

De vertrouwenspersoon: typen, taken en dilemma's

Werknemers die op het werk last ervaren van pesten, seksuele intimidatie, agressie en discriminatie kunnen voor opvang en begeleiding terecht bij de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen. Werknemers bij de overheid die vermoedens hebben van integriteitsschendingen kunnen daarmee terecht bij de vertrouwenspersoon integriteit. Sommige vertrouwenspersonen combineren beide functies, binnen de meeste organisaties bestaan deze functies echter naast elkaar. In dit artikel wordt de functie vertrouwenspersoon belicht. Hoe is deze functie ontstaan, welke zijn de taken en verantwoordelijkheden van vertrouwenspersonen, hoe hanteren zij de vertrouwelijkheid, en welke zijn de kritische succesfactoren voor deze functie. En tot slot: werkt het wel, die functie vertrouwenspersoon?

Door Willeke Bezemer

In de jaren tachtig van de vorige eeuw ontstond massaal aandacht voor seksueel geweld jegens vrouwen en meisjes. Er werd onderzoek gedaan naar seksueel geweld in de intieme relatie, in het gezin, op school, binnen de kerk, de sport en op het werk. Een onderzoek door journalistes van het blad Viva in 1981 was spraakmakend: maar liefst 86 procent van de 386 vrouwen die een vragenlijst beantwoordden over ongewenste intimiteiten op het werk bleek daar last van te hebben (gehad). Van hen nam 19 procent om die reden ontslag. De auteurs kwamen met deze feiten op tv, na de uitzending bood de vakbond nazorg. Vanaf dat moment kon men niet meer om het fenomeen van ongewenste intimiteiten op het werk heen. Er werd méér onderzoek gedaan en de overheid en de vakbonden verdiepten zich erin.

De lukraak gekozen term 'ongewenste intimiteiten' wordt in 1990 vervangen door seksuele intimidatie (analoog aan het Engelstalige *sexual harassment*). Na allerlei inspanningen van de overheid, de SER en de vakbonden wordt in 1994 het thema seksuele intimidatie opgenomen in de Arbowet. Vanaf dat moment zijn werkgevers verplicht hun werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld op het werk. Aanbevolen wordt om slachtoffers te laten opvangen door vertrouwenspersonen op het werk. Om te garanderen dat vertrouwenspersonen zich kunnen richten op de belangen van de slachtoffers (en niet die van de organisatie) zouden vertrouwenspersonen een onafhankelijke positie dienen te bekleden. In 2007 en 2009 werd de Arbowet ingrijpend gewijzigd. Vanaf 2009 wordt in de Arbowet gesteld dat werkgevers een beleid dienen te voeren tegen psychosociale arbeidsbelasting van werknemers (PSA). PSA bestaat uit het maken van direct of

indirect onderscheid (de wettelijke terminologie voor discriminatie; in deze wet wordt gesteld: inclusief seksuele intimidatie), agressie en geweld, pesten en werkdruk. Hiermee wordt het gebied van vertrouwenspersoon navenant uitgebreid naar ook pesten en discriminatie. Werkdruk is echter dan weer níét een thema van vertrouwenspersonen. Pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en agressie heten voortaan 'ongewenste omgangsvormen'. En de vertrouwenspersoon waartoe men zich kan wenden heet vanaf dan 'vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen', soms afgekort tot VPOO.

Vertrouwenspersoon integriteit

Waar de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen al sinds enige decennia een plek heeft, is de 'vertrouwenspersoon integriteit' (VPI) van veel recentere datum. In 2000 wordt de VPI voor het eerst genoemd in de inmiddels sterk gewijzigde meldprocedure voor vermoedens van een misstand binnen de overheid die geldt voor het openbaar bestuur en de politie. Het bevoegd gezag van deze organisaties dienen een VPI aan te stellen. Het Bureau Integriteit van de overheid (BIOS) stelde inmiddels een handreiking op voor de VPI (2010). Zowel de functies VPOO als VPI zijn in de regel interne nevenfuncties van medewerkers die zich daarvoor aanmelden. Zoals men zich ook als bedrijfshulpverlener kan aanmelden. Daarbij is het zaak er alert op te zijn dat de hoofdfunctie en de nevenfunctie elkaar niet bijten, bijvoorbeeld ten aanzien van de vertrouwelijkheid (zie paragraaf vertrouwelijkheid). Natuurlijk kan men ook externe vertrouwenspersonen aanstellen. Deze werken op ad-hoc basis en zijn afkomstig van gespecialiseerde bureaus en van arbodiensten.

