debeleidsonderzoekers

Vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties

Onderzoek naar de rol en positie van vertrouwenspersonen onge-wenste omgangsvormen

Projectnummer P0076

Onderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Auteurs: Marjolein Sax | Mirjam Engelen

© 17 April 2018 | De Beleidsonderzoekers | www.beleidsonderzoekers.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt via druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Inhoud

Managementsamenvatting 5

1 Over dit rapport 9

1.1 De Arbeidsomstandighedenwet en PSA 9

1.2 Rol vertrouwenspersoon 9

1.3 Doel- en vraagstelling 10

1.4 Opzet van het onderzoek 12

1.5 Leeswijzer 13

2 Vertrouwenspersonen en de Arbowet 14

2.1 De vertrouwenspersoon en de wet 14

2.2 Stand van de wetenschap 15

2.3 Handhaving door de Inspectie SZW 16

3 Vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties 19

3.1 Vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties 19

3.2 Motieven voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon 21

3.3 Kenmerken van de vertrouwenspersoon 23

3.4 PSA-beleid 25

3.5 Aard en omvang van meldingen 26

4 Rol en positie van de vertrouwenspersoon 29

4.1 Bekendheid van de vertrouwenspersoon 29

4.2 Rol en positie van de vertrouwenspersoon 33

4.3 Behandeling en opvolging van de melding 34

4.4 Signalering en preventie 36

4.5 Knelpunten in de rol en positie van de vertrouwenspersoon 37

5 Conclusies: hoe nu verder? 41

5.1 De rol en positie van vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties 41

5.2 Wettelijke verplichting 42

5.3 Andere mogelijkheden voor verbetering en versterking 44

Bijlage 1: Geraadpleegde literatuur 47

Managementsamenvatting

Het ministerie van SZW heeft behoefte aan meer inzicht in de rol en positie van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen in arbeidsorganisaties. Daartoe is onderzoek verricht door De Beleidsonderzoekers. Ten eerste is door middel van het onderzoek in kaart gebracht hoe de huidige rol en positie van de vertrouwenspersoon in arbeidsorganisaties eruit ziet, ten tweede zijn succes- en faalfactoren geïdentificeerd en ten derde heeft het onderzoek mogelijkheden ter verbetering en versterking van de rol en positie van de vertrouwenspersoon opgeleverd. Het onderzoek bestaat uit literatuurstudie, interviews met branche- en beroepsorganisaties, sociale partners en inhoudelijk betrokkenen zoals arbodiensten en de Inspectie SZW, een enquête onder werkgevers en vertrouwenspersonen en verdiepende interviews met vertrouwenspersonen.

De vertrouwenspersoon wordt niet expliciet in de Arbeidsomstandighedenwet genoemd. In die zin is het aanstellen van een vertrouwenspersoon voor arbeidsorganisaties niet verplicht. Daarentegen hebben werkgevers wel een zorgplicht voor hun werknemers en zijn zij in die hoedanigheid verplicht tot het vormgeven en uitdragen van een beleid om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) te voorkomen en tegen te gaan. De Inspectie SZW ziet toe op de manier waarop in arbeidsorganisaties invulling wordt gegeven aan het PSA-beleid. De Inspectie ziet, in het licht van de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening, het aanstellen van een vertrouwenspersoon als een belangrijk onderdeel van een adequaat PSA-beleid, al zijn er in theorie ook alternatieven voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon denkbaar. De Inspectie SZW behandelt daarmee de vertrouwenspersoon in de praktijk als een wettelijke verplichting.

De helft van de arbeidsorganisaties (51%) heeft een vertrouwenspersoon aangesteld. Grote organisaties hebben veel vaker een vertrouwenspersoon aangesteld dan kleine organisaties. Waar het in de kleinste organisaties met 5 tot 10 werknemers om 28% van de organisaties gaat, heeft 92% van de arbeidsorganisaties met meer dan 100 werknemers een vertrouwenspersoon aangesteld. Een belangrijk motief voor werkgevers om een vertrouwenspersoon aan te stellen is dat zij denken dat dit een verplichting is. Ook de helft van de vertrouwenspersonen zelf denkt dat het aanstellen van een vertrouwenspersoon verplicht is. Arbeidsorganisaties stellen vaker een interne vertrouwenspersoon aan dan een externe vertrouwenspersoon. Met name in kleinere organisaties zien we vaak uitsluitend een interne vertrouwenspersoon. In ongeveer een derde van de organisaties met meer dan 100 werknemers is zowel een interne als externe vertrouwenspersoon aangesteld. Twee derde van de vertrouwenspersonen heeft geen specifieke opleiding gevolgd

voor zijn taken als vertrouwenspersoon. Externe vertrouwenspersonen hebben vaker een opleiding gevolgd dan interne vertrouwenspersonen. Van de externe vertrouwenspersonen gaat ongeveer de helft jaarlijks op nascholing, tegen 10% van de interne vertrouwenspersonen.

Er zijn grote verschillen zichtbaar tussen vertrouwenspersonen in hun taakuitoefening. Zo loopt het aantal meldingen dat vertrouwenspersonen jaarlijks behandelen sterk uiteen. Interne vertrouwenspersonen besteden veelal niet al hun tijd aan hun taken als vertrouwenspersoon, in tegenstelling tot externe vertrouwenspersonen, die veelal voor meerdere organisaties als vertrouwenspersoon fungeren. Dit betekent dat interne vertrouwenspersonen over het algemeen met minder meldingen te maken krijgen dan externe vertrouwenspersonen. Waar sommige interne vertrouwenspersonen nog nooit met een melding te maken hebben gehad, behandelen sommige externe vertrouwenspersonen honderden meldingen per jaar. Uit het onderzoek valt op te maken dat het karakter van de meldingen die vertrouwenspersonen behandelen sterk uiteenloopt, en niet noodzakelijkerwijs beperkt is tot ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon besluit zelf welke meldingen hij of zij in behandeling neemt en op welke wijze.

Over het algemeen vinden vertrouwenspersonen dat zij hun rol goed uit kunnen oefenen. Zij vinden dat zij iets kunnen betekenen voor met name individuele werknemers. Dat werknemers in vertrouwen gehoord worden is van groot belang voor het welzijn van de werknemer, vindt de vertrouwenspersoon. Bovendien werkt de inzet van de vertrouwenspersoon de-escalerend in de zin dat erger, zoals ziekteverzuim of een arbeidsconflict, voorkomen kan worden. Vertrouwenspersonen vinden deze curatieve rol over het algemeen hun belangrijkste taak. Vertrouwenspersonen zijn van mening dat hun preventieve rol – hun bijdrage aan het vormgeven van een beleid om PSA te voorkomen – beperkter is. Zij denken meestal weinig invloed te hebben op het voorkomen van PSA in arbeidsorganisaties. Enige invloed hebben zij door het geven van voorlichting en het geven van adviezen aan de werkgever, bijvoorbeeld via het jaarverslag. De effectiviteit van hun preventieve rol valt of staat met de bereidheid van de werkgever om opvolging te geven aan de signalen en adviezen die de vertrouwenspersoon geeft. De ervaringen van vertrouwenspersonen op dit punt zijn wisselend. Sommige vertrouwenspersonen ervaren weerstand waardoor het moeizaam is om tot een veiliger werkklimaat te komen, anderen treffen welwillende directies die bereidheid tonen om het (PSA-) beleid aan te passen.

Met het oog op de rol en positie van de vertrouwenspersoon is de bekendheid van de vertrouwenspersoon een blijvend punt van aandacht. Uit de interviews met vertrouwenspersonen en enkele andere betrokken partijen blijkt dat zij vinden dat de vertrouwenspersoon niet altijd voldoende bekend en bereikbaar is voor werknemers. Hier ligt een taak voor de werkgever en voor de vertrouwenspersoon zelf.

Gemiddeld genomen blijken externe vertrouwenspersonen professioneler te zijn dan interne vertrouwenspersonen, hoewel de verschillen tussen interne vertrouwenspersonen groot kunnen zijn. Die professionaliteit komt met name tot uiting in de manier waarop zij hun rol en taken vormgeven. Interne vertrouwenspersonen blijken zich niet altijd bewust te zijn van hun precieze taken en rol. Sommige interne vertrouwenspersonen weten onvoldoende wat er van hen verwacht wordt en bij welk type meldingen er een taak voor hen is weggelegd. Ook zijn er in het onderzoek voorbeelden naar voren gekomen waaruit blijkt dat interne vertrouwenspersonen soms moeite hebben om hun positie ten opzichte van de melder en degene die de melding heeft veroorzaakt vorm te geven. Externe vertrouwenspersonen lijken een sterker besef te hebben dat de melder altijd eigenaar van het probleem blijft en dat de vertrouwenspersoon niets op eigen initiatief doet. Bij sommige interne vertrouwenspersonen blijkt behoefte te bestaan aan een beter begrip van de rol van vertrouwenspersoon. Een mogelijke verklaring voor het verschil in professionaliteit zou kunnen zijn dat externe vertrouwenspersonen vaker een opleiding voor die rol hebben gevolgd dan interne vertrouwenspersonen.

Voorts wordt breed erkend dat de positie van de vertrouwenspersoon (soms) kwetswaar is. De zorg leeft breed dat met name interne vertrouwenspersonen te maken kunnen krijgen met loyaliteitsconflicten. Ook komen zij zelf soms erg onder druk te staan om hun vertrouwelijkheid op te geven. Dit kan hen belemmeren in het uitvoeren van hun rol als vertrouwenspersoon en in hun reguliere functie. Vanuit dat perspectief zou de wettelijke bescherming van de interne vertrouwenspersoon een optie kunnen zijn. Een meerderheid van de betrokkenen is van mening dat de interne vertrouwenspersoon hierdoor beter in staat wordt gesteld zijn of haar rol als vertrouwenspersoon te vervullen. De bescherming van de rechtspositie van de (interne) vertrouwenspersoon kan dus op draagvlak van een meerderheid van betrokkenen rekenen. Voor externe vertrouwenspersonen geldt dat zij opdrachten kunnen verliezen vanwege hun taakuitoefening. Op dezelfde gronden is het voorstelbaar dat ook externe vertrouwenspersonen bescherming zouden moeten genieten, maar het is voor betrokkenen niet duidelijk hoe dit vorm zou kunnen krijgen.

Het bij wet verplicht stellen van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon zou vooral de bestaande praktijk formaliseren. Om die reden zou een meerderheid van de betrokkenen zich daarin kunnen vinden. Daarentegen is de vraag relevant of een wettelijke verplichting in de praktijk het gewenste effect zou hebben. Van belang is dat de vertrouwenspersoon gedragen wordt door de organisatie en op die manier optimaal in de gelegenheid is om zijn of haar rol te vervullen. Daarin voorziet een wettelijke verplichting tot het instellen van een vertrouwenspersoon niet. Bovendien voorziet een aantal betrokkenen problemen in de handhaving van een eventuele wettelijke verplichting. Volgens betrokkenen kan het doel, namelijk een veilig werkklimaat voor werknemers en daarmee het

voorkomen van PSA, niet vervuld worden door middel van een wettelijke verplichting. Alle betrokkenen benadrukken de noodzaak van voorlichting en bewustwording over het belang en de rol van de vertrouwenspersoon richting werkgevers en werknemers. Dit zou de aanstelling van meer vertrouwenspersonen tot gevolg kunnen hebben, en tevens zou dit bij kunnen dragen aan het voorkomen en aanpakken van PSA in arbeidsorganisaties. Ook het faciliteren en stimuleren van initiatieven om een vertrouwenspersoon aan te stellen, bijvoorbeeld op brancheniveau, zou bij kunnen dragen aan een verbeterde toegang van werknemers tot de vertrouwenspersoon.

1 Over dit rapport

1.1 De Arbeidsomstandighedenwet en PSA

Bedrijven zijn sinds 1994 volgens de Arbeidsomstandighedenwet verplicht om hun werknemers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Zij moeten hiervoor een beleid opstellen en dit ook daadwerkelijk uitvoeren. Dit beleid moet, net als de andere bepalingen in de Arbeidsomstandighedenwet, worden vormgegeven volgens de stand van de wetenschap en de professionele dienstverlening. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon, naast het hebben van een klachtenregeling en klantencommissie, kan een onderdeel van dit beleid zijn ter bescherming tegen de gevolgen van ongewenste omgangsvormen.

