



# Vertrouwenspersoon

## Inhoud

Vertrouwenspersoon .....	1
Inhoud .....	1
Inleiding .....	2
1. Definities.....	2
2. Functieomschrijving vertrouwenspersoon .....	3
3. Taken vertrouwenspersoon.....	3
3.1. Taken vertrouwenspersoon .....	3
3.2. Aanvullende taken centrale vertrouwenspersoon.....	4
4. Positie van de vertrouwenspersoon en contactpersonen .....	4
5. Algemene uitgangspunten taken en functie vertrouwenspersoon .....	5
6. Algemene uitgangspunten organisatie .....	6
7. Procedure.....	6
7.1. Procedure verzoek vertrouwenspersoon.....	6
7.2. Procedure rapportage vertrouwenspersoon .....	7
8. Klachten over de vertrouwenspersoon.....	7
8.1. Incidentele klacht over de vertrouwenspersoon .....	7



## Inleiding

Prokino en Meander willen bijdragen aan goede omgangsvormen binnen de organisatie. Deze hebben betrekking op een goed, veilig en stimulerend werk- en leefklimaat, waarbij kinderen/ jongeren, hun ouders en medewerkers op respectvolle wijze met elkaar omgaan en waarbij wederzijdse acceptatie en wederzijds vertrouwen belangrijke waarden zijn. Zie voor een verdere verduidelijking van goede omgangsvormen de gedragscode van Prokino-Meander.

Goede omgangsvormen zijn zowel in het belang van de organisatie, de medewerkers als kinderen en hun ouders. Een vertrouwenspersoon heeft met betrekking tot een goed, veilig en stimulerend werk- en leefklimaat een belangrijke functie. Prokino-Meander hebben voor een centrale vertrouwenspersoon gekozen, die wordt ondersteund door lokale vertrouwenspersonen. Dit document beschrijft de taken en functie van zowel de centrale als de lokale vertrouwenspersonen binnen Prokino-Meander. Dit document biedt handvatten door de taken af te bakenen en de verantwoordingsstructuur neer te zetten<sup>1</sup>.

Achtereenvolgens wordt hierna behandeld:

1. Definities
2. Functieomschrijving vertrouwenspersoon;
3. Taken vertrouwenspersoon;
4. Positie vertrouwenspersoon;
5. Algemene uitgangspunten vertrouwenspersoon;
6. Algemene uitgangspunten organisatie;
7. Procedure waaronder:
  - a. Vragen, wensen en klachten;
  - b. Handelen directie;
  - c. Extern neerleggen;
  - d. Wat er gedaan kan worden bij klachten over de betreffende vertrouwenspersoon.

## 1. Definities

Betrokkene	het kind, de ouder of medewerker die een beroep doet op de vertrouwenspersoon.
Centrale vertrouwenspersoon	De vertrouwenspersoon die zijn functie vervult voor alle medewerkers, ouders en kinderen van Prokino en Meander.
Kind	Kind, jongere of (jong)volwassene die wordt verzorgd, opgevangen of begeleid door Prokino of Meander. Daar waar kind of kinderen staat kan ook gelezen worden jongere/jongeren of jongvolwassen/jongvolwassenen.
Lokale vertrouwenspersoon	De vertrouwenspersoon die zijn functie vervult voor de medewerkers, ouders en kinderen van één of meerdere specifieke locaties.
Medewerker(s)	Onder medewerker worden alle medewerkers van Prokino en Meander verstaan.
Ongewenst gedrag	alle contacten tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers enerzijds en ouders en kinderen/jongeren anderzijds die niet professioneel en integer zijn en dat niet is afgestemd op het realiseren van het doel van de organisatie. Hieronder vallen machtsmisbruik, pesten, seksuele intimidatie, agressie, discriminatie en oneigenlijke omgang van bedrijfseigendommen (zie voor een uitgebreidere beschrijving de gedragscode).

<sup>1</sup> Onder dit document valt niet de vertrouwenspersoon voor Prokino Jeugdzorg. Prokino Jeugdzorg is een samenwerking met het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg aangegaan en vanuit die samenwerking is een aparte vertrouwenspersoon voor haar een cliënten en hun ouders aangewezen. Medewerkers van Prokino Jeugdzorg kunnen wel gebruik maken van de diensten van de vertrouwenspersoon waar dit document overgaat.



