

1 oktober 2019

Functie en werkwijze vertrouwenspersoon voor ouders

Impuls wil een veilige plek zijn voor de kinderen. Toch kunnen zich in de praktijk situaties voordoen die hiermee strijdig zijn, zoals (seksueel) misbruik, intimidatie, discriminatie of ander grensoverschrijdend gedrag. Op het moment dat dergelijk grensoverschrijdend gedrag zich voordoet wil Impuls de kwestie adequaat oppakken om erger te voorkomen en om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen.

De vertrouwenspersoon voor ouders is een aanspreekpunt voor ouders met een vermoeden van ongewenst gedrag of een klacht. De vertrouwenspersoon is mevrouw Sjanien van den Broek. Zij functioneert onafhankelijk van de organisatie en is onpartijdig en neutraal.

De ouder kan direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon via het mailadres: vertrouwenspersoon@impuls.nl. De vertrouwenspersoon neemt dan via de mail of telefoon contact op met de ouder. Een klacht kan de ouder ook indienen via de klachtencoördinator van Impuls. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon en de klachtencoördinator staan vermeld op de website van Impuls.

De ouder die bij de vertrouwenspersoon aanklopt kan het volgende verwachten.

1. Klankbordfunctie

De vertrouwenspersoon heeft een luisterend oor voor het verhaal van de ouder. Door het stellen van gerichte open vragen stelt zij de ander in staat inzicht te krijgen in de klacht of het vermoeden. Zij helpt bij het verduidelijken van de context (organisatie, normen en waarden) en helpt de ander duidelijkheid te creëren.

Belangrijkste punten hierbij zijn;

- Luisteren
- Helpen het verhaal te ordenen
- Vertrouwen bieden
- De klacht of het vermoeden concretiseren

2. Adviserende/ondersteunende rol

De vertrouwenspersoon geeft hulp bij het vinden van een oplossing. Hij/zij doet dit door het stimuleren van het zelfinitiatief van de ouder. Waar nodig wordt een doorverwijzing naar een (hulp)instantie geadviseerd.

De vertrouwenspersoon kan de ouder uitnodigen om de leiding van Impuls te informeren.

Bij (een vermoeden van) strafbare feiten:

- De vertrouwenspersoon wijst de ouder op de mogelijkheid van het doen van aangifte bij politie.
- In geval het een meldcode (vermoeden) Kindermishandeling betreft zet de vertrouwenspersoon de betreffende meldcode in werking.

3. De regie blijft bij de melder

De vertrouwenspersoon ondersteunt de ouder en wel zo dat de regie in handen blijft van deze melder. De ouder bepaalt of hij/zij de vertrouwenspersoon in vertrouwen neemt en behoudt de regie over de te nemen acties en de uitvoering daarvan. De vertrouwenspersoon ondersteunt dit traject en legt waar nodig de mogelijkheden en consequenties uit. De vertrouwenspersoon blijft onpartijdig en neutraal in dit proces. De gesprekken tussen de ouder en de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. Alleen indien de ouder dit wenst en hiervoor toestemming geeft kan de vertrouwenspersoon de informatie bekendmaken aan anderen in de organisatie. Uitzondering hierbij vormt de Meldcode Kindermishandeling waarbij de vertrouwenspersoon verplicht is om de meldcode in gang te zetten.

4. De vertrouwenspersoon registreert en rapporteert

Elke melding die de vertrouwenspersoon krijgt wordt anoniem geregistreerd. Van de gesprekken met de ouder wordt geen formeel verslag opgemaakt. Jaarlijks stelt de vertrouwenspersoon op basis van de registratie een (geanonimiseerde) rapportage op voor het bestuur en de ondernemingsraad. Hierbij komen zaken aan de orde zoals aantal meldingen, aard van de melding, tijdsbesteding en afhandeling. Aan de hand van de registratie meldt de vertrouwenspersoon knelpunten binnen de organisatie en geeft advies en suggesties voor mogelijke aanpassing van het beleid met als doel een veilige kindomgeving binnen Impuls te bevorderen.

5. Wat is de vertrouwenspersoon voor ouders niet

- De vertrouwenspersoon is geen hulpverlener
- De vertrouwenspersoon is geen bemiddelaar
- De vertrouwenspersoon is geen probleemoplosser

6. Competenties vertrouwenspersoon voor ouders

- Goed luisteren
- Is ervaren en deskundig
- Stelt de veiligheid van kinderen voorop
- Neemt een onafhankelijke positie in
- Adviseren en ondersteunen