Het uitgangspunt van de relevante passages in de Arbeidsomstandighedenwet is dat iedereen recht heeft op een sociaal veilige werkomgeving. Gemiddeld wordt jaarlijks zestien procent van de Nederlandse beroepsbevolking geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen door collega's of leidinggevenden[1]. Onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan[2]:

- Agressie en intimidatie
- Seksuele intimidatie
- Pesten
- Discriminatie

Als er een vertrouwenspersoon is aangesteld, dan kunnen werknemers bij hem of haar terecht met meldingen over ongewenst gedrag. We spreken daarom van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen.

1.2 Rol vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen is een medewerker van de organisatie (interne vertrouwenspersoon) of een door de organisatie aangestelde derde (externe vertrouwenspersoon). Organisaties kunnen kiezen voor een interne of externe vertrouwenspersoon, of een combinatie van beide[3].

---

[1] Bossche, S. van de, M. van der Klaauw, J. Fekke Ybema, E. de Vroome en A. Venema (2012). Agressie op het werk. Ontwikkelingen, risico's, impact en behoefte aan maatregelen, TNO rapport I R10252, 2012, pp. 3.
[2] Conform Arbowet en Arboportaal Psychosociale Arbeidsbelasting via https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/psychosociale-arbeidsbelasting
[3] Wanneer er een ondernemingsraad is of een personeelsvertegenwoordiging, dan heeft hij instemmingsrecht over de aanstelling van de vertrouwenspersoon.

Werknemers van de organisatie die grensoverschrijdend gedrag ervaren, kunnen deze vertrouwenspersoon op vertrouwelijke basis benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand. De vertrouwenspersoon heeft drie hoofdtaken, namelijk:

- Opvang en begeleiding
- Voorlichten en informeren
- Adviseren en signaleren[4]

Deze hoofdtaken zijn in eerste instantie gericht op de werknemer die zich bij de vertrouwenspersoon meldt. De vertrouwenspersoon vangt in eerste instantie de werknemer op, en ondersteunt en begeleidt hem. Concreet houdt dit in dat de vertrouwenspersoon luistert naar de werknemer en diens melding, en ze vervolgens bespreken wat mogelijke oplossingen of vervolgstappen zouden kunnen zijn. De vertrouwenspersoon kan de werknemer advies geven en hem eventueel doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties of bijvoorbeeld de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan op deze manier een curatieve rol in de aanpak van ongewenst gedrag op de werkvloer hebben.

De vertrouwenspersoon heeft tevens een signalerende en adviserende rol voor de organisatie als geheel. Vanuit individuele meldingen kan de vertrouwenspersoon de directie attenderen op PSA en adviseren over het PSA-beleid. Aangevuld met de informerende en voorlichtende taken, kan de rol van de vertrouwenspersoon op deze manier ook een meer preventief karakter hebben.

Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van werknemers. Er is een geheimhoudingsplicht. Vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen kennen geen wettelijk beschermde positie, noch gelden voor de uitoefening van deze functie specifieke (kwaliteits-)eisen.

Naast de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen kunnen arbeidsorganisaties ook een vertrouwenspersoon aanstellen in het kader van de Wet Huis voor de Klokkenluiders. Tot die laatste vertrouwenspersoon kunnen werknemers zich richten wanneer het gaat om misstanden met een maatschappelijk belang. Deze vertrouwenspersoon blijft in dit rapport buiten beschouwing.

1.3 Doel- en vraagstelling

Het ministerie van SZW heeft behoefte aan meer inzicht in de rol en positie van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen in de praktijk. De vertrouwenspersoon is een belangrijk instrument om PSA aan te pakken en ook te voorkomen. Het ministerie wil

[4] LVV, Functieprofiel vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen, p.2. Tevens bevestigt in de interviews met diverse betrokkenen en vertrouwenspersonen.

tevens inzicht krijgen in mogelijkheden om de positie van de vertrouwenspersoon verder te versterken. Eén van de te verkennen mogelijkheden voor verdere versterking van de positie van de vertrouwenspersonen is het realiseren van een wettelijke verplichting.

Met deze uitgangspunten in het achterhoofd formuleren we drie hoofdthema's voor het onderzoek:

1. De huidige rol en positie van vertrouwenspersonen
2. Succes- en faalfactoren voor de inzet van vertrouwenspersonen
3. Verbetermogelijkheden

Bij elk van deze hoofdthema's formuleren we een aantal onderzoeksvragen.

Inzet vertrouwenspersonen

1. Hoeveel bedrijven hebben een vertrouwenspersoon?
2. Betreft het een interne of externe vertrouwenspersoon, of een combinatie van beiden?
3. Hoeveel meldingen van ongewenste omgangsvormen worden door vertrouwenspersonen behandeld?
4. Welke bijdrage levert een vertrouwenspersoon aan het voorkomen en/of adresseren van psychosociale arbeidsbelasting?

Succes- en faalfactoren vertrouwenspersonen

5. Wat zijn belangrijke factoren voor het succesvol inzetten van een vertrouwenspersoon? Hangt dit samen met bedrijfskenmerken als grootte van het bedrijf?
6. Welke knelpunten zijn er voor de inzet van een vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen? Hangt dit samen met bedrijfskenmerken als grootte van het bedrijf?

Opties voor verbeteren instrument

7. Hoe is de inzet van de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen te verbeteren en te bevorderen?
8. Leidt het ontbreken van een wettelijke verplichting tot het aanstellen van een vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen tot problemen?
9. Welke rol kan een mogelijke wettelijke verplichting tot het aanstellen van een vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen spelen?
10. Wat zou een wettelijke verplichting moeten en kunnen regelen?
11. Zou een wettelijke verplichting op draagvlak onder betrokkenen kunnen rekenen?
12. Zou een wettelijke verplichting een zinvol beleidsinstrument zijn om het werk van de vertrouwenspersoon te professionaliseren en de inzet van vertrouwenspersonen te bevorderen?

1.4 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is er op gericht om hoofdzakelijk een kwalitatief beeld te krijgen van de rol en positie van vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties. Het onderzoek bestaat uit een combinatie van onderzoeksmethoden. Om meer zicht te krijgen op de inzet van vertrouwenspersonen is allereerst een desk research uitgevoerd. Een overzicht van geraadpleegde literatuur is opgenomen in bijlage 1. In de volgende onderzoeksfase zijn 13 interviews uitgevoerd met relevante betrokken partijen. Het betreft hier zowel branche- en beroepsorganisaties (LVV, OVAL), sociale partners (VNO-NCW/MKB Nederland, LTO Nederland, VSO, FNV, CNV en VCP) als inhoudelijk betrokkenen zoals arbodiensten en de Inspectie SZW. Hiermee hebben de onderzoekers veel informatie opgehaald over de huidige rol en positie van vertrouwenspersonen, knelpunten en succesfactoren en tevens verbetermogelijkheden. Verankering in de wet was één van de gespreksonderwerpen.

Om de eerste bevindingen te toetsen en aan te vullen heeft een telefonische enquête plaatsgevonden onder werkgevers en vertrouwenspersonen. De enquête is uitgevoerd door bureau Mediad uit Rotterdam. De enquête is afgenomen bij 400 arbeidsorganisaties en via hen bij 158 (interne en externe) vertrouwenspersonen. Het betrof hier een gestratificeerde steekproef naar organisatiegrootte. De resultaten zijn gewogen naar de grootteklasse van de organisaties. Dit betekent dat er in de gepresenteerde totalen veel gewicht is komen te liggen op het MKB, omdat er simpelweg veel meer MKB-bedrijven en -organisaties zijn dan grote organisaties. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat er relatief veel werknemers werkzaam zijn bij grote bedrijven.[5] Ons uitgangspunt hier is echter niet of er een vertrouwenspersoon per werknemer is, maar of organisaties een vertrouwenspersoon hebben aangesteld.

Voortvloeiend uit deze enquête is met zes vertrouwenspersonen, die aan hebben gegeven bij het invullen van de enquête dat zij dat wilden, een diepte-interview gehouden. In deze interviews is dieper ingegaan op de rol en de positie van desbetreffende vertrouwenspersoon in de organisatie. Er is gekozen voor interviews met drie interne en drie externe vertrouwenspersonen. In totaal is er gesproken met tien vertrouwenspersonen, aangezien sommige deskundigen tevens vertrouwenspersoon waren. De combinatie van enquête en interviews met vertrouwenspersonen en andere deskundigen, levert een voldoende representatief beeld op van de ervaringen en inzichten van vertrouwenspersonen.

[5] Het is binnen de kaders van dit onderzoek niet mogelijk om precies aan te geven hoeveel werknemers toegang hebben tot een vertrouwenspersoon. Er zijn relatief veel werknemers werkzaam bij grotere organisaties. Grotere organisaties met meer dan 100 werknemers hebben vaak (92%) een vertrouwenspersoon aangesteld.

Individuele werknemers zijn in dit onderzoek niet geraadpleegd. Dit viel buiten de scope van de opdracht zoals die is gegeven door het Ministerie van SZW.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we allereerst in op de Arbowet en wat er door de wetgever en andere instanties is vastgelegd over de vertrouwenspersoon. Vervolgens wordt nader in gegaan op de rol en positie van de vertrouwenspersoon in de praktijk. In hoofdstuk 3 staat de vraag centraal hoe het gesteld is met de vertrouwenspersoon in arbeidsorganisaties: is er een vertrouwenspersoon aangesteld, sinds wanneer en waarom en in hoeverre krijgt hij met meldingen te maken? Ook gaan we daar nader in op het PSA-beleid van arbeidsorganisaties. Hoofdstuk 4 staat in het teken van de taakuitoefening van vertrouwenspersonen. We beschrijven de bijdrage van de vertrouwenspersoon aan het aanpakken en voorkomen van PSA, hun bekendheid en de knelpunten die zij ervaren. In hoofdstuk 5 trekken we de belangrijkste conclusies en gaan we nader in op de mogelijkheden ter verbetering en versterking van de rol en positie van de vertrouwenspersoon.

2 Vertrouwenspersonen en de Arbowet

De vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen heeft een rol in de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting. In dit hoofdstuk gaan we na hoe er door de wetgever en de Inspectie SZW tegen de vertrouwenspersoon wordt aangekeken.

2.1 De vertrouwenspersoon en de wet

Arbeidsorganisaties zijn verplicht om beleid te voeren om PSA te voorkomen en te beperken. Dit is vastgelegd in de Arbeidsomstandighedenwet, artikel 3 lid 2:

> De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

De arbeidsomstandighedenwet werkt met zogenaamde open normen of doelvoorschriften, wat wil zeggen dat de wet alleen voorschrijft wat bereikt moet worden. Het is aan de werkgever om deze voorschriften nader uit te werken in de context van zijn organisatie.

In het Arbeidsomstandighedenbesluit heeft de wetgever vermeld wat hij verstaat onder een beleid dat gericht is op voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting:

> Artikel 2.15: Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting
> 1. Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.
> 2. Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

Arbeidsorganisaties zijn dus verplicht om maatregelen te nemen ter voorkoming of beperking van PSA. De vertrouwenspersoon wordt daarbij niet specifiek genoemd. Met andere woorden, de wetgever stelt het **niet** expliciet verplicht om een vertrouwenspersoon

aan te stellen. Wel is de werkgever verplicht om maatregelen tegen de risico's te nemen volgens de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening. In de volgende paragraaf gaan we in op de vraag wat de stand van de wetenschap is waar het de vertrouwenspersoon betreft. Met andere woorden, is de vertrouwenspersoon volgens de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening dusdanig van belang om PSA te voorkomen en te beperken dat hij essentieel is voor het PSA-beleid?

