

Zorg voor sociale veiligheid

mediation

cultuuronderzoek

klachtonderzoek

extern vertrouwenspersoon

terugvalpreventie

vormgeven van beleid

opleiding en nascholing
vertrouwenspersoon

Over ons

Bezemer & Schubad staat als specialist en marktleider in de aanpak van ongewenste omgangsvormen voor zorg voor een sociaal veilig werkklimaat. U kunt bij ons terecht voor alle ondersteuning. Van onderzoek en advies tot implementatie van beleid, training en nazorg. Van bemiddeling tot een compleet traject voor beleid, individuele ondersteuning, crisis interventie, beleidsontwikkeling en het ontwikkelen van gedragsprotocollen. Van een basisopleiding tot een volledig incompany trainingsprogramma en nascholing.

Bezemer & Schubad is een netwerkorganisatie die samenwerkt met zelfstandig gevestigde professionals. In ons netwerk beschikken wij over juristen, psychologen, organisatiepsychologen en bedrijfskundigen met ieder een eigen specifieke expertise op het terrein van sociale veiligheid in arbeidsorganisaties. Samen vormen zij een netwerk van deskundigheid op het terrein van sociale veiligheid in arbeidsorganisaties.

**“Bezemer & Schubad is een
netwerkorganisatie die samenwerkt met
zelfstandig gevestigde professionals.”**

Onze dienstverlening

Klachtonderzoek

Formele klachten over (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en discriminatie kunnen niet onbehandeld worden gelaten. U kunt deze klachten zelf onderzoeken, bijvoorbeeld door uw eigen interne klachtencommissie of u kunt ook ons vragen dat te doen.

Klachtencommissie

Wij kunnen u op verschillende manieren terzijde staan. Wij formeren bijvoorbeeld een klachtencommissie voor u. Met – uiteraard – alle expertise die voor een degelijk klachtonderzoek noodzakelijk is. We kunnen ook uw interne klachtencommissie aanvullen. Met een jurist die grote ervaring heeft met klachtenprocedures en op de hoogte is van de relevante jurisprudentie. Of met een gedragswetenschapper die alle ins en outs kent van menselijk gedrag op het werk. Wij doen dit zowel op 'vaste' basis als ad hoc.

Sleutelbegrippen in klachtonderzoek zijn hoor en wederhoor, vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid. En voortvarend te werk gaan! Voor ons zijn dit geen loze begrippen. We weten immers hoe een formele klacht en een klachtonderzoek de collegiale verhoudingen op scherp zetten. Niet alleen tussen klager en beklaagde! Ook voor hun collega's. Een klachtonderzoek werkt namelijk nogal eens als een splijtzwam. Daarom, hoe korter een onderzoek duurt, hoe beter.



Klachtenprocedure

Als u zelf een klachtenregeling hebt, is die ons uitgangspunt. Zo niet, dan gebruiken we de klachtenregeling van Bezemer & Schubad. Uiteraard is deze klachtenregeling gebaseerd op de Arboret en wordt hij steeds geactualiseerd. Elk formeel klachtonderzoek begint met het bepalen van de ontvankelijkheid van de klacht of klager. Bij een positieve indicatie volgt onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Dat gebeurt door middel van hoorzittingen, indien nodig aangevuld door dossieronderzoek. En soms zal de commissie ter plekke een kijkje willen nemen.

Het resultaat

Het eindproduct van het klachtonderzoek is het onderzoeksrapport met een uitspraak over de gegrondheid van de klacht(en) en een advies voor u. Over mogelijk te nemen maatregelen vanwege de klacht. Maar ook – indien aan de orde – over preventieve maatregelen in de toekomst!

Cultuuronderzoek

Het kan wenselijk zijn onderzoek te verrichten naar de omgangscultuur. Als goed werkgever wilt u misschien weten hoe uw medewerkers deze ervaren. Dan kunt u daarover specifieke vragen toevoegen aan de RIE of het MTO (risico-inventarisatie en evaluatie respectievelijk medewerkerstevredenheidsonderzoek). Het kan ook zijn dat u weet, of vermoedt, dat het niet helemaal lekker loopt op een afdeling. Of organisatiebreed vanwege bijvoorbeeld een hoog ziekteverzuim of plotseling en onverklaarbaar verloop. Soms hangen de vertrouwenspersoon of de OR aan de bel vanwege signalen die bij hen terechtkomen.

