# Vertrouwenspersoon

**voor cliënten en (vrijwillige) medewerkers**

**van**

# Het Venster

**te Nunspeet**

**– 2018 –**

## Vertrouwenspersoon

Het Venster is een welzijnsorganisatie die – uiteraard – het welbevinden, het geluk van anderen beoogt. Het ligt voor de hand dat de organisatie dan ook zeker een veilige plek wil zijn voor ieder die met de organisatie te maken heeft.

Omdat Het Venster een veilige plek wil zijn, keuren we ongewenst gedrag af. Klachten over het gedrag van medewerkers van Het Venster nemen we daarom ook uiterst serieus.

Naast een onafhankelijke klachtencommissie, heeft Het Venster twee vertrouwenspersonen.

Bij de vertrouwenspersoon kun je terecht met klachten over ongewenst gedrag, maar ook met vragen die u liever niet deelt met anderen.

## Vertrouwen

Bij ongewenst gedrag kunt u denken aan discriminatie, (sexuele) intimidatie, bedreigingen, agressie, geweld (fysiek, psychisch), ongewenste intimiteiten, pesten, etc. Wanneer u dit overkomt – als betaalde of vrijwillige medewerker – is het fijn wanneer u met uw probleem terecht kunt bij een vertrouwenspersoon binnen Het Venster. Wanneer u twijfelt, stap dan gerust op de vertrouwenspersoon af. Deze neemt graag de tijd voor u en gaat samen met u/jou na wat er aan de hand is en op welke manier u het beste kunt worden geholpen.

De vertrouwenspersonen gaan zorgvuldig met uw gegevens om. Ze hebben een geheimhoudingsplicht en zijn gebonden aan (wettelijke) regels.

Als u besluit om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, kan de vertrouwenspersoon u hierbij helpen.

## Namen

Maria Beens
m.beens@hetvenster-nunspeet.nl
(0341) 25 72 42
Aanwezig op dinsdag, woensdag en donderdag

Graag wil ik mij aan u voorstellen: mijn naam is Maria Beens, ik ben 31 jaar oud en ben inmiddels 3 jaar getrouwd, woonachtig in Epe samen met onze dochter Anna. Sinds 2011 ben ik werkzaam voor Het Venster als maatschappelijk werker, dit doe ik met veel plezier. Een luisterend oor, begeleiden en ondersteunen of het samen zoeken naar mogelijkheden, zijn eigenschappen die bij mij passen. Ik hoop u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn wanneer u gebruik wilt maken van mij als vertrouwenspersoon.

Harmke Drost
h.drost@hetvenster-nunspeet.nl
(0341) 25 72 42
Aanwezig op maandag-, woensdag- en vrijdagmorgen

Mijn naam is Harmke Drost en graag stel ik me aan u voor. Al ruim 25 jaar ben ik betrokken bij Het Venster in Nunspeet. Eerst ben ik 13 jaar vrijwilliger geweest bij de organisatie, met name binnen de Hulp- en Bezoekdienst. Nadat ik de opleiding maatschappelijk werk heb afgerond, ben ik als betaalde kracht aan de slag gegaan. Zo ben ik alweer 12 jaar betrokken bij het Steunpunt Mantelzorg als mantelzorgconsulent. Naast mijn werkzaamheden voor mantelzorgers heb ik nu de taak van vertrouwenspersoon op me genomen. Ik vind het belangrijk dat iemand die zich vanuit onze organisatie onvoldoende gehoord of eventueel onheus bejegend voelt, de mogelijkheid heeft om dat aan te geven. En daar is juist een vertrouwenspersoon voor bedoeld. Ik hoop dat mensen die dit betreft de ruimte voelen om aan te kloppen. Voor mij zijn juist laagdrempeligheid, een luisterend oor en onpartijdigheid in situaties eigenschappen die mij typeren. Evenzo ben ik iemand die in het gesprek zoekt naar wat mogelijk en naar wat passend is. Mocht u in vertrouwen iets willen melden; hartelijk welkom!

U bepaalt zelf welke vertrouwenspersoon u graag wilt spreken.

## Taken van de vertrouwenspersoon

De taken van een vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- Het verzorgen van eerste opvang van medewerkers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
- Het desgewenst begeleiden, als de medewerker de zaak aan de orde wil stellen bij de klachtencommissie of directie of bestuur van Het Venster.
- Het doen van nader onderzoek, waaronder ook gesprekken met aangeklaagde, getuige(n) of anderszins betrokkenen.
- Het doorverwijzen naar andere (hulpverlenende) instanties, bijvoorbeeld een mediator of de politie.
- Het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en directie bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van werknemers. Er is een geheimhoudingsplicht.

## Procedure m.b.t. de inzet van een vertrouwenspersoon:

1. Een (vrijwillige) medewerker die geconfronteerd wordt met ongewenste zaken (zie onder ‘Vertrouwen’), kan de vertrouwenspersoon vragen om ondersteuning en advies.
2. De vertrouwenspersoon zoekt samen met deze 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 is bevoegd om een klacht te onderzoeken en hoor en wederhoor toe te passen, eventueel aangevuld met getuigenverklaringen.
4. De vertrouwenspersoon brengt de directie in kennis van het feit dat hij/zij een klacht onderzoekt. Indien de klacht gericht is tegen de directie, stelt de vertrouwenspersoon de voorzitter van het bestuur in kennis.
5. Voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van Het Venster, geldt het reglement dat daartoe is opgesteld. De vertrouwenspersoon kan de medewerker daarbij terzijde staan. De klachtencommissie brengt de directie op de hoogte.
6. Indien géén klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie, vervolgt de vertrouwenspersoon de procedure, zoals beschreven in de artikelen 8 t/m 16. De artikelen 8 t/m 10 kunnen ook voorafgaand aan artikel 6 van toepassing zijn.
7. 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.
8. 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.

9. Indien noodzakelijk kan de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid, andere personen die bij de kwestie betrokken zijn horen.
10. De vertrouwenspersoon rapporteert zijn bevindingen aan de directie en geeft aan of de klacht gegrond of ongegrond is gebleken, waarbij hij/zij tevens adviseert over eventuele stappen.
11. De indiener van de klacht en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport. Indien een klacht wordt ingediend tegen de directie zal ook de voorzitter van het bestuur de rapportage ontvangen.
12. Van een strafbaar feit wordt de directie onmiddellijk op de hoogte gesteld.
13. Wanneer de indiener van de klacht tijdens de procedure de klacht intrekt, wordt dit bij voorkeur schriftelijk aan de vertrouwenspersoon meegedeeld.
14. De directie neemt eventuele maatregelen en stelt hiervan de indiener van de klacht en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte. Indien de klacht een bestuurslid treft, beslist het bestuur over eventuele maatregelen en stel de indiener van de klacht, de aanklager en de directie hiervan op de hoogte.
15. De vertrouwenspersoon evalueert de geboden hulp met de indiener van de klacht en meldt dit aan de directie.

Stichting Het Venster
Elburgerweg 15
8071 TA Nunspeet
(0341) 25 72 42
info@hetvenster-nunspeet.nl
www.hetvenster-nunspeet.nl