2.2 Stand van de wetenschap

Werkgevers moeten hun arbeidsomstandighedenbeleid, waaronder hun PSA-beleid, vormgeven volgens de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening (Arbeidsomstandighedenwet, art. 3, lid 1). In de nota van toelichting op het Arbeidsomstandighedenbesluit van 5 december 2006 is nader gedefinieerd wat er bedoeld wordt met de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening:

"Sinds de inwerkingtreding van de wettelijke bepalingen inzake seksuele intimidatie en agressie en geweld (1994) (artikel 4, tweede lid, van de Arbowet 1998) voert een aanzienlijk deel van de werkgevers een beleid geënt op preventie van deze risico's. De rapportage «Evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen» (2004, seksuele intimidatie, agressie en geweld en pesten) en het rapport inzake «Goede praktijk voorbeelden van aanpak van ongewenste omgangsvormen op de werkplek» (2005) verschaffen een informatief beeld van de mate waarin werkgevers een preventief beleid voeren, in combinatie met een beleid voor opvang na incidenten. Het geeft een beeld van de praktische maatregelen die een werkgever kan treffen en die inmiddels zijn gaan behoren tot het door vakdeskundigen breed geaccepteerde repertoire van toepasbare maatregelen bij de preventie van ongewenste omgangsvormen. Dit kan worden beschouwd als de stand der wetenschap en professionele dienstverlening. Maatregelen kunnen bijvoorbeeld het volgende omvatten: vertrouwenspersoon, gedragscode, training voor werknemers, klachtenregeling, registratie van incidenten, opvang na incidenten met agressie en geweld."[6]

Ook uit andere bronnen blijkt dat de vertrouwenspersoon gezien wordt als een belangrijk onderdeel van het PSA-beleid. Zo werd in 2009 een artikel op het Arboportaal geplaatst waarin gesteld wordt dat "*goed beleid onmogelijk lijkt als geen vertrouwenspersoon is*

[6] Kamerstukken II 2006-2007 nr. 674, Besluit tot wijziging van het arbeidsomstandighedenbesluit (5 december 2006).

aangesteld waar medewerkers terecht kunnen als zij last ervaren van ongewenste omgangsvormen. […] in de praktijk op neer dat er wordt gecontroleerd of er een vertrouwenspersoon is aangesteld en er een klachtenregeling bestaat. Daarnaast zal de rechter in voorkomende gevallen toetsen of een organisatie een vertrouwenspersoon heeft."[7] Ook in andere documenten die gepubliceerd zijn op het Arboportaal is ruim aandacht voor de vertrouwenspersoon.[8]

We moeten deze bronnen in de eerste plaats zien als een advies om een vertrouwenspersoon aan te stellen, en niet direct als verplichting. Tegelijkertijd wijst dit alles er wel op dat de aanbeveling om een vertrouwenspersoon aan te stellen algemeen geaccepteerd is.

2.3 Handhaving door de Inspectie SZW

Op de website van de Inspectie SZW valt te lezen dat de vertrouwenspersoon niet expliciet verplicht is. De Inspectie ziet het echter wel als een belangrijk instrument dat onderdeel kan zijn van het PSA-beleid. Om precies te zijn schrijft de Inspectie:

"Bedrijven zijn volgens de Arbowet verplicht om hun werknemers te beschermen tegen psychosociale arbeidsbelasting. Zij moeten hiervoor een beleid opstellen en ook daadwerkelijk uitvoeren. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon kan een belangrijk onderdeel van dit beleid zijn."[9]

Uit de basisinspectiemodule ongewenste omgangsvormen en enkele interviews blijkt dat de Inspectie SZW handhaaft op de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. De werkgever dient een aantal basismaatregelen te nemen. De vertrouwenspersoon is één van die basismaatregelen. Opgenomen in de basisinspectiemodule is de volgende passage:

"Is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld, waartoe personeelsleden zich kunnen wenden, wanneer zij in hun werk met ongewenst gedrag worden geconfronteerd? En als er een vertrouwenspersoon is aangesteld, is deze dan in voldoende mate onafhankelijk, toegankelijk, bekwaam, bevoegd, toegerust, bekend en door het personeel geaccepteerd?"[10]

---

[7] Arboportaal 2009, is het wettelijk verplicht een vertrouwenspersoon aan te stellen?
[8] Zie bijvoorbeeld 'agressie voorkomen' (https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/agressie-voorkomen), 'Maatregelen tegen seksuele intimidatie' (https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/seksuele-intimidatie/maatregelen) en 'Vertrouwenspersoon' (https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/vertrouwenspersoon).
[9] https://www.inspectieszw.nl/publicaties/vragen-en-antwoorden/vertrouwenspersoon/is-een-werkgever-verplicht-om-een-vertrouwenspersoon-aan-te-stellen, geraadpleegd op 2 februari 2018.
[10] Basisinspectiemodule ongewenste omgangsvormen inclusief arbeidsdiscriminatie (7 februari 2017) 10-11.

Daarbij hanteert de Inspectie de volgende kwaliteitseisen:

- Vakbekwaam door middel van opleiding;
- Onafhankelijk;
- Eenvoudig te benaderen / laagdrempelig.[11]

Werknemers worden volgens dezelfde bron gevraagd naar hun bekendheid met de vertrouwenspersoon. Uitsluitend een vertrouwenspersoon aanstellen is dus niet voldoende.

Wat we hieruit kunnen concluderen is dat in de praktijk het aanstellen van een vertrouwenspersoon van groot belang wordt geacht door de Inspectie SZW. De arbeidsomstandighedenwet gaat uit van doelvoorschriften, namelijk het voeren van PSA-beleid ter voorkoming en beperking van risico's op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting voor werknemers. Werkgevers hebben een zekere mate van vrijheid om aan het PSA-beleid invulling te geven. De Inspectie ziet het aanstellen van een vertrouwenspersoon als een belangrijk onderdeel van dat beleid, maar de werkgever zou, zo geeft de Inspectie SZW desgevraagd aan, ook voor één of meerdere alternatieven kunnen kiezen die werknemers hetzelfde beschermingsniveau bieden als een vertrouwenspersoon. De Inspectie SZW heeft te kennen gegeven vooralsnog geen volwaardige alternatieven voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon te zijn tegengekomen. Daarmee behandelt de Inspectie SZW de vertrouwenspersoon in de praktijk als een wettelijke verplichting.[12]

[11] Basisinspectiemodule ongewenste omgangsvormen, 11.
[12] Bij afwezigheid van een toereikend alternatief.

3 Vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de praktijk van vertrouwenspersonen. Allereerst wordt de vraag behandeld hoeveel arbeidsorganisaties een vertrouwenspersoon hebben aangesteld en om welke reden zij dit gedaan hebben. Ook gaan we in op een aantal kenmerken van vertrouwenspersonen, zoals of zij interne of externe vertrouwenspersoon zijn en of zij een opleiding hebben gevolgd. Er is in dit hoofdstuk aandacht voor het PSA-beleid van arbeidsorganisaties. Het hoofdstuk sluit af met een paragraaf over de meldingen die vertrouwenspersonen krijgen.

3.1 Vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties

Met dit onderzoek hebben wij in beeld gekregen hoeveel arbeidsorganisaties een vertrouwenspersoon hebben aangesteld. Daar was tot voor kort weinig informatie over beschikbaar. In de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) die tweejaarlijks wordt uitgevoerd onder werknemers wordt niet gevraagd naar de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon, en evenmin komt dit aan de orde in de Werkgevers Enquête Arbeid (WEA). De Inspectie SZW rapporteert in haar rapport 'Arbo in bedrijf' dat 26% van de bedrijven in Nederland maatregelen heeft genomen tegen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie. Grote bedrijven nemen het vaakst maatregelen: 84% van bedrijven met 100 werknemers of meer heeft maatregelen tegen ongewenste omgangsvormen genomen. Van de bedrijven die maatregelen hebben genomen zegt 48% een onafhankelijke (interne of externe) vertrouwenspersoon te hebben aangesteld.[13]

We moeten teruggrijpen op een onderzoek uit 2004 om een idee te krijgen van het aantal arbeidsorganisaties dat een vertrouwenspersoon heeft aangesteld. Daaruit blijkt dat zo'n 53% van de bedrijven in Nederland een vertrouwenspersoon heeft aangesteld. Dit loopt uiteen van 50% van de bedrijven met 1 tot en met 9 werknemers tot 90% van de bedrijven met meer dan 200 werknemers. Het onderzoek beschrijft ook dat het percentage bedrijven met een vertrouwenspersoon tussen 1995 en 2005 is toegenomen.[14]

[13] Inspectie SZW, Arbo in bedrijf 2016. Een onderzoek naar de naleving van arboverplichtingen, blootstelling aan arbeidsrisico's en genomen maatregelen 2016 (2017) 122-123.
[14] Van Dam en Engelen, Evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen. Eindrapport (2004) 58.

Deze cijfers komen behoorlijk overeen met de bevindingen uit het huidige onderzoek. Dat betekent dat het aantal arbeidsorganisaties met een vertrouwenspersoon niet is toegenomen, noch afgenomen. Uit ons onderzoek blijkt dat gemiddeld 51% van de arbeidsorganisaties een vertrouwenspersoon heeft aangesteld. Kleine organisaties met 5 t/m 9 werknemers hebben het minst vaak een vertrouwenspersoon aangesteld (28%). Organisaties met 10 t/m 49 werknemers hebben al veel vaker een vertrouwenspersoon aangesteld, namelijk 69% van de arbeidsorganisaties. In organisaties met 50 t/m 99 werknemers is nog vaker een vertrouwenspersoon aanwezig, namelijk in 87% van de arbeidsorganisaties en van de organisaties met meer dan 100 werknemers heeft 92% een vertrouwenspersoon aangesteld.

Tabel 3.1 *Werkgever*: Heeft uw organisatie een vertrouwenspersoon aangesteld voor medewerkers waar zij naar toe kunnen wanneer zij ervaringen hebben met ongewenste omgangsvormen?

	Totaal	5 t/m 9 werknemers	10 t/m 49 werknemers	50 t/m 99 werknemers	100 of meer werknemers
Ja, reeds gedaan	51%	28%	69%	87%	92%
Nee, maar daar zijn we wel mee bezig	1%	0%	2%	5%	2%
Nee (nog) niet gedaan	46%	68%	30%	6%	7%
Weet ik niet	2%	3%	-	2%	-
Totaal percentage	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal (ongewogen N)	423	205	170	23	25

De organisaties die geen vertrouwenspersoon hebben aangesteld hebben daar meestal (95%) nooit over nagedacht, blijkt uit de enquête.

De arbeidsorganisaties die een vertrouwenspersoon hebben aangesteld, hebben dat meestal minimaal 2 jaar geleden gedaan. Gemiddeld stelde 37% van de organisaties langer dan 10 jaar geleden een vertrouwenspersoon aan. Uit de cijfers blijkt niet dat grote organisaties langer een vertrouwenspersoon hebben dan kleine organisaties.

Tabel 3.2 *Werkgever:* Hoe lang heeft uw organisatie al een vertrouwenspersoon?

	Totaal	5 t/m 9 werknemers	10 t/m 49 werknemers	50 t/m 99 werknemers	100 of meer werknemers
Een half jaar	1%	2%	-	3%	2%
Eén jaar	2%	5%	1%	0%	1%
Tussen 1 jaar en 2 jaar	4%	2%	5%	9%	2%
Tussen 2 en 5 jaar	24%	24%	27%	16%	11%
Tussen 5 en 10 jaar	29%	18%	34%	24%	28%
Langer dan 10 jaar	37%	48%	29%	36%	47%
Dat weet ik niet	4%	-	3%	12%	9%
Totaal percentage	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal (ongewogen N)	423	205	170	23	25

Er zijn enkele voorbeelden te noemen van branches die een vertrouwenspersoon hebben aangesteld voor de branche als geheel. Uit enkele signalen maken we op dat de ervaringen hiermee positief lijken te zijn. Dit stelt met name kleinere werkgevers in de gelegenheid om werknemers toegang te bieden tot een vertrouwenspersoon, zonder dit binnen de eigen organisatie te moeten organiseren en daarvoor eventueel hogere kosten te moeten maken. Een vertrouwenspersoon op brancheniveau kan op die manier de drempel verlagen om werknemers toegang te bieden tot een vertrouwenspersoon.