De meeste grotere organisaties hebben tegenwoordig een of meer interne vertrouwenspersonen aangesteld. Kleinere organisaties hebben de functie vertrouwenspersoon georganiseerd in brancheverband. De schoonmaak- en glazenwasserssector en de contractcatering zijn daar voorbeelden van.

Taken en verantwoordelijkheden

VPOO

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen heeft drie taken. Ten eerste is hij er voor de opvang en begeleiding van klagers/melders over ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon verkent wat het probleem is van de melder of klager, inventariseert wat deze zoal zelf heeft ondernomen tegen het ongewenste gedrag en hoe dat uitpakte. Samen met de melder/klager wordt naar een informele oplossing gezocht. Soms resulteert deze zoektocht in een confrontatie met de persoon die over de grenzen ging, andere keren wendt men zich (alsnog) tot de leidinggevende. Ook kan de vertrouwenspersoon verwijzen naar deskundigen binnen de organisatie (HRM, bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker of mediator) of daarbuiten (psychologische of juridische hulpverlener, externe bemiddelaar). Ook kan de vertrouwenspersoon een melder/klager terzijde staan bij het indienen van een formele klacht.

De tweede taak van de VPOO is dat hij de organisatie gevraagd of ongevraagd adviseert naar aanleiding van knelpunten in het beleid. Au fond is dit kostbare managementinformatie voor de organisatie. Hierbij zorgt de vertrouwenspersoon er goed voor dat de vertrouwelijkheid van melders/klagers is gewaarborgd.

De derde taak van de vertrouwenspersoon gaat over zijn zichtbaarheid en vindbaarheid binnen de organisatie. Daartoe presenteert de VPOO zich in teams en bij medewerkersbijeenkomsten. De vertrouwenspersoon hoort ook te vinden te zijn op het eigen intranet van de organisatie, liefst met foto en een korte tekst. Zodat elke medewerker een gezicht heeft bij de functie vertrouwenspersoon.

In dit kader is het ook relevant te weten waar de VPOO níét voor is. Hij is er níét voor de problemen thuis, of voor de problemen met drank of drugs, en ook niet voor arbeidsconflicten. Hij is er eveneens niet voor medewerkers die worden aangeklaagd vanwege ongewenste omgangsvormen. Die hebben soms wel hulp nodig, maar niet van de vertrouwenspersoon die niet twee heren kan dienen! Vertrouwenspersonen bemiddelen in de regel niet zelf, en doen zelf geen onderzoek

naar het waarheidsgehalte van klachten.

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen (die met melders/klagers zoekt naar informele oplossingen voor hun problemen) vormt samen met de formele klachtenprocedure en de klachtencommissie (die formeel onderzoek verricht na een formele klacht) de klachtenstructuur ongewenste omgangsvormen.

VPI

De taken van de vertrouwenspersoon integriteit zijn de ambtenaar en de hoogst ambtelijke leidinggevende op hun verzoek te adviseren over een melding en het bevoegd gezag en de hoogst ambtelijke leidinggevende te adviseren over vermoedens van misstanden. Binnen dit kader kan men kiezen voor een smallere of bredere rol van de vertrouwenspersoon. Zo kiest de ene gemeente bijvoorbeeld voor alleen de klankbordfunctie van de VPI, terwijl de VPI bij de andere gemeente ook adviseert. De functie VPI verhoudt zich net als die van de VPOO niet met het zelf verrichten van onderzoek.

Verantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid

De functie vertrouwenspersoon houdt vertrouwelijkheid in. Dat geldt evenzeer voor de VPOO als voor de VPI. Toch zijn er belangrijke verschillen. Deze hebben te maken met zowel het doel van de functie vertrouwenspersoon als het wettelijk kader waarin men werkt. Melders of klagers over ongewenste omgangsvormen zijn zelf slachtoffer (geweest). Hen is persoonlijk onrecht aangedaan. In beginsel bepalen zij dan ook zelf wat zij daarmee willen doen. Dat is hun eigen verantwoordelijkheid. De een zal wel iets willen ondernemen, de ander niet. Zelfs als de intimidatie ver gaat, heeft een slachtoffer het volste

Vertrouwenspersonen bemiddelen niet zelf

recht om niets te ondernemen. De VPOO dient dat te respecteren en maakt nergens bekend wat hij over dergelijke concrete situaties weet.

Bij meldingen over vermoedens van misstanden ligt de vertrouwelijkheid anders. De melder is niet zelf slachtoffer, dat is de organisatie. De melder is getuige. De regierol die de klager over ongewenste omgangsvormen wel heeft, is daarmee niet weggelegd voor melders van integriteitsschendingen. Er zit dus een grens aan de vertrouwelijkheid van de VPI. Want hoewel de VPI een aantal zaken echt niet hoeft door te geven aan de organisatie (zoals het maken van persoonlijke kopietjes op de printer van de zaak), is het de VPI (wettelijk) verboden om het redelijke vermoeden van ernstige (ambts)misdrijven of ernstige misstanden voor zich te houden. Bij ambtsmisdrijven gaat het bijvoorbeeld om vervalsing van boeken of registers, verduisteringen, het aannemen van steekpenningen, en het

misbruik maken van gezag door uitoefening van dwang. Het betreft ook misdrijven die de ambtsplicht schenden (zoals de politieman die zich bezighoudt met kinderporno) en misdrijven die een ambtenaar alleen kan plegen dankzij zijn functie (zoals de ambtenaar bij de burgerlijke stand die de mobiele telefoon van een burger in zijn zak steekt). Natuurlijk probeert de VPI in die gevallen om de melder zo ver te krijgen dat hij zelf melding doet. Maar als die persoon dat niet wil of kan of durft, is het aan de VPI die melding te doen. En daarmee de vertrouwelijkheid te doorbreken. Het belang van de organisatie – de betrouwbare overheid – is in dat geval namelijk groter dan het belang van het individu.

Voorbeelden

De secretaresse van de gemeentesecretaris van een middelgrote gemeente nam ontslag nadat bekend was geworden dat het uit háár koker was gekomen dat haar baas op voet van oorlog leefde met de directeur van het bedrijf dat tegen ieders verwachtingen in níét een aanbesteding was gegund. Zij had haar vermoeden dat het conflict tussen beide mannen een rol speelde aan de VPI voorgelegd. Deze had dit via de betreffende kanalen gemeld, de melding was onderzocht en niet gegrond verklaard. Waarna werd geconstateerd dat het dienstverband met de secretaresse vanwege de vertrouwensbreuk helaas niet gecontinueerd kon worden.

Had de VPI dan maar niets moeten doen?

Een medewerker zoekt de hulp van de VPOO. Zijn baas negeert hem en vertelt hem regelmatig dat hij te duur is voor wat hij doet. De medewerker ervaart dit als zeer krenkend en ondermijnend. Hij heeft zich al wel eens ziek gemeld vanwege al die onheuse uitspraken. De VPOO adviseert de melder dit open aan te kaarten met zijn baas. De medewerker wil hier niets van weten. Het lucht hem op dit met de VPOO gedeeld te hebben. Hij wil de situatie verder nog eens aankijken, en belooft terug te komen als het erger wordt. De medewerker neemt echter ontslag.

Had de VPOO dit met grotere openheid kunnen voorkomen?

