

Reglement Vertrouwenspersoon

Versie 1, april 2019

Inhoudsopgave	Pagina
1. <u>Inleiding</u>	3
2. <u>Kwalificatie - eisen</u>	3
3. <u>Taken</u>	3
4. <u>Positie</u>	3
5. <u>Definitie en uitingen van ongewenste omgangsvormen</u>	4
6. <u>Opvang door de Vertrouwenpersoon</u>	4
7. <u>Geheimhouding</u>	4
8. <u>Begripsomschrijvingen</u>	5
9. <u>Verantwoording Vertrouwenpersoon</u>	5
10. <u>Taakgebieden Vertrouwenpersoon</u>	5
11. <u>Werkwijze Vertrouwenpersoon</u>	5
12. <u>Registratie</u>	6
13. <u>Bereikbaarheid en beschikbaarheid</u>	6

1. Inleiding

Het bestuur van Thuiszorg Noord Kennemerland heeft besloten tot het aanstellen van een Vertrouwenspersoon. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de definitie, nadelige gevolgen, belemmerende factoren voor het melden, preventieve activiteiten en maatregelen, de opvang door de Vertrouwenspersoon, de klachtenregeling, de taken van de Vertrouwenspersoon, werkwijze van de Vertrouwenspersoon, registratie en slotbepaling.

- Dit reglement beschrijft de positie en de taken van de vertrouwenspersoon.
- Dit reglement maakt integraal onderdeel uit van het kwaliteitshandboek.
- De vertrouwenspersoon is aangesteld voor alle medewerkers en cliënten.

2. Kwalificatie-eisen

De vertrouwenspersoon

- beschikt over een uitstekende luistervaardigheid, over een goede gesprekstechniek en over goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden;
- beschikt over zelfreflecterend vermogen en heeft een onafhankelijke en kritische opstelling;
- gaat zeer vertrouwelijk om met informatie;
- beschikt over aantoonbare deskundigheid;
- heeft kennis van en begrip voor mensen met een eigen sociale en culturele achtergrond;
- heeft kennis van de juridische aspecten rond ongewenst gedrag;
- heeft kennis van de sociale kaart;
- is bereid de nodige (na-)scholing te volgen.

3. Taken

De vertrouwenspersoon

- begeleidt en ondersteunt betrokkenen bij de behandeling van hun klachten over of bij hun meldingen van ongewenst gedrag;
- levert een bijdrage aan activiteiten binnen Thuiszorg Noord Kennemerland gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag, aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de betrokkenen en aan het bewustwordingsproces inzake omgangsvormen;
- levert een bijdrage aan het actualiseren van het beleid binnen Thuiszorg Noord Kennemerland inzake veiligheid.
- geeft advies aan betrokkenen die signalen denken te krijgen binnen Thuiszorg Noord Kennemerland, die te maken hebben met het welzijn en/of de veiligheid van een andere betrokkene en die een bedreiging kunnen vormen voor een betrokkene.

4. Positie

- De vertrouwenspersoon is — behoudens in de gevallen bij de wet bepaald - uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bestuur van Thuiszorg Noord Kennemerland.
- Deze verantwoording geschiedt met inachtneming van de noodzakelijke, bij de functie passende vertrouwelijkheid en geheimhouding.
- De naam van de vertrouwenspersoon wordt vermeld in het informatieboekje voor medewerkers en cliënten van Thuiszorg Noord Kennemerland. Daar staat tevens vermeld op welke wijze en wanneer de vertrouwenspersoon bereikbaar is.

5. Definitie en uitingen van ongewenste omgangsvormen

Deze zijn als volgt samen te vatten:

- Seksuele intimidatie
- Agressie en geweld
- Treiteren/pesten
- Discriminatie
- Intimidatie
- Andere ongewenste omgangsvormen (zoals opmerkingen en gedragingen die als vernederend worden ervaren, ongepast en aanstootgevend gedrag).
- Signalen (zaken waar nemen, die zorgen baren, en waaruit mogelijk zou kunnen blijken dat het welzijn of de veiligheid van een ander in gevaar is. Te denken valt aan opmerkingen van leden, of fysieke verschijnselen die wijzen op mishandeling, verwaarlozing of bedreiging in andere situaties (thuis, school, werk). Het kan moeilijk zijn te besluiten of hier actie op moet worden gepleegd, en met wie eventueel de vermoedens moeten worden besproken.

6. Opvang door de Vertrouwenpersoon

Slachtoffers van "ongewenste omgangsvormen" hebben recht op deskundige hulp en opvang. De eerste stap is natuurlijk een geval van "ongewenste omgangsvormen" te bespreken met de "dader". Dit is de meest directe weg, maar daar is soms durf voor nodig. De tweede stap zou kunnen zijn een en ander te bespreken met de zorgmanager of leidinggevende om op die manier een directe confrontatie met de "dader" uit de weg te gaan. Een volgende stap zou kunnen zijn een en ander te bespreken met een bestuurslid, zodat het bestuur zo mogelijk maatregelen kan treffen.