3.2 Motieven voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon

Uit ons onderzoek blijkt dat veel werkgevers in de veronderstelling zijn dat het aanstellen van een vertrouwenspersoon verplicht is. 53% van de werkgevers noemt de wettelijke verplichting als één van de redenen om een vertrouwenspersoon aan te stellen. Een andere veelgenoemde reden van werkgevers om een vertrouwenspersoon aan te stellen is dat zij het belangrijk vinden dat werknemers eventuele ervaringen met ongewenste omgangsvormen kunnen bespreken (63%). Andere motieven zijn dat het aanstellen van een vertrouwenspersoon bijdraagt aan een goede werksfeer (44%) en dat het een bijdrage levert aan de veiligheid op de werkplek (43%). Een bijdrage leveren aan het maken van beleid op het gebied van PSA wordt beduidend minder vaak (21%) genoemd als motief om een vertrouwenspersoon aan te stellen.

Tabel 3.3 *Werkgever:* Waarom heeft uw organisatie een vertrouwenspersoon aangesteld?

	Totaal	5 t/m 9 werknemers	10 t/m 49 werknemers	50 t/m 99 werknemers	100 of meer werknemers
Omdat het een verplichting is	53%	35%	63%	65%	36%
Omdat dit een bijdrage levert aan een goede werksfeer	44%	40%	45%	48%	41%
Omdat het een bijdrage levert aan de veiligheid op de werkplek	43%	39%	41%	50%	50%
Omdat ik het belangrijk vind dat werknemers eventuele ervaringen met ongewenste omgangsvormen kunnen bespreken	63%	51%	63%	74%	85%
Omdat dit mijn organisatie helpt om beleid te maken op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) / ongewenste omgangsvormen	21%	15%	25%	18%	15%
Anders, namelijk…….	0%				2%
Totaal percentage	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal (ongewogen N)	217	58	117	20	23

Ook aan vertrouwenspersonen is gevraagd waarom zij denken dat hun werkgever hen heeft aangesteld. Vertrouwenspersonen noemen net als werkgevers de (vermeende) wettelijke verplichting (51%) en het belang voor werknemers om eventuele ervaringen met ongewenste omgangsvormen te kunnen bespreken (65%) als belangrijke motieven. Vertrouwenspersonen denken dat de bijdrage aan een goede werksfeer en de veiligheid op de werkplek voor weinig werkgevers een belangrijke reden is om een vertrouwenspersoon aan te stellen, terwijl werkgevers dit juist wel vaak als reden noemen. Ook zien we dat vertrouwenspersonen denken dat maar zeer weinig werkgevers een vertrouwenspersoon hebben aangesteld om te helpen met het maken van PSA-beleid.

Tabel 3.4 *Vertrouwenspersoon*: Waarom denkt u dat uw organisatie een vertrouwenspersoon heeft aangesteld?

	Totaal	5 t/m 9 werknemers	10 t/m 49 werknemers	50 t/m 99 werknemers	100 of meer werknemers
Omdat het een wettelijke verplichting is	51%	50%	50%	53%	49%
Omdat de werkgever denkt dat dit een bijdrage levert aan een goede werksfeer	10%	-	10%	14%	7%
Omdat de werkgever denkt dat het een bijdrage levert aan de veiligheid op de werkplek	12%	13%	10%	19%	4%
Omdat de werkgever het belangrijk vindt dat werknemers bij iemand terecht kunnen om hun verhaal te doen in het geval van ongewenste omgangsvormen	65%	63%	60%	72%	62%
Omdat dit de organisatie helpt om beleid te maken op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) / ongewenste omgangsvormen	3%		5%	4%	2%
Groei van de organisatie	4%		5%	5%	2%
Anders, namelijk ...	5%	6%	3%	5%	7%
Weet niet	1%	-	-	-	4%
Totaal percentage	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal (ongewogen N)	158	16	40	57	45

3.3 Kenmerken van de vertrouwenspersoon

Organisaties hebben de keuze uit het aanstellen van een interne of externe vertrouwenspersoon. Een interne vertrouwenspersoon is een werknemer van de organisatie zelf. In grote organisaties is er soms een interne vertrouwenspersoon aangesteld die grotendeels is vrijgesteld voor zijn taken als vertrouwenspersoon. In de meeste organisaties combineert de interne vertrouwenspersoon zijn taken als vertrouwenspersoon echter met een andere functie. Organisaties kunnen ook een externe vertrouwenspersoon aanstellen. Externe vertrouwenspersonen zijn meestal volledig toegewijd aan hun functie van vertrouwenspersoon en werken vaak in opdracht van diverse organisaties. Externe vertrouwenspersonen kunnen bijvoorbeeld worden ingehuurd via de arbodienst, via een gespecialiseerd bureau of als zzp'er. Een organisatie kan er ook voor kiezen zowel een interne als externe vertrouwenspersoon aan te stellen.

Een meerderheid van de arbeidsorganisaties met een vertrouwenspersoon heeft uitsluitend een interne vertrouwenspersoon aangesteld (63%), tegen 16% van de organisaties met een externe vertrouwenspersoon. Nog eens 22% van de arbeidsorganisaties heeft zowel een interne als externe vertrouwenspersoon aangesteld. Grote organisaties met

100 werknemers hebben vaker een externe vertrouwenspersoon aangesteld, al dan niet in combinatie met een interne vertrouwenspersoon. Toch zien we dat ook in grote organisaties het aanstellen van alleen een interne vertrouwenspersoon vrij veel voorkomt (46%).

Tabel 3.5 *Werkgever:* Heeft uw organisatie een interne vertrouwenspersoon, een externe vertrouwenspersoon of een combinatie van beide?

	Totaal	5 t/m 9 werknemers	10 t/m 49 werknemers	50 t/m 99 werknemers	100 of meer werknemers
Een interne vertrouwenspersoon	63%	75%	60%	61%	46%
Een externe vertrouwenspersoon	16%	9%	16%	26%	22%
We hebben zowel (één of meerdere) interne als externe vertrouwenspersonen	22%	16%	24%	13%	32%
Totaal percentage	158	16	40	57	45
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%	100%	100%

De titel van vertrouwenspersoon is niet beschermd. Dat wil zeggen dat iedereen vertrouwenspersoon kan zijn zonder daartoe een opleiding te hebben gevolgd. Vertrouwenspersonen kunnen zich middels een opleiding laten scholen tot vertrouwenspersoon, maar dit is niet verplicht. De meeste vertrouwenspersonen hebben geen opleiding gevolgd (68%). Er zijn echter wel grote verschillen waarneembaar tussen interne en externe vertrouwenspersonen. Externe vertrouwenspersonen hebben vaker een opleiding gevolgd, de helft van hen gaat bovendien jaarlijks op nascholing. Desondanks heeft nog altijd 38% van de externe vertrouwenspersonen geen opleiding gevolgd. Bijna driekwart van de interne vertrouwenspersonen heeft geen opleiding gevolgd.

Tabel 3.6 *Vertrouwenspersoon:* Heeft u een opleiding gehad voor uw rol als vertrouwenspersoon?

	Totaal	Interne vertrouwenspersoon	Externe vertrouwenspersoon
Ja, eenmalig	10%	11%	4%
Ja, een aantal keer	6%	5%	8%
Ja, ik ga jaarlijks op nascholing	17%	10%	50%
Nee	68%	73%	38%
Totaal percentage	158	134	24
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%

De omvang van de organisatie doet er enigszins toe wanneer het gaat om het volgen van een opleiding voor vertrouwenspersoon. In de kleinste bedrijven (5 t/m 9 werknemers)

hebben vertrouwenspersonen vaker geen opleiding gevolgd (81%) dan vertrouwenspersonen in organisaties met meer dan 100 werknemers (60%).

Tabel 3.7 *Vertrouwenspersoon*: Heeft u een opleiding gehad voor uw rol als vertrouwenspersoon?

	Totaal	5 t/m 9 werknemers	10 t/m 49 werknemers	50 t/m 99 werknemers	100 of meer werknemers
Ja, eenmalig	10%	6%	13%	11%	9%
Ja, een aantal keer	6%		5%	5%	9%
Ja, ik ga jaarlijks op nascholing	17%	13%	10%	18%	22%
Nee	68%	81%	73%	67%	60%
Totaal percentage	158	16	40	57	45
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%	100%	100%

Op de verschillen tussen interne en externe vertrouwenspersonen komen we in het volgende hoofdstuk terug.

3.4 PSA-beleid

De vertrouwenspersoon maakt onderdeel uit van het beleid dat gericht is op het voorkomen en aanpakken van psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Het doel van het PSA-beleid is uiteindelijk om een veilig en gezond werkklimaat voor werknemers te realiseren. We gaan in deze paragraaf nader in op het beleid van organisaties gericht op ongewenste omgangsvormen.

De basis van het PSA-beleid in organisaties wordt gevormd door de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). In de enquête geeft 77% van de werkgevers aan een RI&E te hebben.[15] Van de organisaties met een RI&E besteedt 79% in de RI&E aandacht aan ongewenste omgangsvormen. Een meerderheid van de organisaties (60%) heeft specifiek beleid gericht op ongewenste omgangsvormen. Grote organisaties hebben vaker specifiek beleid op ongewenste omgangsvormen dan kleine organisaties.

[15] Uit de Werkgevers Enquête Arbeidsomstandigheden (WEA) blijkt dat 48% van alle arbeidsorganisaties een RI&E heeft. Dit is inclusief organisaties met 2 t/m 4 werknemers, die niet zijn opgenomen in het voorliggende onderzoek. Dit verklaart grotendeels waarom het in dit onderzoek aangetroffen percentage arbeidsorganisaties met een RI&E hoger ligt dan in de WEA.

Tabel 3.8 Heeft uw organisatie een beleid rondom ongewenste omgangsvormen?

	Totaal	5 t/m 9 werkne-mers	10 t/m 49 werkne-mers	50 t/m 99 werkne-mers	100 of meer werkne-mers
Ja, reeds gedaan	60%	43%	73%	80%	86%
Nee, zijn we mee bezig	3%	3%	3%	2%	2%
Nee (nog) niet gedaan	34%	48%	23%	15%	6%
Weet ik niet	4%	6%	2%	3%	5%
Totaal percentage	423	205	170	23	25
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%	100%	100%

De vier factoren die de Arbowet onderscheidt waar het gaat om psychosociale arbeidsbelasting, agressie & geweld, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie, worden vaak expliciet in dat beleid genoemd. Het minst vaak wordt pesten in het beleid genoemd, maar nog steeds is hier aandacht voor in het beleid van 79% van de organisaties.

Tabel 3.9 Welk van deze onderwerpen wordt in het beleid genoemd?

	Agressie en geweld	Seksuele inti-midatie	Pesten	Discriminatie
Ja	86%	86%	79%	86%
Nee	10%	8%	15%	11%
Weet ik niet	4%	6%	7%	3%

Ongeveer tweederde van de organisaties heeft informatie verstrekt over ongewenste omgangsvormen aan werknemers. Dit gebeurt vaker in grote organisaties (88% van organisaties met meer dan 100 werknemers) dan in kleine organisaties (53% van organisaties met 5 t/m 9 werknemers).

Leidinggevenden kunnen een belangrijke rol spelen in het voorkomen en aanpakken van PSA, waaronder ongewenste omgangsvormen. Het komt op beperkte schaal voor dat organisaties hun leidinggevenden trainen in het signaleren van ongewenste omgangsvormen en het bespreekbaar maken van het onderwerp. In totaal traint 25% van de organisaties de leidinggevenden. Bij organisaties met 100 werknemer of meer is dit 37%.

