

## Protocol vertrouwenspersoon

Het bestuur erkent dat ongewenst gedrag van leiders of klanten/bezoekers ten opzichte van elkaar een probleem kan zijn. Dit vraagt een structurele aanpak, gericht op preventie, adequate opvang en nazorg. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: agressie en geweld, discriminatie, pesten, seksuele intimidatie en machtsmisbruik.

Ongewenst gedrag bederft de werksfeer en kan de gezondheid, het zelfvertrouwen en de prestatie van leiders/bezoekers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van dienstverlening van Howeko. Het bestuur acht zich verantwoordelijk voor het creëren van een werksfeer waarin vrijwilligers/bezoekers optimaal kunnen presteren en ontwikkelt daarom maatregelen of activiteiten die bijdragen tot voorkoming en/of beperking van ongewenst gedrag.

Het beleid ter bestrijding van ongewenst gedrag kent twee sporen:

1. In de eerste plaats het treffen van maatregelen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen. Het bestuur vindt het van groot belang dat er een draagvlak bestaat voor een beleid met betrekking tot ongewenst gedrag. Door het onderwerp bespreekbaar te maken wordt geprobeerd de erkenning, herkenning en bewustwording te bevorderen.
2. In de tweede plaats het op een adequate wijze behandelen van klachten met betrekking tot ongewenst gedrag om zodoende dit te stoppen en herhaling te voorkomen. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is hierin de belangrijkste stap.

### De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ongewenst gedrag draagt zorg voor de opvang van werknemers die te maken hebben of hebben gehad met ongewenste omgangsvormen.

Het bestuur heeft, na overleg met de begeleiders, besloten gebruik te maken van iemand die het vertrouwen heeft van het bestuur. Door dit te doen hoopt het bestuur de toegankelijkheid van de vertrouwenspersoon te verhogen door zijn/haar onafhankelijke positie. De vertrouwenspersoon heeft affiniteit met de problematiek van ongewenst gedrag en neemt alle klachten serieus.

Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

1. Het in behandeling nemen van klachten van begeleiders/bezoekers met betrekking tot ongewenst gedrag. Hieronder wordt verstaan: het bieden van ondersteuning, begeleiding en advisering om het probleem bespreekbaar en hanteerbaar te maken.
2. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur ten aanzien van het beleid op het terrein van ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon is verantwoording schuldig aan Het bestuur tenzij het bestuur een rol speelt bij de klacht. Dan is de vertrouwenspersoon verantwoording verschuldigd aan een ander lid van het bestuur of een extern onafhankelijk persoon, die hij/zij zelf kan kiezen.
3. De vertrouwenspersoon voert zijn/haar taken uit met inachtneming van de onderstaande gedragscode.

Gedragscode omgaan met vertrouwelijkheid voor vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met de klager of andere personen die een beroep op hem/haar doen of tot wie hij/zij zich richt. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen geheimhouding van hetgeen hem/haar bij de uitoefening van zijn/haar functie als vertrouwenspersoon ter kennis komt.

Tevens zorgt de vertrouwenspersoon ervoor dat de documentatie en archivering van gegevens geschiedt in overeenstemming met het vertrouwelijke karakter ervan.

1. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de klager of andere persoon/personen schriftelijk toestemming geven tot het doorbreken van deze belofte tot geheimhouding, of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn, zoals in 3. omschreven.
2. Bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van de betrokken persoon om informatie aan derden te verstrekken, kan de vertrouwenspersoon zich pas ontheven achten van de belofte tot geheimhouding indien tenminste voldaan is aan al de vijf hieronder genoemde voorwaarden:
  1. alles is in het werk gesteld de toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen;
  2. de vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de geheimhouding;
  3. er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhouding om het probleem op te lossen;
  4. het is vrijwel zeker dat het niet-doorbreken van de geheimhouding voor betrokkenen of voor derden aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren;
  5. de vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat de doorbreking van de geheimhouding die schade aan de betrokkenen of anderen in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.
3. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, zal de vertrouwenspersoon de redenen om de geheimhouding te doorbreken met een terzake kundige partij bespreken alvorens de geheimhouding te doorbreken.
4. De vertrouwenspersoon brengt betrokkene op de hoogte van het voornemen de geheimhouding te doorbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.
5. Indien het doorbreken van de geheimhouding dit noodzakelijk maakt, verwijst de vertrouwenspersoon betrokkene onverwijld naar een andere instantie.

De vertrouwenspersoon is hulpverlener van en klachtenbegeleider voor degene die bij hem/haar komt. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon niet in eigen persoon bemiddelt tussen degene die bij hem/haar komt en de andere partij en ook geen uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht.

### **Overleg**

Minimaal een keer per jaar is er overleg tussen de vertrouwenspersoon en het bestuur. Hierin wordt onder andere besproken hoe vaak er een beroep is gedaan op de vertrouwenspersoon en de aard van de aangegeven problematiek. Deze frequentie kan op verzoek van de vertrouwenspersoon of het bestuur worden opgevoerd als daar aanleiding toe bestaat.

### **Vertrouwenspersoon**

Vertrouwenspersoon van Howeko is Heddy Biemans. U kunt met haar in contact komen via:

[vertrouwenspersoon@howeko.nl](mailto:vertrouwenspersoon@howeko.nl)