

HANDREIKING VOOR DE POSITIE VAN VERTROUWENSPERSOON

Inleiding

Medewerkers kunnen op hun werk worden geconfronteerd met integriteitsschendingen, zoals fraude of belangenverstrengeling, of vormen van ongewenst gedrag, zoals pesten of seksuele intimidatie. De werkgever heeft op grond van de Arbowet een verplichting om te zorgen voor de veiligheid en de gezondheid van zijn werknemers. De werkgever is wettelijk verplicht om, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid te voeren gericht op het zoveel mogelijk voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting. Met andere woorden: het voorkomen van onder meer discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten op de werkvloer. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon kan een belangrijk onderdeel van dit beleid zijn. Om die reden hebben tegenwoordig steeds meer organisaties, zowel publiek als privaat, een of meer vertrouwenspersonen in dienst of zijn aangesloten bij een externe organisatie die aan deze rol invulling geeft. De Handreiking Vertrouwenspersoon gaat nader in op de rol en taken van de vertrouwenspersoon en op keuzes die gemaakt kunnen worden ten aanzien van positionering van de vertrouwenspersoon in het beleid en binnen de organisatie.

Basisnormen Integriteit overheid

11. Vertrouwenspersoon voor integriteit

Er wordt een vertrouwenspersoon of instantie voor integriteit kwesies aangesteld. De vertrouwenspersoon kan tevens belast zijn met vertrouwenstaken voor discriminatie of seksuele intimidatie.

Taken en verantwoordelijkheden

Integriteitsbeleid

De plicht uit de Arbowet om werknemers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting betekent dat de organisatie hiervoor beleid moet opstellen en dit ook daadwerkelijk uitvoeren. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon kan een belangrijk onderdeel van dit beleid zijn.

De rol en taken van de vertrouwenspersoon kunnen in het integriteitsbeleidsplan een plek krijgen. Uit onderzoek blijkt dat de rol van de vertrouwenspersoon vaak nog onduidelijk is en onvoldoende ingebed is in de interne meldstructuur. Het is belangrijk om de gemaakte keuzes ten aanzien van positionering, werkterrein en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon vast te leggen zodat voor eenieder duidelijk is waar een vertrouwenspersoon ondersteuning kan bieden en binnen welke grenzen een vertrouwenspersoon opereert.

Rol en taken vertrouwenspersoon

De exacte taken, bevoegdheden en positie van de vertrouwenspersoon zijn grotendeels niet wettelijk gedefinieerd en worden per organisatie verschillend ingevuld. Doorgaans kent de vertrouwenspersoon primair een drietal taken en verantwoordelijkheden:

- Opvang en begeleiding;
- Voorlichten en informeren;
- Adviseren en signaleren.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak medewerkers die zich tot hem wenden, op te vangen en te begeleiden. Dat wil zeggen dat de vertrouwenspersoon medewerkers die zich tot hem wenden allereerst een luisterend oor biedt en eventuele vragen beantwoordt. Ook verzorgt de vertrouwenspersoon desgewenst uitleg over vigerende wet- en regelgeving.

De vertrouwenspersoon tracht vervolgens samen met de medewerker om de aard van het probleem scherp te krijgen en met de medewerker te zoeken naar de meest optimale handelwijze/oplossing. De vertrouwenspersoon informeert de medewerker over de mogelijkheden die een medewerker heeft om zijn problemen binnen de organisatie aan te kaarten. Het behoort tot de specifieke taak van de vertrouwenspersoon om de medewerker daarbij voor te lichten en te informeren over de voor- en nadelen van verschillende handelwijzen, alsook de te verwachten gevolgen.

De vertrouwenspersoon verleent zo nodig nazorg. De vertrouwenspersoon signaleert of en indien daar sprake van is, in hoeverre de medewerker nadelige gevolgen ondervindt in zijn functioneren door dit met de medewerker te bespreken. De vertrouwenspersoon waarborgt voorts de anonimiteit van de medewerker, tenzij de medewerker de vertrouwenspersoon toestemming geeft om zijn identiteit bekend te maken. De vertrouwenspersoon is er voor de medewerker en staat derhalve naast de medewerker. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon niet op basis van een verhaal van een medewerker kan acteren, zonder dienst toestemming. De regie daarvoor ligt bij de medewerker zelf. Het voorgaande geldt niet wanneer sprake is van strafbare feiten genoemd in artikel 160 van het Wetboek van Strafvordering (o.a. verkrachting) of een ambtsdelict (artikel 162 van het Wetboek van Strafvordering). In die gevallen heeft de vertrouwenspersoon, indien de medewerker zelf geen aangifte kan of wil doen, een aangifteplicht.

