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

KADER SLUITEN ✕

### OPLEIDING/CERTIFICERING

Vertrouwenspersonen kunnen terecht bij opleiders die zich specifiek richten op cursussen voor vertrouwenspersonen of bij opleiders die dit als onderdeel van andere opleidingen aanbieden. Denk bij de laatste groep aan zelfstandigen en arbodiensten met een algemeen cursusaanbod. Zij bieden vaak één- of tweedaagse cursussen aan om een basis te leggen, al dan niet aangevuld met één of meerdere cursussen van een dagdeel over een specifiek onderwerp. Gespecialiseerde opleiders bieden vaak langer durende basiscursussen aan, variërend van 3 tot 5 dagen. Bovendien geven zij vaak verschillende na- en bijscholingen: van meer theoretische cursussen tot vaardigheidstrainingen (al dan niet met behulp van acteurs) en van het faciliteren van onderlinge intervisie tot meer gestructureerde begeleide intervisie.

Vertrouwenspersonen kunnen zich laten certificeren, maar dit is niet verplicht. Certificering kan voordelen bieden. Bij een gecertificeerde vertrouwenspersoon weet je dat hij of zij de basisbeginselen van het werk is bijgebracht, en dat hij of zij zich naschoolt. Ook is het belangrijk dat je als werkgever erop kunt vertrouwen dat de vertrouwenspersoon anderen mee laat kijken door middel van intervisie met collega's. Om gecertificeerd te worden, dient een vertrouwenspersoon een basiscursus te volgen die geaccrediteerd is door de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen (LVV). Alle geaccrediteerde opleiders zijn te vinden op de website [www.lvvv.nl](http://www.lvvv.nl). Andere aanbieders van cursussen en opleidingen zijn onder meer [CAOP](#), [ArboNed](#) en [SBI Formaat](#).

In het kader van de tarisatie e verplicht op te stel omgangs van aanpa terug te o voorlichti en het op tegen ong zijn onder verplichti het verstruken van informatie over de vertrouwenspersoon.

de  
on?



theid

## OMGAAN MET VERTROUWELIJKHEID

Vertrouwenspersonen gaan een vertrouwensrelatie aan met de personen die hen raadplegen. Er is echter geen wettelijk beroepsgeheim voor vertrouwenspersonen. Dat betekent ook dat een vertrouwenspersoon zich hier niet op kan beroepen bij een rechtszaak en verplicht kan worden antwoord te geven. In de praktijk moet bepaald worden hoe met vertrouwelijkheid wordt omgegaan. Het is noodzakelijk om hier gedragsregels over op te stellen. Vertrouwenspersonen kunnen deze gedragsregels over het omgaan met vertrouwelijkheid opnemen in hun taakomschrijving of in de klachtenregeling. Onderstaande procedure kan hierbij helpen. Daarnaast bespreekt de vertrouwenspersoon de vertrouwelijkheid met degene die naar hen toekomt.

### → PROCEDURE OMGAAN MET VERTROUWELIJKHEID VOOR VERTROUWENSPERSONEN

1. De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met personen die een beroep op hem of haar doen of tot wie de vertrouwenspersoon zich richt. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen vertrouwelijkheid ten aanzien van alle informatie die hem of haar bij de uitoefening van de functie als vertrouwenspersoon ter ore komt.
2. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de persoon in kwestie schriftelijk toestemming geeft tot het doorbreken van deze belofte tot vertrouwelijkheid, wanneer de vertrouwenspersoon bevraagd wordt in een rechtszaak of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn, zoals onder punt 3 omschreven.
3. Als er geen schriftelijke toestemming van de betrokken persoon is, kan de vertrouwenspersoon de belofte van vertrouwelijkheid alleen doorbreken als aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:
  - De vertrouwenspersoon heeft alles in het werk gesteld om toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen.
  - De vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de vertrouwelijkheid.
  - De vertrouwenspersoon ziet geen andere weg dan het doorbreken van de vertrouwelijkheid.
  - De vertrouwenspersoon is ervan overtuigd dat het handhaven van de vertrouwelijkheid aanwijsbare en ernstige schade of gevaar oplevert voor betrokkenen of voor derden.
  - De vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat het doorbreken van de vertrouwelijkheid die schade aan betrokkenen of derden in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.
4. Wanneer de vertrouwenspersoon redenen ziet om de vertrouwelijkheid te doorbreken zal hij of zij dit vooraf met een deskundige partij bespreken. Dit kan bijvoorbeeld een andere vertrouwenspersoon zijn.
5. De vertrouwenspersoon brengt de melder op de hoogte van het voornemen om de vertrouwelijkheid te doorbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de betrokken persoon door naar een andere vertrouwenspersoon of andere instantie indien de ontstane situatie daarom vraagt.



