

Datum:

Van:

Mindert Rakhorst, Consent

Relatie:

Titel:

Vertrouwenspersoon

Betreft/Onderwerp:

Vertrouwenspersoon als externe of onafhankelijke entiteit, tijdelijk gekoppeld aan de organisatie, waarbij integriteit geborgd moet zijn. Dit blijkt o.a. hieruit: de vertrouwenspersoon is op geen enkele wijze betrokken bij deze organisatie dan alleen in de functie van vertrouwenspersoon. Tevens heeft of krijgt de vertrouwenspersoon geen enkele hiërarchische positie met betrekking tot deze organisatie.

Achtergrond/Setting Mindert:

Ik heb vanuit de opgedane kennis en ervaring binnen het werkveld een specialisme ontwikkeld in het functioneren als vertrouwenspersoon. Deze kennis en vaardigheden zijn mede opgebouwd vanuit de ervaring als coach, interim-manager en behandelen van caseload zware dossiers. Met betrekking tot specifieke trajecten kunnen referenties opgevraagd worden.

Achtergrond-Setting Relatie:

Het is gebleken dat er bij de werkomgeving van organisaties behoefte is aan een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze heeft geen enkele andere binding met deze organisatie om medewerkers tot oor te kunnen zijn in situaties waarin mensen moeite hebben met bepaalde omstandigheden. Aangaande hun eigen persoon, die van anderen of omstandigheden in de organisatie die hen dwars zitten en niet eenvoudig binnen de organisatie neergelegd kunnen worden.

Aanleiding:

Algemeen bekend is dat binnen organisaties op velerlei vlak de behoefte aanwezig is om een vertrouwenspersoon beschikbaar te hebben. Hiertoe is vanuit de maatschappij een wenselijkheid hiervoor ruim aanwezig. Maar al te vaak blijkt dat mensen niet onfeilbaar zijn en/of vanuit hiërarchische positie en/of vanuit persoonlijk overwicht anderen een vrije en veilige werkomgeving in de weg staan. Een zichzelf respecterende organisatie zorgt dat er een vertrouwenspersoon voorhanden is. Hiervoor is zelfs van rechtswege een goede basis.

Vraagstelling:

De vraag naar een onafhankelijke vertrouwenspersoon die op geen enkele wijze betrokken is bij de organisatie dan alleen in de functie van vertrouwenspersoon.

Inhoud het traject

De Vertrouwenspersoon neemt de volgende positie in:

- Hij/zij is onafhankelijk, dat is neutraal en objectief in de oordeelsvorming en vervult geen andere taken binnen en buiten de organisatie die deze onafhankelijkheid kunnen aantasten.

- De functie is niet te combineren met andere vertrouwensposities, zoals bedrijfsmaatschappelijk werk, klachtencommissie, bedrijfsarts, etc. etc.
- Legt uitsluitend verantwoording af aan het bevoegd gezag, waarbij rekening dient te worden gehouden met de vertrouwensrelatie met de cliënt, de belangen van deze persoon en het algemeen belang.
- Een vertrouwenspersoon dient zich bewust te zijn van mogelijke rolconflicten die kunnen ontstaan in de uitoefening van de vertrouwensfunctie. Het principe geldt dat men geen vertrouwensrol kan vervullen voor medewerkers waar eveneens een hiërarchische of personele verantwoordelijkheid voor wordt gedragen.
- De vertrouwenspersoon dient op de hoogte gesteld te worden van de correspondentie die de opdrachtgever voert met cliënt om verwarring te voorkomen.
- De vertrouwenspersoon heeft vrije toegang tot:
 - De organisatie (medewerkers)
 - Databases en dossiers
 - Externe partijen
- De Vertrouwenspersoon is politiek bewust en kent het politieke landschap.

