



“Een veilig aanspreekpunt bij misstanden voorkomt veel uitval”

SAMEN VERANTWOORDELIJK VOOR SOCIALE ZEKERHEID: DE VERTROUWENSPERSOON

Of dit nu wettelijk verplicht wordt of niet: iedere werkgever zou voor professioneel vertrouwenswerk moeten kiezen, zegt **Angela van Buuren-Evers**. Als **bestuurslid juridische zaken** van de **Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)** maakt zij zich hard voor inschakeling van gecertificeerde deskundigen.

‘De beperkte investering in professionele uitvoering verdient zichzelf ruimschoots terug via betere afhandeling van meldingen, een fijnere werksfeer en minder verzuim en verloop. Daar kun je nooit mis mee schieten.’

LVV-registervertrouwenspersonen beschouwen zichzelf als hoeders van de sociale veiligheid op de werkvloer. Hun ambities reiken beduidend verder dan het opvangen en begeleiden van medewerkers bij ongewenst gedrag, de taken die voor veel buitenstaanders het beeld van vertrouwenswerk bepalen. De beroepsgroep wil organisaties en medewerkers ook preventief informeren, inspireren en bewust maken van het grote belang van prettige omgangsvormen en open en integer gedrag. Als onderdeel hiervan verzorgen LVV-registervertrouwenspersonen voorlichting aan medewerkers, lijnmanagement en het bestuur van organisaties. Ook rapporteren ze jaarlijks op directieniveau over aantallen meldingen en signalen, inclusief gevraagde en ongevroegde verbeteradviezen. Met deze brede taakopvatting sluit de beroepsgroep bewust aan bij de hoofddoelstelling van het sociale zekerheidsstelsel, zegt Van Buuren-Evers. 'Dat stelsel is er vóór alles op gericht duurzame inzetbaarheid te bevorderen. Vertaald naar vertrouwenswerk betekent dit dat je incidenten en bijbehorende uitvalsrisico's zoveel mogelijk pro-

beert te voorkomen, en integer en gewenst gedrag juist zoveel mogelijk probeert te bevorderen. Dat kan alleen door verder te kijken dan opvang en begeleiding, en ook actief te streven naar een strategische rol bij de bevordering van sociale veiligheid binnen organisaties.'

'Ondeskundig en onzorgvuldig handelen is in ons vak echt het laatste wat je moet willen'

Grote zorgvuldigheid geboden

Dat bij álle aspecten van vertrouwenswerk grote zorgvuldigheid geboden is, maakt uitvoering door gecertificeerde professionals volgens Van Buuren-Evers onmisbaar. 'Op ons vak is een bekend spreekwoord van toepassing: "de weg naar de hel is geplaveid met goede bedoelingen". De meeste medewerkers die zich bij ons melden zijn al door ongewenst gedrag of een integriteitskwestie beschadigd. Missers in de begeleiding kunnen zo iemand nóg meer schade berokkenen, en dat geldt helaas net zo goed als ze met goede intenties worden gemaakt.' Hetzelfde geldt volgens haar voor rapportages en adviezen: deze mogen op geen enkele wijze zijn terug te voeren op individuele melders. 'Liever géén vermelding van een incident dan een exemplaar waarbij dat wel kan, hoezeer het je pleidooi ook zou versterken. Bewaak je dit niet uiterst zorgvuldig, dan schend je het vertrouwen van de medewerkers die zich bij je hebben gemeld. Dat ondergraaft op zijn beurt je eigen positie, en daarmee het preventieve beleid van

de organisatie die je terzijde wilt staan. Ondeskundig en onzorgvuldig handelen is in ons vak echt het laatste wat je moet willen.'