Ouder(s)	Het gaat hierbij om de volwassene(n) die verantwoordelijk zijn/is voor de zorg en opvoeding van het kind. Daar waar ouders geschreven wordt, wordt ook verzorgers of ouder/verzorger bedoeld.
Pedagogisch Medewerker	De medewerker die binnen de kinderopvang of op een internaat werkzaam is en die in dit verband aan kinderen, jongeren en (jong) volwassenen zorg, begeleiding of een andere wijze van ondersteuning biedt.
Vertrouwenspersoon	Wanneer alleen vertrouwenspersoon wordt vermeld wordt zowel de lokale vertrouwenspersoon als de centrale vertrouwenspersoon bedoeld.

## 2. Functieomschrijving vertrouwenspersoon

Het doel van de vertrouwenspersoon is dat medewerkers, ouders en kinderen bij iemand in vertrouwen terecht kunnen zodra zij geconfronteerd worden met een situatie in de organisatie die ten koste gaat van een veilig en stimulerend werk- en leefklimaat. De vertrouwenspersoon kan een luisterend oor en begeleiding bieden aan medewerkers, kinderen en ouders die vragen of problemen hebben in relatie tot de organisatie. De functie van vertrouwenspersoon is niet gericht op het oplossen van (organisatorische) problemen, maar op het bieden van hulp of ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing. De vertrouwenspersoon neemt ook geen klachten in behandeling, maar kan betrokkene helpen onderzoeken of bemiddeling voorafgaand aan een klacht mogelijk is. Indien een klacht wordt ingediend kan de vertrouwenspersoon betrokkene in alle stadia van de klachtenbehandeling vergezellen, voor of met hem het woord voeren, vragen stellen en kennis nemen van dezelfde informatie als de overig betrokken partijen.

De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie binnen de organisatie. De vertrouwenspersoon is er voor kinderen, jongeren, ouders en medewerkers van de gehele organisatie. Naast de centrale vertrouwenspersoon zijn er ook locatiegebonden vertrouwenspersonen; de lokale vertrouwenspersonen.

## 3. Taken vertrouwenspersoon

De centrale- en lokale vertrouwenspersoon hebben dezelfde taken, met uitzondering van het rapporteren, maar zij verschillen in reikwijdte binnen de organisatie. De lokale vertrouwenspersoon is er voor medewerkers, ouders en kinderen van een specifieke locatie of regio. De centrale vertrouwenspersoon is er voor medewerkers, ouders en kinderen van alle locaties van Prokino en Meander.

De onderstaande taken zijn van toepassing op de centrale- en lokale vertrouwenspersoon.

### 3.1. Taken vertrouwenspersoon

#### 1. Luisteren en adviseren

De vertrouwenspersoon luistert naar, adviseert en begeleidt waar gewenst een betrokkene die een melding doet:

- a. *Luisteren*: aanspreekpunt zijn voor een betrokkene die een vraag, wens of klacht heeft.
- b. *Adviseren en ondersteunen*: adviseren van betrokkene door het aangekaarte probleem te ontrafelen, meedenken over de wijze waarop het binnen Prokino-Meander aan de orde kan worden gesteld en waar gewenst ondersteunen van betrokkene bij het verder oppakken hiervan. De vertrouwenspersoon informeert betrokkene zo nodig over de haalbaarheid van de te ondernemen actie. De vertrouwenspersoon brengt –voorafgaand aan enige actie- betrokkene op de hoogte van diens eigen positie en mogelijkheden.
- c. *Doorverwijzen*: indien de vertrouwenspersoon niet de juiste persoon is om het probleem te helpen oplossen verwijst de vertrouwenspersoon de betrokkene door naar de juiste medewerker of (externe) instantie. Afhankelijk van de wensen van de betrokkene en de ernst van de aangekaarte problematiek vervult de vertrouwenspersoon hierin een meer of minder actieve rol.
- d. *Monitoren en nazorg verlenen*: de vertrouwenspersoon verleent adequate nazorg aan de betrokkene. Hij signaleert en houdt in de gaten in hoeverre de betrokkene tevreden is met de



afwikkeling van het aangekaarte probleem, zowel door de vertrouwenspersoon zelf als eventueel door anderen binnen of buiten Prokino-Meander.