Een nadeel hiervan is, dat wellicht het hele bestuur op de hoogte zal zijn en dat is meestal niet de bedoeling. De laatste en misschien de meest aanbevelenswaardige stap is de zaak te bespreken met een Vertrouwenpersoon. Deze persoon kan van groot belang zijn als eerstelijns opvang voor klachten ten aanzien van "ongewenste omgangsvormen" en hij of zij kan, waar nodig, advies uitbrengen of in het ergste geval doorverwijzen naar andere externe deskundigen.

In verband met het vaak vertrouwelijke karakter van klachten in het kader van "ongewenste omgangsvormen" zijn de zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in de hierna volgende taakgebieden beschreven en gewaarborgd.

7. Geheimhouding

Een ieder die ingevolge - dit reglement - op de hoogte is gebracht van feiten dan wel in het bezit is gekomen van schriftelijke stukken met betrekking tot een (mogelijk) geval van "ongewenste omgangsvormen" is verplicht tot geheimhouding van deze feiten tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen zonder medeweten en akkoord van betrokkene. Vermelding van namen en personen in de rapportage of anderszins, moet slecht geschieden voor zover noodzakelijk is naar het oordeel van de Vertrouwenpersoon.

8. Begripsomschrijvingen

Van "ongewenste omgangsvormen" is sprake bij: directe of indirecte uitingen in woord, gebaar, afbeelding of anderszins, die door een persoon als ongewenst wordt ervaren en/of waarvan de pleger redelijkerwijs kan/moet begrijpen dat iemand dat ongewenst vindt. Zie ook de definitie en uitingen van ongewenste omgangsvormen onder dat punt van dit reglement.

Onder klager/klaagster wordt verstaan: een persoon die zich met een klacht tot de Vertrouwenspersoon wendt.

Onder aangeklaagde wordt verstaan: diegene terzake wiens gedrag een klacht is ingediend.

Onder Vertrouwenspersoon wordt verstaan: diegene die de eerste opvang van klager of klaagster verzorgt indien een klacht wordt ingediend of overwogen

9. Verantwoording Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is ten aanzien van zijn/haar specifieke taken alleen verantwoordelijk aan het dagelijks bestuur van Thuiszorg Noord Kennemerland.

10. Taakgebieden Vertrouwenspersoon

- Opvang, advisering en begeleiding van de persoon die een klacht indient in verband
- met "ongewenste omgangsvormen" en "(bijna) incidenten".
- Beschikbaar zijn voor leden die een gesprek wensen omdat zij zich zorgen maken over welzijn of veiligheid van een medewerker of cliënt.
- Het eventueel voeren van overleg met het bestuur Thuiszorg Noord Kennemerland.
- De klager/klaagster behulpzaam zijn op alle mogelijke manieren die in redelijkheid verwacht mag worden.
- Het verschaffen van feitelijke informatie aan een eventuele bemiddelaar als betrokkene bemiddeling zinnig acht.
- Het eventueel doorverwijzen naar een andere (externe) hulpverleningsinstantie.
- Het bieden van eventuele nazorg aan klager/klaagster.
- De Vertrouwenspersoon is bevoegd tot het inwinnen van inlichtingen, echter nooit verder dan strikt noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht.
- Er worden door de Vertrouwenspersoon geen handelingen verricht ter uitvoering van de taken dan met instemming van de klager/klaagster.

11. Werkwijze Vertrouwenspersoon

De werkwijze van de Vertrouwenspersoon wordt gekenmerkt door omzichtigheid en vertrouwelijkheid en kan bestaan uit advisering, begeleiding en/of bemiddeling. Daar

Status: actueel

Verantwoordelijke: kwaliteitsmanager

Laatste evaluatie: april 2019

waar mogelijk stimuleert de Vertrouwenspersoon melder/meldster zelf een oplossing te bewerkstelligen. Bij de afweging over zijn/haar opstelling houdt de Vertrouwenspersoon rekening met:

- de aard van de problemen waarop de melding betrekking heeft;
- het persoonlijk belang en welzijn van melder/meldster, de belangen van anderen en de belangen van Thuiszorg Noord Kennemerland.

12. Registratie

De Vertrouwenspersoon registreert de meldingen op anonieme wijze en brengt jaarlijks een verslag uit van zijn/haar werkzaamheden aan het bestuur op een zodanige wijze dat de gegevens niet verwijzen naar een persoon.

13. Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Petra Meijssen

Mens in Beeld

www.mensinbeeld.nl

06 - 22 600 752

Beschikbaar op maandag t/m donderdag of anders via e-mail: Petra@mensinbeeld.nl