

**Brochure
Stafmedewerkers
Personeelsbegeleiding**



Pompestichting

Inhoudsopgave brochure

Voorin: uitklapblad schema rollen stafmedewerkers
personeelsbegeleiding.

1. Inleiding	2
2. Doelstelling	3
3. Functie	4
4. Organisatorische inbedding	5
5. Werkzaamheden	6
6. Algemene werkwijze	7
7. Toelichting rollen	9
7.1. Supervisor	9
7.1.1. Introductiesupervisie	9
7.1.2. Andere supervisieaanvragen	10
7.1.3. Gedragscode supervisie	11
7.2. Begeleider intervisie	12
7.3. Coach	13
7.4. Consultgever	14
7.5. Trainer	15
7.6. Begeleider incidentopvang	16
7.6.1. Incidentopvangbijeenkoms	16
7.6.2. Individuele incidentopvang	16
7.7. Procesbegeleider team	17
7.8. Reïntegratie ondersteuner	18
7.9. Vertrouwenspersoon	19

I. Inleiding

De Pompestichting heeft vanaf het begin van haar bestaan personeelsbegeleiders in dienst die een bijdrage leveren aan het handhaven en ontwikkelen van de kwaliteit van de zorg voor patiënten. Deze staffunctionarissen zijn aangesteld om competentieontwikkeling en collegiale samenwerking te bevorderen. In wisselwerking met patiënten worden deze aspecten regelmatig sterk op de proef gesteld, zodat competentieontwikkeling en collegiale samenwerking ongunstig kunnen worden beïnvloed.

Stafmedewerkers personeelsbegeleiding richten zich op het optimaal benutten van het *leervermogen* van medewerkers van de stichting, onder andere door middel van supervisie, procesbegeleiding, coaching en training.

Deze brochure verschaft informatie over doel en functie, over de organisatorische inbedding van deze functie, en over rollen, taken en werkwijze. Met andere woorden: waarvoor en hoe kunt u personeelsbegeleiders inschakelen?

Deze brochure start met een schema (zie uitklapblad), waarin de belangrijkste rollen die de personeels-begeleiders vervullen worden samengevat. Dan volgt een toelichting op doelen, werkzaamheden en algemene werkwijze. In de daar op volgende pagina's worden de verschillende rollen, zoals deze in het schema vermeld staan, verder toegelicht.

2. Doelstelling

In de beroepsopleiding van de medewerkers die bij de Pompestichting in dienst komen, is zelden aandacht besteed aan het werken in een forensisch-psychiatrische setting. Werken in deze setting vraagt aanvullende kennis, een op de behandeling c.q. begeleiding afgestemde werkhouding en specifieke vaardigheden. Patiënten leiden aan ernstige psychiatrische- en/of persoonlijkheidsstoornissen en hun gedrag wordt vaak als ondermijnd of bedreigend ervaren. De kwaliteit van de behandeling / begeleiding staat of valt met het vermogen van werkers om ontwikkende invloeden van de stoornissen op het behandel- / verblijf-klimaat te kunnen hanteren. Dit is mede de reden dat de Pompestichting zorgt voor een constante investering in de deskundigheid van haar medewerkers.

Op dit terrein zijn de personeelsbegeleiders werkzaam.

Het doel van hun functie is deskundigheidsbevordering en support ten aanzien van het primaire proces door middel van verschillende vormen van begeleiding, facilitering en training.

Deze deskundigheidsbevordering richt zich op:

- a. Het handhaven en ontwikkelen van kwaliteit in het primaire proces.
- b. Het faciliteren van een continue leersituatie voor individuen en teams.
- c. Het ondersteunen van een functionele en doelmatige werkhouding.

3. Functie

De personeelsbegeleider richt zich op kwaliteit van het beroeps-gedrag. Hij¹ draagt bij aan het handhaven en bevorderen van functioneel en taakgericht gedrag, door te focussen op:

- ◆ een lerende houding,
- ◆ vakontwikkeling,
- ◆ het open en in beweging houden van de teamdynamiek en de interdisciplinaire communicatie en
- ◆ balans tussen persoon en beroepsrol.

