

Protocol vertrouwenspersoon

Het bestuur van Stichting Inloophuis 't Anker erkent dat ongewenst gedrag ten opzichte van anderen een maatschappelijk probleem is, dat ook in 't Anker zou kunnen voorkomen. Dit vraagt een structurele aanpak, gericht op preventie, passende opvang en nazorg. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: agressie en geweld, discriminatie, pesten, seksuele intimidatie en machtsmisbruik.

Ongewenst gedrag bederft de werksfeer en kan de gezondheid, het zelfvertrouwen en de prestatie van gasten en vrijwilligers aantasten en daarmee ook de kwaliteit van dienstverlening van de stichting. Het bestuur acht zich verantwoordelijk voor het creëren van een goede sfeer in ons IPSO centrum 't Anker en ontwikkelt daarom maatregelen of activiteiten die bijdragen tot voorkoming van ongewenst gedrag.

Het beleid ter bestrijding van ongewenst gedrag kent twee manieren van aanpak:

1. In de eerste plaats het treffen van maatregelen om ongewenste omgangsvormen te voorkomen. Het bestuur vindt het belangrijk dat er een draagvlak bestaat voor een beleid met betrekking tot ongewenst gedrag. Door het onderwerp bespreekbaar te maken ontstaat bewustwording.
2. In de tweede plaats het op een geschikte wijze behandelen van klachten met betrekking tot ongewenst gedrag om zo dit gedrag te stoppen en herhaling te voorkomen. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is hierin de belangrijkste stap.

De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ongewenst gedrag zorgt voor de opvang van gasten en vrijwilligers die te maken hebben of hebben gehad met ongewenste omgangsvormen.

Het bestuur heeft besloten gebruik te maken van iemand die niet direct verbonden is aan het IPSO centrum 't Anker. De onafhankelijke vertrouwenspersoon kent de problematiek, neemt klachten serieus en moet gemakkelijk benaderbaar zijn.

Vertrouwenspersoon is verantwoording schuldig aan het bestuur.

Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

1. Het in behandeling nemen van klachten van gasten en vrijwilligers met betrekking tot ongewenst gedrag. Hieronder wordt verstaan: het bieden van ondersteuning, begeleiding en advisering om het probleem bespreekbaar en hanteerbaar te maken.
2. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur ten aanzien van het beleid op het terrein van ongewenst gedrag.
3. Vertrouwenspersoon is hulpverlener van en klachtenbegeleider voor degene die bij hem/haar komt. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon niet in eigen persoon bemiddelt tussen degene die bij hem/haar komt en de andere partij en ook geen uitspraak doet over de geldigheid van de klacht. De vertrouwenspersoon is GEEN individuele belangenbehartiger.
4. Vertrouwenspersoon voert zijn/haar taken uit met inachtneming van de onderstaande gedragscode.

Gedragcode omgaan met vertrouwelijkheid voor vertrouwenspersonen

1. De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met personen die zich tot hem/haar wenden. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen geheimhouding van datgene wat hij/zij bij de uitoefening van zijn/haar functie als vertrouwenspersoon hoort.
Daarnaast zorgt de vertrouwenspersoon ervoor dat de documentatie en archivering van gegevens gebeurt in overeenstemming met het vertrouwelijke karakter ervan.
2. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de klager of andere betrokkenen schriftelijk toestemming geven voor het doorbreken van deze belofte tot geheimhouding, of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn, zoals in 3. omschreven.
3. Bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van de betrokken persoon om informatie aan derden te verstrekken, kan de vertrouwenspersoon zich pas ontslagen voelen van de belofte tot geheimhouding indien tenminste voldaan is aan al de vijf hieronder genoemde voorwaarden:
 - de vertrouwenspersoon heeft gewetensnood door het handhaven van de geheimhouding;
 - er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhouding om het probleem op te lossen;
 - het is vrijwel zeker dat het handhaven van de geheimhoudingsplicht voor betrokkenen of voor anderen aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren;
 - de vertrouwenspersoon is er vrijwel zeker van dat de doorbreking van de geheimhouding die schade aan de betrokkenen of anderen in belangrijke mate zal voorkomen of beperken;
 - alles in het werk is gesteld om de toestemming van de betrokken persoon te krijgen.
4. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, zal de vertrouwenspersoon de redenen om de geheimhouding te doorbreken met een op dit gebied deskundige partij bespreken voordat de geheimhouding doorbroken wordt.
5. De vertrouwenspersoon brengt betrokkene op de hoogte van het voornemen de geheimhouding te doorbreken voordat dit ook werkelijk gebeurt.
6. Indien het doorbreken van de geheimhouding dit noodzakelijk maakt, verwijst de vertrouwenspersoon betrokkene onmiddellijk naar een andere instantie.

Overleg

Minimaal een keer per jaar is er overleg tussen de vertrouwenspersoon en het bestuur. Hierin wordt onder andere besproken hoe vaak er een beroep is gedaan op de vertrouwenspersoon en de aard van de aangegeven problemen. Overleg kan vaker plaatsvinden als daar aanleiding toe is.

Vertrouwenspersoon van de Stichting Inloophuis 't Anker is de heer Pieter Koopmans.