

BELEID VERTROUWENSPERSOON Rkvv JEKA.

1. Doelstelling vertrouwenspersoon

De regeling biedt betrokkenen bij Jeka een laagdrempelige mogelijkheid om onvrede of onbehagen ten aanzien van gedrag, bejegening of een hen overkomen gebeurtenis bij Jeka op een 'veilige' manier kenbaar te maken.

De regeling staat open voor alle leden en vrijwilligers, alsmede voor de ouders of andere (wettelijke) vertegenwoordigers van de minderjarige leden.

2. Uitgangspunten

Als uitgangspunten van het beleid gelden:

- de vertrouwenspersoon is onafhankelijk;
- inherent aan het karakter van de functie van vertrouwenspersoon is volledige integriteit; de vertrouwenspersoon betracht geheimhouding¹ ten aanzien van alles wat hem in zijn rol van vertrouwenspersoon ter ore komt;
- elk probleem dat wordt ingebracht door een lid of zijn vertegenwoordiger (de melder), wordt door de vertrouwenspersoon in behandeling genomen;
- de vertrouwenspersoon treedt niet op als de 'probleemoplosser' van de melder. Hij/zij richt zich niet primair op de inhoudelijke, maar vooral op de procesmatige kanten van het probleem.
- er wordt naar gestreefd dat de onvrede en het probleem van de melder tussen de klager en de betrokken persoon, of personen die het betreft, besproken en opgelost wordt;
- er zijn bij Jeka drie vertrouwenspersonen aangesteld; zij kunnen elkaar eventueel vervangen en ondersteunen;
- de vertrouwenspersoon is gemakkelijk bereikbaar; het inschakelen van de vertrouwenspersoon dient laagdrempelig te zijn;
- Jeka draagt er zorg voor dat de vertrouwenspersonen bekend zijn bij de leden, en dat iedereen op de hoogte is of kan zijn hoe en waarvoor deze bereikt en benaderd kunnen worden;

3. Werkwijze vertrouwenspersoon

Allereerst biedt de vertrouwenspersoon een luisterend oor. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon de betrokkene adviseren over de te nemen stappen die de ongewenste situatie kunnen beëindigen. De vertrouwenspersoon hanteert hierbij een zogenaamde 'escalatieladder' (zie bijlage 1).

Met in achtneming van hetgeen hieronder en in bijlage 2 is vermeld, zal alles wat een melder met een vertrouwenspersoon bespreekt in vertrouwen blijven. De vertrouwenspersoon mag en kan niets doen zonder toestemming van de melder.

¹ Zie hiervoor ook bijlage 2.



De vertrouwenspersoon komt het *interne* verschoningsrecht toe binnen de vereniging. Dit houdt in dat de vertrouwenspersoon niet verplicht kan worden om informatie te geven aan andere leden of vrijwilligers van JEKA, ongeacht hun functie.

Vertrouwenspersonen hebben echter geen verschoningsrecht voor de wet. Wanneer de vertrouwenspersoon een melding van een (vermoedelijk) strafbaar feit krijgt, zal in principe de vertrouwensfunctie gelden. De vertrouwenspersoon dient echter de melder in kennis te stellen dat het bestuurslid Verenigingszaken bij de melding betrokken wordt. De vertrouwenspersoon hanteert dan de werkwijze voor het doorbreken van de vertrouwelijkheid (zie bijlage 2).

4. Plaats in de vereniging

De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie binnen Jeka, maar handelt wel binnen de kaders van het vastgesteld beleid, en onder verantwoordelijkheid van het Bestuur. De vertrouwenspersoon verricht zelfstandig en onafhankelijk de taken zoals beschreven in de functiebeschrijving.

Er worden drie functionarissen aangesteld, waarvan in ieder geval een vrouw en een man. De vertrouwenspersonen doen jaarlijks gezamenlijk gegeneraliseerd verslag aan het bestuur van hetgeen zij hebben behandeld.

Van de vertrouwenspersoon wordt verwacht dat deze met enige regelmaat (minimaal een keer per maand tijdens het voetbalseizoen) op het Jeka- complex aanwezig is.

De aanstelling geschiedt voor een periode van 2 jaar. Daarna wordt voor een volgende periode de vacature opengesteld, waarbij de zittende vertrouwenspersonen zich opnieuw kandidaat kunnen stellen. De maximale aaneengesloten termijn voor het vervullen van de functie van vertrouwenspersoon bedraagt 4 jaar.

De functie van vertrouwenspersoon is onbezoldigd.