De stafmedewerker heeft een signalerende functie, daar waar de gewenste beroepshouding in het gedrang komt, en waar disfunctionele processen optreden.

Daarnaast kan hij bijdragen aan het voorkomen c.q. ombuigen van dergelijke processen, onder andere door het helpen wijzigen van niet taakgericht gedrag, het ontwikkelen van competenties en het benutten van bestaande capaciteiten. Hiertoe werkt hij intensief samen met de zorgmanager en met de behandelcoördinator van het betreffende team. De zorgmanager is in de meeste situaties de rechtstreekse gesprekspartner en opdrachtgever; de divisie manager wordt gezien als opdrachtgever 'op de achtergrond', die contact houdt met de zorgmanager en de behandelcoördinator. In situaties waarin het geïndiceerd is wordt er rechtstreeks afgestemd tussen personeelsbegeleider en divisie manager. Structureel vindt er twee keer per jaar afstemming plaats met alle divisie managers en de personeelsbegeleiders.

¹ Waar 'hij' of 'zijn' staat wordt ook 'zij' of 'haar' bedoeld.

4. Organisatorische inbedding

De personeelsbegeleider staat positioneel op afstand van het uitvoerend werk. Inhoudelijk werkt hij vanuit het gedachtegoed van de instelling en is steeds op de hoogte van de actuele situatie wat betreft de referentiekaders, visie en organisatieontwikkeling.

Hij maakt deel uit van het stafbureau van de Pompestichting, onder leiding van het hoofd stafbureau. In het overleg 'groot stafbureau' worden bevindingen, informatie, signalen – zo nodig geanonimiseerd – besproken, en dit geldt ook voor andere overlegvormen (bijvoorbeeld arbocommissie).

Hij werkt vraaggericht op alle niveaus van de stichting.

De personeelsbegeleider neemt zelf initiatief wanneer dit geschikt lijkt in het kader van de functie.

Wanneer de vragen uit de organisatie niet allemaal tegelijk kunnen worden ingewilligd, overlegt de stafmedewerker in het werkoverleg met het hoofd stafbureau welke vragen prioriteit krijgen. Het hoofd stafbureau stemt dit af in de lijn, in dit geval met het divisie management.

5. Werkzaamheden

De personeelsbegeleider heeft de volgende hoofdtaken: supervisie, intervisie, training, procesbegeleiding, consultatie, teamcoaching, individuele coaching en incidentopvang. Meer specifiek omvatten deze de volgende werkzaamheden.

Supervisie en intervisie:

- Supervisie geven aan sociotherapeuten, forensisch psychiatrisch medewerkers, vaktherapeuten en educatieve medewerkers.
- Supervisie aan (beginnende) zorgmanagers op indicatie.
- Intervisie begeleiden op indicatie.

Procesbegeleiding:

- Procesbegeleiding teams.
- Programma ontwikkelen en begeleiden van teamdagen.

Consultatie:

- Consultatiegesprekken met werknemers.

Trainingen:

- Ontwikkelen en uitvoeren van 4-daagse basistrainingen voor nieuwe medewerkers.
- Ontwikkelen en uitvoeren van trainingen op maat (bijv. 3-daagse training langdurige zorg).

Coaching:

- Coachen van teams.
- Coachen van individuele medewerkers.

Incidentopvang:

- Verzorgen van incidentopvangbijeenkomsten en van individuele opvang na incidenten.

Overige taken:

- Begeleiden van groepen stagiaires.
- Reïntegratieprocessen ondersteunen tijdens/na langdurige ziekmelding.
- Externe deskundigheidsbevordering.
- Bemiddelen bij conflicten.
- Vertrouwenspersoon zijn voor medewerkers.
- Rapporteren van signalen.
- Specifieke taken als medewerkers van het stafbureau vervullen.
- Deelnemen aan landelijke expertisecring vakgenoten 'stafmedewerkers deskundigheidsbevordering' forensische psychiatrie.