## 2. Voorlichting geven en adviseren

- a. *Voorlichting geven*: de centrale vertrouwenspersoon ontwikkelt voorlichtingsmateriaal over gewenst gedrag en het voorkomen van ongewenst gedrag. De centrale vertrouwenspersoon informeert de lokale vertrouwenspersoon hierover en zij zorgen ervoor dat het voorlichtingsmateriaal beschikbaar wordt gesteld aan de medewerkers, ouders en kinderen. De lokale vertrouwenspersoon is op de locatie een aanspreekpunt voor medewerkers, ouders en kinderen voor het beantwoorden van vragen omtrent ongewenst gedrag.
- b. *Signaleren en adviseren*: De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag en adviseert en ondersteunt het management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.

## 3.2. Aanvullende taken centrale vertrouwenspersoon

### 3. Rapporteren en signaleren

De centrale vertrouwenspersoon rapporteert geanonimiseerd aan de Raad van Bestuur en Ondernemingsraad over binnengekomen vragen en over signalen met betrekking tot eventuele tekortkomingen van de organisatie.

- a. *Registreren en rapporteren*: alle vragen en meldingen die bij de centrale vertrouwenspersoon of één van de lokale vertrouwenspersonen binnen komen worden door de centrale vertrouwenspersoon op een anonieme, uniforme wijze geregistreerd. De lokale vertrouwenspersonen leveren hiervoor de benodigde informatie aan. Jaarlijks rapporteert de centrale vertrouwenspersoon over de aard, ernst en omvang van de meldingen aan de Raad van Bestuur, landelijke oudercommissie en ondernemingsraad.
- b. *Signaleren en adviseren*: De centrale vertrouwenspersoon kan daarnaast gevraagd en ongevraagd aan de Raad van Bestuur adviseren met betrekking tot signalen die wijzen op tekortkomingen van de organisatie met betrekking tot het voorkomen of opheffen van ongewenste omgangsvormen richting een betrokkene. Deze signalen kunnen zowel van de centrale als de lokale vertrouwenspersoon afkomstig zijn. In de jaarlijkse reguliere rapportage worden deze signalen eveneens vastgelegd. Een signaal is gebaseerd op:
  - klachten en/of vragen
  - officiële schriftelijke stukken en/of
  - gegevens die de vertrouwenspersoon bij de uitvoering van zijn taken ter kennis zijn gekomen.

### 4. Begeleiden lokale vertrouwenspersonen:

De centrale vertrouwenspersoon ondersteunt de lokale vertrouwenspersonen bij de uitvoering van hun functie als vertrouwenspersoon.

- a. *Adviseren*: De centrale vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor de lokale vertrouwenspersonen. Hij adviseert en begeleidt hen waar nodig in de zaken waarmee ze te maken krijgen en roept hierbij waar nodig externe ondersteuning in;
- b. *Deskundigheidsbevordering*: De centrale vertrouwenspersoon organiseert intervisiebijeenkomsten voor lokale vertrouwenspersonen;

## 4. Positie van de vertrouwenspersoon en contactpersonen

1. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie binnen de organisatie en draagt geen verantwoordelijkheid voor de geboden opvang, zorg of hulp van de organisatie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van een oordeel over de inhoud van de door de instelling geboden diensten.
2. De centrale vertrouwenspersoon is geen verantwoording schuldig aan de eigen leidinggevende, maar aan de Raad van Bestuur. Wanneer de arbeidsrechtelijke positie van de centrale vertrouwenspersoon ter discussie staat, zal de Raad van Toezicht op de hoogte worden gebracht.