In al die situaties is een onderzoek naar de sociale veiligheid – een cultuuronderzoek – op zijn plaats.

Cultuuronderzoek in soorten of maten

Cultuuronderzoeken kunnen meer of minder uitgebreid zijn en zien er steeds weer een beetje anders uit. Omdat de doelstelling van zo'n onderzoek overal anders is, maar ook de samenstelling van het personeel en de structuur van de organisatie. De methode van onderzoek moet daar uiteraard aan worden aangepast. Een beetje kort door de bocht: een cultuuronderzoek binnen een bank ziet er anders uit dan bij een sociale werkvoorziening. Zowel wat betreft de vragen als de methode van onderzoek.

Cultuuronderzoek als onderdeel van een RIE of MTO

Als u al plannen hebt om een RIE te verrichten, of een MTO, is het zaak de vragen over de onderlinge omgang daarin in te passen. Zodat de medewerkers niet worden opgescheept met twee onderzoeken tegelijk of vlak na elkaar!

Wij kunnen dat voor u doen. Wij passen de vragen aan en werken de vragen over de omgangscultuur uit. Wij rapporteren en adviseren daarover. Vanuit onze eigen expertise. Zodat u ook op dat onderdeel feedback en advies krijgt van specialisten!

Cultuuronderzoek als zelfstandig instrument

Een cultuuronderzoek hoeft natuurlijk niet als onderdeel van een groter geheel te zijn. Het is ook een zelfstandig instrument waarmee u als het ware een actuele foto kunt nemen van de omgangscultuur binnen uw organisatie of een afdeling.

Bij een zelfstandig cultuuronderzoek zoeken we samen met u naar de beste methode van onderzoeken. Eén die past bij uw vragen en uw organisatie. Het kan gaan om een schriftelijke vragenlijst aan de huisadressen van de medewerkers of via de mail. U kunt ook kiezen voor interviews met alle medewerkers of met een deel daarvan. Of gesprekken met sleutelfiguren. Of een combinatie van vragenlijsten en interviews. Het is de kunst om de methode van onderzoek zo te kiezen dat relevante informatie boven komt. Als basis van het rapport dat u van ons krijgt. Met antwoord op alle vragen die u zich stelde. En – indien aan de orde – adviezen over wie binnen de organisatie wat kan doen om de sociale veiligheid te optimaliseren.

Terugvalpreventie en coaching

Stel u voor, een medewerker die zich op het werk met regelmaat zo storend gedraagt dat het ontoelaatbaar is. Voor diens collega's en de leidinggevende méér dan vervelend! En dat deze persoon zich weliswaar herneemt nadat hij werd aangesproken, maar binnen de kortste keren weer in het oude gedrag vervalt? Wat kunt u in dergelijke situaties doen?

Terugvalpreventietraject: wanneer?

Bij ontoelaatbaar gedrag is het eerste wat u doet waarschijnlijk: u wijst hem terecht, of hebt zelfs een formeel correctiegesprek. Vaak is dat voldoende. Niet iedereen is zich er immers van bewust hoe belastend zijn gedrag is voor anderen. Maar er zijn mensen bij wie die aanpak niet werkt. Omdat ze zich er totaal niet van bewust zijn dat ze bij anderen ver over de grenzen gaan. Of niet kunnen of willen inzien wat de impact van hun gedrag op anderen is. Soms houden ze vol dat ze het zo niet bedoeld hebben of slaan zich zelfs op de borst omdat ze 'zo eerlijk zeggen wat ze denken'.

Terechtwijzen en een correctiegesprek zijn met name onvoldoende als een persoon zich het onaangepaste gedrag zo eigen heeft gemaakt, dat het als het ware met hem is vergroeid. Om dan te veranderen is hulp nodig van buitenaf. Professionele hulp. Bijvoorbeeld in de vorm van een terugvalpreventietraject.

NB. Omdat terugvalpreventietraject een nogal confronterende term is, gebruiken sommige organisaties liever de term 'coaching'.

Hoe ziet een terugvalpreventietraject eruit?

