		Protocol		<i>Pagina 1 van 2</i>
Betreft:	Vertrouwenspersoon	Document:	PR-16	
Revisie:	1	Uitgifte datum:	01-06-2016	

Eigenaar : Directie

1. DOEL

In dit document zijn de taken en werkwijze van de vertrouwenspersoon ten behoeve van mederk(st)ers weergegeven. Met het aanstellen van een vertrouwenspersoon wil het Robertshuis een laagdrempelige klachtvoorziening ten behoeve van medewerkers bieden. Het protocol vertrouwenspersoon is daarmee een nadere uitwerking van het protocol klachtenregeling en CVP.

2. DEFINITIE

Cliënt Afnemer van de zorg- en dienstverlening en/of diens wettelijke vertegenwoordiger

3. TOEPASSINGSGEBIED

Het protocol is van toepassing op alle medewerk(st)ers binnen het Robertshuis.

4. WERKWIJZE


De vertrouwenspersoon heeft de navolgend beschreven drie taken; ook is helder beschreven wat juist niet tot het takenpakket van de vertrouwenspersoon behoort. Als vertrouwenspersoon binnen het Robertshuis is mevrouw Simone Werts aangesteld.

Eerste taak: opvang en begeleiding van medewerk(st)ers die last hebben van pesten, seksuele intimidatie of agressie

De belangrijkste rol van de vertrouwenspersoon is opvang en begeleiding van medewerk(st)ers die last hebben van pesten, seksuele intimidatie of agressie, en met hem/haar zoeken naar de meest optimale oplossing van de gerezen conflicten. Als het even kan zoekt de vertrouwenspersoon naar een informele oplossing, dat wil zeggen een oplossing die bevredigend is voor klager/klaagster in die zin dat hij/zij weer 'normaal' zijn/haar werk kan doen, zonder verder te worden lastig gevallen. De vertrouwenspersoon staat in dat proces naast de klager. Dat wil zeggen dat hij/zij de klager ondersteunt door - samen met de klager - te zoeken naar die informele oplossing. Soms heeft een klager er genoeg aan door de vertrouwenspersoon te worden bevestigd in het feit dat het legitiem is om last te ervaren van bepaalde bejegeningen. Waardoor een klager zelf maatregelen 'durft' nemen. Andere keren zal een vertrouwenspersoon bewerkstelligen dat een leidinggevende intervenieert in een conflict vanwege ongewenste omgangsvormen. Andere keren zal naar een mediator worden verwezen. Het kan echter ook voorkomen dat 'zwaardere' ondersteuning noodzakelijk is, bijvoorbeeld juridisch advies of ondersteuning, of psychotherapeutische hulp. In voorkomende gevallen zal de vertrouwenspersoon naar deze echelons verwijzen. Het kan ook voorkomen dat de vertrouwenspersoon samen met de klager tot de slotsom komt dat een informeel traject voor het ervaren probleem niet toereikend is. In dat geval zal de vertrouwenspersoon klager verwijzen naar en ondersteunen bij de gang naar de klachtencommissie en - bij strafbare feiten - voor aangifte bij de politie.

Tweede taak: het voorlichten/informereren van de medewerk(st)ers over zijn/haar werkwijze

Een taak van de vertrouwenspersoon die samenhangt met de opvang en begeleiding is het voorlichten/informereren van de medewerk(st)ers over zijn/haar werkwijze en hoe de medewerk(st)ers hem/haar kunnen benaderen. De vertrouwenspersoon doet dit het beste door persoonlijk contact. Dat wil zeggen dat de vertrouwenspersoon zich - zo mogelijk persoonlijk - voorstelt in teams, op afdelingen en bij de introductie van nieuwe medewerk(st)ers.

		Protocol		<i>Pagina 2 van 2</i>
Betreft: Revisie:	Vertrouwenspersoon 1	Document: Uitgifte datum:	PR-16 01-06-2016	

Derde taak: gevraagd en ongevraagd adviseren van het management over knelpunten in het beleid

De vertrouwenspersoon heeft naast opvang en begeleiding van klagers/klaagsters nog een andere rol: gevraagd en ongevraagd adviseren van het management over knelpunten in het beleid. De vertrouwenspersoon zal dat ten minste jaarlijks doen op basis van het jaarverslag waarin hij/zij de behandelde zaken analyseert. In voorkomende gevallen zal de vertrouwenspersoon dat vroeger doen. Als de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld duidelijk wordt dat bejegeningproblemen op een bepaalde afdeling de kop op blijven steken ligt het niet voor de hand te wachten tot het einde van het jaar alvorens de leiding daarvan (geanonimiseerd) op de hoogte te brengen!

Wat de taken van de vertrouwenspersoon NIET zijn:

De vertrouwenspersoon vervangt niet de bedrijfsmaatschappelijk werker, is niet de persoon die een beklagde ondersteunt, is niet de mediator en is niet verantwoordelijk voor de bekendmaking van het gehele beleid tegen seksuele intimidatie, pesten en agressie. En bij de vertrouwenspersoon horen niet de problemen rond algemene integriteitskwesties thuis, gebeurlijke arbeidsconflicten of reorganisatieproblemen.

5. REGISTRATIE

Document	Verantwoordelijke	Bewaarplaats	Bewaartermijn
N.V.T.			

6. GEBRUIKTE FORMULIEREN

N.V.T.

7. GEBRUIKTE FORMATS

N.V.T.