

**Profielchets voor de vertrouwenspersoon**

Viveste heeft een klokkenluiderregeling opgesteld naar aanleiding van de verplichtingen uit de Branchecode Governance voor woningcorporaties. Deze regeling veronderstelt een functie bij wie meldingen kunnen worden gedaan: de vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon voert het werk uit volgens vooraf bepaalde spelregels, welke zijn vastgelegd in de “Regeling vertrouwenspersoon Viveste.”. Daar waar “hij” staat kan ook “zij” gelezen worden.

De “Regeling vertrouwenspersoon” bevat afspraken voor de werkwijzen, taken en de positie van de vertrouwenspersoon in de organisatie. Een adequate invulling (van de functie) van de vertrouwenspersoon draagt, evenals andere instrumenten uit de Branchecode Governance (oa de integriteitcode), bij aan een veilige en prettige leef- en werkomgeving. De rol van de vertrouwenspersoon veronderstelt bepaalde kennis en kunde. Deze kennis en kunde heeft Viveste uitgewerkt in een profielchets voor de vertrouwenspersoon.

De profielchets is een leidraad voor de kennis, vaardigheden en de persoonlijke eigenschappen waaraan een vertrouwenspersoon voor Viveste moet voldoen. De profielchets is zodanig opgesteld dat hiermee de eindtermen voor de functie zijn benoemd. De eindtermen vindt u in het onderstaande document. Gelijktijdig met het formuleren van de eindtermen dringt zich de vraag op: op welke wijze wenst Viveste de eindtermen in te vullen?

Op basis van de profielchets kan Viveste een strategische keuze maken voor het aanstellen van de vertrouwenspersoon.

De profielchets is ingedeeld in de volgende vier hoofdstukken:

- I. De positie van de vertrouwenspersoon in de organisatie;
- II. Vaardigheden van de vertrouwenspersoon;
- III. Eigenschappen van de vertrouwenspersoon;
- IV. Vereiste ervaring voor de uitvoering van taken van de vertrouwenspersoon.

## **Profielschets vertrouwenspersoon**

### **1. De positie van de vertrouwenspersoon in de organisatie**

De vertrouwenspersoon moet zonder enige schroom of terughoudendheid de taken volbrengen met betrekking tot meldingen over ongewenst gedrag of over een (vermoeden van een) misstand binnen Viveste. De vertrouwenspersoon opereert onafhankelijk en objectief.

De volgende eisen worden gesteld aan de positie van de vertrouwenspersoon in de organisatie.

- a) De vertrouwenspersoon zal geen andere taken binnen en buiten de organisatie vervullen die zijn onafhankelijkheid kunnen aantasten. De functie van vertrouwenspersoon kan niet samenvallen met andere vertrouwensposities binnen Viveste (bijvoorbeeld bedrijfsarts). Het doel hiervan is het voorkomen van dubbele petten en conflicterende verantwoordelijkheden.
- b) Voor de functie van vertrouwenspersoon gaat de voorkeur uit naar personen met gevoel voor organisatorische en bestuurlijke verhoudingen en ervaring met intermenselijke verhoudingen en gedrag.
- c) De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten binnen Viveste in alle geledingen.
- d) De vertrouwenspersoon gaat uiterst omzichtig te werk om de positie van melder en aangeklaagde te waarborgen.

### **2. Vaardigheden van de vertrouwenspersoon**

- a) De vertrouwenspersoon bezit tenminste HBO werk- en denkniveau.
- b) De vertrouwenspersoon is communicatief zowel mondeling als schriftelijk zeer vaardig. De vertrouwenspersoon kan met medewerkers van verschillende niveaus en specialismen in de organisatie adequaat communiceren.
- c) De vertrouwenspersoon bezit inzicht in eigen handelen. Het besef hoe eigen gedrag op anderen kan overkomen (vermogen tot introspectie) staat voorop.
- d) De vertrouwenspersoon is adviesvaardig: hij is in staat om op basis van een gesprek een probleem te herkennen en aan de hand daarvan duidelijke en heldere adviezen geven.
- e) De vertrouwenspersoon is gespreksvaardig: hij is in staat om actief te luisteren en een gesprek constructief te laten verlopen.
- f) De vertrouwenspersoon kan omgaan met vertrouwelijkheid en vertrouwelijke informatie.
- g) De vertrouwenspersoon bezit of heeft inzicht in onderzoeksvaardigheden.

### **3. Eigenschappen van de vertrouwenspersoon**

De kwaliteiten en eigenschappen die een vertrouwenspersoon moet bezitten, kunnen wat betreft de situatie en het moment in het meldingsproces verschillend van aard zijn. De vertrouwenspersoon moet over een breed gedragsrepertoire beschikken waarbij uiteenlopende persoonlijke eigenschappen afhankelijk van de situatie ingezet kunnen worden.

De eigenschappen strekken zich uit over een breed spectrum waarbij de uitersten tegenover elkaar staan. In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste eigenschappen benoemd en tegenover elkaar gezet. De vertrouwenspersoon moet naar eigen deskundig oordeel de juiste eigenschap inzetten afhankelijk van waar de situatie om vraagt.

▪ Oog hebben voor de eindoplossing van meldingen: helikopter perspectief

▪ Oog hebben voor details van meldingen en omstandigheden

- |                                                                                                                                                      |                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ Afstand houden tot de casus: in staat zijn om professionele afstand tot het gespreksonderwerp en de gesprekspartner te bewaren                     | ▪ Betrokkenheid en vermogen tot luisteren tonen: bij het gespreksonderwerp en de gesprekspartner |
| ▪ Onafhankelijk opstellen ten opzichte van derden in de rol van vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon moet opgewassen zijn tegen druk van derden | ▪ Toegankelijk opstellen voor iedereen binnen de organisatie                                     |
| ▪ Zelfstandig werken                                                                                                                                 | ▪ Bereid zijn tot intervisie en periodiek overleg met vertrouwenspersoon collega's               |
| ▪ Rapporteren aan Directeur-Bestuurder; feitenanalyse voor de Raad van Toezicht                                                                      | ▪ Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie; respecteren van privacy                         |

Samenvattend moet de vertrouwenspersoon een evenwichtige persoon zijn met een breed scala aan persoonlijke kwaliteiten en een goed gevoel voor verhoudingen en context om meldingen op een adequate wijze te kunnen behandelen.

#### **4. Vereiste ervaring voor uitvoering taken van de vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon moet over specifieke kennis en ervaring beschikken voor het uitvoeren van de taken. Deze ervaringen en kennis moeten paraat zijn en/of onderhouden worden. Het volgende wordt van de vertrouwenspersoon voor Viveste verlangd:

##### **4.1 Kennis / ervaringen die paraat moeten zijn**

- Kennis van individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen of misstanden.
- Kennis van de interne organisatiestructuur- en cultuur en de klachtenprocedures.
- Kennis van en begrip hebben voor mensen met diverse culturele achtergronden.

##### **4.2 Kennis / ervaringen die de vertrouwenspersoon moet opbouwen en onderhouden**

- Kennis van de mogelijkheden binnen de gezondheidszorg om personen door te verwijzen binnen de gezondheidszorg (bijv. hulpverleningsinstanties).
- Kennis van privacywetgeving.
- Inzicht in Nederlands recht, in elk geval civielrecht, strafrecht en arbeidsrecht.
- Permanente educatie: de vertrouwenspersoon is bereid een gerichte bijscholing en/of cursus(sen) te volgen inzake het functioneren van vertrouwenspersonen.