Bijlage 1 Escalatieladder

De escalatieladder is een instrument voor de vertrouwenspersoon om de melder te adviseren in de weg die hij/zij kan bewandelen om tot een oplossing van zijn/haar probleem te komen. De melder blijft bij de keuze in de te nemen stappen probleemeigenaar en zal een weg kiezen, waarbij hij/zij het vertrouwen heeft dat deze weg tot de beste oplossing leidt, zonder daar zelf de negatieve consequenties van te ervaren. De volgende opties met hun voor- en nadelen worden onderscheiden:

Niets doen:

Voordelen: geen (nieuw) conflict; je hoort er niets van; alleen de melder, vertrouwenspersoon en lastveroorzaker weten ervan; melder houdt regie; 'ei' kwijt bij vertrouwenspersoon, opgelucht.

Nadelen: geen oplossing, 'situatie' blijft bestaan; kans op herhaling bij melder en/of anderen.

Gesprek melder en veroorzaker:

Voordelen: je houdt 't 'klein'; melder in eigen kracht; melder houdt regie; korte, snelle weg; op één lijn komen.

Nadelen: vaak machtsongelijkheid; op weerstand of ontkenning stuiten; mislukking; confrontatie.

Gesprek melder en veroorzaker, met ondersteuning van vertrouwenspersoon:

Voordelen: melder voelt zich gesteund, gesterkt; melder houdt regie; twee horen en zien meer; samen gesprek kunnen nabespreken; informatie van de andere kant horen.

Nadelen: gesprek kan uit de hand lopen; vertrouwenspersoon schiet in de rol van bemiddelaar; vertrouwenspersoon gaat overnemen, oplossen; vertrouwenspersoon krijgt verhaal van andere kant te horen, moeite om naast melder te blijven staan; veroorzaker ziet vertrouwenspersoon als verlengstuk melder; twee tegen één.

Goede voorbereiding van een dergelijk gesprek is belangrijk:

- Wat is de boodschap die de melder wil geven?
- Wat wil de melder met het gesprek bereiken?
- Wanneer is de melder tevreden met het gesprek?
- Tot welke afspraken wil de melder in het gesprek komen?
- Hoe zal de veroorzaker reageren?
- Wat zal de veroorzaker in het gesprek inbrengen?

Doorverwijzen

Doorverwijzen kan naar mensen uit het eigen sociale netwerk en/of naar professionele hulpverlening. Bijvoorbeeld vriend(in), ouders, leider, trainer, coach, huisarts, therapeut,

Voordelen: de juiste plek; professionele deskundige hulp; breder klankbord; melder houdt regie.

Nadelen: mogelijk tegenstrijdige adviezen; vertrouwenspersoon raakt controle kwijt.

Bemiddeling:

Bemiddeling door een derde. Dat kan zijn een bekende van beiden, bijvoorbeeld uit team of vereniging, met gezag en vertrouwen. Alleen mogelijk als beide partijen instemmen.

Voordelen: machtsevenwicht; bemiddelaar is toegerust; kennis en vaardigheden; bemiddelaar staat boven en tussen partijen; verhaal en emotie van beiden wordt recht gedaan; melder heeft gevoel dat er iets aan gedaan wordt; je houdt 't klein, intern; confrontatie kan positief werken; afspraken zijn informeel.

Nadelen: alleen waardevol als lastveroorzaker ook écht bemiddeling wil; confrontatie kan negatief werken; bij herhaling geen officieel vastgelegde afspraken, veroorzaker komt er mee weg; risico van er niet uitkomen en geen structurele oplossing; geen stok achter de deur om betrokkenen aan afspraken te houden; bemiddelaar heeft geen bevoegdheid tot maatregelen en toezien op afspraken.

Melden bij bestuur (al dan niet ondersteund door vertrouwenspersoon)

Als de melder ervoor kiest om het bestuur op de hoogte te stellen van het probleem heeft het bestuur meerdere opties om met de melding om te gaan.

Voordelen: bestuur is verantwoordelijk voor een veilige omgeving om te voetballen; bestuur is bij machte om maatregelen te nemen; bestuur kent situatie binnen vereniging.

Nadelen: regie niet meer bij melder, zelf geen probleemeigenaar meer; bestuur handelt vanuit haar verantwoordelijkheid; maatregelen kunnen zwaarder zijn dan intentie melder; maatregelen bestuur kunnen melder zelf ook treffen; eigen belang bestuur (vereniging) speelt mee in maatregelen die getroffen worden.

