

Voorbeeld taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon

Binnen Uitgeverij X is een vertrouwenspersoon aangesteld. Actuele informatie over de vertrouwenspersoon is beschikbaar op Intranet.

Uitgangspunten

- De vertrouwenspersoon onderneemt niets zonder toestemming van degene die een beroep op haar doet;
- De vertrouwenspersoon respecteert de anonimiteit van de klager en de klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

- Het zelfstandig raadplegen van deskundigen;
- Het hebben van toegang tot alle geledingen van het bedrijf en van rechtstreekse toegang tot de directie en het vertegenwoordigend overleg;
- Het ondersteunen van de klager bij het starten van de klachtenprocedure.

Taken

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Om de eerste opvang, begeleiding en advisering van de geklaagde te verzorgen. Zo nodig verwijst de vertrouwenspersoon naar een instantie voor verdere hulp;
- In overleg met de klager na te gaan welke oplossingen er mogelijk zijn, zowel formeel als informeel;
- Om als bemiddeling gewenst is, anderen te vragen de taak van bemiddelaar op zich te nemen en feitelijke informatie te verschaffen aan de bemiddelaar;
- De klager te helpen bij de opstelling van de klacht en zorgdragen voor begeleiding van de klacht indien de klager de klacht bij de klachtencommissie in wil dienen;
- Het bieden van nazorg na afhandeling van de klacht en erop toezien dat de klager na afhandeling van de klacht geen nadelige gevolgen ondervindt van het indienen van de klacht;
- Het bijhouden van een anonieme registratie van het aantal consulten, het aantal klachten en de afwikkeling van de klachten. De vertrouwenspersoon rapporteert hierover jaarlijks aan de directie en de ondernemingsraad. De privacy van personen dient hierbij gewaarborgd te zijn.

Randvoorwaarden

Om de functie van de vertrouwenspersoon inhoud te geven, is er een aantal randvoorwaarden:

- Onafhankelijk kunnen handelen;
- Een beroep kunnen doen op materiële middelen zoals een ruimte om het werk te kunnen doen en hiervoor tijd kunnen vrijmaken;
- Deskundigheidsbevordering en het op peil houden van de deskundigheid;
- De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van haar taken uitsluitend verantwoording schuldig aan de directie.