



**HANDLEIDING  
REGISTRATIE EN RAPPORTAGE  
VERTROUWENSWERK**

## **INHOUD**

<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>BIJLAGE 1 MODEL JAARVERSLAG VERTROUWENSWERK</b>	<b>5</b>
<b>BIJLAGE 2 REGISTRATIEFORMULIER ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN</b>	<b>10</b>

## INLEIDING

### Jaarverslag

Eén keer per jaar moet de vertrouwenspersoon een rapportage maken van de meldingen van het afgelopen jaar. Dit is het jaarverslag. Het doel van het jaarverslag is om aan het management te laten zien wat de vertrouwenspersoon heeft gedaan. En om te laten zien of er problemen zijn in het bedrijf met ongewenst gedrag. En zo ja, hoe vaak het voorkomt en hoe ernstig het is. Als het goed is, kan het management uit het jaarverslag zien waar ze meer aandacht aan moet besteden en welke groep medewerkers beter beschermd moet worden.

In het jaarverslag staat:

- wat de taken van de vertrouwenspersoon waren;
- wie de vertrouwenspersoon was (het kunnen ook meerdere personen zijn);
- wat de vertrouwenspersoon het afgelopen jaar gedaan heeft;
- een overzicht van het aantal meldingen;
- het soort meldingen (waar ging de klacht over);
- de rol van de vertrouwenspersoon (ging de melder bijvoorbeeld voor advies naar de vertrouwenspersoon, of voor ondersteuning);
- gegevens over degene die de melding gedaan heeft (was het een man of een vrouw, wat was zijn of haar functie).

De rapportage moet op zodanig manier gebeuren dat het niet herkenbaar is wie de melding heeft gedaan (de melder) of over wie geklaagd is (de aangeklaagde). Vooral kleinere bedrijven (of grote bedrijven waarin op afdelingsniveau gerapporteerd wordt) moeten er goed op letten dat de betrokken personen niet herkenbaar of herleidbaar zijn. Kies er dan voor om bijvoorbeeld geen functie te vermelden. Of, als er maar één vrouw op de afdeling werkt, niet de sekse van de melder te vermelden. Kortom, houd de beschrijving dan vaag.

De RAS heeft een model jaarverslag gemaakt waarin alle onderwerpen vermeld staan die in een goed en compleet jaarverslag voor moeten komen. Een soort voorbeeldjaarverslag dat je zelf kunt invullen en aanvullen met je eigen cijfers en activiteiten.

## **Registratie**

Als vertrouwenspersoon moet je alle meldingen goed registreren (op [www.ras.nl](http://www.ras.nl) staat een registratieformulier). De registratie is belangrijk voor het maken van het jaarverslag. Als dit in orde is, kun je een deel van het jaarverslag gewoon invullen. Bijvoorbeeld het aantal meldingen in het afgelopen jaar en waar de meldingen over gingen. Daarna maak je een korte samenvatting van de cijfers en beschrijf je of er nieuwe of opmerkelijke dingen gebeurd zijn (bijvoorbeeld dat er opvallend veel meldingen over pesten zijn).

Andere informatie is wat lastiger te verzamelen. Bijvoorbeeld alle activiteiten die je hebt uitgevoerd om ongewenst gedrag in het bedrijf te voorkomen. Schrijf daarom het hele jaar door zoveel mogelijk dingen op die waardevol en leuk zijn voor in het jaarverslag. Om het wat makkelijker te maken, staan bij alle onderwerpen een paar voorbeelden genoemd. Misschien kun je ze goed gebruiken, omdat ze lijken op wat er bij jullie is gebeurd. Maar misschien gaat het in jouw bedrijf heel anders, dan vul je deze onderwerpen in met eigen ervaringen.

Bespreek met de personeelsvertegenwoordiging en het management wat de aandachtspunten voor volgend jaar worden en op welke manier dat eventueel aangepakt kan worden. Het jaarverslag wordt afgesloten met de plannen voor volgend jaar.

**BIJLAGE 1. MODEL JAARVERSLAG VERTROUWENSWERK**

**Jaarverslag Vertrouwenswerk**  
**Naam Onderneming**  
**jaartal**

## 0. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de vertrouwenspersoon van <<onderneming>> over het jaar <<jaartal>>. In dit jaarverslag zullen we eerst ingaan op de werkzaamheden en het werkgebied van de vertrouwenspersoon. Daarna gaan we in op de meldingen die er zijn geweest: wat was de aard van de melding, wat voor hulp verwachtte men van de vertrouwenspersoon. Daarnaast wordt iets gezegd over de sekse, leeftijd en functie van de melder. Ook wordt gekeken naar vervolgacties naar aanleiding van de behandeling van de klacht. Tenslotte wordt aandacht besteed aan de andere activiteiten die de vertrouwenspersoon heeft uitgevoerd, of in gang heeft gezet op het gebied van omgaan met agressie. Hieruit volgen de aanbevelingen voor volgend jaar

In de bijlage treft u een verantwoording aan van de bestede uren.