De vertrouwenspersoon heeft verder tot taak om de organisatie gevraagd en ongevraagd te adviseren, bijvoorbeeld over wat er binnen de organisatie speelt en hoe daartegen opgetreden kan worden. In dit kader kan worden afgesproken dat een vertrouwenspersoon jaarlijks op hoog abstractieniveau aan de organisatie rapporteert hoeveel contactmomenten er met medewerkers zijn geweest, waar dit over ging (de aard van de problematiek) en of en hoeveel klachten en meldingen zijn ingediend.

Eén of meerdere loketten

In de praktijk wordt geregeld een onderscheid gehanteerd tussen de vertrouwenspersoon Integriteit (VPI) en de vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen (VPOO). Dit onderscheid is met name het gevolg van de verschillende juridische kaders en het verschil in vaardigheden die de vertrouwenspersoon in zich moet verenigen. Zo heeft de VPOO idealiter inzicht in ongewenste omgangsvormen zoals discriminatie, geweld en agressie, (seksuele) intimidatie en pesten, en aanvullende kennis en ervaring op het gebied van ethiek, morele oordeelsvorming, gedrag en cultuur. De VPI moet daarentegen een goed inzicht hebben in de aard van de organisatie en de organisatiestructuur waarin de functie wordt uitgeoefend, en ook inzicht in mogelijke integriteitsschendingen en hoe daar mee om te gaan.

Het verdient overweging om de VPI en de VPOO bij één loket onder te brengen. Een argument hiervoor is dat in de praktijk vaak blijkt dat de persoon die hulp zoekt van een vertrouwenspersoon, met de vertrouwenspersoon moet onderzoeken waar de kern van zijn probleem zit. Bovendien zijn er tal van situaties waarin overlap bestaat tussen niet-integer gedrag en ongewenst gedrag op de werkvloer. Ofschoon de primaire taak van de VPI en de VPOO het opvangen, begeleiden, informeren

en adviseren van melder of klager is, vergt een dubbele rol wel extra kennis en vaardigheden van de betreffende vertrouwenspersonen, evenals aandacht voor hun positie.

Vertrouwelijkheid en beschikbaarheid

De vertrouwenspersoon garandeert vertrouwelijkheid, tenzij dit op grond van een wettelijke verplichting niet van hem kan worden verlangd. De vertrouwenspersoon gaat op zorgvuldige wijze om met de identiteit van de cliënt. De vertrouwenspersoon maakt de identiteit van de cliënt niet bekend zonder instemming van de betreffende cliënt.

De vertrouwenspersoon dient in beginsel op een laagdrempelige manier toegankelijk te zijn, bijvoorbeeld door de mogelijkheid te bieden zowel per e-mail als telefonisch in contact te treden. Bij voorkeur met telefonische beschikbaarheid zoveel mogelijk op de dag zelf en – indien aan de orde – met de mogelijkheid om op korte termijn tot afspraken te komen. Hiermee zullen de cliënten zich doorgaans goed gehoord voelen.

Procesbegeleider

De vertrouwenspersoon staat in het proces naast de cliënt, hetgeen betekent dat de vertrouwenspersoon er primair is voor de persoon die zijn hulp inroept. Dit maakt de vertrouwenspersoon in beginsel minder geschikt om in dezelfde organisatie ook op te treden als bijvoorbeeld bemiddelaar of als onderzoeker van (de vermoedens van) integriteitsschendingen. Indien de vertrouwenspersoon na analyse tot de conclusie komt dat de problematiek buiten zijn rol valt, behoort het tot de taak van de vertrouwenspersoon om de melder te verwijzen naar de juiste kanalen of instanties.