KADER SLUITEN ✕

### TAAKAFBAKENING

Een corrigerend gesprek met de collega over wie geklaagd wordt, behoort niet tot de taken van de vertrouwenspersoon, maar tot die van de leidinggevende. Een corrigerend gesprek vindt alleen plaats na toestemming van de melder. Een vertrouwenspersoon kan, indien nodig, ook doorverwijzen naar interne of externe adviseurs. Het is onwenselijk dat vertrouwenspersonen zitting nemen in de klachtencommissie van de eigen organisatie om rolvermenging te voorkomen. Een vertrouwenspersoon kan beter niet zelf ook oordelen geven over ongewenste omgangsvormen. In zo'n geval kan de vraag rijzen of de vertrouwenspersoon zich wel voldoende kan verplaatsten in iemand die met ongewenst gedrag wordt geconfronteerd.

Werknemers met problemen in de privésfeer (bijvoorbeeld echtscheidingsperikelen, burenruzies of een kind dat van school verzuimt) en werknemers die zelf beschuldigd worden van ongewenste omgangsvormen moeten door de vertrouwenspersoon worden doorverwezen naar een andere instantie of hulpverlener, zoals huisarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, gemeente of instantie voor juridische bijstand. Ook integriteitskwesaties, zoals ongeoorloofd gebruik van de dienstauto, belangenverstremgeling en witwaspraktijken, behoren niet tot de taken van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen, tenzij deze vertrouwenspersoon tevens vertrouwenspersoon integriteit is.

De vertrouwenspersoon rapporteert (geanonimiseerd) aan de werkgever, bijvoorbeeld in de vorm van een jaarverslag.

Om hun werk goed te kunnen doen moeten vertrouwenspersonen contacten onderhouden met diverse sleutelfiguren in de organisatie die betrokken kunnen zijn bij de aanpak van ongewenste omgangsvormen op het werk. Hieronder vallen onder andere bedrijfsartsen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, de ombudsfunctionaris, (de voorzitter van) de klachtencommissie, compliance officer/integriteitsfunctionaris, degenen die verantwoordelijk zijn voor beleid (denk aan HR, de arbo-coördinator of de preventiemedewerker), de OR of personeelsvertegenwoordiging en interne toezichthouders (zoals de raad van commissarissen of raad van toezicht).





IK BEN WERKNEMER

IK BEN OF WORD VERTROUWENSPERSOON

IK BEN WERKGEVER

### IK HEB EEN VERTROUWENSPERSOON NODIG

Wat levert een  
vertrouwenspersoon op?



Hoe vind ik een  
vertrouwenspersoon?



Wat moet ik regelen?

Hoe positioneer ik de  
vertrouwenspersoon?



De vertrouwenspersoon moet voldoende bekend zijn bij de werknemers. Dit kan bijvoorbeeld via een informatiepakket voor nieuwe werknemers, een personeelshandboek, een button op de homepage op het intranet, een voorlichtingscampagne of een column op het intranet.

De werkgever kan de vertrouwenspersoon bij een werkoverleg of een andere sessie over (het beleid op) discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten uitnodigen om zichzelf te laten presenteren aan de werknemers. Na de introductie door de leidinggevende stelt de vertrouwenspersoon zichzelf voor. Hij of zij kan vertellen over hoe men hem of haar kan bereiken en wat een werknemer wel en niet van de vertrouwenspersoon kan verwachten.

Belangrijk is dat de voorlichting niet eenmalig plaatsvindt, maar regelmatig en via diverse kanalen gebeurt. Te denken valt aan aandacht voor de verschillende soorten van ongewenste omgangsvormen en de rol van de vertrouwenspersoon in het (online) personeelsblad. Zorg ook dat de informatie over de vertrouwenspersonen beschikbaar is op het intranet. Om de vertrouwenspersoon beter in beeld te houden is met enige regelmaat een interview op bijvoorbeeld de werknemersportal van de organisatie een optie.