Verschoningsrecht

Er bestaat niet een wettelijk vastgelegd beroepsgeheim voor de VPOO zoals voor maatschappelijk werkenden. De vertrouwelijkheid van de VPOO wordt in een regeling of reglement voor vertrouwenspersonen intern in de organisatie vastgelegd. Daarbij behoort ook het interne verschoningsrecht. Dat wil zeggen dat vertrouwenspersonen door een directie of afdeling HRM niet gedwongen kunnen worden om te vertellen wie hun heeft geconsulteerd en waarover. Dit verschoningsrecht geldt echter niet als een vertrouwenspersoon in een rechtszaak door de rechter wordt gevraagd naar zijn bevindingen. Er is immers geen sprake van verschoningsrecht in de zin van bijvoorbeeld de



Wet BIG. En ook als melders of klagers instemmen met openhartigheid van de vertrouwenspersoon, is het zaak terughoudend te zijn. Want érgens binnen de organisatie wordt die toestemming niet opgemerkt, en percipieert men dat de vertrouwenspersoon loslippig was. Waardoor medewerkers nog meer zullen schromen om zijn verhaal (en zichzelf!) toe te vertrouwen aan een vertrouwenspersoon.

Veel vertrouwenspersonen menen bij aanvang van hun functie dat zij 'natuurlijk' alles wat aan hen wordt toevertrouwd vertrouwelijk kunnen houden. In de praktijk valt dit nog weleens tegen. Neem bijvoorbeeld de situatie dat een jonge vrouw die haar contract graag verlengd wil zien en juist op dat moment dwingend door haar baas uit eten wordt gevraagd. Of de promotie naar een mooie functie van een medewerker die een collega systematisch onderuit haalt. Of de collega die niet met vrouwen, homo's en allochtonen wil samenwerken en daarmee wegstapt. Kan de vertrouwenspersoon in alle gevallen zwijgen?

Kritische succesfactoren

Bijna alle grotere werkgevers kennen inmiddels de VPOO, en het aanstellen van een VPI is voor overheidsorganisaties verplicht. Maar hoe positioneer je deze functionarissen? Het is een beetje een open deur, maar zonder draagvlak voor het beleid kan het instituut vertrouwenspersoon niet werken. Concreet: de VPOO kan wel inpakken als de directeur intimideert, of er een gewoonte van maakt om mensen onderuit te halen, of bekend staat als billenknipper. Dan kan het beleid op papier er wel mooi uitzien, maar wordt het niet nageleefd. En dan begrijpt iedereen dat als er écht iets aan de hand is, de top van de organisatie niet adequaat zal handelen. Er dient dus zichtbaar draagvlak te zijn voor het beleid tegen ongewenste omgangsvormen. Op basis daarvan kunnen vertrouwenspersonen hun werk doen. Kritische succesfactoren zijn vervolgens: de persoonlijke geschiktheid en professionaliteit van de vertrouwenspersoon, zijn onafhankelijkheid, de

bekendheid binnen de organisatie, de toegankelijkheid en de bereikbaarheid.

Een korte toelichting. Een belangrijke graadmeter van de persoonlijke geschiktheid is dat een vertrouwenspersoon onbevooroordeeld is, het eigen referentiekader niet als maat der dingen neemt, empathisch vermogen heeft en kan reflecteren op eigen en andermans gedrag. Eigenschappen dus die men verwacht bij een hulpverlener! Maar wel een hulpverlener met ook sensitiviteit voor arbeidsverhoudingen en arbeidsconflicten. En met enige juridische kennis over arbeidsrecht.

Professionaliteit is te verwerven.

De onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon slaat enerzijds op zijn autonomie (een persoonlijkheidskenmerk), anderzijds ook op de positie van de vertrouwenspersoon. Melders en klagers moeten er immers van op aan kunnen dat de vertrouwenspersoon zich in de adviezen niet laat leiden door eigenbelang of het belang van de organisatie. Vertrouwenspersonen dienen bekend te zijn bij de doelgroep. Vaak wordt het heil verwacht van een publicatie op het eigen intranet. Maar heeft de facilitaire dienst daar de beschikking over? Hoe worden die medewerkers geïnformeerd?