Signaleren

De vertrouwenspersoon heeft een signaalfunctie en adviseert het management gevraagd en ongevraagd – en altijd in geanonimiseerde vorm - over sfeer, werkklimaat en (on)gewenste omgangsvormen als contactmomenten daartoe aanleiding geven, bijvoorbeeld door trends, patronen en gelijklopende signalen. De vertrouwenspersoon reikt zo mogelijk concrete suggesties ter verbetering aan of denkt daarover mee. De vertrouwenspersoon maakt voorts een jaarlijks verslag op waarin hij op hoog abstractieniveau weergeeft hoeveel contactmomenten hij heeft gehad, wat de aard van de problematiek is en of en hoe vaak deze contacten tot het doen van een melding of klacht hebben geleid. In een gesprek kan hierover worden doorgesproken. Eventuele suggesties ter verbetering kunnen dan ook aan de orde komen.

Positionering binnen organisatie

De wijze waarop de vertrouwenspersoon binnen de organisatie is gepositioneerd is van belang voor het effectief vervullen van diens rol. Uitgangspunt hierbij moet zijn dat de vertrouwenspersoon zijn rol zonder last kan vervullen en dat er geen sprake is van rolvermenging. Daarnaast dient de positie van de vertrouwenspersoon zoveel mogelijk bij te dragen aan een steeds gewaarborgde en laagdrempelige toegang. Wanneer de rol van de vertrouwenspersoon binnen de organisatie onvoldoende duidelijk of bekend is, dan zullen medewerkers minder snel geneigd zijn zich tot de vertrouwenspersoon te wenden en zal deze weinig effect sorteren. Een goede inbedding is daarom van wezenlijk belang.

Bij het instellen van de vertrouwenspersoon moet helder worden gemaakt welke verantwoordelijkheden de vertrouwenspersoon heeft, zowel richting melders als richting de

organisatie. Voor de vertrouwenspersoon moet ook duidelijk zijn welke mogelijkheden en procedures voor medewerkers open staan zodat hij ze daarover goed en volledig kan inlichten en adviseren. Daarnaast verdient het overweging in de meld- of klachtenregeling een benadelingsverbod ten opzichte van de vertrouwenspersoon op te nemen. Dit waarborgt de onafhankelijke uitvoering van de functie van vertrouwenspersoon. Ook kan het goed zijn om te benadrukken dat de vertrouwenspersoon zelf geen onderzoek doet, maar naast de medewerker staat.

Voor het goed functioneren van de vertrouwenspersoonsfunctie is voorts belangrijk dat deze genoegzaam binnen de organisatie bekend is en makkelijk benaderbaar is. Medewerkers moeten weten wie de vertrouwenspersoon is, waarvoor zij bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen en hoe zij bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen. Met name in het geval van externe vertrouwenspersonen verdient het overweging dat zij zich voorstellen op bijvoorbeeld een medewerkersbijeenkomst.

Keuze vertrouwenspersoon

Aan de keuze voor een vertrouwenspersoon kunnen verschillende overwegingen ten grondslag liggen. Hierna worden enkele relevante overwegingen besproken.

Intern en/of extern

Bij de selectie van mogelijke vertrouwenspersonen kan worden gekozen voor een intern of een extern vertrouwenspersoon of een combinatie van beide.

Het voordeel van een intern vertrouwenspersoon is dat deze persoon de organisatie goed kent en het probleem of vraagstuk van de medewerker die zich tot de vertrouwenspersoon wendt, hierdoor mogelijk sneller kan doorgronden. Daarnaast is het denkbaar dat de drempel voor een medewerker lager ligt indien de vertrouwenspersoon een bekend gezicht is en de lijnen (gevoelsmatig) korter zijn.

Het voordeel van een extern vertrouwenspersoon is dat deze het probleem of vraagstuk van de medewerker die zich tot de vertrouwenspersoon wendt, zeer objectief kan beoordelen. De extern vertrouwenspersoon is immers niet door eigen ervaringen als medewerker van de organisatie gekleurd en staat niet in een afhankelijkheidsrelatie tot de organisatie. Daarnaast kan het zijn dat de toegang tot de vertrouwenspersoon als veiliger/anoniemer wordt ervaren, omdat een medewerker de vertrouwenspersoon niet op het werk in een andere rol zal tegenkomen. Nadeel kan zijn dat de vertrouwenspersoon minder zichtbaar is in de organisatie. Echter kan dit (grotendeels) worden opgevangen door voldoende informatieverstrekking.