3.5 Aard en omvang van meldingen

Er blijken op basis van de diepte-interviews met diverse betrokkenen en vertrouwenspersonen grote verschillen te zijn tussen het aantal meldingen dat vertrouwenspersonen krijgen. Waar externe vertrouwenspersonen fulltime met hun vak bezig zijn, zijn interne vertrouwenspersonen dit meestal niet. Uit de interviews maken we op dat externe vertrouwenspersonen over het algemeen met een (veel) groter aantal meldingen van ongewenst

gedrag te maken krijgen dan interne vertrouwenspersonen. Voor externe vertrouwenspersonen loopt het aantal meldingen uiteen van enkele tientallen tot honderden meldingen per jaar. De verschillen in het aantal behandelde meldingen tussen interne vertrouwenspersonen zijn eveneens groot. Uit de interviews blijkt dat sommige interne vertrouwenspersonen nog nooit een melding hebben gehad. Daarentegen zijn er ook interne vertrouwenspersonen die wel met enige regelmaat een melding ontvangen. Vervolgens verschilt ook de hoeveelheid tijd en het aantal gesprekken dat een vertrouwenspersoon besteedt aan een melding. Op basis van de interviews kunnen we vaststellen dat soms een enkel gesprek voldoende is om de werknemer op weg te helpen: de werknemer wilde bijvoorbeeld vooral even zijn verhaal doen en verdere ondersteuning van de vertrouwenspersoon is niet nodig. Aan de andere kant zijn er ook meldingen van ernstige vormen van ongewenste omgangsvormen die meer tijd vergen. Dan zijn er meerdere gesprekken nodig met de vertrouwenspersoon en andere personen in de organisatie om tot een oplossing te komen.

De uitkomsten van de enquête bevestigen dat het aantal meldingen dat vertrouwenspersonen krijgen sterk uiteenloopt. Ongeveer een derde van de vertrouwenspersonen geeft aan nog nooit een gesprek te hebben gevoerd in deze organisatie[16] over ongewenste omgangsvormen. 65% van de vertrouwenspersonen heeft dus wel eens een gesprek gevoerd met een medewerker uit deze organisatie. Uit de enquête blijkt dat vertrouwenspersonen in grote organisaties vaker één of meerdere gesprekken hebben gevoerd met werknemers dan vertrouwenspersonen in kleine organisaties.

Tabel 3.10 *Vertrouwenspersoon*: Hoeveel gesprekken met werknemers heeft u ongeveer per jaar?

	Totaal	5 t/m 9 werknemers	10 t/m 49 werknemers	50 t/m 99 werknemers	100 of meer werknemers
Nog nooit gesprekken gehad	33%	38%	40%	33%	24%
Noemt aantal gesprekken, namelijk ...	65%	63%	58%	65%	73%
Weet ik niet	2%	-	3%	2%	2%
Totaal percentage	158	16	40	57	45
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%	100%	100%

[16] Wanneer gesproken is met externe vertrouwenspersonen tijdens deze enquête hadden de vragen steeds betrekking op de organisatie die de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon had aangeleverd. Dat verklaart waarom er ook externe vertrouwenspersonen zijn die aangeven nog nooit een gesprek te hebben gevoerd met een werknemer over ongewenste omgangsvormen. Het betreft dan gesprekken met de organisatie in kwestie.

Uit de enquête blijkt dat het aantal gesprekken dat vertrouwenspersonen voeren sterk uiteen loopt. Eén of twee gesprekken per jaar komt relatief veel voor (in 55% van de organisaties), maar er zijn ook vertrouwenspersonen die jaarlijks meer dan 10 gesprekken voeren (in 16% van de organisaties). Dit kan zowel betekenen dat sommige vertrouwenspersonen meerdere meldingen ontvangen, maar ook dat één melding tot meerdere gesprekken leidt. Uit de interviews blijkt duidelijk dat er voor één melding soms meerdere gesprekken nodig zijn, om tot een bevredigende oplossing te komen.

Op basis van de interviews kunnen we stellen dat de aard van de meldingen sterk uiteen loopt. Uit de gesprekken met vertrouwenspersonen blijkt dat vertrouwenspersonen benaderd worden met allerlei vragen en meldingen, ook onderwerpen die buiten het werkgebied van de vertrouwenspersoon liggen. Te denken valt aan conflicten met collega's of leidinggevenden en werk- en prestatiedruk. Ook benaderen werknemers de vertrouwenspersoon soms met problemen in de privésfeer. Tevens geven enkele vertrouwenspersonen aan dat ongewenste omgangsvormen soms ook een relatie hebben met problemen met het eigen functioneren van de medewerker. Dan is het aan de vertrouwenspersoon om duidelijk te maken dat hij of zij wel ondersteunt bij de aspecten rondom ongewenste omgangsvormen, maar niet bij de functioneringsproblematiek. De vertrouwenspersoon maakt zelf de afweging welke meldingen hij of zij in behandeling neemt en op welke wijze.

De interviews leveren het beeld op dat meldingen van discriminatie het minst vaak lijken voor te komen en meldingen van pesten het meeste. Het geringe aantal meldingen zoals dit naar voren komt uit de enquête maakt het echter moeilijk om hier uitspraken over te doen. Eén externe vertrouwenspersoon vertelt dat seksuele intimidatie vooral voorkomt in sterk hiërarchische organisaties. Daarentegen zou pesten meer voorkomen in een productieomgeving en/of in organisaties waarin mannen oververtegenwoordigd zijn. Voorts wordt door een aantal vertrouwenspersonen ook nog de categorie 'intimidatie' onderscheiden, waar dus geen sprake is van seksueel getinte intimidatie, maar de intimidatie volgens hen ook niet onder de definitie van pesten of agressie en geweld valt. Bij intimidatie wordt de werknemer veelal (ernstig) onder druk gezet om iets te doen of te laten.

4 Rol en positie van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is er voor werknemers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen. De eerste vereiste voor het uit de verf komen van de rol van de vertrouwenspersoon is dat hij of zij voldoende bekendheid geniet onder werknemers. Vervolgens is het nodig dat de vertrouwenspersoon weet wat hij of zij moet doen wanneer hij een melding krijgt. Zodra er een melding komt moet de vertrouwenspersoon ook voldoende in de gelegenheid worden gesteld om zijn of haar taak uit te kunnen oefenen.

In de paragrafen in dit hoofdstuk gaan we na in hoeverre er aan deze voorwaarden voldaan wordt. Op die manier krijgen we zicht op de rol en positie van de vertrouwenspersoon in arbeidsorganisaties.

4.1 Bekendheid van de vertrouwenspersoon

De bekendheid van de vertrouwenspersoon is heel belangrijk voor de bijdrage die hij of zij kan leveren aan het voorkomen en aanpakken van PSA. De bekendheid van de vertrouwenspersoon onder werknemers heeft betrekking op diverse aspecten:

1. Werknemers in de organisatie moeten weten dat er een vertrouwenspersoon is;
2. Werknemers moeten weten waarvoor de vertrouwenspersoon er is en met welke vragen en meldingen zij bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen;
3. Werknemers moeten weten hoe zij de vertrouwenspersoon kunnen bereiken.

Werkgevers beoordelen de bekendheid van de vertrouwenspersoon in hun organisatie in meerderheid als goed. Gemiddeld vindt 76% van de werkgevers dat de vertrouwenspersoon zeer goed bekend is. Wat opvalt is dat kleine organisaties er meer van zijn overtuigd dat de vertrouwenspersoon zeer goed bekend is dan grote organisaties.

Tabel 4.1 *Werkgever*: Is de vertrouwenspersoon of zijn de vertrouwenspersonen - zeer goed, redelijk, matig of niet- bekend in uw organisatie ?

	Totaal	5 t/m 9 werkne-mers	10 t/m 49 werkne-mers	50 t/m 99 werkne-mers	100 of meer werkne-mers
Zeer goed bekend	76%	83%	76%	63%	67%
Redelijk bekend	14%	13%	12%	19%	24%
Matig bekend	6%	-	9%	7%	6%
Niet bekend	1%	-	1%	1%	2%
Weet ik niet	3%	5%	1%	10%	1%
Totaal percentage	217	58	117	20	23
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%	100%	100%

Vertrouwenspersonen beoordelen hun bekendheid zelf over het algemeen ook als toereikend. Een meerderheid van de vertrouwenspersonen vindt zijn of haar bekendheid redelijk tot (zeer) goed. Vertrouwenspersonen in organisaties met meer dan 100 werknemers beoordelen hun bekendheid als minder goed dan vertrouwenspersonen in kleine organisaties met 5 t/m 9 werknemers.

Tabel 4.2 *Vertrouwenspersoon*: Beoordeelt u de bekendheid van de vertrouwenspersoon of vertrouwenspersonen bij werknemers in de organisatie als - zeer goed, goed, redelijk, matig of slecht-?

	Totaal	5 t/m 9 werkne-mers	10 t/m 49 werkne-mers	50 t/m 99 werkne-mers	100 of meer werkne-mers
Zeer goed	14%	13%	18%	14%	11%
Goed	54%	88%	50%	56%	44%
Redelijk	25%	-	23%	28%	31%
Matig	7%	-	10%	2%	13%
Slecht	0%	-	-	-	-
Totaal percentage	158	16	40	57	45
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%	100%	100%

Externe vertrouwenspersonen beoordelen hun bekendheid als minder goed dan interne vertrouwenspersonen. Met name valt op dat geen enkele deelnemende externe vertrouwenspersoon zijn bekendheid als zeer goed beoordeelt. Tevens beoordeelt eenvijfde van de externe vertrouwenspersonen zijn bekendheid als matig tegenover een kleine 5% van de interne vertrouwenspersonen.

Tabel 4.3 *Vertrouwenspersoon*: Beoordeelt u de bekendheid van de vertrouwenspersoon of vertrouwenspersonen bij werknemers in de organisatie als -zeer goed, goed, redelijk, matig of slecht- ?

	Totaal	Interne vertrouwenspersoon	Externe vertrouwenspersoon
Zeer goed	14%	16%	-
Goed	54%	55%	50%
Redelijk	25%	24%	29%
Matig	7%	5%	21%
Slecht	0%	-	-
Totaal percentage	158	134	24
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%

Niet alleen moeten werknemers weten dat er een vertrouwenspersoon is en wie die vertrouwenspersoon dan is, werknemers moeten de vertrouwenspersoon ook weten te bereiken. Verreweg de meeste vertrouwenspersonen vinden dat zij goed tot zeer goed bereikbaar zijn. Dit betekent dat, als de vertrouwenspersoon bekend is bij werknemers, hij over het algemeen ook goed bereikbaar is voor werknemers. De omvang van de organisatie heeft geen invloed op de ervaren bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon. Externe vertrouwenspersonen beoordelen hun bereikbaarheid vaker als redelijk dan interne vertrouwenspersonen. Interne vertrouwenspersonen hebben een positiever beeld van hun bereikbaarheid.

Tabel 4.4 *Vertrouwenspersoon*: Heeft u het gevoel dat u -zeer goed, goed, redelijk, matig, slecht- bereikbaar bent voor werknemers in uw organisatie?

	Totaal	Interne vertrouwenspersoon	Externe vertrouwenspersoon
Zeer goed	37%	37%	33%
Goed	59%	60%	50%
Redelijk	4%	2%	17%
Matig	0%	-	-
Slecht	0%	-	-
Totaal percentage	158	134	24
Totaal (ongewogen N)	100%	100%	100%

Hoewel de cijfers over de bekendheid van de vertrouwenspersoon behoorlijk positief zijn, blijkt uit de gesprekken dat dit mogelijk genuanceerder ligt. Voor veel vertrouwenspersonen blijkt hun bekendheid een terugkerend punt van aandacht en soms ook van

zorg te zijn. Breed wordt erkend dat de bekendheid en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon de eerste voorwaarde is voor een goed functioneren van de vertrouwenspersoon. Op basis van de interviews met betrokkenen en vertrouwenspersonen ontstaat het beeld van een zeer wisselende bekendheid van de vertrouwenspersoon. De ene vertrouwenspersoon besteedt meer aandacht aan zijn eigen bekendheid dan de andere, en de ene organisatie is actiever in het onder de aandacht brengen van de vertrouwenspersoon dan de andere organisatie. Opgemerkt wordt dat de werkgever verplicht is om zijn werknemers op de hoogte te stellen van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon, maar ook dat er aanvullende inspanningen van de vertrouwenspersoon nodig zijn. "Alleen een stukje op intranet is niet genoeg."