6. Algemene werkwijze

Ieder individu en elk team kan een appèl doen op de personeelsbegeleider. De werkwijze is vraaggericht. De leidinggevende is de opdrachtgever. Komt de vraag van een individuele werknemer dan stelt deze zelf, bij voorkeur vooraf, de eigen leidinggevende op de hoogte. Dit is niet alleen het geval bij supervisie, maar ook bij een oriëntatiegesprek of consult. Partijen sluiten een contract met elkaar over doel, inhoud en duur van de begeleiding. Dit contract wordt soms mondeling afgesloten (vooral bij kortere en incidentele trajecten), en soms schriftelijk (bij langere en structurele trajecten).

Het accent in de begeleiding ligt op de balans tussen het individu, de collegiale samenwerking en de beroepsopgave. Daarbij richt de personeelsbegeleider zich regelmatig op het helpen verhelderen van discrepanties tussen de oppervlakte- en de dieptestructuur.

De benadering naar individuen en teams is vanuit de personeelsbegeleider in het algemeen *niet primair* op de inhoud gericht, maar op leren, het proces en de dynamiek. De benadering is tweërlei: met een *bevragende houding* en via *procesinterventies*.

Voorbeeld bevragende houding:

“Wat wilde je bereiken met je interventie?”

“Wat zul je missen als je van deze lastige cliënt verlost bent?”

“In welke taken komen jullie als team momenteel goed tot je recht?”

“Hoe komt het dat jij zo terughoudend bent in geven van tegenspel aan een collega?”

“Ben je werkelijk zo tevreden met je gedrag in deze situatie?”

“Wat zou er contraproductief aan kunnen zijn, als je deze patiënt 5 kwartier aan een stuk apart in de gesprekskamer spreekt?”

Voorbeeld procesinterventie:

“Er lijkt een beladen sfeer te ontstaan als we het over dit thema hebben. Herkennen jullie dit? Hoe begrijpen jullie dat?”

“Ik hoor weinig reactie op het verhaal van y. Hoe komt dat volgens jullie?”

“Het valt me op dat ieder van jullie die tot nu toe gesproken heeft, zich aansluit bij de mening van x. Zijn er nog andere opinies?”

“Hoe lukt het jullie constructief om te gaan met de kritiek die nu ter tafel is gekomen?”

“Waar hebben jullie die onderlinge discussie toch voortdurend voor nodig?” “Het valt me op dat jullie zoveel nadruk leggen op hindernissen die van buitenaf lijken te komen. Hoe is het met jullie eigen mogelijkheden om dit te beïnvloeden?”

Beide benaderingen zijn gericht op het aanspreken van het leervermogen van medewerkers, zoals het uitnodigen tot zelfreflectie en een (zelf)kritische houding, het vrij kunnen inzetten van capaciteiten en talenten, competentieontwikkeling en het vergroten van beweeglijkheid in teamrollen.

Vaak voorkomende thema's die aandacht nodig hebben in verschillende situaties:

- (Over)betrokkenheid en distantie.
- Collegiale steun, feedback en directheid.
- Verdragen van afwezigheid van wederkerigheid tussen begeleiders en patiënten.
- Verdragen van vijandigheid.
- Regiekwesties tussen begeleiders en patiënten.
- Vermijding.
- Agressie.
- Zelfkritiek.
- Angsthantering.
- Impact van delicten.
- Seksualiteit.