Een voordeel van een combinatie van zowel een intern als een extern vertrouwenspersoon, is dat medewerkers op deze manier zelf kunnen kiezen tot wie zij zich bij voorkeur wenden. Dit zorgt voor een steeds gewaarborgde en laagdrempelige toegang.

Functie

Indien het waterschap kiest voor het aanstellen van een eigen medewerker voor de functie van vertrouwenspersoon, dan is er een aantal functies dat niet voor de hand ligt, omdat de personen in deze functies ook een rol kunnen hebben bij de afhandeling van een probleem waarmee een medewerker zich tot de vertrouwenspersoon wendt of omdat een laagdrempelige toegang

onvoldoende is gewaarborgd. Denk daarbij aan medewerkers van de HR-afdeling, leden van de juridische afdeling, leden van de OR of leden van het management.

Een vertrouwenspersoon moet zoveel mogelijk het vertrouwen en draagvlak van de medewerkers hebben. Daarvoor is onder meer belangrijk dat een medewerker erop kan vertrouwen dat de vertrouwenspersoon zijn belang behartigt en bijvoorbeeld niet dat van (het management van) de organisatie. Een OR-lid behartigt naast de belangen van de medewerkers, ook de belangen van de organisatie hetgeen spanning kan opleveren. Het aanstellen van een lid van het management of een andere hoge functionaris als vertrouwenspersoon kan de drempel tot de vertrouwenspersoon hoger maken, omdat bij medewerkers het gevoel kan bestaan dat het belang van de (leiding van de) organisatie prevaleert boven dat van de medewerkers. Dit is uiteraard mede afhankelijk van de cultuur van de organisatie en de persoon die de functie van vertrouwenspersoon bekleedt. Het voorgaande zal in sommige organisaties minder of in het geheel niet aan de orde zijn. Medewerkers van een stafafdeling, met uitzondering van de hiervoor als minder geschikt genoemde functionarissen, worden doorgaans beter geschikt geacht omdat zij niet in een hiërarchische verhouding tot (veel) medewerkers staan.

Onafhankelijk van de concrete functie die de vertrouwenspersoon in de eigen organisatie bekleedt, kan het voorkomen dat hij in een (in)directe relatie staat tot degene die zich tot hem wendt of tot degene waarover de medewerker zich tot de vertrouwenspersoon wendt. Bijvoorbeeld omdat het een directe collega, de leidinggevende of een medewerker waaraan de vertrouwenspersoon leidinggeeft, betreft. Dergelijke situaties kunnen spanningen opleveren die voorkomen kunnen worden door het aanstellen van meerdere en/of (ook) externe vertrouwenspersonen.

Persoon

Bij de aanstelling van een vertrouwenspersoon kan naar vaardigheden en persoonlijkheid worden gekeken. Vaardigheden waarvan het handig is dat een vertrouwenspersoon deze heeft, zijn bijvoorbeeld goede communicatieve vaardigheden en adviesvaardigheden. Verder kan gedacht worden aan kwaliteiten als integriteit, professionaliteit, onafhankelijkheid en respect. Om de functie van vertrouwenspersoon goed te kunnen vervullen is voorts kennis van relevante wet- en regelgeving vereist en inzicht in individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen of ander niet-integer gedrag. Het is aan te bevelen de vertrouwenspersonen de mogelijkheid tot gerichte scholing te bieden.

Bij de selectie van mogelijke vertrouwenspersonen kan voorts gekeken worden naar geslacht, leeftijd of afkomst. Het streven is immers dat zoveel mogelijk medewerkers zich bij een vertrouwenspersoon op hun gemak voelen. Derhalve kan het raadzaam zijn om te kiezen voor een combinatie van meerdere personen, waaronder bijvoorbeeld in ieder geval een vrouw en een man. Dit komt een steeds gewaarborgde en laagdrempelige toegang ten goede.