Een terugvalpreventietraject neemt ongeveer een half jaar in beslag en bestaat uit circa tien sessies van anderhalf uur. Een ervaren psycholoog is de begeleider. In de eerste sessie bepalen de te begeleiden medewerker, de leidinggevende en de begeleider in gezamenlijkheid de doelen. Vervolgens gaan medewerker en begeleider samen aan de slag. In de laatste (tiende) sessie wordt weer samen met de leidinggevende geëvalueerd en worden afspraken voor de toekomst gemaakt.

Wie betaalt?

Meestal betalen werkgevers dit traject. Soms wordt aan de medewerker een bijdrage gevraagd in tijd.

Resultaat

Sommige mensen begrijpen pas door zo'n traject hoe zeer ze anderen tot last zijn. En dat hun positie werkelijk niet meer houdbaar is als ze niet veranderen. Door de concrete hulp die geboden wordt, zijn ze in staat stap voor stap hun gedrag aan te passen. Het resultaat is een win-win situatie. Want winst voor de werkgever, de medewerker (vaak ook voor diens thuisfront!), en winst voor de collega's.

Mediation

Mediation is een krachtig middel om conflicten tussen mensen op te lossen. Ook als het gaat om conflicten vanwege ongewenste omgangsvormen op het werk! In de regel komen er geen advocaten of rechters aan te pas. De mediator neemt geen standpunten in, bedenkt niet de oplossing en neemt geen beslissingen. Dat doen partijen zelf. De mediator begeleidt en faciliteert conflictpartijen naar een win-win situatie.

Mediation

Mediation is een vorm van bemiddeling. U kunt mediation inzetten als de hulp van de interne of externe vertrouwenspersoon, de leidinggevende of HRM niet toereikend is terwijl de problemen toch ook niet van dien aard zijn dat een formeel klachtonderzoek noodzakelijk is. Mediation kan niet worden opgelegd. Het is een proces dat beide partijen aan moeten willen gaan. Omdat de mediator absoluut onafhankelijk moet kunnen zijn, valt de keus vaak op een mediator 'van buiten'. Op een van de mediators van Bezemer & Schubad bijvoorbeeld waarvan u weet dat ze gepokt en gemazeld zijn in de problematiek van ongewenst gedrag zoals (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en discriminatie.

Onze mediators

Onze mediators zijn MfN gecertificeerd. Zij werken volgens de door het MfN voorgeschreven procedure. Dat wil zeggen: vertrouwelijk en voortvarend. Ze maken gebruik van een mediationovereenkomst waarmee partijen zich binden aan vertrouwelijkheid en ook vastleggen dat ze niet intussen een formele klachtenprocedure of een procedure bij de rechter aangaan. Een geslaagde mediation wordt afgesloten met een afsprakenlijst of vaststellingsovereenkomst waarin partijen de gemaakte afspraken vastleggen.

Externe vertrouwenspersonen

U wilt een vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en/of integriteit aanstellen en u gunt uw medewerkers de keuze bij wie zij te rade gaan als zij geconfronteerd worden met ongewenst gedrag van een collega en/of integriteitsschendingen? Dan stelt u een externe vertrouwenspersoon van Bezemer & Schubad aan.

Met een externe vertrouwenspersoon van Bezemer & Schubad haalt u expertise in huis. Onze vertrouwenspersonen zitten dicht op de materie. Zij brengen hun ervaringen mee uit alle sectoren en branches. Bij ziekte of vakantie worden zij vanzelfsprekend vervangen. Zij kunnen te allen tijde hun collega's van Bezemer & Schubad uit andere vakgebieden consulteren. Waardoor u méér in huis haalt dan die ene externe vertrouwenspersoon!

Vinger aan de pols

Onze externe vertrouwenspersonen leggen verantwoordelijkheid af aan u als opdrachtgever. Door een jaarverslag met analyse over hun bevindingen en aanbevelingen. Dat is echter niet alles. De externe vertrouwenspersoon van Bezemer & Schubad wordt namelijk ook geëvalueerd. Door uw eigen medewerkers. Die, als zij contact hebben gehad met de externe vertrouwenspersoon, een evaluatieformulier invullen. Die gegevens zijn (geanonimiseerd) weer voor u. Zodat u weet hoe uw medewerkers de hulp van de externe vertrouwenspersoon ervaren.

