

MODEL FUNCTIEOMSCHRIJVING VERTROUWENSPERSOON
VAN DE LANDELIJKE VERENIGING VAN VERTROUWENSPERSONEN

Functie omschrijving vertrouwenspersoon

Taken vertrouwenspersoon

1. Begeleidt en ondersteunt medewerkers bij behandeling van klachten en het inhoudelijk vormgeven van het aspect ongewenste omgangsvormen door:
 - zelfstandig op te treden als aanspreekpunt voor alle medewerkers die een klacht hebben op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - zelfstandig zorg te dragen voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenste omgangsvormen;
 - samen met klaagster/klager te zoeken naar oplossingen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren;
 - te onderzoeken of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;
 - zorg te dragen voor de opvang van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen en verantwoordelijkheid dragen voor de begeleiding, ondersteuning en advisering van hen en andere betrokkenen, alsmede het bewaken dat adequate nazorg verleend wordt en/of het zelf verlenen van nazorg;
 - het verstrekken van informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures, naast de interne klachtenprocedure ook de strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure en consequenties daarvan te bespreken;
 - indien nodig te verwijzen naar (in) formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties en klaagster/klager te ondersteunen bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook de politie en de officier van justitie;
 - zelfstandig beheren en bewaken van een systeem voor registratie van binnengekomen klachten;
 - de klachten te registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot management informatie.

2. Draagt zorg voor activiteiten gericht op het voorkomen van ongewenste omgangsvormen, levert een bijdrage aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de individuele medewerker en aan het bewustwordingsproces betreffende (ongewenste) omgangsvormen door:
 - het verzorgen van lezingen en presentaties over ongewenste omgangsvormen;
 - het (doen) ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal;
 - het beoordelen van door anderen ontwikkelde producten;
 - het evalueren, analyseren en kennisnemen van de wettelijke en andere ontwikkelingen op het vakgebied;
 - het inschakelen van externe opleidingsinstituten;
 - jaarlijks te rapporteren aan het bevoegd gezag en medezeggenschapsorganen ten aanzien van ongewenste omgangsvormen;
 - een bijdrage te leveren aan de jaarlijkse rapportage rondom Arbo verslaglegging;
 - het gevraagd en ongevraagd geven van advies.

3. Bewaakt en draagt zorg voor het actueel houden van het te voeren beleid door:
 - het toezien op de uitvoering van het beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - het ontwikkelen van procedures, richtlijnen e.d. voor de organisatie op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - het zelfstandig beheren van een budget;
 - het evalueren van de effecten, het vaststellen van de knelpunten en het doen van voorstellen voor nieuw c.q. aan te passen beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
 - het adviseren bij het formuleren en/of bijstellen van het beleid inzake ongewenste omgangsvormen.

Kwalificatie-eisen voor de functie van vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon wordt geselecteerd op basis van onderstaande eisen:

- HBO denkniveau;
- daarnaast een opleiding tot vertrouwenspersoon van minimaal 6 dagdelen;
- jaarlijks minimaal 1 dag bijscholing op het gebied van ongewenste omgangsvormen op het werk of zoveel meer als minimaal gewenst door de organisatie;
- onafhankelijkheid binnen de organisatie(zie positie vertrouwenspersoon).

De vertrouwenspersoon heeft onderstaande kennis die regelmatig getoetst wordt op de actualiteit:

- materiedeskundigheid;
- kennis van menselijk interactie;
- sociale kaart, bij voorkeur ook contacten met hulpverlening instanties;
- kennis van de interne bedrijfsstructuur en de interne klachtenprocedures;
- kennis van externe juridische mogelijkheden;
- kennis van en begrip hebben voor mensen met diverse culturele achtergronden;
- methodische kennis van het geven van voorlichting.

De vertrouwenspersoon heeft onderstaande vaardigheden:

- communicatieve vaardigheden zowel mondeling als schriftelijk;
- het kunnen ontwikkelen en implementeren van beleid;
- inzicht in eigen handelen (vermogen tot introspectie);
- adviesvaardigheden;
- een onafhankelijke opstelling;
- vaardig in gespreksvoering o.a. vragen kunnen en durven stellen;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

De vertrouwenspersoon voldoet aan de onderstaande persoonlijke kwaliteiten:

- affiniteit met het onderwerp;
- toegankelijkheid voor iedereen binnen de organisatie;
- empatisch vermogen;
- geduld en het vermogen tot luisteren;
- levenservaring en integriteit;
- een evenwichtige persoonlijkheid;
- afstand kunnen houden tot de casuïstiek;
- bereidheid tot intervisie.

Faciliteiten

De vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie vertrouwenspersoon de volgende faciliteiten nodig:

- tijd;
- eigen kamer/sprekkamer;
- eigen telefoon/beantwoorder;
- een mobiele telefoon;
- een eigen fax of scanfaciliteit;
- eigen computer met eigen (beveiligd) e-mail adres;
- een mogelijkheid tot het archiveren van vertrouwelijk materiaal;
- afsluitbare brievenbus;
- het ontvangen en openen van eigen post;
- budget;
- scholing/ deskundigheidsbevordering;
- intervisie en/of supervisie.

Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon is er ter ondersteuning van de klaagster/klager. De vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie de onderstaande bevoegdheden nodig:

- het voeren van gesprekken;
- het begeleiden van een klaagster/klager bij het indienen van een klacht én gedurende de interne klachtbehandeling en daarna;
- het (laten) zoeken naar iemand die wil bemiddelen tussen klaagster/klager en aangeklaagde, mits dit op verzoek van de klaagster/klager is;
- het ondersteunen van de klaagster/klager bij het aangifte doen bij de politie bij het vermoeden van een strafbaar feit;
- het verwijzen van de klaagster/klager naar hulpverleningsinstanties.

Positie

De vertrouwenspersoon neemt de volgende positie in:

- onafhankelijk;
- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

De functie is niet te combineren met andere vertrouwensposities binnen de organisatie, zoals maatschappelijk werk en medewerkers P&O/HR. Tevens is het niet wenselijk dat leidinggevend en ook vertrouwenspersoon zijn.