7. Toelichting rollen personeelsbegeleiders

7.1. Supervisor

7.1.1. Introductiesupervisie

Iedere nieuwe medewerker met een agogische, verpleegkundige, vaktherapeutische of educatieve functie krijgt 8 individuele supervisiegesprekken als introductiesupervisie. Hij wordt hiervoor uitgenodigd door één van de personeelsbegeleiders binnen 5 maanden na de datum van indiensttreding. De personeelsbegeleider zal professionele dubbelrollen zoveel mogelijk vermijden: dit houdt in dat bijvoorbeeld de supervisor niet dezelfde persoon is als de procesbegeleider van het team. Waar deze dubbelrol niet te vermijden is, zal de supervisor de mogelijke consequentie hiervan bespreken met de supervisant.

Een supervisiebijeenkomst duurt 45 minuten, maximaal uitlopend tot 1 uur. De eerste keer vormt een kennismakingsgesprek, en daarbij wordt een aantal standaardvragen gesteld. De leerdoelen die de supervisant opstelt bespreekt hij met de leidinggevende en deze worden schriftelijk vastgelegd in een contract. De supervisant is er verantwoordelijk voor dat de leerdoelen doorgenomen zijn met de eigen leidinggevende, vóór deze contractueel worden vastgelegd. De leidinggevende tekent het contract voor de 3^e bijeenkomst. De leidinggevende kan suggesties doen voor mogelijke leerdoelen, maar in principe is het de supervisant die een keuze maakt.

Mocht er een indicatie zijn voor het verplicht stellen van het werken aan specifieke doelen en beroepsopgaven voor de supervisant, dan neemt de leidinggevende het initiatief voor een gesprek tussen supervisant, leidinggevende en supervisor. In dit geval zal er geen supervisie worden gegeven, maar een coachingstraject. Aan het einde van het traject volgt in dat geval weer een driegesprek.

In het contract worden alle data en tijdstippen van de supervisie opgenomen. De leidinggevende zal de supervisant in het dienstrooster inplannen op deze tijdstippen. Het is gewenst de supervisie met een interval van twee, uiterlijk drie weken te plannen.

In de tweede bijeenkomst wordt expliciet stilgestaan bij de vraag of de supervisant het vertrouwen heeft in deze supervisor vruchtbaar te kunnen werken aan zijn doelen. Voor elke bijeenkomst maakt de supervisant een kort verslag met bevindingen en het rendement van de vorige bijeenkomst. Tevens draagt hij werkmateriaal aan in de vorm van een recente situatiebeschrijving waarin zijn handelen centraal staat. Na afsluiting en evaluatie krijgt de supervisant een bewijs van deelname. De supervisant stelt zelf de leidinggevende op de hoogte van de leerresultaten.

7.1.2. Andere supervisie aanvragen

Na de introductiesupervisie kan de supervisant op elk gewenst moment opnieuw een gesprek aanvragen, in het algemeen bij dezelfde supervisor. Het komt voor dat door de supervisant verlenging van (introductie)supervisie gevraagd. In dit geval wordt dat door de supervisant afgestemd met de eigen leidinggevende.

Als een supervisant later in zijn loopbaan opnieuw een supervisietraject wil volgen, gebeurt dat onder dezelfde condities.

7.1.3. Gedragscode supervisie

De stafmedewerker personeelsbegeleiding houdt zich *als supervisor* specifiek aan de gedragscode van de LVSB (Landelijke beroepsvereniging voor supervisie en andere begeleidingsvormen). Een exemplaar wordt indien gewenst aan de supervisant verstrekt bij de kennismakingsbijeenkomst bij het starten van de supervisie. Elke zorgmanager krijgt een exemplaar, evenals de divisiemanagers. Hierin wordt onder andere de mate van vertrouwelijkheid van de informatie vermeld.

7.2. Begeleider intervisie

Intervisie is geschikt voor ervaren medewerkers. Deze medewerkers hebben supervisie-ervaring, zijn in staat tot zelfreflectie, willen en kunnen collega's ondersteunen in het leren van werksituaties en het duurzaam verbeteren van hun functioneren. Dit is mogelijk als er sprake is van veiligheid in de betreffende collegiale groepssamenstelling. Hoewel leren het hoofddoel is bij intervisie, heeft daarnaast collegiale ondersteuning een plaats.