Werkwijze met strikte spelregels

Meldt een medewerker zich bij een LVV-gecertificeerde vertrouwenspersoon, dan volgt deze laatste een werkwijze met een aantal strikte spelregels. De eerste zorg gaat logischerwijs uit naar het opvangen van de persoon in kwestie en het bieden van een luisterend oor. Volgens een gezamenlijk visiedocument van de LVV en het Huis voor Klokkenluiders kan dit voor melders van ongewenst gedrag én medewerkers die van zulk gedrag zijn beschuldigd, maar nooit voor beide partijen in één en dezelfde casus. De volgende zorg is het begeleiden van de melder of de beschuldigde, met als doel te bepalen welke vervolgstappen mogelijk zijn om de gerezen kwestie te beëindigen. De regie blijft hierbij altijd bij de medewerker: hij of zij beslist en bepaalt, de vertrouwenspersoon biedt alleen begeleiding en waar nodig praktische ondersteuning. In de praktijk zijn beide vaak gericht op het op gang brengen van een dialoog, of het afwegen en zetten van de stap naar organen voor de afhandeling van klachten (bij ongewenste omgangsvormen) of onderzoek (bij integriteitskwesties). Tot slot is er altijd aandacht voor nazorg, voor zover de medewerker hier prijs op stelt.

Scherp de functiegrenzen bewaken

Essentieel is dat de vertrouwenspersoon steeds scherp de grenzen van zijn of haar functie bewaakt, zegt Van Buuren-Evers. 'Overstijgt een kwestie je taak, of spelen er andere zaken dan ongewenste

OVER DEZE ARTIKELREKES

In een tijd van grote uitdagingen voor de sociale zekerheid moedigt het RSC graag iedereen in het werkveld aan om eigenaarschap te tonen. Of het nu op dossier- of stelselniveau is: niemand kan de huidige knelpunten alleen oplossen. We zullen het samen moeten doen. Dat begint met weten wie je collega-professionals zijn en wat hen drijft. Waar staan en gaan ze voor? Waar dromen of liggen ze wakker van? Hoe kijken ze naar het stelsel en de toekomst? Deze artikelenreeks stelt naast deze vragen telkens één beroepsgroep centraal.

omgangsvormen of integriteitskwesities? Dan hoor je te verwijzen naar professionele hulpverleners, juridisch adviseurs of justitie.' Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling om zelf als onderzoeker of bemiddelaar bij incidenten op te treden. In plaats daarvan zal een vertrouwenspersoon medewerkers de weg wijzen naar de organen die hier wél verantwoordelijk voor zijn. 'Verder kan zich binnen organisaties allerlei problematiek voordoen die in principe niet tot ons werkterrein behoort en waar we dus bij weg horen te blijven. Denk bijvoorbeeld aan arbeidsconflicten, een meningsverschil over de uitkomst van een functionerings- of beoordelingsgesprek, onvrede over een reorganisatie of privéproblemen. Een uitzondering op die regel is van toepassing als hier ongewenst of niet integer gedrag uit voortkomt. Maar dan richten we ons ook uitsluitend daarop.'

Strikte certificeringsvereisten

Om te waarborgen dat aangesloten vertrouwenspersonen zorgvuldig handelen, zijn aan LVV-certificering strikte eisen verbonden op het gebied van opleiding, kennisonderhoud en rolscheiding. Wie LVV-registervertrouwenspersoon® wil worden, moet eerst een basisopleiding volgen bij een geaccrediteerde aanbieder. Daarna volgen een schriftelijk examen en een mondeling assessment georganiseerd door de Stichting Kenniscentrum Vertrouwenspersonen (SKV). Wie beide met succes afrondt, kan zich inschrijven bij de LVV en – na overlegging van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) – het beroepsregister LVV-registervertrouwenspersonen. Voor behoud van de registratie en certificering geldt de voorwaarde van deelname

aan een programma voor onderhoud van kennis en vaardigheden. Ook onderschrijven aangesloten professionals het functieprofiel, de gedragscode en de klachtenregeling van de LVV. De gedragscode en de klachtenregeling functioneren als praktische richtsnoeren voor het professionele handelen en de afhandeling van klachten. Een belangrijk element in het functieprofiel is uitsluiting van ongewenste rolvermenging. De rol van vertrouwenspersoon is niet toegankelijk voor HR-medewerkers, schooldecanen en leden van een klachtencommissie voor ongewenst gedrag, een medezeggenschapsorgaan of het topmanagement. Een leidinggevende functie vormt een belemmering wanneer er binnen de organisatie geen andere vertrouwenspersonen zonder leidinggevende rol beschikbaar zijn.