3. De vertrouwenspersoon wordt op geen enkele wijze benadeeld als gevolg van het uitoefenen van zijn taken krachtens dit reglement. De vertrouwenspersoon geniet verschoningsrecht. Dit betekent dat niemand binnen Prokino-Meander hem kan verplichten mededelingen te doen over wat hem is toevertrouwd. Het weigeren informatie te verstrekken mag eveneens geen gevolgen hebben voor het verrichten van de eigen werkzaamheden.
4. De centrale vertrouwenspersoon is door iedereen te benaderen, zowel medewerkers, ouders als kinderen. Zij hebben te allen tijde de keuze om bij vragen naar de lokale vertrouwenspersoon ofwel de centrale vertrouwenspersoon te stappen.
5. De vertrouwenspersoon doet geen mededelingen in en aan de media, in welke vorm of in welk verband dan ook.
6. Internaten hebben de verplichting om een lokale vertrouwenspersoon aan te stellen. De overige locaties kunnen hiervoor kiezen. Een lokale vertrouwenspersoon kan een medewerker van de betreffende locatie zijn of een ander persoon waar met name kinderen, maar ook medewerkers en ouders vertrouwd genoeg mee zijn om naar toe te stappen. De lokale vertrouwenspersoon dient als laagdrempelig aanspreekpunt op locaties. De lokale vertrouwenspersoon onderhoudt contact met de centrale vertrouwenspersoon en verwijst door naar/vraagt advies aan de vertrouwenspersoon bij lastige situaties of bij situaties waar de lokale vertrouwenspersoon zelf niet objectief in staat/kan staan.
7. De positie van de lokale vertrouwenspersoon, indien het een medewerker van de locatie betreft, is minder onafhankelijk dan van de vertrouwenspersoon. De lokale vertrouwenspersoon is zich te allen tijde bewust van deze dubbele positie en gaat hier integer mee om.

## 5. Algemene uitgangspunten taken en functie vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van enig gegeven, dat hem uit hoofde van zijn functie is toevertrouwd of is bekend geworden, tegenover een ieder die tot kennisneming daarvan niet is bevoegd, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt. Er kan enkel een uitzondering worden gemaakt op de geheimhoudingsplicht bij schriftelijke toestemming van betrokkene of wanneer er een zeer dringende reden aanwezig is. Van een dringende reden is sprake indien is voldaan aan al de volgende vijf voorwaarden:
  - a. Alles is in het werk gesteld om de toestemming van betrokkene te verkrijgen.
  - b. De vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de geheimhouding.
  - c. Er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhouding om het probleem op te lossen.
  - d. Het is vrijwel zeker dat het niet doorbreken van de geheimhouding voor betrokkenen of derden aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren.
  - e. De vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat de doorbreking van de geheimhouding die schade of het gevaar aan betrokkene of derden in belangrijke mate zal voorkomen of beperken. De vertrouwenspersoon zal betrokkene vooraf op de hoogte stellen van het voornemen de geheimhouding te doorbreken.
2. De werkwijze van de vertrouwenspersoon wordt gekenmerkt door omzichtigheid en vertrouwelijkheid en kan bestaan uit advisering en begeleiding. Daar waar mogelijk stimuleert de vertrouwenspersoon melder zelf een oplossing te bewerkstelligen.
3. Een vertrouwenspersoon kan niet met meerdere partijen in gesprek zijn die betrokken zijn bij dezelfde situatie. De vertrouwenspersoon neemt geen klachten in behandeling die een tegengesteld belang ten opzichte van elkaar hebben. In een dergelijk geval verwijst de vertrouwenspersoon één van de partijen door naar een collega/lokale vertrouwenspersoon.



4. De vertrouwenspersoon staat in beginsel open voor alle vragen, wensen en klachten van een betrokkene, die te maken hebben met ongewenst gedrag, zoals omschreven in artikel 1 en die de verhouding van betrokkene met de instelling of de rechten van betrokkene betreffen.
5. De vertrouwenspersoon ziet eventuele persoonlijke gegevens (over het kind) altijd alleen met toestemming van het kind of de ouder en bij voorkeur in diens aanwezigheid in.
6. De vertrouwenspersoon onderneemt geen enkele actie zonder dit te hebben besproken met en goedkeuring te hebben gekregen van betrokkene. De betrokkene wordt op de hoogte gehouden van alle door de vertrouwenspersoon verrichte handelingen en correspondentie.
7. De vertrouwenspersoon kan niet plaatsnemen in de klachtencommissie.