Met toegankelijkheid bedoelen we dat de psychologische afstand tussen de potentiële 'klanten' en de vertrouwenspersoon niet te groot mag zijn. Mijn collega en ik werkten zelf bij een spoorwegbedrijf dat perronvegers, loketmedewerkers, administratieve krachten en een enkele jurist in de functie vertrouwenspersoon had aangesteld. Deze mensen hadden ook nog eens zeer verschillende etnische achtergronden. Om er maar voor te zorgen dat in deze multiculturele organisatie iedereen met problemen over de onderlinge omgang een vertrouwenspersoon kon treffen die hem of haar begreep. Tenslotte is er het punt van de bereikbaarheid. Vertrouwenspersonen die altijd onderweg zijn, nooit zelf de telefoon beantwoorden, of in een vestiging werken die 'tig' kilometer verwijderd is van waar de melder of klager werkt, dat werkt niet. Je moet een vertrouwenspersoon kunnen bereiken!

'Werkt' het aanstellen van vertrouwenspersonen?

Allereerst moet worden vastgesteld dat er geen wetenschappelijk onderzoek is verricht naar het succes van vertrouwenspersonen. Hierbij is de goede vraag natuurlijk: wat is het criterium van succes? En is dit te meten? Het aantal meldingen dat vertrouwenspersonen krijgen is in ieder geval niet een graadmeter. Want is er niets aan de hand als een vertrouwenspersoon

geen melders bij zich krijgt? Of is dit juist het teken dat er geen vertrouwen is in de vertrouwenspersoon of het beleid?

Het vertrouwenspersoenveld zelf meent dat het nut heeft om vertrouwenspersonen aan te stellen. Veel werkgevers delen die mening, en baseren dat op individuele mededelingen van werknemers, maar ook op jaarverslagen van de vertrouwenspersonen en/of de gegevens uit de risico-inventarisatie. Uit een (beperkt) onderzoek van de VNG komt een positief beeld over het werk/functioneren van vertrouwenspersonen naar voren. De klanten van de externe vertrouwenspersonen die namens (mijn bureau) Bezemer & Kuiper worden ingezet zijn positief in hun evaluaties van deze diensten, evenals hun werkgevers. Omdat problemen in een vroeg stadium worden opgelost, en omdat het thema ongewenste omgangsvormen op de agenda wordt gezet. Wat weer preventief werkt.

Toekomst

TNO Arbeid becijferde onlangs dat circa 16 procent van de werknemers per jaar wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen door collega's en leidinggevenden. De negatieve effecten zijn bij een groot deel van de slachtoffers na een jaar nog zichtbaar in de vorm van onwelbevinden (bijvoorbeeld burn-outklachten en een slechtere algemene gezondheid) en een geringere productiviteit. Een betere reden kunnen werkgevers niet hebben om zich te blijven inzetten voor beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk. Inclusief de inzet van vertrouwenspersonen!

Literatuur

- BIOS, *Handreiking Vertrouwenspersoon Integriteit (VPI)*, 2011, interne publicatie.
- S. van de Bossche e.a., *Agressie op het werk. Ontwikkelingen, risico's, impact en de behoefte aan maatregelen*, Hoofddorp: TNO Arbeid 2012.
- C. Goosen, *In vertrouwen. Een onderzoek naar de professionaliteit van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie*. Proefschrift 2011.
- M. Zweegers & E. Karssing (red.), *Jaarboek Integriteit 2012*, Den Haag: BIOS/CAOP 2012.



Over de auteur

Willeke Bezemer is psycholoog en directeur van bureau Bezemer & Kuiper (www.bezemer-kuiper.nl). Dit bureau adviseert organisaties over beleid tegen pesten op het werk, (seksuele) intimidatie, agressie en discriminatie. Daarnaast verzorgt het trainingen aan allerlei functionarissen (waaronder vertrouwenspersonen), en verricht het zowel klachtonderzoeken als cultuuronderzoeken.