Wezenlijk is dat ieder *aan zichzelf* sleutelt en daarvoor de respons van collega's gebruikt. Men sleutelt *niet* aan elkaar: men bevraagt elkaar, zonder beoordeling.

Begeleide intervisie wordt meestal tijdelijk ingezet totdat het team in staat is tot zelfstandige intervisie.

Vooraf is er sprake van afstemming van doel en werkwijze met de leidinggevende. Tussentijds kan dit bijgesteld worden. Nadat het traject is afgerond heeft de personeelsbegeleider een afsluitend gesprek met de leidinggevende, waarin resultaten en bevindingen worden uitgewisseld.

7.3. Coach

De personeelsbegeleider kan worden ingezet als coach. Het betreft hier zowel teamcoaching als individuele coaching. Het doel is specifieke competentieontwikkeling, ondersteuning, het open houden van de teamdynamiek en angstmanagement. Het aantal bijeenkomsten wordt vooraf gecontracteerd. In dit geval is er altijd een mondelinge of schriftelijke rapportage over de resultaten van de coaching aan de leidinggevende. Bij mondelinge rapportage is de betrokken medewerker aanwezig; bij schriftelijke rapportage is de medewerker vooraf in kennis gesteld van de inhoud.

7.4. Consultgever

Elke medewerker van de stichting kan een beroep doen op de stafmedewerker personeelsbegeleiding voor consult. Het kan een oriënterend gesprek zijn: bijvoorbeeld om een lastige situatie te verhelderen, een aantal mogelijk met elkaar samenhangende aspecten in het eigen functioneren te ordenen, een spanningselement in de samenwerking onder de loep te nemen, of een combinatie van deze punten. Hierbij wordt doorgevraagd, zodat verheldering van de vraag verkregen wordt. In sommige gevallen geeft de personeelsbegeleider een gericht advies. De consultgever is er alert op dat bepaalde aspecten met de leidinggevende moeten worden besproken en onderzocht.

In voorkomende gevallen kan er een traject worden afgesproken. Dit traject kan o.a. in het kader van supervisie, consultatie, coaching of incidentopvang vorm gegeven worden. Er zal in onderlinge afstemming bepaald worden welke begeleidingsvorm of benadering aangewezen is. Een *schriftelijk* contract wordt opgemaakt als het om een traject gaat van minimaal 3 bijeenkomsten. Dit contract wordt mede ondertekend door de betrokkene en de leidinggevende. In dit contract staat het doel en het te bereiken resultaat kort beschreven.

7.5. Trainer

Voor trainingen ten behoeve van het primaire proces kan de personeelsbegeleider worden ingeschakeld. Voor het binnenhalen van trainingen van 'buiten' is een andere medewerker van het stafbureau, de stafmedewerker opleidingen verantwoordelijk. Overigens doen de stafmedewerkers personeelsbegeleiding ook aan externe deskundigheidsbevordering, bijvoorbeeld in de cursus 'forensisch psychiatrisch werker' in samenhang met VDO Nijmegen.

Elke training die door de personeelsbegeleider wordt ontwikkeld, is gebaseerd op *competentieleren*. De opdrachtgever formuleert in aanzet welke beroepscompetentie hij aan bod wil hebben. Competentieleren wil zeggen dat de benodigde bekwaamheid voor de beroepsopgave *in zijn geheel* aan bod komt: vanuit de samenhang tussen weten, kunnen, willen en zijn. Hierbij kun je denken aan kennis, inzicht, vaardigheid, attitude, motivatie, en aspecten van zelfhantering. De referentiekaders zoals die door de Pompestichting zijn geformuleerd vormen het kader, waarbinnen trainingen worden opgezet.