Om nieuwe werknemers kennis te laten maken met de vertrouwenspersoon is het handig om informatie over de rol en de taken van de vertrouwenspersoon op te nemen in een inwerk- of introductieprogramma voor nieuwe werknemers.

### INLEIDING

### CIJFERS VERTROUWENSPERSOON

### VERANTWOORDING

In de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2018 (NEA, TNO/CBS) zeggen ruim 6 op de 10 werknemers (> 60%) in Nederland dat ze de mogelijkheid hebben om een vertrouwenspersoon te raadplegen; 1 op de 8 zegt (12,5%) dat ze dat niet hebben en 1 op de 4 (25%) weet het niet. Er is een duidelijk verschil in organisatiegrootte. In grote organisaties (250+ werknemers) kunnen werknemers bijna tweemaal zo vaak een vertrouwenspersoon raadplegen als in kleine en micro-organisaties (50- werknemers). Ook valt op dat in kleine en micro-organisaties het aandeel werknemers dat niet weet of ze een vertrouwenspersoon kunnen raadplegen bijna twee keer zo groot is als in grote organisaties.

Van de werknemers die aangeven dat ze een vertrouwenspersoon kunnen raadplegen, zegt bijna 60% dat het een werknemer van de organisatie betreft. Ruim 10% zegt dat het iemand van buiten de organisatie is, ruim 12,5% dat beide beschikbaar zijn en 17% weet het niet. In grote organisaties (250+ werknemers) is minder vaak alleen een externe vertrouwenspersoon te raadplegen dan in minder grote organisaties (250- werknemers).

Wanneer we kijken naar verschillen tussen sectoren, dan zien we dat de volgende sectoren relatief laag scoren op de mogelijkheid tot raadplegen van een vertrouwenspersoon:

- landbouw (40,8%),
- horeca (43,1%),
- handel (45,7%),
- zakelijke dienstverlening (52,7%).

En de volgende sectoren relatief hoog:

- bestuur (89,7%),
- onderwijs (78,2%),
- zorg (75,0%),
- financiële dienstverlening (72,9%).

### INLEIDING

### CIJFERS VERTROUWENSPERSOON

### VERANTWOORDING

#### ONTWIKKELING VAN DE WEGWIJZER VERTROUWENSPERSOON

TNO heeft de Wegwijzer Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid samengesteld in het kader van het Maatschappelijk Programma Arbeidsomstandigheden. De aanleiding voor de Wegwijzer Vertrouwenspersoon is de [kamerbrief 'Psychosociale Arbeidsbelasting'](#) d.d. 18 oktober 2019. Hierin is toegezegd een digitale wegwijzer te ontwikkelen waarin de informatie uit de [Leidraad Vertrouwenspersonen](#) is omgezet naar een praktische tool voor werkgevers, werknemers en vertrouwenspersonen. Naast de informatie uit de leidraad Vertrouwenspersonen is input gevraagd van experts en sociale partners.

#### JE MAG DE WEGWIJZER VERTROUWENSPERSOON VRIJ GEBRUIKEN

De Wegwijzer Vertrouwenspersoon is vrij te gebruiken. Aan de inhoud van deze Wegwijzer kunnen geen rechten worden ontleend.

#### DEEL JOUW ERVARINGEN MET DE WEGWIJZER VERTROUWENSPERSOON

Wij horen graag jouw ervaringen met het gebruik van de Wegwijzer en suggesties voor verbetering via [PSA-tools@tno.nl](mailto:PSA-tools@tno.nl). Vermeld in je e-mail dat het om de Wegwijzer Vertrouwenspersoon gaat.

#### MEER WETEN?

##### Nuttige websites:

- [Arboportaal Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid](#)
- [Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen](#)
- [Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden](#)
- [Steunpunt RI&E](#)
- [CAOP \(Kennis- en dienstencentrum op het gebied van arbeidszaken in het publieke en private domein\)](#)
- [Huis voor Klokkenluiders](#)
- [Zelfinspectietool van de Inspectie SZW](#)

#### Er zijn naast deze wegwijzer ook andere wegwijzers die specifiek gaan over de verschillende ongewenste omgangsvormen:

- [Wegwijzer Pesten](#)
- [Wegwijzer Seksuele intimidatie](#)
- [Wegwijzer Discriminatie](#)
- [Wegwijzer Agressie](#)
- [Wegwijzer Ongewenst gedrag](#)