Voordelen van een externe vertrouwenspersoon van Bezemer & Schubad:

- onafhankelijk
- eigen expertise + kunnen terugvallen op expertise van collega's bij Bezemer & Schubad
- vervanging bij vakantie en ziekte
- u krijgt feedback over hoe de externe vertrouwenspersoon door uw eigen medewerkers wordt gewaardeerd.

Vertrouwelijkheid

Wellicht ten overvloede:

De vertrouwelijkheid staat bij onze externe vertrouwenspersonen hoog in het vaandel. Daar kunnen u en uw medewerkers op vertrouwen! Onze feedback zal dan ook altijd geanonimiseerd zijn, met andere woorden: gaat niet over te identificeren personen en/of situaties!

“Met een externe vertrouwenspersoon van Bezemer & Schubad haalt u expertise in huis. Zij brengen hun ervaringen mee uit alle sectoren en branches.”

Basisopleiding en bij- en nascholingen



Al onze basisopleiding en bij- en nascholingscursussen zijn geaccrediteerd bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen.

BASISOPLEIDING VERTROUWENSPERSOON - 5 DAGEN

De basisopleiding vertrouwenspersoon (11 dagdelen) is met recht een opleiding. Deelnemers leren hoe zij melders over ongewenst gedrag en integriteitsschendingen het beste kunnen opvangen en verder helpen door adequaat in te schatten welke hulp in dit specifieke geval het beste is. Deze opleiding is zowel geschikt voor interne als externe vertrouwenspersonen. Wij bieden u ten eerste verdiept inzicht in de fenomenen pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en discriminatie en integriteit. Daarnaast bieden wij u de gelegenheid verschillende gespreksvormen te oefenen. 'Niet alleen', maar ook met acteurs. Op die manier leert u een opvanggesprek te voeren, elementen uit counseling toe te passen en te verwijzen naar mediation of naar andere echelons zoals de hulpverlening, het juridisch circuit of de klachtencommissie. Natuurlijk vergeten wij de voor vertrouwenspersonen relevante juridische informatie niet!

BASISOPLEIDING VERTROUWENSPERSOON - 4 DAGEN

In deze opleiding (8 dagdelen) behandelen we extensief wat pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie en agressie en integriteit op het werk inhoudt, of er 'slachtofferprofielen' bestaan, en 'daderprofielen', en *last but not least* hoe groepsdynamica een rol kan spelen en hoe je de escalatiegraad van een conflict vanwege ongewenste omgangsvormen/ongewenst gedrag kunt inschatten. Mediation komt eveneens aan de orde, evenals het thema 'integriteit' in het kader van Klokkeluidersregelingen. Uiteraard gaan we in op voor de vertrouwenspersoon relevante beleidsmatige en juridische informatie. We benaderen deze thema's deels theoretisch, maar vooral ook praktisch, en vergeten niet om ook in te zoomen op de attitude van de vertrouwenspersoon.

Verschil met onze vijfdaagse basisopleiding vertrouwenspersoon is dat we in deze vierdaagse basisopleiding vertrouwenspersoon méér tijd besteden aan het verschil tussen het werk van vertrouwenspersonen en dat van hulpverleners, en hoe men met beide rollen het beste omgaat. Ook het afbreukrisico van hulpverleners die vertrouwenspersoon zijn komt aan de orde. Ook anders is de tijd die we besteden aan het oefenen van gespreksvoering. Hulpverleners hebben die vaardigheid (competentie) al verworven. Gespreksvoering neemt in deze vierdaagse opleiding vertrouwenspersoon dan ook een minder prominente plaats in dan in de vijfdaagse.

DYNAMISCHE OORDEELSVORMING VOOR VERTROUWENSPERSONEN

Vertrouwenspersonen worden in hun gespreksproces met melders van ongewenst gedrag geconfronteerd met allerlei gevoelens. Dit gebeurt natuurlijk met betrokkenen bij de situatie, maar ook met u als vertrouwenspersoon. Dat is opletten! Voor u het weet sturen deze gevoelens u en bent u onderdeel van de situatie geworden. Hoe helpt dynamische oordeelsvorming u hieruit te blijven? Hoe krijgt u meer helderheid over wat er speelt en hoe kunt u daar als vertrouwenspersoon op inspelen? Hoe kunt u nu op een professionele én authentieke manier doorvragen?