'Bij vrijwel iedereen die bij een vertrouwenspersoon aanklopt is verzuim een reëel risico'

Inspanningen voor wettelijke regels

Van de LVV-kwaliteitswaarborgen is het een kleine stap naar de inspanningen van de vereniging voor nadere wettelijke regels over de vertrouwenspersoon. De LVV diende in juni 2025 een petitie in bij de Eerste Kamer om beweging te krijgen in een wetsvoorstel dat al sinds 2023 bij dit orgaan ligt. Dit voorstel zou het aanwijzen van een vertrouwenspersoon verplicht stellen, een aantal basistaken regelen en de rechtspositie van vertrouwenspersonen versterken. Waar de LVV dit waardevolle verduidelijkingen vindt, zien

Angela van Buuren-Evers



- **Leeftijd** 41 jaar.
- **Functie** bestuurslid juridische zaken.
- **Achtergrond** jurist, casemanager, intervisiebegeleider, re-integratiecoach, extern vertrouwenspersoon.
- **Persoonlijk** reizen, natuur, sport.
- **Ambitie** de levenskwaliteit en het werk-geluk van medewerkers verbeteren door bij te dragen aan een gezonde werkcultuur, en zo de verzuimbeheersing binnen organisaties bevorderen.
- **Site** lvv.nl
- **Linkedin** 

werkgevers en sommige politieke partijen vooral een lastenverzwaring. Die zorg is onterecht, vindt Van Buuren-Evers. 'Artikel 3 lid 2 van de Arbowet verplicht werkgevers al een beleid te voeren om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. Artikel 1 bepaalt dat alle vormen van ongewenst gedrag tot de factoren behoren die blootstelling aan PSA opleveren. Zonder vertrouwenspersonen kan een organisatie deze factoren onmogelijk afdoende beheersen. Dit blijkt ook uit de Werkinstructie intern ongewenst gedrag van de Nederlandse Arbeidsinspectie. Deze stelt een vertrouwensvoorziening verplicht die voldoet aan de criteria vertrouwelijkheid, deskundigheid, onafhankelijkheid, toegankelijkheid en bekendheid binnen de organisatie. Daarom zeggen wij: laten we dit wettelijk bevestigen en specificeren. Dan weet iedereen waar hij aan toe is en is de kwaliteit gewaarborgd.'

Veel te winnen bij professionele uitvoering

Belangrijker dan de discussie over de betekenis van de huidige wettelijke regels vindt Van Buuren-Evers dat werkgevers veel bij professioneel vertrouwenswerk te winnen hebben. 'Een veilig aanspreekpunt bij misstanden voorkomt veel uitval. Dus of het nu wettelijk verplicht wordt of niet: iedere werkgever zou uit welbegrepen eigenbelang voor gecertificeerde vertrouwenspersonen moeten kiezen. De beperkte investering in professionele uitvoering verdient zichzelf ruimschoots terug via betere afhandeling van meldingen, een fijnere werksfeer en minder verzuim en verloop. Daar kun je nooit mis mee schieten.' Om dezelfde reden horen casemanagers volgens haar in beeld te hebben hoe in de organisaties die zij ondersteunen het vertrouwenswerk is geregeld. 'Realiseer je dat bij vrijwel iedereen die bij een vertrouwenspersoon aanklopt verzuim een reëel risico is. Omgekeerd

zijn er gegarandeerd mensen die zich nog niet bij een lid van onze beroepsgroep hebben gemeld, maar al wel zijn uitgevallen. Constateer of vermoed je als casemanager dat je met zo'n situatie te maken hebt, dan biedt een gecertificeerde vertrouwenspersoon een veilig aanspreekpunt waar je medewerkers naar kunt doorverwijzen. Bij zo'n professional zijn ze verzekerd van vertrouwelijkheid en deskundige begeleiding. Dit vergroot sterk de kans op een uitkomst waarbij ze de kwestie naar tevredenheid kunnen afsluiten. Het mag duidelijk zijn dat dit ook de re-integratie ten goede komt.'



Over het RSC

Het Register Specialistisch Casemanagement (RSC) waarborgt de kwaliteit van gespecialiseerde begeleiding bij ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. We doen dit namens de professionele casemanagers die deze begeleiding verzorgen én namens de riskmanagers sociale zekerheid die sturen op de kaders waarbinnen dat gebeurt. Want bij beide beroepsgroepen levert gecertificeerde kwaliteit een onmisbare bijdrage aan een duurzaam inzetbare beroepsbevolking. En daarmee aan een stabiele en succesvolle samenleving.

register-rsc.nl