Voor externe vertrouwenspersonen, meer dan voor interne vertrouwenspersonen, kan de bekendheid een belangrijk punt van aandacht zijn. Uit de gesprekken blijkt dat zij zich bewust zijn van het belang van een goede bekendheid, mogelijk meer dan interne vertrouwenspersonen. Tegelijkertijd lijkt het belang van een goede bekendheid voor de externe vertrouwenspersoon nog belangrijker te zijn dan voor de interne vertrouwenspersoon, omdat de externe vertrouwenspersoon op afstand van de organisatie staat. Zo neemt één externe vertrouwenspersoon die geïnterviewd is in het contract op dat de werkgever de vertrouwenspersoon onder de aandacht moet brengen.

Hoewel uit de enquête blijkt dat veel vertrouwenspersonen hun bekendheid positief beoordelen, blijkt bij doorvragen in de interviews dat sommige vertrouwenspersonen zich afvragen of hun rol inderdaad wel zo bekend is als zij denken. Zo is niet altijd duidelijk hoe werknemers weet zouden kunnen hebben van de vertrouwenspersoon: er is bijvoorbeeld geen intranet en de vertrouwenspersoon heeft vijf jaar geleden voor het laatst een praatje gehouden. De interne tamtam moet weliswaar niet onderschat worden, maar ook niet overschat.

Eén interne vertrouwenspersoon vertelt dat zijn collega's (bedrijf met 60 medewerkers) wel weten dat hij vertrouwenspersoon is. Het staat tenslotte in het handboek. Op de vraag hoeveel werknemers dat handboek daadwerkelijk lezen blijft het even stil. Vervolgens geeft hij toe dat het goed mogelijk is dat het handboek niet veel gelezen wordt. Dat roept ook bij hem vragen op over de bekendheid van zijn functie als vertrouwenspersoon. Hij realiseert zich nu dat zijn collega's hem als persoon wel kennen, maar of hij daarmee als vertrouwenspersoon ook bekend is, is daarmee niet gezegd.

Op basis van de interviews kunnen we stellen dat er diverse kanalen gebruikt worden om bekendheid te geven aan de vertrouwenspersoon, zoals via het intranet en bijvoorbeeld het organisatiehandboek. Sommige vertrouwenspersonen sturen alle medewerkers een e-mail, vaak op het moment van aanstelling maar sommige vertrouwenspersonen doen

dat jaarlijks. Tevens zijn er vertrouwenspersonen die een presentatie geven aan het personeel of in het personeelsblad aandacht besteden aan hun rol. Interne vertrouwenspersonen kunnen hun rol actief uitdragen op de werkvloer en zijn soms in de gelegenheid ook diverse locaties of vestigingen te bezoeken.

4.2 Rol en positie van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is aangesteld om bij te dragen aan een veilig en gezond werkklimaat. Werknemers kunnen met meldingen over agressie en geweld, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie terecht bij de vertrouwenspersoon. De aanwezigheid van een vertrouwenspersoon biedt werknemers de mogelijkheid om hun vraag of melding eerst op informele wijze voor te leggen aan een onafhankelijke persoon. Als dit onvoldoende toereikend is, dan kunnen werknemers een klacht indienen bij de klachtencommissie die de werkgever heeft ingesteld. Het is zodoende de taak van de vertrouwenspersoon om de melder een luisterend oor te bieden en vervolgens mee te denken over mogelijke oplossingen van het ervaren ongewenst gedrag. Daarnaast wordt het signaleren van structurele problemen en het adviseren van het management eveneens gezien als behorend tot het takenpakket van de vertrouwenspersoon.

De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen beschrijft de volgende kernactiviteiten in haar 'beroepsprofiel vertrouwenspersoon'[17]:

- Opvang en begeleiding van medewerkers;
- Het geven van informatie en voorlichting over het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag binnen de organisatie;
- Het geven van advies aan management en bestuur over signalen en trends vanuit de ontvangen meldingen en het doen van suggesties ter verbetering;
- Het adviseren van het management over (knelpunten in) het beleid ongewenste omgangsvormen.

Deze taken hebben tevens gevolgen voor de positie van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon moet onafhankelijk zijn, zodat hij meldingen volledig in vertrouwen kan behandelen. Tevens moet de vertrouwenspersoon voldoende deskundig zijn en moet hij toegankelijk zijn.

Duidelijk blijkt uit de interviews dat het opvangen en begeleiden van melders over het algemeen wordt beschouwd als de eerste en belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon. De rol van de vertrouwenspersoon is dus bovenal curatief van aard. Vertrouwenspersonen vinden het belangrijk om melders een luisterend oor te bieden. Zij erkennen

[17] LVV, Beroepsprofiel vertrouwenspersoon (2017) 3.

dat het voor melders belangrijk is om hun verhaal in vertrouwen kwijt te kunnen. Vervolgens zien vertrouwenspersonen het als hun taak om te praten met de melder over oplossingsmogelijkheden. De vertrouwenspersoon kan ook adviseren over vervolgstappen, zoals een doorverwijzing naar een andere persoon of organisatie. Eén vertrouwenspersoon vat haar taken samen als "klankbord, adviseur en wegwijzer". Daarmee is het vooral de taak van de vertrouwenspersoon om melders te ondersteunen. De melder zelf moet eigenaar van het probleem en de oplossing blijven. Het is dus niet de bedoeling dat de vertrouwenspersoon het initiatief neemt, noch dat hij het gesprek voert met de persoon op wie de melding betrekking heeft. Wel kan de vertrouwenspersoon aanwezig zijn bij het gesprek als de melder daar om vraagt.

De inbreng van de vertrouwenspersonen kan sterk de-escalerend werken, blijkt uit de interviews met vertrouwenspersonen en diverse betrokkenen. Met andere woorden, de vertrouwenspersoon is in staat om veel erger te voorkomen. Hoe eerder de vertrouwenspersoon betrokken wordt, hoe groter de kans dat het tot een bevredigende oplossing voor beide partijen komt. De inbreng van de vertrouwenspersoon kan in de ervaring van diverse betrokkenen waaronder vertrouwenspersonen zelf ziekteverzuim, rechtszaken en arbeidsconflicten voorkomen, omdat er tijdig aan een oplossing wordt gewerkt. Sluimerende ongewenste omgangsvormen of een conflict leiden in de beleving van betrokkenen vaak uiteindelijk tot uitval, als er niet tijdig actie wordt ondernomen.

Betrokkenen en geïnterviewde vertrouwenspersonen zijn het erover eens dat de preventieve rol van de vertrouwenspersoon zeer beperkt is. De inzet van vertrouwenspersonen is vooral gericht op individuele werknemers, en minder op PSA op organisatieniveau. Op basis van meldingen kunnen vertrouwenspersonen een signalerende rol vervullen, door de directie te informeren en te adviseren. Het jaarverslag kan bijdragen aan het overbrengen van signalen van ongewenste omgangsvormen aan het hoger management. Dit kan weliswaar bijdragen aan meer bewustwording, inzicht en beleidsaanscherping, maar veel respondenten hebben de ervaring dat de impact hiervan beperkt is.

In de komende paragrafen gaan we nader in op de curatieve en preventieve rol van de vertrouwenspersoon in de praktijk.

4.3 Behandeling en opvolging van de melding

Op basis van de uitgevoerde interviews reconstrueren we de werkwijze van vertrouwenspersonen in de praktijk. Dit is van belang om een goed beeld te krijgen van de rol van de vertrouwenspersoon in de praktijk.

Wanneer er een melding binnenkomt bij de vertrouwenspersoon, is er vaak een eerste contact waarin de werknemer de gelegenheid krijgt om zijn verhaal te doen. Indien nodig volgt er een persoonlijk gesprek met de vertrouwenspersoon, waarin dieper in wordt gegaan op de casus en er mogelijke oplossingsrichtingen besproken worden. Dit kan vervolgens leiden tot een gesprek met degene op wie de melding betrekking heeft en/of diens leidinggevende. Dat gesprek is bedoeld om de melder de gelegenheid te geven om zijn verhaal te doen en tot een verbeterde werkrelatie te komen met de persoon op wie de melding betrekking heeft. De vertrouwenspersoon kan bij dit gesprek aanwezig zijn maar dat hoeft niet.

Voor een vertrouwenspersoon is het van belang dat hij een geschikte ruimte tot zijn beschikking heeft. Dat moet een ruimte zijn die voldoende privé is. Sommige vertrouwenspersonen geven aan dat het ook mogelijk is om met de werknemer op een locatie van zijn of haar keuze af te spreken. Een ruime meerderheid van de vertrouwenspersonen vindt dat hij of zij een geschikte ruimte tot zijn beschikking heeft (96%). Bij kleine organisaties zegt 94% van de vertrouwenspersonen dit, bij grote organisaties 98%.

Op basis van de interviews ontstaat het beeld dat de inzet van de vertrouwenspersoon inderdaad de-escalerend kan werken. Regelmatig is een gesprek tussen melder en de werknemer op wie de melding betrekking heeft voldoende om tot een betere werkrelatie te komen of stappen in die richting te zetten. Dit gesprek biedt de melder de gelegenheid om zijn verhaal te doen en om de ander uit te leggen welke effecten zijn of haar gedrag heeft gehad. Dit helpt de werknemer op wie de melding betrekking heeft om inzicht te krijgen in zijn of haar gedrag en deze werknemer krijgt ook de kans om zijn of haar verhaal te doen. De melder kan hierbij ondersteund worden door de vertrouwenspersoon, maar die hoeft niet bij het gesprek aanwezig te zijn.

Het komt ook voor dat het gesprek niet tot een bevredigende uitkomst leidt. Dan is het aan de vertrouwenspersoon om de melder te adviseren over en te ondersteunen bij vervolgstappen. Dat kan het indienen van een formele klacht zijn. Maar, merkt één vertrouwenspersoon op, dan zijn er vaak alleen nog maar verliezers. De arbeidsverhoudingen zijn dan meestal dusdanig verstoord, dat het niet meer mogelijk is om tot een werkbare oplossing te komen.

Ongeacht de uitkomst geven veel geïnterviewde vertrouwenspersonen aan dat zij nazorg bieden. Ze hebben nog één of meerdere keren contact met de melder om te horen hoe het gaat en op welke manier er aan een verbeterde relatie en werkklimaat gewerkt wordt.

4.4 Signalering en preventie

Vertrouwenspersonen kunnen tevens een signalerende rol hebben. Op basis van de meldingen die zij ontvangen kunnen zij de directie inlichten en adviseren over het werkklimaat en het PSA-beleid. Een manier om dit te doen is via het jaarverslag. Ruim een derde van de vertrouwenspersonen maakt een jaarverslag of een andere vertrouwenspersoon doet dat voor de organisatie in kwestie (38%).[18] Externe vertrouwenspersonen maken vaker een jaarverslag voor de organisatie (63%) dan interne vertrouwenspersonen (34%).

We zagen in paragraaf 4.2 al dat vertrouwenspersonen hun preventieve rol zeer beperkt noemen. Zij denken op individueel niveau erger te kunnen voorkomen, maar zij menen dat het op organisatieniveau moeilijk is om als vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen te voorkomen. In de interviews komt naar voren dat de invloed die vertrouwenspersonen kunnen uitoefenen waar het gaat om de preventie van ongewenste omgangsvormen sterk afhankelijk is van de directie. De vertrouwenspersoon kan zijn signalerende en adviserende rol nog zo goed uitvoeren, maar als daar geen gevolg aan wordt gegeven, dan blijft er een werkklimaat bestaan waarin ongewenste omgangsvormen voorkomen. Sommige vertrouwenspersonen ervaren weinig weerstand en geven aan dat directies het weliswaar niet leuk vinden dat het werkklimaat op punten niet voldoende veilig is, maar dat zij blij zijn met signalen, zodat dit verbeterd kan worden. Andere vertrouwenspersonen ervaren dat de directie niet altijd zo welwillend is en dat het voor hen moeilijk is om PSA hoger op de agenda te krijgen. Volgens hen heeft het signaleren van structurele problemen of risico's alleen nut als hier ook wat mee gebeurt en juist dat gebeurt niet altijd. Het blijkt voor sommige vertrouwenspersonen en sommige organisaties niet zo eenvoudig om signalen overtuigend over te brengen en de directie vervolgens te bewegen tot actie. Enkele respondenten merken op dat organisaties vooral een incidentgedreven aanpak hebben en moeilijk te overtuigen zijn dat er sprake is van meer structurele problemen. Dit vereist namelijk erkenning van het feit dat er meer aan de hand is en dat ingrijpen in de organisatie (-cultuur) nodig is. Echt preventief werken lukt volgens betrokkenen vooral wanneer er meerdere vergelijkbare incidenten zijn en de impact hiervan op de organisatie voldoende merkbaar is. Dan is er voldoende bereidheid voor aanpassing van het beleid.