Werken met de systematiek van Dynamische Oordeelsvorming maakt u bewust van uw primaire reacties en de achterliggende (voor)oordelen en gevoelens. Door vragen te stellen, objectiveert u uw primaire reacties tot heldere conclusies en realistische besluiten. Dat geeft innerlijke rust, ruimte voor inspiratie en vernieuwende inzichten. In gesprekken met melders maakt het toepassen van Dynamische Oordeelsvorming u bewust van de oordeelsvormingsprocessen die zich in uzelf en bij anderen afspeelen. Door uw vooroordelen terug te houden bent u in staat inhoudelijk en procedureel met anderen een goede dialoog aan te gaan. Uw optreden wordt effectiever.

Aan het einde van de middag heeft u nieuwe ervaring opgedaan vanuit een duidelijk kader met het stellen van de goede vraag op het goede moment en handvatten om deze manier van werken voor uzelf verder te ontwikkelen.

Hierdoor kunt u:

- de kiemen van optredende polarisatie ombuigen naar uitwisseling;
- meer grip krijgen op het gespreksproces en dus meer sturing geven;
- aansluiten bij de zorg of behoefte van uw gesprekspartner;
- meer helderheid en diepgang bewerkstelligen
- scheiding aanbrengen tussen eigen verantwoordelijkheid en die van de ander
- met de ander mee bewegen, zonder uw positie te verliezen;

DE VERTROUWENSPERSOON EN DE ACTIVE BYSTANDER

Een melder vertelt de vertrouwenspersoon hoe frustrerend het was om zó vernederd te worden door de leidinggevende. In het bijzijn van anderen! Die niets deden of zeiden. En dát was eigenlijk nog het allerergste. Een andere melder overkwam iets dergelijks. Een collega maakte avances. En hij ging daarbij vér! Echter, ho maar dat de leiding of de collega's haar hielpen om van hem af te komen. Integendeel, ze liepen erover te grappen.

Veel melders zullen dergelijke situaties herkennen. U staat er alleen voor, niemand die een hand uitsteekt. En het kan nog erger. Niet alleen dat niemand u te hulp schiet in zo'n intimiderende situatie, maar dat collega's u achteraf verwijten dat u het zelf zo ver hebt laten komen. Dat u 'gewoon' te weinig van u afbijt. Als u nu maar een beetje flinker zou optreden ...

In uw rol van vertrouwenspersoon zult u bovenstaande vaak tegenkomen: onzekerheid bij de melder, boosheid en frustratie zelfs, en teleurstelling over collega's die letterlijk getuige waren van het grensoverschrijdend gedrag, maar niet steunden, laat staan dat ze zouden ingrijpen. Niet zelden vertellen melders van grensoverschrijdend gedrag dat zij dat (veel) erger hebben gevonden dan het grensoverschrijdende gedrag zelf.

In de BNS De vertrouwenspersoon en de omstanders gaan we in op het hoe en waarom van het gedrag van omstanders. Wanneer reageren omstanders soms wél, waarom andere keren niét? Heeft dit te maken met de 'lastigvaller' en/of diens positie? Of zijn omstanders vaak laf? Of ligt het ingewikkelder en heeft het gedrag van het oorspronkelijke 'slachtoffer'; er iets mee te maken of omstanders al dan niet ingrijpen in intimiderende situaties op het werk.

Door het gedrag van omstanders beter te begrijpen, bent u een betere gesprekspartner voor melders die zich – terecht of onterecht – in de steek gelaten voelen door hun collega's. En helpt u wellicht voorkomen dat de werkrelatie tussen een melder en diens collega's op scherp komt te staan.

OVER DADERS GESPROKEN!

Vertrouwenspersonen zijn zeker niet het 'toevluchtsoord' voor de personen waar melders hun beklag over doen. Zij hebben dan ook niet direct met lastigvallers te maken. Dit betekent echter niet dat zij geen kennis zouden hebben van motieven of het gedrag van ouders. Of dat ze niets zouden moeten weten of begrijpen van bepaalde typische gedragspatronen tussen ouders en hun slachtoffers. Of dat ze niet zouden moeten weten hoe macht en machtsverschillen werken voor machthebbers. En is het niet ook zo dat je je als vertrouwenspersoon soms afvraagt wie het eigenlijke slachtoffer is: de melder die bij u komt of de gedoodverfde lastigvaller?

