

VERTROUWENSPERSOON STICHTING STADSONDERNEMING ZUTPHEN

Functieomschrijving Januari 2019

Taken vertrouwenspersoon

1. Begeleiding en ondersteuning

De vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt vrijwilligers en deelnemers /gebruikers van diensten bij de behandeling van klachten en het inhoudelijk vormgeven van het aspect ongewenste omgangsvormen door:

- zelfstandig op te treden als aanspreekpunt voor een klacht op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
- zelfstandig zorg te dragen voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenste omgangsvormen;
- samen met klaagster/klager te zoeken naar oplossingen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren;
- te onderzoeken of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;
- zorg te dragen voor de opvang van slachtoffers van ongewenste omgangsvormen en verantwoordelijkheid dragen voor de begeleiding, ondersteuning en advisering van hen en andere betrokkenen, alsmede het bewaken dat adequate nazorg verleend wordt en/of het zelf verlenen van nazorg;
- het verstrekken van informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures, inclusief de strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure en consequenties daarvan te bespreken;
- indien nodig te verwijzen naar (in)formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties en klaagster/klager te ondersteunen bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook de politie en de officier van justitie;
- zelfstandig beheren en bewaken van een systeem voor registratie van binnengekomen klachten;
- de klachten te registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot managementinformatie.

2. Evaluatie en monitoring

De vertrouwenspersoon bewaakt en draagt zorg voor het actueel houden van het te voeren beleid door:

- het toezien op de uitvoering van het beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
- het evalueren van de effecten, het vaststellen van de knelpunten en het doen van voorstellen voor nieuw c.q. aan te passen beleid op het gebied van ongewenste omgangsvormen;
- het adviseren bij het formuleren en/of bijstellen van het beleid inzake ongewenste omgangsvormen.

Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon is er ter ondersteuning van de klaagster/klager. De vertrouwenspersoon heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie de onderstaande bevoegdheden:

- het voeren van gesprekken;
- het begeleiden van een klaagster/klager bij het indienen van een klacht én gedurende de interne klachtbehandeling en daarna;
- het (laten) zoeken naar iemand die wil bemiddelen tussen klaagster/klager en aangeklaagde, mits dit op verzoek van de klaagster/klager is;
- het ondersteunen van de klaagster/klager bij het aangifte doen bij de politie bij het vermoeden van een strafbaar feit;
- het verwijzen van de klaagster/klager naar hulpverleningsinstanties.

Geheimhouding

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht. Hij/zij geeft alleen informatie door als degene die hulp vraagt of een melding doet, dat goed vindt. Echter, als er strafbare feiten zijn gepleegd, is hij/zij wettelijk verplicht om dit bij de politie te melden.

Faciliteiten

De Stadsonderneming Zutphen voorziet in de faciliteiten die de vertrouwenspersoon nodig heeft ten behoeve van de uitoefening van de functie vertrouwenspersoon.