Vaardigheden:

Ik beschik als vertrouwenspersoon over de volgende vaardigheden (omgangsvormen en integriteit):

- Zowel mondeling als schriftelijk communicatief vaardig. Kan met medewerkers van verschillende niveaus en specialismen in de organisatie adequaat communiceren.
- Heeft inzicht in eigen handelen. Geeft blijk van het besef hoe het eigen gedrag kan overkomen op anderen.
- Adviesvaardig. Is in staat om op basis van een gesprek een probleem te herkennen en aan de hand daarvan duidelijke en heldere adviezen te geven.
- Gespreksvaardig. Is in staat om actief te luisteren en een gesprek constructief te laten verlopen.
- In staat een veilige en vertrouwde omgeving te creëren, daarnaast in staat cliënt vanuit haar/zijn eigenwaarde te benaderen.
- Neemt een onbevooroordeelde houding aan en heeft een breed wereldbeeld, volgende gebieden kunnen hierbij van belang zijn:
 - Dossiers
 - Cultuur
 - Geloof
 - Levensvisie
- Kan indien nodig de rol van Gezinsregisseur aannemen, hierbij is hij/zij de spin in het web die partijen aan elkaar verbindt.
- In staat te 'schakelen' tussen verschillende situaties en belangen.
- De vertrouwenspersoon staat voor het maken van verbinding; Verbinding van zakelijkheid met spiritualiteit, buitenkant met binnenkant, onbeweeglijkheid met beweging, begrenzing met ruimte. Het is het beeld van een inclusieve samenleving waarin het gaat om 'en-en' en niet om 'of-of'.
- Bij voorkeur is de vertrouwenspersoon een ervaringsdeskundige en heeft anderszins ruime ervaring in deze rol. Niet alleen weten hoe het theoretisch is, maar hoe het voelt om in zo'n situatie te zitten.
- Moet hoofdzaken kunnen onderscheiden van bijzaken. Waar zit de werkelijke blokkade? Wat is de werkelijke hoofdreden dat cliënt niet in beweging komt of vast loopt in zijn leven.

Kwaliteiten:

De Vertrouwenspersoon beschikt over de volgende kwaliteiten:

- Heeft levenservaring en is integer.
- Is authentiek en is in staat om van zijn eigen kracht uit te gaan.
- Heeft een evenwichtige persoonlijkheid.
- Is sfeergevoelig en in staat de juiste timing te hanteren. Soms is niet doen belangrijker dan doen. Niet te verwarren met Niets doen.
- Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander.
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie.
- Kan omgaan met weerstanden.
- Is in staat om zich onafhankelijk op te stellen.
- Heeft inzicht in de context waarbinnen, en de wijze waarop, ongewenste omgangsvormen en ander niet-integer gedrag binnen een organisatie plaatsvinden.
- Is toegankelijk en bereikbaar.
- Is in staat professionele afstand tot het gespreksonderwerp en de gesprekspartner te bewaren en weet tegelijkertijd toch betrokken te blijven.
- Is Bereid / genoodzaakt tot intervisie en periodiek overleg met collega's.
- Is onbevooroordeeld.
- Heeft in eerste instantie geen dossierkennis, dit om niet gekleurd het 1^e gesprek in te gaan. Na overleg met cliënt kan er altijd nog gebruik worden gemaakt van het dossier. Extreme situaties dienen bij voorbaat wel aan de vertrouwenspersoon worden gemeld. Hierbij moeten we denken aan bijvoorbeeld: vuurwapengevaarlijk, ernstige psychiatrisch stoornis.
- Is in staat mensen te inspireren vanuit gelijkwaardigheid.

Kennis:

De Vertrouwenspersoon beschikt over de volgende kennis/expertise:

- Heeft kennis van de individuele- en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen of ander niet-integer gedrag.
- Heeft kennis van de interne organisatiestructuur en cultuur.
- Heeft kennis van 'de sociale kaart' (waar kan welke informatie worden neergelegd?)
- Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving of weet deze op zijn minst te vinden.