

GEDRAGSCODE VOOR DE VERTROUWENSPERSOON, AANGESLOTEN BIJ DE LVV

Deze gedragscode is een richtlijn voor het professioneel handelen van de bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) aangesloten vertrouwenspersonen. Onder vertrouwenspersonen worden zowel de interne als de externe vertrouwenspersonen begrepen. Deze gedragsregels dienen tevens als informatievoorziening voor betrokkenen en als maatstaf voor de Commissie van Toezicht bij het toetsen van de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn taak uitoefent.

Voor de leesbaarheid is de gedragscode in de hij-vorm geschreven. Uiteraard betreft het zowel mannen als vrouwen.

Beroepsethiek en integriteit

De vertrouwenspersoon gedraagt zich zoals van een behoorlijk vertrouwenspersoon mag worden verwacht, namelijk dat hij zijn professionele code en de algemene sociale en ethische normen en waarden naleeft en handhaaft, ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken. Hij treedt tenminste op als een bekwaam en redelijk handelend vertrouwenspersoon.

Transparantie

De vertrouwenspersoon verschaft de hulpvrager duidelijkheid over zijn rol, taken en positie als vertrouwenspersoon en wat de hulpvrager van hem mag verwachten.

Beëindigen werkrelatie

De vertrouwenspersoon kan op basis van eigen professionele verantwoordelijkheid de werkrelatie met de hulpvrager beëindigen, indien er een onverenigbaar conflict ontstaat over de inhoud van de klacht en/of de te volgen klachtenprocedure.

Onafhankelijkheid

De vertrouwenspersoon stelt zich onafhankelijk op, begeleidt en ondersteunt de hulpvrager conform de taakomschrijving vastgesteld door de LVV. De taakomschrijving maakt deel uit van deze gedragscode.

Vertrouwelijkheid

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hij in zijn hoedanigheid als vertrouwenspersoon verneemt, tenzij wettelijke bepalingen anders bepalen of sprake is van een conflict van plichten waardoor hij in gewetensnood komt. De vertrouwenspersoon dient dit laatste te melden aan de hulpvrager.

De geheimhoudingsplicht van de vertrouwenspersoon vervalt tevens voor zover de vertrouwenspersoon dit nodig heeft om zich te kunnen verweren in (pre) juridische procedures, inclusief de klachtprocedure van de LVV.

Competenties

De vaardigheden die van de vertrouwenspersoon verwacht mogen worden zijn onder meer het kunnen verhelderen van het probleem en de aanwezige belangen, het zorgvuldig omgaan met de emoties van hulpvragers en het professioneel begeleiden van de hulpvrager.

Essentie van de beroepshouding is dat de vertrouwenspersoon integer en betrouwbaar is, zijn vak naar beste kunnen uitoefent en de bereidheid heeft zich doorlopend bij te scholen en verder te ontwikkelen als vertrouwenspersoon. Persoonlijke kwaliteiten zijn essentieel voor de vertrouwenspersoon. Van de vertrouwenspersoon mag verwacht worden dat hij evenwichtig, flexibel en doortastend is alsmede over een empathisch vermogen beschikt. Tevens dat hij materiedeskundig is, vaardig in gespreksvoering, is en kennis heeft van de sociale kaart en hulpverleningsinstanties.

Reglement Klachtenbehandeling

De vertrouwenspersoon is onderworpen aan deze gedragscode en het daarop van toepassing zijnde reglement klachtenbehandeling Commissie van Toezicht van de LVV. De beoordeling over het inhoudelijk functioneren van de vertrouwenspersoon c.q. de wijze waarop de vertrouwenspersoon zijn taak vervult, vindt uitsluitend plaats door de Commissie van Toezicht, indien daaromtrent een klacht van een hulpvrager wordt ingediend tegen de betreffende vertrouwenspersoon.

Het reglement klachtenbehandeling Commissie van Toezicht maakt integraal deel uit van deze gedragscode.

De vertrouwenspersoon dient zich te allen tijde toegankelijk op te stellen in geval van een klacht en zich primair in te spannen om de klacht met de hulpvrager zelf op te lossen. De vertrouwenspersoon informeert de hulpvrager over het bestaan van het onderhavige reglement klachtenbehandeling en stelt hem in staat om hierover te kunnen beschikken.

Bovenstaande gedragscode is door de Algemene Ledenvergadering vastgesteld in haar vergadering op 11 december 2015.