

Vertrouwenscontactpersoon protocol

SIB- Utrecht

Introductie

Het eerste aanspreekpunt binnen de vereniging voor leden met welzijnsproblemen, zijn de vertrouwenscontactpersonen. De vertrouwenscontactpersoon lost het probleem niet op maar begeleidt de melder in het vinden van een oplossing. Op deze manier kan de vereniging een prettige en veilige omgeving blijven waarin iedereen zich thuis voelt.

Dit protocol is een richtlijn voor het handelen van de vertrouwenscontactpersonen van de vereniging SIB-Utrecht. Dit protocol kent een aantal functies, waarbij de eerste geclassificeerd kan worden als informatiebron voor de vertrouwenscontactpersoon zelf. Ook is het een informatiebron voor leden die in contact willen komen met de vertrouwenscontactpersonen, en voor organen als de Algemene Ledenvergadering (ALV) en het bestuur, ter controle van het functioneren van de vertrouwenscontactpersoon. De meest recente ingestemde versie van het document moet te allen tijde inzichtelijk zijn voor alle leden van de vereniging. Wensen tot wijzigingen kunnen worden besproken tijdens een ALV, en zullen moeten worden ingestemd.

Hoewel dit protocol onder andere een handleiding is voor de vertrouwenscontactpersoon, is het belangrijk te vermelden dat alles, te allen tijde, in overleg gaat met de melder. De vertrouwenscontactpersoon handelt niet in naam van de melder, tenzij dit gewenst wordt door de melder.

Wanneer kan een lid terecht bij een vertrouwenscontactpersoon?

Wanneer een lid last heeft van problematiek rondom diens welzijn, kan deze terecht bij de vertrouwenscontactpersonen. Dit eerste aanspreekpunt biedt een luisterend oor en een mogelijkheid om over de problematiek te praten, om zo te identificeren of er een hulpvraag is vanuit het lid. Hiervoor kan een gespreksmoment worden ingepland; het liefste is dit van fysieke aard, maar dit kan ook worden georganiseerd via online communicatiekanalen. In principe is dit contact met de vertrouwenscontactpersoon eenmalig.

Een aantal voorbeelden van ervaringen of problemen waarmee een lid bij de vertrouwenscontactpersoon kan aankloppen zijn:

- Gevoelens van onveiligheid of pesterij binnen de vereniging;
- Paniekgevoelens;
- Binnen verenigingsverband is een ruzie ontstaan, waar nare gevoelens het gevolg van zijn;
- Het lid ervaart vaker negatieve dan positieve emoties;
- Het lid voelt de behoefte om te babbelen;
- Een nare ervaring binnen (of buiten) de vereniging.

De functie van de vertrouwenscontactpersoon

Hoewel elke vertrouwenscontactpersoon vrij is om diens eigen werkwijze met gesprekstechnieken te hanteren, zijn er een aantal eisen waaraan voldaan moet worden om de functie zo goed mogelijk uit te voeren. Deze worden hieronder uitgelegd.

Eerste aanspreekpunt

De vertrouwenscontactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt. De vertrouwenscontactpersoon probeert zo snel mogelijk een afspraak te maken met het lid dat heeft aangekaart dat te willen, het streven is om binnen een week contact op te nemen met het lid, en binnen twee weken een afspraak te hebben ingepland. Dit is in principe een eenmalig gesprek. Tijdens dit gesprek biedt de vertrouwenscontactpersoon een luisterend oor aan de melder en worden vervolgens mogelijke vervolgstappen besproken. De melder bepaalt uiteindelijk wat er gebeurt.

Mogelijke vervolgstappen omvatten, maar zijn niet gelimiteerd tot:

- Een inschatting van de aard van het probleem en de rol die de vereniging ofwel de vertrouwenscontactpersoon daarin kan innemen;
- Een klacht indienen bij de vereniging of een extern orgaan. Hierbij is het belangrijk op te merken dat de vertrouwenscontactpersoon niet zelf inhoudelijke klachten kan behandelen, maar de melder wel kan ondersteunen in het klachtenproces;

- Een doorverwijzing, welke zowel intern als extern kan zijn (zie kopje “Doorverwijzen”);
- Geen vervolgstap.

Na het gesprek is de vertrouwenscontactpersoon verplicht schriftelijk te rapporteren aan het bestuur. De inhoud van deze rapportage dient de vertrouwenscontactpersoon af te stemmen met de melder. De melder mag anoniem blijven in de rapportage. Het bestuur beslist vervolgens of ze wat met de melding doen. Het bestuur dient de rapportage op te slaan in lijn met de AVG-richtlijnen, de vertrouwenscontactpersoon bewaart niets. Wanneer de melding gaat over een ernstig strafbaar feit of de veiligheid van leden aantast, kan het bestuur beslissen anonimiteit op te heffen.

Doorverwijzen

Als dit aansluit bij de hulpvraag van de melder dan kan de vertrouwenscontactpersoon een suggestie doen voor een doorverwijzing naar een (professionele) hulpinstantie. De vertrouwenscontactpersoon kan zelf geen professionele hulp verlenen, maar het streven is dat de vertrouwenscontactpersoon op de hoogte is van mogelijke hulpinstanties waarnaar kan worden doorverwezen. Er zijn twee mogelijkheden voor doorverwijzing: intern en extern.