### 1. De vertrouwenspersoon en de werkzaamheden

De vertrouwenspersoon wordt door de werkgever benoemd. De werkzaamheden van de vertrouwenspersoon bestaan uit de eerste opvang van werknemers die te maken hebben (gehad) met ongewenst gedrag door collega's, leidinggevenden, opdrachtgevers, of werknemers van opdrachtgevers. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en adviseert de werknemer bij de vervolgstappen. Hij onderzoekt wat er gebeurd is en probeert samen met de betrokkenen een oplossing te bedenken. Zo nodig wordt de betrokken medewerker doorverwezen naar een hulpinstantie, zoals bedrijfsmaatschappelijk werk. De vertrouwenspersoon is ook verantwoordelijk voor het verlenen van nazorg.

Wanneer degene die melding heeft gedaan van confrontatie met ongewenst gedrag een klacht in wil dienen bij de klachtencommissie, kan hij om begeleiding van de vertrouwenspersoon vragen. Ook adviseert de vertrouwenspersoon de organisatie over beleid met betrekking tot ongewenst gedrag.

De vertrouwenspersoon neemt meldingen in behandeling van mensen die bij de organisatie werken of werkzaam zijn geweest.

Geef aan:

- Wie was dit jaar vertrouwenspersoon
- Waar en wanneer is/zijn de vertrouwenspersoon/ vertrouwenspersonen bereikbaar
- Wie neemt waar bij ziekte of vakantie

## 2. Meldingen

- Hoe vaak is gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon. Hoeveel meldingen zijn er geweest.
- Maak een *Overzicht meldingen*. Beschrijf daarin van alle meldingen: de aard van de meldingen, die hulp die men van de vertrouwenspersoon verwachtte, het geslacht en de functie en het geslacht en de functie van de klager. Pas op dat het overzicht niet te herleiden is naar specifieke medewerkers in het bedrijf; het moet anoniem blijven!

*Voorbeeld* Overzicht meldingen

Aard van de klacht	Gewenste hulp van de vertrouwenspersoon (advies, bemiddeling, enz.)	Klager M/V	Functie van de klager
<i>discriminatie</i>	<i>begeleiding bij indienen formele klacht</i>	<i>M</i>	<i>Schoonmaakmedewerker</i>

- Analyse van de meldingen: opvallende feiten over de aard van de klacht of over wat voor soort hulp de vertrouwenspersoon moest bieden, of over het geslacht, de functie of de leeftijd van de klager.
- Zijn het meer of minder klachten dan vorig jaar?
- Hoe zou dat komen?
- Keuzemogelijkheid: er kunnen tabellen opgenomen worden waarin gekeken wordt hoe de relatie is tussen de klager en de aangeklaagde (bijvoorbeeld een collega schoonmaakmedewerker klaagt een andere schoonmaakmedewerker aan), of tussen de seksen van de klager en de aangeklaagde.
- Keuzemogelijkheid: hier kan een tabel opgenomen met een overzicht van het aantal klachten in de voorgaande jaren.

## 3. Vervolgacties

- Hoe vaak is een formele klacht ingediend bij de klachtencommissie
- Wat is er gebeurd met de klachten, tot welke uitspraken heeft dat geleid?
- zijn er zaken in de organisatie door het management of de leidinggevende aangepakt naar aanleiding van een bepaalde klacht,
- zijn er regels bijgekomen, of gewijzigd,
- heeft er een campagne of bewustwordingsactie plaatsgevonden, enz.?

#### 4. Beleid omgaan met agressie

Wat heeft de vertrouwenspersoon (behalve de vervolgacties naar aanleiding van één of meerdere klachten) in de organisatie gedaan? Denk bijvoorbeeld aan:

- een protocol opstellen
- voorlichtingsactiviteiten
- brochure maken over confrontatie met ongewenst gedrag en de vertrouwenspersoon
- website met het thema vertrouwenswerk/de vertrouwenspersoon
- voorlichting
- training aan leidinggevenden
- contacten met professionele hulpinstanties
- projecten met andere vertrouwenspersonen binnen de organisatie./holding/branche
- onderzoek

#### 5. Speerpunten

- Benoem aan welke onderwerpen is gewerkt in het afgelopen jaar
- Trek je conclusies aan de hand van de hoeveelheid meldingen en wat voor soort meldingen het om ging: waar willen we aandacht aan besteden en op wat voor manier
- Wat is je top drie voor volgend jaar in vertrouwenswerk?