Als er een vraag om een trainingsactiviteit is, wordt na afstemming met de opdrachtgever een conceptprogramma opgesteld. De opdrachtgever kan zowel de divisie manager als de zorgmanager, eventueel samen met de behandelcoördinator zijn. De opdrachtgever geeft commentaar op het concept. Vervolgens wordt er een deelnemers trainingshandleiding gemaakt, met daarin het programma, meestal vergezeld van relevante teksten en artikelen. Deze handleiding wordt bij voorkeur vooraf aan alle deelnemers uitgereikt. De training kan binnen de Pompestichting of in een trainingscentrum plaats hebben. De personeelsbegeleider regelt de locatie, de faciliteiten en eventueel gastsprekers.

7.6. Begeleider incidentopvang

7.6.1. Incidentopvangbijeenkomst.

Bij ernstige incidenten kan de personeelsbegeleider gevraagd worden door de leidinggevende om een incidentopvangbijeenkomst te verzorgen. Hiervoor worden alle medewerkers uitgenodigd die bij het incident betrokken waren. Deze bijeenkomst heeft als doel verwerking te bevorderen. Het leren van het incident en het zo nodig vaststellen van nieuwe beleidsafspraken wordt in een *andere* bijeenkomst en samenstelling gedaan (incidentevaluatie). Aan de volgende **regels** zal ieder zich houden die bij een incidentopvangbijeenkomst aanwezig is:

1. De persoonlijk informatie vertrouwelijk behandelen.
2. Geen oordeel vellen.
3. Elkaars verhaal feitelijk aanvullen.
4. Geen discussie.
5. Geen beleidsevaluatie.
6. Geen advies.
7. Niet bagatelliseren.
8. Niet interpreteren/duiden.
9. Niet de schuld geven.
10. Voorzichtig zijn met grappen.

7.6.2. Individuele incidentopvang

Voor of na een incidentopvangbijeenkomst kan elke betrokken medewerker een individueel gesprek aangaan met één van de personeelsbegeleiders. Dit kan gebeuren op eigen initiatief, echter ook op verzoek van een leidinggevende of op uitnodiging van de personeelsbegeleider. Dit laatste zal geschieden ter preventie van sequentiële traumatisering (door het meemaken van een opeenvolging van incidenten).

7.7. Procesbegeleider team

Bij procesbegeleiding is de werkwijze gedifferentieerd en gericht op de vraag. Na overleg met de opdrachtgever wordt een voorstel gemaakt waarin doel, frequentie en werkwijze t.a.v. de geplande activiteit beschreven staan. Er is regelmatig afstemming met de opdrachtgever. Dat de doelen van de organisatie blijvend richting geven aan het handelen van het individu, vraagt zelfonderzoek en een collegiaal steunsysteem. Dit proces staat voortdurend onder druk. Handhaving daarvan vraagt zowel van de leidinggevende als van de personeelsbegeleider specifieke aandacht, zorg en kunde. Een regelmatige uitwisseling en afstemming tussen de leidinggevende en de betreffende personeelsbegeleider is van cruciaal belang.

Bij de teams die stafmiddagen organiseren worden deze *per keer* voorbereid door de betreffende personeelsbegeleider met de zorgmanager, en soms met de behandelingscoördinator, of een of meerdere sociotherapeuten / forensisch psychiatrisch begeleiders.

De zorgmanager neemt daartoe per keer het initiatief.

De personeelsbegeleider hanteert in de werkwijze vooral procesinterventies en vragen.

Ook bij teams die op een andere wijze procesbegeleiding wensen dan via stafmiddagen is sprake van vraaggerichte afstemming.

De zorgmanager kan voor zijn team procesbegeleiding, een teamdag, intervisiebegeleiding, incidentbespreking of een training aanvragen.