[18] Dit staat los van het jaarverslag dat de organisatie maakt.

4.5 Knelpunten in de rol en positie van de vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersonen blijken in meerderheid tevreden te zijn over de manier waarop zij hun taken uit kunnen voeren en de rol die zij hebben. Een punt van aandacht is wel de preventieve rol van de vertrouwenspersoon en de moeite die het in sommige organisaties kost om de directie tot actie op het gebied van PSA te bewegen. We kunnen stellen dat de curatieve rol van de vertrouwenspersoon meer overtuigt dan de preventieve rol.

In het onderzoek zijn zowel door interne als externe vertrouwenspersonen zorgen geuit over de positie en het functioneren van interne vertrouwenspersonen. We gaan hier op deze plek nader op in. Er zijn diverse aanwijzingen dat de kwaliteit en professionaliteit van interne vertrouwenspersonen sterk uiteenloopt. Dit lijkt meer het geval te zijn bij interne vertrouwenspersonen dan bij externe vertrouwenspersonen. Grote organisaties hebben soms een interne vertrouwenspersoon die in hoge mate is vrijgesteld voor deze functie, of de functie van vertrouwenspersoon combineert met andere taken in het veiligheidsdomein. Aan de andere kant van het spectrum bevinden zich vertrouwenspersonen die een reguliere functie bekleden en die zich vrijwel niet bezighouden met hun rol als vertrouwenspersoon, meestal omdat zij niet of nauwelijks meldingen van ongewenste omgangsvormen krijgen. Over de taakuitoefening van interne vertrouwenspersonen die geheel of gedeeltelijk zijn vrijgesteld voor hun taken als vertrouwenspersoon zijn minder zorgen dan over interne vertrouwenspersonen voor wie dit echt bijzaak is.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de positie van de vertrouwenspersoon kwetsbaar is, waarbij de positie van de interne vertrouwenspersoon kwetsbaarder kan zijn dan die van de externe vertrouwenspersoon. Breed wordt erkend dat het hebben van een interne vertrouwenspersoon voordelen kan bieden: de interne vertrouwenspersoon is goed bekend met de organisatie en kan voor (het gevoel van) werknemers nog toegankelijker zijn dan de externe vertrouwenspersoon. Genoemd is dat de drempel voor werknemers hoger kan zijn om contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon dan met de interne vertrouwenspersoon. Toch zien betrokkenen en vertrouwenspersonen ook nadelen. De interne vertrouwenspersoon kan zelf onder druk komen te staan en in sommige gevallen ook in de problemen komen. Te denken valt aan loyaliteitsconflicten en problemen met de hiërarchie waarin hij zich vanuit zijn reguliere functie bevindt. Ook kan het voorkomen dat de interne vertrouwenspersoon erg onder druk wordt gezet door directie of leidinggevende om (een deel van) zijn vertrouwelijkheid op te geven. Volgens een aantal externe vertrouwenspersonen komt het regelmatig voor dat om deze redenen cases worden doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon. Logischerwijs kan dit alleen als

er naast een interne vertrouwenspersoon ook een externe vertrouwenspersoon is aangesteld.

Uit het onderzoek blijkt dat aan de rol van de vertrouwenspersoon op diverse manieren invulling gegeven wordt. De interviews hebben aan het licht gebracht dat het met name voor interne vertrouwenspersonen niet altijd duidelijk is wat er precies van hen verwacht wordt. Een aantal respondenten is gevraagd om vertrouwenspersoon te zijn door hun werkgever, waar zij mee in hebben gestemd. Echter, wat zij dan zouden moeten doen en wat zij betekenen voor werknemers, was voor hen in elk geval op het moment van aanstelling niet volledig duidelijk. De onzekerheid over hun takenpakket bestaat bij enkele interne vertrouwenspersonen nog steeds. We zijn dit in het onderzoek niet tegen gekomen bij externe vertrouwenspersonen.

> "Mijn baas vond mij een geschikte vertrouwenspersoon. Daarom heeft hij mij gevraagd. Zelf had ik wel mijn twijfels. Ik wist niet goed wat ik zou moeten doen als vertrouwenspersoon. Toen ik daarnaar vroeg heeft mijn baas gezegd dat ik 'gewoon moet luisteren als er wat is en dan een oplossing bedenken'. Maar eigenlijk weet ik nog steeds niet precies wat ik moet doen."

We zien dat ook terug in de manier waarop vertrouwenspersonen over hun positie praten. Ten eerste maken externe vertrouwenspersonen meer dan interne vertrouwenspersonen expliciet dat zij er in de eerste plaats zijn om de melder te ondersteunen. Zij proberen dus niet, zoals een onafhankelijke mediator, te bemiddelen tussen melder en de veroorzaker van de melding, maar staan aan de kant van de melder. Ten tweede benadrukken externe vertrouwenspersonen veelal dat de melder de probleemeigenaar blijft: zij nemen het probleem dus niet over. Externe vertrouwenspersonen laten de melder altijd het initiatief nemen en kunnen bijspringen op verzoek van de melder, maar nemen niet zelf het voortouw in bijvoorbeeld een gesprek. Uit de interviews blijkt dat interne vertrouwenspersonen dit onderscheid minder scherp maken, en soms bijvoorbeeld op eigen gelegenheid met de persoon op wie de melding betrekking heeft of zelfs met de directie gaan praten over een melding. Er zijn dus signalen dat interne vertrouwenspersonen niet voldoende weten van hun taak en functie om hier op een goede manier invulling aan te kunnen geven. Enkele externe vertrouwenspersonen geven aan om onder andere deze reden de kwaliteit en professionaliteit van interne vertrouwenspersonen veelal onvoldoende te vinden.

Tevens blijkt dat interne vertrouwenspersonen zich niet altijd bewust zijn dat hun taak betrekking heeft op vier factoren, namelijk agressie en geweld, seksuele intimidatie, pesten en discriminatie. Zij hebben het idee dat werknemers met allerlei problemen bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen. Er zijn ook voorbeelden genoemd van privéproblemen. Externe vertrouwenspersonen lijken over het algemeen wel te weten dat hun taak

betrekking heeft op de genoemde vier factoren. Wel blijkt uit de interviews dat zij het soms in het belang van de persoon en/of de organisatie vinden om het gesprek toch aan te gaan wanneer de melding ergens anders betrekking op heeft. Een aantal keer is bijvoorbeeld een (dreigend) conflict met een collega of leidinggevende genoemd.

Als het voor interne vertrouwenspersonen niet altijd duidelijk is wat hun taak en rol precies is, dan is het denkbaar dat werknemers dit ook niet altijd goed weten. Dit kan een belemmering vormen voor werknemers om zich te melden. We hebben hier met dit onderzoek geen zicht op gekregen.

Externe vertrouwenspersonen lijken op basis van dit onderzoek hun rol en positie regelmatig beter te kunnen vormgeven, maar ook hun positie is soms kwetsbaar. Het advies dat vertrouwenspersonen aan directies geven is hen niet altijd welgevallig. Eén externe vertrouwenspersoon heeft aangegeven wel eens een opdrachtgever verloren te hebben vanwege het advies dat hij gaf. Deze vertrouwenspersoon voerde druk uit op de directie om actie te ondernemen op het advies. Hoewel dit van een goede vertrouwenspersoon verwacht mag worden, blijkt uit dit voorbeeld dat het gevolg ook kan zijn dat de directie de vertrouwenspersoon wegstuurt. Dit belemmert logischerwijs de taakuitoefening van de vertrouwenspersoon. Externe vertrouwenspersonen nemen mogelijk soms risico's wanneer zij een directie tot actie proberen te bewegen, omdat dit hen een opdrachtgever kan kosten.

Dit raakt aan een groter knelpunt waar vertrouwenspersonen soms mee te maken krijgen. De vertrouwenspersoon lijkt momenteel vooral van betekenis te zijn op individueel niveau. Hoewel dat zonder twijfel van groot belang is, is het voor sommige vertrouwenspersoon een punt van frustratie. Zij willen zich inzetten voor een veilig werkklimaat in de organisatie, omdat zij menen op die manier van betekenis te kunnen zijn voor veel meer werknemers in de organisatie. Vertrouwenspersonen zijn echter afhankelijk van anderen, primair de directie, om tot actie over te gaan om een veiliger werkklimaat te realiseren. Vertrouwenspersonen hebben niet de positie noch de middelen om dit af te dwingen.

5 Conclusies: hoe nu verder?

Met dit onderzoek is een beeld verkregen van de huidige rol en positie van de vertrouwenspersoon. Dit roept de vraag op welke mogelijkheden er zijn voor verbetering of versterking van de rol en positie van de vertrouwenspersoon. Hieronder worden allereerst de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek op een rijtje gezet. In paragraaf 5.2 gaan we in op de vraag of een wettelijke verplichting wenselijk is om de rol en positie van vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties te verbeteren, en zo ja, hoe deze wettelijke verplichting vorm zou kunnen krijgen. Paragraaf 5.3 gaat over andere mogelijkheden om de rol en positie van vertrouwenspersoon te verbeteren.

5.1 De rol en positie van vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties

Grofweg de helft van de arbeidsorganisaties heeft een vertrouwenspersoon aangesteld. Grote organisaties hebben veel vaker een vertrouwenspersoon aangesteld dan kleinere organisaties. Interne vertrouwenspersonen komen meer voor dan externe vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties.

De bekendheid en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon is de eerste voorwaarde voor de effectieve taakuitoefening van de vertrouwenspersoon. Dit is een blijvend punt van aandacht voor vertrouwenspersonen. Het is geen gegeven dat zij voldoende bekend zijn bij werknemers, hoewel vertrouwenspersonen hun bekendheid over het algemeen als redelijk tot goed beoordelen.

De curatieve rol van de vertrouwenspersoon wordt sterk van belang geacht, meer dan de preventieve rol. Voor werknemers is het heel belangrijk dat zij in het geval van ongewenste omgangsvormen hun verhaal kunnen doen. De vertrouwenspersoon biedt hen een luisterend oor. Vervolgens is het aan de vertrouwenspersoon om samen met de melder de mogelijkheden voor het komen tot een oplossing te bespreken. Deze werkwijze kan een de-escalerend effect hebben, waarmee erger wordt voorkomen. Uit het onderzoek blijkt dat er minder nadruk ligt op de preventieve rol van de vertrouwenspersoon.

De professionaliteit en kwaliteit van vertrouwenspersonen lopen sterk uiteen, waarbij met name sommige interne vertrouwenspersonen moeite kunnen hebben met het vormgeven van hun rol en positie. Sommige interne vertrouwenspersonen weten onvoldoende

wat hun taken zijn en welke rol zij hebben ten opzichte van de melder. Dit kan een effectieve taakuitoefening belemmeren. Een mogelijke verklaring hiervoor is het relatief lage aantal daartoe opgeleide interne vertrouwenspersonen.

De positie van vertrouwenspersonen kan kwetsbaar zijn. Zowel op interne als externe vertrouwenspersonen kan druk worden uitgeoefend, bijvoorbeeld om hun vertrouwelijkheid op te geven. Interne vertrouwenspersonen kunnen tevens te maken krijgen met loyaliteitsconflicten, vanwege hun reguliere functie. De druk die arbeidsorganisaties uit kunnen oefenen, kan resulteren in bijvoorbeeld overplaatsing of ontslag van de interne vertrouwenspersoon of het verlies van opdrachten voor externe vertrouwenspersonen.

