

Protocol vertrouwenspersoon

GlobalRize draagt als werkgever de zorg voor een veilige werkomgeving voor haar vrijwilligers en medewerkers. Deze zorg richt zich enerzijds op het treffen van maatregelen om ongewenst gedrag te voorkomen (zie Gedragscode medewerkers, Personeelshandboek). Toch kunnen zich situaties voordoen waarbij sprake is van ongewenste omgangsvormen en de vrijwilliger/werknemer het lastig vindt dit met zijn/haar leidinggevende te bespreken. Voor deze situaties heeft GlobalRize een vertrouwenspersoon aangesteld.

Het is belangrijk dat meldingen hieromtrent op een adequate manier worden behandeld. Daarom zijn er in dit protocol voor de vertrouwenspersoon een aantal afspraken vastgelegd met betrekking tot zijn/haar werkwijze, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie. Het wil een kader bieden voor de vertrouwenspersoon bij zijn/haar handelen. Dit protocol is ook bedoeld om de procedure bij het inschakelen van de vertrouwenspersoon bekend te maken bij de vrijwilligers en medewerkers.

De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, advies en bijstand aan vrijwilligers en medewerkers die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen in de werksituatie. Problemen rondom bijv. arbeidsvoorwaarden of privé-omstandigheden horen niet thuis bij de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon

1. Binnen GlobalRize is een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld, bij wie vrijwilligers en medewerkers terecht kunnen als zij in de werksituatie te maken krijgen met de volgende zaken: verbaal, psychisch en fysiek geweld, ongewenste intimiteiten en discriminatie (of vermoedens van).
2. De taken van de vertrouwenspersoon zijn in ieder geval:
 - Hulpverlening, waarbij hij/zij in ieder geval zorg draagt voor de eerste opvang en begeleiding van degene die klachten heeft;
 - Nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt of dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht;
 - Indien nodig het begeleiden van de indiener van de klacht bij het volgen van de interne klachtenprocedure;
 - Gevraagd en ongevraagd advies geven aan de directie over het voorkomen van geweld, ongewenste intimiteiten en discriminatie en over eventuele patronen die hij/zij ziet;
 - Zorgen voor nazorg;
 - Registreren van de gevallen dat er beroep is gedaan op de vertrouwenspersoon;
 - Jaarlijks rapporteren aan de directie hoe vaak er beroep is gedaan op de vertrouwenspersoon en de aard van de problematiek. Dit rapport wordt ook geagendeerd voor de bestuursvergadering in elk eerste kwartaal.
3. De vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van zijn/haar functie de volgende bevoegdheden:
 - Het recht tot bemiddelen tussen de indiener van de klacht en aangeklaagde;
 - Het doen van onderzoek, waaronder het voeren van gesprekken met de indiener van de klacht en aangeklaagde en eventueel overige betrokkenen;

- Het ondersteunen van de indiener van de klacht bij het doen van aangifte bij de politie indien het vermoeden van een strafbaar feit bestaat;
 - Het verwijzen van de klager naar hulpverleningsinstanties;
 - Het op eigen initiatief raadplegen van interne/externe deskundigen;
 - De vertrouwenspersoon heeft geheimhouding, maar als een zaak voor de rechter komt, moet hij/zij wel openheid van zaken geven.
4. De vertrouwenspersoon betracht de grootst mogelijke zorgvuldigheid bij de uitvoering van zijn/haar taken en in de omgang met de betrokken personen.
 5. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in deze hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
 6. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat de documentatie en archivering van gegevens in overeenstemming is met het vertrouwelijke karakter ervan.

De procedure

1. Een vrijwilliger of medewerker die geconfronteerd wordt met ongewenste intimiteiten, verbaal, psychisch of fysiek geweld of discriminatie kan de vertrouwenspersoon verzoeken om ondersteuning en advies.
2. De vertrouwenspersoon zoekt samen met de vrijwilliger of medewerker naar oplossingen en geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures, zoals het indienen van een klacht, maar ook de strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure en over de consequenties daarvan.
3. De vertrouwenspersoon mag alleen vervolgacties ondernemen of persoonlijke informatie delen met derden met uitdrukkelijke toestemming van de indiener. Hier mag de vertrouwenspersoon alleen van afwijken indien daar zwaarwegende redenen toe zijn en voldaan is aan onderstaande voorwaarden:
 - a. alles is in het werk gesteld de toestemming van de betrokken persoon 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 voor 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 aan de betrokkene of anderen in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.
4. De vertrouwenspersoon dient verzoeken om ondersteuning te registreren en jaarlijks te rapporteren aan de directie.
5. Na afhandeling van het verzoek evalueren de vertrouwenspersoon en de indiener het proces en de uitkomst.

Wanneer wordt overgegaan tot de officiële klachtenprocedure worden de volgende stappen ondernomen:

1. Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk, maar geschiedt bij voorkeur schriftelijk. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Van een mondelinge klacht wordt een verslag gemaakt, dat wordt ondertekend door de indiener van de klacht en de vertrouwenspersoon. De indiener van de klacht krijgt een afschrift van dit verslag.
3. De vertrouwenspersoon adviseert en overlegt met de indiener van de klacht of de procedure moet worden voortgezet.
4. Bij instemming van de indiener van de klacht over voortzetting van de procedure stelt de vertrouwenspersoon een onderzoek in naar de klacht van de indiener.
5. De vertrouwenspersoon stelt de directie in kennis van het feit dat hij/zij een klacht onderzoekt. Indien een klacht is ingediend tegen een directielid zal het bestuur op de hoogte worden gesteld en bij het verdere proces betrokken zijn.
6. De vertrouwenspersoon hoort de indiener van de klacht en aangeklaagde, eventueel buiten elkaars aanwezigheid. Dit horen geschiedt uiterlijk binnen twee weken nadat de klacht ingediend is.
7. Indien de aangeklaagde weigert te worden gehoord zal de vertrouwenspersoon hem of haar per aangetekende brief uitnodigen schriftelijk of mondeling te reageren. Voldoet de aangeklaagde niet aan dit verzoek, dan wordt de weigering in de procedure opgenomen.
8. Indien noodzakelijk kan de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid, andere personen die bij de kwestie betrokken zijn horen.
9. In het geval van een strafbaar feit worden zowel de directie als het bestuur onmiddellijk op de hoogte gesteld.
10. De vertrouwenspersoon rapporteert zijn bevindingen aan de directie (of bestuur) en geeft aan of de klacht gegrond of ongegrond is gebleken, waarbij hij/zij tevens adviseert over eventuele stappen. De indiener van de klacht en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport.
11. Na ontvangst van het rapport en het advies neemt de directie (of bestuur) eventuele maatregelen en stelt hiervan de indiener van de klacht en aangeklaagde schriftelijk op de hoogte.
12. Wanneer de indiener van de klacht tijdens de procedure de klacht intrekt, wordt dit bij voorkeur schriftelijk aan de vertrouwenspersoon meegedeeld.
13. De vertrouwenspersoon evalueert de geboden hulp met de indiener van de klacht en ten behoeve van de organisatie en rapporteert hierover aan de directie (of bestuur).
14. Na afronding van een officiële klachtenprocedure wordt deze ter evaluatie geagendeerd voor de eerstvolgende bestuursvergadering.

Dit protocol is met directe ingang van kracht.

Datum: 12-03-2019