7.8. Reïntegratie ondersteuner

De rol die de personeelsbegeleider heeft bij kwesties van langdurige ziekmelding is vastgelegd in het plan van aanpak. Een medewerker die langer dan zes weken ziek is, stelt samen met zijn leidinggevende een plan van aanpak op om te komen tot reïntegratie. Dit gebeurt naar aanleiding van de probleemanalyse die door de Arbo-arts is geformuleerd in afstemming met de betrokkene (Wet Verbetering Poortwachter). Met name als het ziekteverzuim samenhangt met emotioneel belastende factoren binnen de beroepsuitoefening, kan de personeelsbegeleider ingeschakeld worden: rol en doelstelling zoals beschreven in het plan van aanpak geven er richting aan. Dit gebeurt bijvoorbeeld als er sprake is van spanningen rondom:

1. voldoening in het werk
2. motivatie
3. zingeving
4. samenwerking
5. incident(en)

Wanneer een personeelsbegeleider bij een reïntegratieproces betrokken wordt, zal er altijd afstemming plaatsvinden met de persoon in kwestie, de leidinggevende, personeelszaken en de Arbo-arts. Bij werkhervatting is er gedurende de eerste weken soms sprake van een kort wekelijks contactmoment met de personeelsbegeleider.

Het uitgangspunt bij reïntegratieondersteuning is *support* bij het realiseren van veranderingswensen. Er is, indien gewenst, ruimte om te ventileren. De medewerker wordt gestimuleerd om zelf te onderzoeken wat in de huidige situatie helpend is en wat belemmerend. Samen wordt bekeken hoe bevorderende condities versterkt kunnen worden. Dit kan leiden tot tussentijdse opdrachten voor de medewerker.

Een van de personeelsbegeleiders neemt deel aan het Sociaal Medisch Team, en vertegenwoordigt daar de personeelsbegeleiders die op dat moment taken hebben t.a.v. reïntegratie ondersteuning.

7.9. Vertrouwenspersoon

In de notitie *Seksuele intimidatie en ander grensoverschrijdend gedrag, deel 1 en 2* (zie Personeelshandboek Pompestichting) is de normstelling verwoord dat 'elke medewerker zich ervan zal weerhouden een ander te bejegenen op een wijze welke die ander in zijn waardigheid aantast'². Als een medewerker vindt dat hij in zijn waardigheid is aangetast door een collega, kan hij contact opnemen met een vertrouwenspersoon.

Voor medewerkers die een beroep doen op de personeelsbegeleider als vertrouwenspersoon is het volgende belangrijk om te weten:

- Een afspraak kan gemaakt worden vóórdat de leidinggevende op de hoogte is gebracht.
- De personeelsbegeleider wordt vooraf op de hoogte gebracht dat hij benaderd wordt in de *vertrouwenspersoonfunctie*.
- In het algemeen zal er eerst een oriënterend en vrijblijvend gesprek zijn over een mogelijke klacht.

Taken van een vertrouwenspersoon³:

A) *Opvang en begeleiding klager*

1. Eerste opvang van klager.
2. Beoordelen of en welk informeel oplossingstraject mogelijk is; klager emotioneel en praktisch steunen dat traject te volgen.
3. Beoordelen of formele afhandeling van de klacht meer geïndiceerd is; klager bijstaan in dat traject.
4. Indien noodzakelijk verwijzen naar externe deskundigen (psychologische hulp, juridische hulp, politie); klager daarin begeleiden.

² Uit: Beleidsnotitie Pompestichting 'Seksuele intimidatie en ander grensoverschrijdend gedrag 1 en 2, p. 3.'

³ Uit: Schokbrekers, beleid bij traumatische ervaringen en ongewenst gedrag in de gezondheidszorg, 2001, HDtt Public Relations Nijmegen, p. 81.

5. Nazorg geven.

B) Adviseren van de organisatie over beleid

1. Registratie van meldingen (aantal, aard, ernst, duur, context, hiërarchische posities van klagers en lastigvallers).
2. Signaleren van knelpunten in het beleid.

C) Overige taken

1. Zichzelf presenteren als vertrouwenspersoon.
2. Contacten onderhouden met de overige functionarissen die betrokken zijn bij beleid (P & O, SMT, bemiddelaars, leidinggevenden, klachtencommissie).