5.2 Wettelijke verplichting

De vertrouwenspersoon is niet expliciet in de wet opgenomen als verplichting voor werkgevers. Toch zagen we in hoofdstuk 2 al dat de Inspectie SZW wel degelijk handhaaft op de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. De Inspectie ziet het aanstellen van een vertrouwenspersoon op grond van de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening als een belangrijk onderdeel van het PSA-beleid van werkgevers. De werkgever zou, zo geeft de Inspectie SZW desgevraagd aan, ook voor één of meerdere alternatieven kunnen kiezen die werknemers hetzelfde beschermingsniveau bieden als een vertrouwenspersoon. De Inspectie SZW heeft te kennen gegeven vooralsnog in de praktijk of in de wetenschap geen volwaardige alternatieven voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon te zijn tegengekomen. Daarmee behandelt de Inspectie SZW de vertrouwenspersoon in de praktijk vooralsnog als een wettelijke verplichting. Dit roept de vraag op of het in de wet opnemen van de vertrouwenspersoon vanuit dat perspectief van toegevoegde waarde is.

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat veel vertrouwenspersonen en werkgevers in de veronderstelling zijn dat het aanstellen van een vertrouwenspersoon een wettelijke verplichting is. Desgevraagd geven de meeste geïnterviewde betrokkenen en vertrouwenspersonen aan dat zij zich zouden kunnen vinden in een wettelijke verplichting. Dit zou bestaande praktijken formaliseren en handhaving mogelijk vergemakkelijken. Bovendien noemen respondenten dat het belangrijk is om een signaal af te geven aan werkgevers door de vertrouwenspersoon expliciet in de wet op te nemen, namelijk dat zij concreet invulling moeten geven aan hun verplichtingen op basis van de Arbowet. Voor werkgevers zelf zou een wettelijke verplichting van de vertrouwenspersoon mogelijk duidelijkheid verschaffen over wat er precies van hen verwacht wordt.

Daarentegen zijn veel van de geraadpleegde betrokkenen en vertrouwenspersonen er niet van overtuigd dat een wettelijke verplichting ook de gewenste effecten zou hebben.

Zij benadrukken dat een wettelijke verplichting alleen mogelijk onvoldoende bijdraagt aan een veilige werkomgeving. Gewaarschuwd wordt dat de vertrouwenspersoon door de organisatie gedragen moet worden, en juist niet alleen maar op papier moet worden aangesteld. Een wettelijke verplichting leidt volgens betrokkenen niet vanzelfsprekend tot een juiste positionering van vertrouwenspersonen in arbeidsorganisaties. Respondenten wijzen op het belang van goed PSA-beleid, waar volgens hen door bedrijven nog te weinig invulling aan wordt gegeven. Met het doel voor ogen, namelijk het scheppen van een veilig werkklimaat, zijn er andere stappen die genomen kunnen worden dan het verplicht stellen van de vertrouwenspersoon. In dat kader noemen respondenten het belang van voorlichting richting werkgevers en werknemers. Mogelijk zou meer aandacht voor de rol en functie van de vertrouwenspersoon al behulpzaam zijn. Werkgevers zijn zich momenteel volgens betrokkenen niet altijd bewust van het belang en de betekenis van een vertrouwenspersoon. Wat dat betreft, zegt een respondent, heb je misschien meer aan een goed gesprek over wat het aanstellen van een vertrouwenspersoon precies kan betekenen voor de organisatie.

Een aantal respondenten benoemt dat een wettelijke verplichting alleen zinvol is wanneer er ook op gehandhaafd wordt. Zij oordelen dat de pakkans laag is bij een overtreding en de boete onvoldoende indruk maakt. Ook om die reden zou een wettelijke verplichting volgens hen weinig zinvol zijn.

Andere respondenten, waaronder een deel van de vertrouwenspersonen, zouden graag zien dat er in de wet dan ook aanvullende eisen gesteld worden aan de professionaliteit van de vertrouwenspersoon. Volgens hen moeten er randvoorwaarden in de wet gesteld worden aan de aanstelling van de vertrouwenspersoon. Zij denken dan bijvoorbeeld aan de opleiding van de vertrouwenspersoon, dat de vertrouwenspersoon geen conflicterende functie mag bekleden en onderwerpen rondom zijn of haar bekendheid en bereikbaarheid.

Zodoende zijn niet alle betrokkenen overtuigd van de toegevoegde waarde van de wettelijke verplichting tot het aanstellen van een vertrouwenspersoon, hoewel de meesten er ook niet op tegen zijn. Er is onder betrokkenen in het veld en vertrouwenspersonen wel breed draagvlak voor een wettelijke bescherming van de vertrouwenspersoon. Zij denken hierbij in de eerste plaats aan de interne vertrouwenspersoon. In dat geval zou de interne vertrouwenspersoon bescherming genieten zoals ook de rechtspositie van OR-leden beschermd is. Op die manier kan voor de interne vertrouwenspersoon worden vastgelegd dat hij door de werkgever niet belemmerd mag worden in zijn gewone functie of promotiekansen. Ook verdient de interne vertrouwenspersoon ontslagbescherming. Het is voor respondenten minder evident hoe een wettelijke bescherming van de externe vertrouwenspersoon eruit zou moeten zien. Dit vanwege het commerciële karakter van de

externe vertrouwenspersoon, waarbij het de inlenende organisatie vrij staat keuzes te maken ten aanzien van de inhuur van een vertrouwenspersoon. De wettelijke bescherming van de rechtspositie van de interne vertrouwenspersoon wordt door een meerderheid van betrokken partijen gesteund, vanwege zijn of haar soms kwetsbare positie. Zoals we in hoofdstuk 4 al zagen kan de interne vertrouwenspersoon in de knel komen met zijn of haar eigen positie, kan er sprake zijn van een loyaliteitsconflict en kan hij of zij onder druk worden gezet om zijn vertrouwelijkheid op te geven. De interne vertrouwenspersoon verdient bescherming, zodat de kans kleiner wordt dat hij of zij in de eigen (reguliere) functie in de problemen komt.

5.3 Andere mogelijkheden voor verbetering en versterking

Uit de interviews met betrokkenen blijkt dat een goede bijdrage van de vertrouwenspersoon aan een veilig werkklimaat alleen door werkgever en werknemers gerealiseerd kan worden. De vertrouwenspersoon dient gedragen te worden door de werkgever, zodat hij of zij de rol kan uitoefenen zoals was bedoeld. In de huidige situatie betekent dit dat de vertrouwenspersoon vooral een curatieve rol heeft voor individuele werknemers. Het is voor sommige vertrouwenspersonen een punt van frustratie dat zij meer zouden willen doen voor een organisatie als geheel in preventieve zin op het gebied van PSA, maar dat zij hierin afhankelijk zijn van de werkgever. Door respondenten zijn hiervoor geen concrete oplossingen aangedragen. Breed wordt erkend dat werkgevers en werknemers het samen moeten regelen om de vertrouwenspersoon optimaal in zijn functie te kunnen zetten.

Het belang van de vertrouwenspersoon en diens rol en positie zou beter gecommuniceerd mogen worden richting arbeidsorganisaties. Zoals in de vorige paragraaf al naar voren kwam zien veel respondenten wel wat in een voorlichtingscampagne die gericht is op zowel werkgevers als werknemers. Dit moet meer duidelijkheid verschaffen over de rol en de positie van de vertrouwenspersoon, waaruit ook het belang van de vertrouwenspersoon moet blijken. Bewustwording kan leiden tot een betere bekendheid van de vertrouwenspersoon en tevens tot meer bereidheid om een vertrouwenspersoon aan te stellen.

In enkele sectoren is een vertrouwenspersoon voor de hele sector of branche aangesteld. Werknemers van alle aangesloten bedrijven kunnen terecht bij deze externe vertrouwenspersoon. De ervaringen met deze werkwijze lijken positief te zijn.[19] Dit zou volgens de onderzoekers en andere betrokkenen met name voor branches met veel MKB-bedrijven een goede oplossing kunnen zijn. Op die manier stellen zij wel een vertrouwenspersoon aan, zonder voor hoge kosten te komen te staan en zonder dat er interne (loyaliteits-) conflicten kunnen ontstaan. Dit verlaagt de drempel voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon aanzienlijk. Het is in de eerste plaats aan branche- en sectororganisaties om hier invulling aan te geven.

Eerder in dit rapport kwam al aan de orde dat het geen vanzelfsprekendheid is dat vertrouwenspersonen weten wat hun rol precies inhoudt. We zien dit ook terug in het relatief lage aantal (specifiek voor hun rol als vertrouwenspersoon) opgeleide vertrouwenspersonen. Enkele vertrouwenspersonen gaven aan dat zij behoefte hebben aan een beter begrip van hun taken en mogelijkheden. Ook door enkele andere betrokkenen wordt het belang van opgeleide vertrouwenspersonen aangestipt. De kwaliteit en professionaliteit van de vertrouwenspersoon doet ertoe, zowel in curatieve zin voor individuele werknemers als in zijn capaciteiten om preventie op de agenda van de werkgevers te zetten. Het faciliteren en stimuleren van het volgen van een opleiding zou mogelijk tegemoetkomen aan de door sommigen gewenste professionaliseringsslag.

Betrokkenen achten het van wezenlijk belang dat de vertrouwenspersoon op voldoende draagvlak kan rekenen binnen de organisatie. Een suggestie van één vertrouwenspersoon en een werknemersvertegenwoordiger om dit te realiseren is om de functie van vertrouwenspersoon verkiesbaar te stellen. Dit heeft mogelijk ook effect op de bekendheid van de vertrouwenspersoon onder werknemers.

Er zijn diverse maatregelen mogelijk om de verbetermogelijkheden tot uitvoering te brengen. Ook kunnen er diverse partijen betrokken zijn bij het realiseren van de verbetermogelijkheden. Sociale partners kunnen hierover afspraken maken, bijvoorbeeld door hierover afspraken te maken en die vast te leggen in de CAO en/of de arbocatalogus. Voor de rijksoverheid zou ook een rol weggelegd kunnen zijn. Ten eerste valt te denken aan voorlichting over het belang, de rol en de taken van de vertrouwenspersoon. Ook het onder de aandacht brengen van opleidingsmogelijkheden van vertrouwenspersonen valt hieronder. Ten tweede valt te denken aan een (tijdelijke) subsidie. Respondenten noemen het verstrekken van subsidie voor het organiseren en instellen van een vertrouwenspersoon op brancheniveau en het verstrekken van subsidie voor het volgen van opleiding.

[19] Er zijn twee vertrouwenspersonen gesproken die voor een branche werken.

Bijlage 1: Geraadpleegde literatuur

Goosen, C. *In vertrouwen… Een onderzoek naar de professionaliteit van de vertrouwenspersoon seksuele intimidatie* (2011).

Inspectie SZW, *Basisinspectiemodule ongewenste omgangsvormen inclusief arbeidsdiscriminatie* (2017).

Inspectie SZW, *Arbo in bedrijf 2016. Een onderzoek naar de naleving van arboverplichtingen, blootstelling aan arbeidsrisico's en genomen maatregelen 2016* (2017).

Kamerstukken II 2006-2007 nr. 674, Besluit tot wijziging van het Arbeidsomstandighedenbesluit (5 december 2006).

Kuiper, A. *Seksuele intimidatie op het werk aangepakt. Een studie naar integraal beleid en de mogelijkheden van training* (2002).

LVV, *Beroepsprofiel vertrouwenspersoon* (2017).

Van Dam en Engelen, *Evaluatie van de Arbowet inzake ongewenste omgangsvormen. Eindrapport* (2004).

Websites

Arboportaal, diverse onderwerpen. Via www.arboportaal.nl

www.inspectieszw.nl/publicaties/vragen-en-antwoorden/vertrouwenspersoon/is-een-werkgever-verplicht-om-een-vertrouwenspersoon-aan-te-stellen

De Beleidsonderzoekers

Vestwal 2-4
2312 NP Leiden

071 566 59 47
info@beleidsonderzoekers.nl