

Reglement Vertrouwenspersoon bezoekers en vrijwilligers

Documentnaam:	Reglement vertrouwenspersoon bezoekers en vrijwilliger SAM
Versie:	augustus 2022
Evaluatie:	3 ^e kwartaal 2025

Stichting SAM welzijn is een maatschappelijke organisatie die werkt met- en voor mensen. Deze positie brengt verantwoordelijkheden met zich mee, onder andere met betrekking tot het gedrag van beroepskrachten, vrijwilligers en bezoekers. Alle medewerkers van SAM zijn op de hoogte van de geldende gedragsregels die de organisatie hanteert. Echter daar waar mensen samenwerken en/of ondersteuning bieden aan anderen kunnen situaties ontstaan waar extra aandacht noodzakelijk is en vrijwilligers of bezoekers dit niet met een medewerker of de directeur van SAM willen of kunnen bespreken. In dat soort gevallen biedt SAM bezoekers en vrijwilligers de mogelijkheid hun bevindingen of klachten te bespreken met een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Het reglement vertrouwenspersoon is vastgesteld door de Directeur-bestuurder van SAM.

Begripsomschrijvingen

Directeur SAM: belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering werkzaamheden en bestuurder van organisatie;

Medewerker: Een persoon die in dienst van SAM, betaald en onder verantwoordelijkheid van SAM sociaal werk uitvoert.

Aanstelling & profiel

De directeur benoemt een vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is noch werknemer, noch verbonden aan een opdrachtgever van SAM of anderszins belanghebbende partij bij SAM zodat onpartijdigheid van vertrouwenspersoon geborgd is.

De aanstelling van de vertrouwenspersoon eindigt:

- op eigen verzoek, met inachtneming van een redelijke termijn;
- op initiatief van SAM, ingeval redelijkerwijs van SAM niet gevegd kan worden de aanstelling te laten voortduren. Dit zal aan de vertrouwenspersoon schriftelijk en gemotiveerd door de directeur medegedeeld worden.
-

De vertrouwenspersoon heeft het volgende profiel:

- is bij voorkeur een vrouw;
- heeft goede contactuele eigenschappen, is gemakkelijk aanspreekbaar, heeft invoelend vermogen;
- kan op basis van kennis en ervaring met diverse doelgroepen een weging maken in aard en omvang van de klacht en te treffen interventie;
- weet als een integer, onafhankelijk en betrouwbaar professional om te gaan met vertrouwelijke informatie;
- heeft voor haar functie voldoende inzicht in de structuur en cultuur van welzijnsorganisaties;
- heeft globale kennis van de CAO-Sociaal Werk en toepasselijke wet- en regelgeving;
- heeft kennis van doorverwijsmogelijkheden;
- is in staat de klager ondersteuning te bieden bij het formuleren van een klacht.

Taken vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon heeft tot taak om de bezoeker of vrijwilliger van SAM die daarom verzoekt, hierna te noemen “betrokkene”, te ondersteunen, te adviseren, te begeleiden, te verwijzen en nazorg te bieden.
- De vertrouwenspersoon staat de betrokkene op zijn/haar verzoek zo spoedig mogelijk vertrouwelijk te woord.
- De vertrouwenspersoon informeert de betrokkene over wat hij/zij van de vertrouwenspersoon kan verwachten.
- De vertrouwenspersoon bespreekt de vragen, dilemma’s en/of klachten met de betrokkene en wijst de betrokkene op de mogelijkheden om, indien gewenst, verdere actie te ondernemen.
- De vertrouwenspersoon kan aanwezig zijn bij een gesprek dat de betrokkene wil voeren met de directeur van SAM.
- De vertrouwenspersoon kan de betrokkene op diens verzoek begeleiden bij het indienen van een officiële klacht.
- De vertrouwenspersoon verricht geen handelingen ter uitvoering van haar taak dan met instemming van de betrokkene. De vertrouwenspersoon neemt slechts contact op met derden als de betrokkene hiertoe toestemming heeft ingegeven.
- De vertrouwenspersoon waarborgt de anonimiteit van de betrokkene zolang deze dat wenst.
- De vertrouwenspersoon houdt van de kwesties waarover zij wordt benaderd een archief bij dat alleen voor haar toegankelijk is. Verwerken van persoonsgegevens voldoen aan de gestelde eisen van de wetgever.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit aan de directeur van SAM inzake het aantal contacten en het aantal kwesties bij haar gemeld, zodanig dat deze niet herleidbaar zijn naar de betrokkenen.

ARTIKEL 3 BEVOEGDHEDEN

- De vertrouwenspersoon is bevoegd gegevens te verzamelen die zij nodig heeft om zich een goed oordeel te kunnen vormen. Dit kan plaatsvinden door dossieronderzoek en vertrouwelijke en informele gesprekken met (vrijwillige) medewerkers en klanten.
- De vertrouwenspersoon kan op eigen initiatief interne en externe deskundigen raadplegen. Indien aan het raadplegen van externe deskundigen kosten verbonden zijn, dient vooraf toestemming te zijn verleend door directeur van SAM.
- De vertrouwenspersoon is bevoegd tot het geven van informatie en voorlichting over het werk van de vertrouwenspersoon aan (individuele) medewerkers.

Faciliteiten

- De directeur van SAM draagt er zorg voor dat alle bezoekers en vrijwilligers bekend kunnen zijn met de vertrouwenspersoon en op welke wijze zij te raadplegen is.
- De directeur van SAM verschaft de vertrouwenspersoon de nodige faciliteiten waardoor zij op vertrouwelijke wijze kan worden geraadpleegd.
- De directeur van SAM draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersoon van de belangrijke ontwikkelingen en actualiteiten in de organisatie op de hoogte is.