Kennis van deze zaken helpt om slachtoffers beter te begrijpen en hun adequaat hulp te bieden.

In de cursus Over ouders gesproken werken we uit wat vertrouwenspersonen zoal moeten weten over dadermotieven en dadergedrag.

PSYCHOLOGIE VOOR VERTROUWENSPERSONEN

Enig psychologisch inzicht helpt vertrouwenspersonen om beter de situaties te analyseren waarin klagers/melders terecht zijn gekomen. Vandaar deze middag, met een caleidoscoop aan psychologische informatie voor vertrouwenspersonen. Waarin we antwoord geven op vele vragen die bij vertrouwenspersonen leven. Bijvoorbeeld:

- Wat doet het mensen om macht te ervaren?
- Erotiseert macht inderdaad?
- Waarom wordt de een gepest en de ander met rust gelaten?
- Waarom klaagt de een meteen, en verdraagt de ander zo op het oog 'alles'?
- Welke groepsprocessen spelen een rol bij ongewenst gedrag?
- Hoe werkt het dat nieuwelingen zich soms zo snel aanpassen?
- Waarom discrimineren mensen eigenlijk?
- Zijn ouders zich altijd bewust van hun daden?
- Hoe werkt het geheugen?
- Helpt assertiviteit tegen pesten?

DE VERTROUWENSPERSOON EN MEDIATION

Mediation is een krachtig instrument om conflicten op te lossen. Ook als het gaat om conflicten vanwege ongewenste omgangsvormen. Vertrouwenspersonen zijn in de regel niet zelf mediator maar verwijzer.

In deze praktische cursus brengen wij allereerst het mediationproces in beeld, vanaf het eerste begin tot aan de vaststellingsovereenkomst. Om vervolgens te focussen op de vraag wanneer mediation na conflicten vanwege ongewenste omgangsvormen nog wel een optie is en wanneer niet (meer). De rol van de vertrouwenspersoon bij het benaderen van de andere partij, bij het benaderen van de mediator (en hoe de vertrouwenspersoon dat doet) en tijdens de mediation komen (uiteraard) eveneens uitgebreid aan de orde.

Deze verdiepingscursus voor vertrouwenspersonen gaat vooral over de vraag: hoe u kunt beoordelen of een conflictsituatie voor mediation in aanmerking komt en hoe kunt u vervolgens verwijzen.

VERTROUWENSPERSONEN ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN EN ARBEIDSCONFLICTEN

Voor klagers en klagsters is de vertrouwenspersoon nogal eens iemand die zij in vertrouwen nemen vanwege allerlei conflicten. Bijvoorbeeld vanwege een onbevredigend beoordelingsgesprek, of een promotie die niet doorgaat, of een arbeidscontract dat niet wordt verlengd. Soms is snel helder dat het daarbij gaat om een 'puur' arbeidsconflict en besluit de vertrouwenspersoon te verwijzen. Andere keren lijkt het arbeidsconflict echter voort te komen uit bijvoorbeeld pesten, of lijkt klager of klagster vanwege het arbeidsconflict toch wel erg geïntimideerd te worden. Hoe reageert u als vertrouwenspersoon in zo'n geval.

DE VERTROUWENSPERSOON EN DE PRIVACY VERORDENING AVG (ALGEMENE VERORDENING GEGEVENS BESCHERMING)

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geeft tal van verplichtingen ten aanzien van een goede omgang met persoonsgegevens. Vertrouwenspersonen hebben als geen ander van doen met de vertrouwelijkheid van aan hen toevertrouwde informatie. Hoe (en of) legt de vertrouwenspersoon persoonsgegevens van melders vast? Hoe gaat de vertrouwenspersoon om met de verwerking van deze persoonsgegevens? Wat zijn de rechten op bijvoorbeeld inzage, vernietiging of beperking van deze gegevens als een melder (betrokkene) daarom verzoekt en hoe moet daarmee worden omgegaan?

In deze praktische cursus brengen wij eerst de AVG in beeld. Met de algemene rechten en verplichtingen die er zijn op grond van deze verordening. Meer specifiek gaan wij vervolgens in op de verhouding tussen de Arbowet (een werkgever draagt zorg voor een psychosociale werkomgeving) en de AVG. Hoe verhoudt zich de in acht te nemen zorgvuldigheid rondom de omgang met persoonsgegevens tot de positie van vertrouwenspersonen?