De interne doorverwijsmogelijkheden omvatten, maar zijn niet gelimiteerd tot:

- Raad van Advies
- Het zittende bestuur
- De andere vertrouwenscontactpersoon binnen de vereniging

De externe doorverwijsmogelijkheden omvatten, maar zijn niet gelimiteerd tot:

- Externe vertrouwenspersoon
- Psychologische hulp
- Studentendecaan of studentpsycholoog
- Slachtofferhulp
- VIDDIUS rechtshulp

- De politie
- 113 - Zelfmoordpreventie

Zichtbaarheid

Het is belangrijk voor een vertrouwenscontactpersoon om zichtbaar te zijn onder de leden, om de vertrouwenscontactpersoon zo benaderbaar mogelijk te maken. Er zijn twee benaderingen om dit te bereiken.

De eerste omvat een informatieve benadering, en gaat vooral om de belichting van het feit dat er vertrouwenspersonen zijn binnen de vereniging. Onder deze benaderingen vallen een aantal acties, die als volgt zijn geformuleerd. De vertrouwenspersonen krijgen ook een apart kopje op de website waarop de vertrouwenspersonen zich voorstellen, en waar informatie is verschaft over hoe je deze personen kunt bereiken. Ook worden de vertrouwenspersonen gedurende elke introperiode uitgelicht op de sociale media van de vereniging. Ten slotte, op het septemberkamp, waar de grootste groep eerstejaars aanwezig is, stellen de vertrouwenspersonen zich voor. In het geval van hun afwezigheid, worden ze voorgesteld door het bestuur.

De tweede benadering houdt in dat de vertrouwenspersonen ernaar streven bekend te zijn onder de leden, benaderbaar en toegankelijk te zijn, en een open opstelling tegenover alle leden te hebben.

Rechten van de vertrouwenscontactpersoon

De vertrouwenscontactpersoon handelt naar vermogen, zolang de vertrouwenscontactpersoon zich hier fijn bij voelt. Wanneer dit niet het geval is, behoudt de vertrouwenscontactpersoon het recht om zich te onttrekken aan een situatie, mits deze zorgt voor een adequate doorverwijzing naar *of* de andere vertrouwenscontactpersoon binnen de vereniging *of* andere (professionele) hulp.

De vertrouwenscontactpersoon heeft het recht om te allen tijde diens functie als vertrouwenscontactpersoon neer te leggen, met een opzegtermijn van een maand, waarbij het bestuur wordt geïnformeerd om zo tijdig de zoektocht naar een nieuwe vertrouwenscontactpersoon te kunnen starten.

Verantwoordelijkheden vertrouwenscontactpersoon

Aangezien de vertrouwenscontactpersoon een gewichtige positie is, zitten er een aantal verantwoordelijkheden verbonden aan de functie. Deze worden hieronder uitgelegd.

Geheimhoudingsplicht

Buiten de inhoud van de rapportage van de vertrouwenscontactpersoon naar het bestuur toe die is afgestemd met de melder, heeft de vertrouwenscontactpersoon een geheimhoudingsplicht, die geldt gedurende het vervullen van de functie, maar ook nadat de persoon uit functie is getreden. Bij het in werking treden van de persoon als vertrouwenscontactpersoon, wordt een geheimhoudingsverklaring getekend. Deze verklaring en dus de geheimhoudingsplicht geldt te allen tijde, tenzij wettelijke regelingen anders bepalen of sprake is van een conflict van plichten waardoor men in gewetensnood komt, zoals vastgelegd in art. 160 uit het Wetboek van Strafvordering.

Wanneer de geheimhoudingsplicht wordt verbroken, wordt dit gemeld bij het lid en het bestuur. De vertrouwenscontactpersoon kan worden afgezet op een ALV, mits de helft van de ALV hier voor stemt.

Documenten en anonimisering

De relatie tussen vertrouwenscontactpersoon en lid is vanzelfsprekend vertrouwelijk, daaropvolgend is de documentatie over deze relatie dat ook. Om dit te waarborgen, hebben de vertrouwenspersonen elk een eigen e-mail en Google Drive, die alleen toegankelijk zijn voor de vertrouwenspersonen.

Wanneer een wisseling van vertrouwenscontactpersoon plaatsvindt, vindt er geen overheveling plaats van documenten, tenzij anders gewenst door het lid dat heeft aangeklopt bij de vertrouwenscontactpersoon; het lid dient dit dan zelf aan te geven. Wanneer een wisseling plaatsvindt zal dit tijdig worden aangekondigd via de kanalen van de vereniging.

Aanstellen vertrouwenscontactpersoon

De vertrouwenscontactpersoon is een lid van de vereniging. Er worden twee vertrouwenspersonen aangesteld, hierbij wordt zoveel mogelijk gelet op diversiteit, om de leden met een voorkeur de keuzemogelijkheid te kunnen bieden.

De vertrouwenscontactpersoon wordt aangesteld via een sollicitatieprocedure. Deze procedure loopt via de Raad van Advies, om zo de onafhankelijkheid van het bestuur te kunnen waarborgen. De Raad van Advies draagt de kandidaten voor op de ALV, voorzien van een negatief of positief advies met toelichting. De vertrouwenscontactpersoon wordt in functie gesteld, wanneer een meerderheid van de ALV vóór stemt. De vertrouwenscontactpersoon wordt aangesteld voor een termijn van één jaar, en zal na deze termijn opnieuw ingestemd moeten worden. Mocht het niet lukken twee leden te vinden die willen functioneren als vertrouwenscontactpersoon, dan kan de RvA deze rol tijdelijk vervullen in geval van nood. De zoektocht naar onafhankelijke vertrouwenspersonen wordt dan vanzelfsprekend voortgezet.

De vertrouwenscontactpersoon legt verantwoording af aan de ALV.