## 6. Algemene uitgangspunten organisatie

1. De betrokkene die zich tot de vertrouwenspersoon heeft gewend met een vraag of een melding, wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als gevolg van deze vraag, wens of klacht, voor zover hij te goeder trouw handelt.
2. De organisatie heeft de verantwoordelijkheid om de aanwezigheid en gegevens van de centrale en lokale vertrouwenspersoon bij een ieder bekend te maken. Dit betekent dat de contactgegevens van de vertrouwenspersoon en lokale vertrouwenspersoon worden opgenomen in de informatiemap van de betreffende locatie en elk jaar gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Daarnaast staan de gegevens op de site van zowel Prokino als Meander en het intranet.

## 7. Procedure

### 7.1. Procedure verzoek vertrouwenspersoon

Wanneer een betrokkene contact opneemt met de centrale of lokale vertrouwenspersoon zijn de volgende stappen te onderscheiden:

#### 1. Advies over vragen, wensen of klachten

De vertrouwenspersoon stelt de behoefte bij betrokkene aan informatie of het naar voren brengen van vragen, wensen of klachten centraal. De vertrouwenspersoon zal betrokkene stimuleren om eventuele vragen, wensen of klachten in principe daar waar ze zijn ontstaan te bespreken. Daarnaast informeert hij betrokkene zo nodig over de haalbaarheid van de te ondernemen actie.

#### 2. Ondersteuning bij rechtstreekse bemiddeling

Indien betrokkene niet zelfstandig actie wil/kan ondernemen, ondersteunt de vertrouwenspersoon betrokkene bij het op informele wijze ter sprake brengen van de aangekaarte problematiek bij degene op wie de problematiek betrekking heeft.

#### 3. Ondersteuning bij bemiddeling via de hiërarchische lijn

Indien rechtstreekse bemiddeling niet lukt, kan de vertrouwenspersoon betrokkene ondersteunen bij het opstarten van een bemiddelingsproces in de hiërarchische lijn bij de directie van de aangeklaagde. De vertrouwenspersoon kan betrokkene adviseren over de te nemen stappen en waar nodig hierbij ondersteuning bieden.

#### 4. Klachten procedure

Als de bemiddeling niet tot resultaten leidt of onmogelijk blijkt, kan de vertrouwenspersoon betrokkene adviseren en/of ondersteunen om een klacht in te dienen.

Een betrokkene heeft te allen tijde de keuze om via informele weg tot een oplossing proberen te komen of om onmiddellijk een formele met redenen omklede klacht in te dienen.

 <b>Meander</b>  <b>Prokino</b>	<b>A-1.2.4-R-Vertrouwenspersoon</b>
	Reglement
	Proceseigenaar: RvB

## 7.2. Procedure rapportage vertrouwenspersoon

### 1. Handelen directie

Naar aanleiding van de (jaarlijkse) rapportage van de vertrouwenspersoon zorgt de directie dan wel Raad van Bestuur voor een adequate en zorgvuldige opvolging van de aangekaarte problematiek, zowel wanneer dit incidenten betreft als wanneer de aangekaarte problematiek een structureel karakter heeft. Betrokkene(n) worden door de directie, desgewenst via de vertrouwenspersoon, tijdig op de hoogte gesteld van de ondernomen acties.

### 2. Toezien op naleving advies

Als de directie van de instelling de geconstateerde (ernstige) tekortkoming niet opheft en er na 4 weken, nog door directie of Raad van Bestuur, geen of onvoldoende actie op wordt ondernomen, heeft de centrale vertrouwenspersoon de mogelijkheid om het signaal bij de Raad van Toezicht neer te leggen.

Met het neerleggen van het signaal en het bewaken dat er iets aan gedaan wordt, houdt de taak van de vertrouwenspersoon op. Het ligt niet op de weg van de vertrouwenspersoon om medeverantwoordelijkheid te dragen of te nemen voor het opheffen van de ongewenste situatie.

## 8. Klachten over de vertrouwenspersoon

### 8.1. Incidentele klacht over de vertrouwenspersoon

Een betrokkene die een klacht wil indienen over de vertrouwenspersoon kan dit via de reguliere klachtenprocedure, zowel intern als extern bij de klachtencommissie neerleggen.

Een betrokkene die een klacht wil indienen over een lokale vertrouwenspersoon, heeft ook de mogelijkheid om dit aan de centrale vertrouwenspersoon voor te leggen.