Deze verdiepingscursus voor vertrouwenspersonen gaat vooral over de vraag: bent u in uw rol als vertrouwenspersoon 'AVG-proof', of moet u wellicht uw werkwijze (op punten) aanpassen?

DE VERTROUWENSPERSOON ALS BEGELEIDER TIJDENS KLACHTONDERZOEK

Soms wordt u als vertrouwenspersoon geconfronteerd met een klager/klaagster die per se een formele klacht wil indienen. Soms ook ziet de vertrouwenspersoon geen mogelijkheden meer voor een informele oplossing en adviseert de vertrouwenspersoon aan klager/klaagster het formele klachttraject te volgen.

In deze cursus verkennen wij de taken en verantwoordelijkheden, alsmede de positie van de vertrouwenspersoon tijdens het formele klachtonderzoek.

In de cursus gaan wij in op de specifieke juridische, procedurele en psychologische vragen waarmee u als vertrouwenspersoon te maken krijgt tijdens een klachttraject. Bijvoorbeeld:

- Heeft een klager recht op inzage in alle stukken die de klachtencommissie heeft vergaard?
- Moet klager toestemmen als (de advocaat van) beklagde eist aanwezig te zijn bij het hoorgesprek met de klachtencommissie?
- Hoe vang je een klager emotioneel op die wordt geconfronteerd met negatieve uitlatingen van collega's?
- Hoe kan de vertrouwenspersoon het beste omgaan met de angst van klager voor repercussies van de zijde van beklagde of wellicht van de leiding?
- Mag de vertrouwenspersoon klager letterlijk terzijde staan en de hoorzittingen bijwonen? En wat als de klachtencommissie dat weigert?
- Welke nazorg kan een vertrouwenspersoon klager bieden?
- Zijn er situaties denkbaar dat de vertrouwenspersoon klager adviseert de klacht in te trekken? En kan dat zomaar?
- Wat te doen als klager een formele klacht wil indienen, maar u daar in uw rol als vertrouwenspersoon niet achter staat?

SEKS! DAT SPREEKT VANZELF?

Als vertrouwenspersoon zit u tegenover een cliënt die een melding doet van seksuele intimidatie. Om de casus beter te begrijpen vindt u dat u het over seksualiteit moet hebben maar doet dit niet. U voelt u ongemakkelijk en rationaliseert dit lastige onderwerp weg door te denken dat het vragen naar seksualiteit voor deze cliënt niet relevant is.

Herkent u uzelf als vertrouwenspersoon hierin?

De cliënt wordt tevens gehinderd door gêne en schaamte, vindt het moeilijk om het probleem te verwoorden en is bang voor een moreel oordeel van de vertrouwenspersoon én om niet geloofd te worden.

In Seks! dat spreekt vanzelf? helpt de docent seksuoloog u op weg om seksualiteit bespreekbaar te maken en vergroot u uw kennis over vormen van seksueel grensoverschrijdend gedrag en de motieven die daaraan ten grondslag liggen.

HET JAARVERSLAG

Begin januari verschijnt het weer op de *to do* lijst van elke vertrouwenspersoon: het schrijven van het jaarverslag. Niet altijd een favoriete bezigheid maar het moet wel gebeuren.

Voor wie wel wat hulp kan gebruiken bij het produceren ervan is er ondersteuning. U kunt bij ons niet alleen een cursusmiddag volgen waar u tips en tricks krijgt maar we bieden daarna ook telefonische consultatie voor wie vragen heeft of vastloopt tijdens het schrijven. En als uw concept er ligt doen we een check en geven we u feedback!

Het pakket aan ondersteuning bij het schrijven van het jaarverslag bestaat uit:

- Cursusmiddag met tips en tricks
- Consultatie tijdens het schrijven
- Check van- en feedback op het concept

TELEFONISCHE OPVANG EN HULP DOOR VERTROUWENSPERSONEN

Het eerste contact tussen melders en vertrouwenspersonen verloopt vaak via de telefoon. Dit eerste contact wordt vaak opgevolgd door een persoonlijke afspraak. Echter, niet alle melders willen dat, of een persoonlijke afspraak is vanwege de geografische afstand moeilijk te verwezenlijken. In die gevallen moet de vertrouwenspersoon de vaardigheid hebben om het helpende gesprek met de melder via de telefoon te voeren. Dus zonder oogcontact, zonder non-verbale communicatie.