Bijlage 2 Werkwijze doorbreken vertrouwelijkheid

Anders dan geestelijke verzorgers, artsen en advocaten hebben vertrouwenspersonen geen verschoningsrecht in de zin van de wet. Dit houdt in dat als de vertrouwenspersoon bij de uitoefening van zijn² functie kennis neemt van een (vermoedelijk) strafbaar feit, hij het bestuur dient te adviseren omtrent het doen van een aangifte. Hierbij moet grote zorgvuldigheid en openheid naar de melder worden betracht om te voorkomen dat de vertrouwenspersonen hun vertrouwenspositie verliezen. Altijd dienen de nodige waarborgen te worden ingebouwd om de vereiste vertrouwelijkheid te garanderen. De vertrouwenspersoon dient te handelen volgens de volgende werkwijze:

- (Vermoedelijke) Strafbare feiten, die de vertrouwenspersoon in het kader van zijn functie ter ore komen, dienen, met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid, te worden gemeld aan het bestuurslid Verenigingszaken.
- De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met de melder of andere personen die een beroep op hem doen of tot wie hij zich richt. Daarom belooft de vertrouwenspersoon alle betrokkenen een vertrouwelijke behandeling van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn functie als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk:
 - als de melder zelf vraagt om het verbreken van die belofte;
 - als de melder toestemming geeft tot het verbreken van de belofte;
 - wanneer de vertrouwenspersoon door de kwestie die hem ter kennis is gebracht in ernstige gewetensnood komt bij het handhaven van de belofte;
 - als het niet verbreken van de belofte voor betrokkene of voor derden aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren.
- De vertrouwenspersoon kan de belofte tot vertrouwelijke behandeling van gegevens verbreken indien voldaan is aan de volgende drie voorwaarden:
 - alles is in het werk gesteld om toestemming van de melder te verkrijgen tot het verbreken van de belofte;
 - indien een dergelijke situatie zich voordoet, zal de vertrouwenspersoon zijn redenen om de belofte te verbreken met de andere vertrouwenspersonen bespreken, zonder personen te noemen, alvorens de belofte te verbreken;
 - de vertrouwenspersoon brengt betrokkene op de hoogte van het voornemen de belofte te verbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.
- Als het verbreken van de belofte dit noodzakelijk maakt, verwijst de vertrouwenspersoon betrokkene onverwijld naar een andere vertrouwenspersoon en/of andere instantie.

² Overal waar 'hij' en 'zijn' staat, kan ook 'zij' en 'haar' worden gelezen

Bijlage 3. Functiebeschrijving Vertrouwenspersoon.

Doel van de functie

De Vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor aan leden die onvrede willen uiten of een klacht hebben over ervaren gedrag, bejegening of ervaren gebeurtenissen. Met name kan hierbij gedacht worden aan agressie, seksuele intimidatie en onheuse bejegening. De vertrouwenspersoon lost niet zelf klachten op, maar faciliteert bij het wegnemen of oplossen van de onvrede of klachten.

Positie van de vertrouwenspersoon

De Vertrouwenspersoon functioneert geheel onafhankelijk, maar voert de werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van het bestuur, meer specifiek het bestuurslid Verenigingszaken.

Taakgebieden

1. Klachtenopvang.

- Biedt aan de melder van een klacht of onvrede de gelegenheid de ervaringen te vertellen en te delen (luisterend oor).
- Verzorgt de opvang van leden die ongewenst gedrag hebben ondergaan.
- Gaat na bij betrokkene of er behoefte bestaat aan begeleiding, doorverwijzing, advies of ondersteuning. Volgt daarbij de mogelijkheden volgens de escalatieladder (bijlage 1).
- Ziet toe op de benodigde nazorg bij leden die ongewenst gedrag hebben ondergaan, ook in een latere fase als de in overleg met melder afgesproken wegen zijn bewandeld.
- Draagt verantwoordelijkheid voor het zelfstandig beheren en bewaken van een systeem van registratie van klachten en meldingen. Rapporteert jaarlijks het bestuur geanonimiseerd over de werkzaamheden.

2. Oplossingsrichtingen, advies en informatie.

- Biedt emotionele opvang, begeleiding en ondersteuning van degene die geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag; ondersteunt bij het oplossen van conflicten met andere leden en/of functionarissen, maakt problemen en situaties (weer) bespreekbaar en draagt daardoor bij tot de oplossing hiervan.
- Wint, met toestemming van de melder, informatie in bij relevante personen of instanties. Voert begeleidingsgesprekken met direct betrokkenen, biedt (emotionele) ondersteuning en geeft advies en voorlichting aan de klager.
- Stimuleert het klagende lid om zelf een oplossing te bewerkstelligen. Adviseert het lid over oplossingsrichtingen volgens escalatieladder.
- Verwijst melder indien verdere professionele begeleiding zeer gewenst wordt geacht.

Profiel van de functie

- Kennis op minimaal MBO/ HBO werk- en denkniveau.
- Ervaring met het benutten van gesprekstechnieken ten behoeve van het de-escaleren en oplossen van conflicten.
- In staat tot het begeleiden van slachtoffers van ongewenst gedrag.



- Sociale vaardigheid voor het helder krijgen van het ongewenste gedrag en voor het in samenspraak met het lid vinden van oplossingen voor ongewenst gedrag dan wel het begeleiden van leden in de klachtenprocedure en de nazorg van ongewenst gedrag.