*Voorbeeld*

<b>Thema</b>	<b>Activiteit</b>
<i>Uitbouwen vertrouwenswerk</i>	<i>Beleid Training: cursus vertrouwenspersoon RAS Voorlichting: informatiemiddagen voor medewerkers</i>
<i>Aanpak pesten op het werk</i>	<i>Beleid: opstellen gedragsregels Training: Hoe signaleer je ongewenst gedrag Voorlichting: bekendmaken gedragsregels, wat zijn gevolgen van pesten, wat doet de werkgever</i>
<i>Onderzoek naar ongewenste omgangsvormen</i>	<i>Onderzoek welzijnsvragenlijst of via het PAGO van de arbodienst</i>
<i>Faciliteren medewerkers</i>	<i>Organiseren in company trainingen "Omgaan met agressie"</i>

## Bijlage Urenverantwoording

	Beschikbare uren	Uren besteed
Vertrouwenspersoon 1		
Vertrouwenspersoon 2		
Etc.		

### Activiteiten waaraan uren besteed zijn

1. voorlichting
  - 2, voeren van gesprekken met medewerkers
  3. voeren van gesprekken met leidinggevenden/directie
  4. begeleiden bij klachten
  5. overleg
- Etc.**

## BIJLAGE 2 REGISTRATIEFORMULIER ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN

**N.B. Geen digitale kopieën bewaren! Uitsluitend papieren versie bewaren achter slot.**

### 1. Gegevens betrokken personen

Naam bedrijf : .....  
Afdeling : .....  
Datum, tijd : .....  
Geregistreerd door : .....

Gegevens melder : .....  
Sekse : .....  
Leeftijd : .....  
Functie : .....  
Aard dienstverband : .....

Gegevens aangeklaagde..... :

Sekse : .....  
Leeftijd : .....  
Functie : .....  
Aard dienstverband : .....

### 2. Omschrijving van het incident/klacht:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Verwijzing door : .....

### 3. Vorm van ongewenst gedrag (aankruisen wat van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk):

- Verbale vormen, zoals “grapjes”, op- en aanmerking over uiterlijk, kleding, uitnodigingen
- Ongewenst aanspreken op sekse, geaardheid, dubbelzinnige en/of schunnige opmerkingen
- Opdringerigheid, ongewenst non-verbaal gedrag, staren, linken of gluren, schunnige gebaren
- Aanraking, onnodig en ongewenst lichamelijk contact
- Uitnodiging om mee naar bed te gaan
- Aanranden
- Verkrachten
- Discriminatie op grond van uiterlijke kenmerken
- Discriminatie op grond van sekse of seksuele geaardheid
- Discriminatie op grond van leeftijd
- Pesten, kleineren, negeren of uitzonderen van groepsactiviteiten
- Discriminatie op grond van afkomst
- Anders, nl. ....

**4. Het ongewenst gedrag was:**

- Eenmalig
- Meerdere keren, nl ..... keer in ..... (periode).
- Door één persoon
- Door meerdere personen
- Gericht op meerdere personen

**5. Gevolgen voor de betrokkenen voor de privésituatie en de werksituatie:**

Voelt de betrokken persoon zich bedreigd? Ja / nee

Heeft de betrokken persoon zich ziek gemeld? Ja / nee

**6. Wat heeft de betrokken persoon gedaan om verandering in de situatie te brengen?**

- Niets gezegd, of gedaan
- Met collega's of de PVT/OR overlegd of advies gevraagd
- Privé (bijvoorbeeld met een partner of een familielid) overlegd of advies gevraagd
- Duidelijk gemaakt dat hij/zij dit niet wil/accepteert
- Leidinggevende op de hoogte gesteld en gevraagd actie te ondernemen
- Klacht ingediend bij de klachtencommissie van de organisatie/de klachtencommissie van de RAS  
Datum .....
- Elders een klacht ingediend. Waar: ..... en wanneer: .....
- Anders, nl .....

**7. Wat verwachtte de betrokken persoon van vertrouwenspersoon**

- Open oor, klankbord
- Ondersteuning en advies
- Bemiddeling
- Doorverwijzing naar hulpinstantie
- Belangenbehartiging/begeleiding bij indienen van een formele klacht
- Hulp/begeleiding bij het doen van aangifte
- Anders, nl. ....

**8. Wat heeft de vertrouwenspersoon gedaan**

- Luisterend oor, klankbord
- Ondersteuning en advies
- Bemiddeling
- Doorverwijzing naar hulpinstantie
- Belangenbehartiging/begeleiding bij indienen van een formele klacht
- Hulp/begeleiding bij het doen van aangifte
- Anders, nl. ....

Aantal gesprekken : .....

Aantal uren : .....

**9. Wat was het resultaat?**

.....  
.....  
.....  
.....

**10. Wordt er nazorg geboden?**

Ja, namelijk .....

Nee, want .....

**11. Welke maatregelen hadden het incident kunnen voorkomen?**

.....  
.....

**12. Is aanpassing van beleid gewenst?**

Ja, namelijk .....

Nee, want .....