Wat moet u doen en wat moet u laten, en waar moet u in de rol van vertrouwenspersoon precies op letten?

De cursus is praktisch, de trainer verstrekt informatie en geeft feedback, en de deelnemers kunnen oefenen met behulp van een actrice.

Tijdens de cursus komt aan de orde:

- De stem als informatiebron
- Inschatten van de draagkracht van een melder/klager via de telefoon
- Creatief omgaan met taal
- Omgaan met een stille beller
- Heldere informatie en adviezen geven via de telefoon
- Omgaan met de beperkte mogelijkheden van het telefonisch contact
- Ruimte bieden aan emoties via de telefoon
- Problemen inschatten en verhelderen: zitten we wel op dezelfde golflengte?
- Het telefonisch gesprek openen en afsluiten: hoe?

INTRODUCTIE INTEGRITEIT VOOR VERTROUWENSPERSONEN

De Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV) stapte per 1 januari 2021 af van de titels 'vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen' en 'vertrouwenspersonen integriteit'. Vanaf dat moment noemt de vereniging alle vertrouwenspersonen 'vertrouwenspersoon'.

Onverlet geldt natuurlijk dat het aan uw werkgever is of hij u daadwerkelijk ook de taken ten aanzien van integriteitsissues wil geven. En of u dat zelf ambieert! Veel organisaties onderscheiden de problematiek van ongewenste omgangsvormen immers van integriteitsproblemen, en hebben voor zaken die met integriteit te maken hebben aparte functionarissen aangesteld of zelfs een afdeling opgetuigd.

Wij kunnen ons echter voorstellen dat veel vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen het zelf noodzakelijk vinden, of interessant, om zich verder te verdiepen en te bekwamen in integriteitskwesities. Opdat zij – als ze ermee geconfronteerd worden – op zijn minst een goede gesprekspartner zijn voor de melder, en nog liever: adequate hulp kunnen bieden.

PESTEN: DE GROEP IS HET PROBLEEM

Voor vertrouwenspersonen is het inmiddels wel *common knowledge* dat een flink percentage van de Nederlandse beroepsbevolking last heeft van pesten op het werk. Over de oorzaken is men niet eensgezind. De een wijt pesten aan het gedrag en de persoonlijkheid van het slachtoffer, de ander zoekt naar een typisch daderprofiel. Ook wordt scherp gekeken naar de voorwaarden binnen arbeidsorganisaties waardoor pesten ontstaat of pestgedrag toeneemt.

Thans wordt uit onderzoek steeds helderder hoe met name groepsprocessen binnen arbeidsorganisaties bijdragen aan pestgedrag. En dit is dan ook precies de invalshoek voor de themamiddag voor vertrouwenspersonen: Pesten: de groep is het probleem. Tijdens deze middag komen verschillende facetten aan bod. Een greep:

- Wat wordt precies bedoeld met de uitspraak dat pesten een groepsprobleem is?
- Welke groepsdynamieken zijn te onderscheiden?
- Kan aan deze dynamieken een halt worden toegeroepen, of kunnen ze in een positieve richting worden omgebogen?
- Welke rollen nemen groepsleden in bij pesten?
- Wat betekent dit alles voor oplossingsrichtingen voor slachtoffers van pesten?
- Wat betekent dit voor het werk van vertrouwenspersonen?

De docent neemt de deelnemers (vertrouwenspersonen) mee in zijn/haar kennis over en ervaring met groepsprocessen en pesten. Op een knappe manier integreert ze wetenschappelijke kennis met de dagelijkse praktijk van vertrouwenspersonen. Ze leert vertrouwenspersonen allerlei groepsprocessen herkennen en wijst aan waar en hoe ingegrepen kan worden.

Na afloop hebben de deelnemers meer inzicht in groepsprocessen waarin pesten soms is ingebed, en kunnen zij hun interventies daaraan aanpassen. Zowel bij de opvang en begeleiding van melders/klagers als in hun adviserende rol.