

De vertrouwenspersoon;
Officieel (nog) optioneel, praktisch
onmisbaar!

4 maart 2025

Bureau Werkgeluk: Janet van Veen



Vanuit de KNGU wordt geadviseerd om een vertrouwenspersoon te hebben...

Het bestuur heeft hier over nagedacht en wil deze lijn ook volgen. We vinden het echter wel van belang dat in eerste instantie de trainer het eerste aanspreekpunt is voor ouders en leden. Deze vraag zal dan ook altijd als eerste gesteld worden.

Binnen het bestuur is besloten dat de voorzitter de taak van vertrouwenspersoon op zich neemt. Dit omdat deze ook het aanspreekpunt is voor trainers.

In eerste instantie willen we vragen om uw klacht, vraag of verhaal te doen per mail. De voorzitter zal dan reageren en kan er een gesprek gepland worden.





Doel van deze presentatie?

Organisaties bewust maken van de voordelen én impact van een (externe) vertrouwenspersoon binnen een organisatie.



Feit.

In 2023 had 17% van de werknemers in de afgelopen 12 maanden te maken met enige vorm van ongewenst gedrag op het werk. Dat houdt dus in dat 1 op de 6 medewerkers binnen een organisatie grensoverschrijdend gedrag ondervinden.



Bron: eind 2023 voerden TNO en het CBS, i.s.m. het ministerie van SZW, de 19^e Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) uit. Ruim 60.000 werknemers vulden de NEA 2023 vragenlijst in.

Ongewenste omgangsvormen



Discriminatie

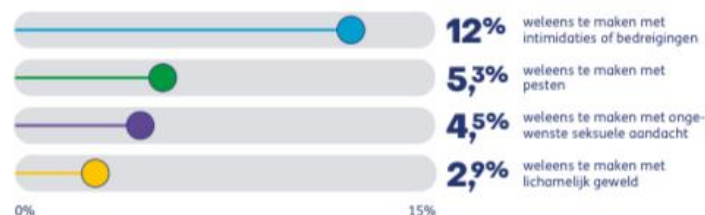
11% van de werknemers voelt zich **gediscrimineerd** op het werk.

Conflict

26% van de werknemers heeft een kort- of langdurig **conflict** met collega's, leidinggevende of de werkgever.

Ongewenste omgangsvormen

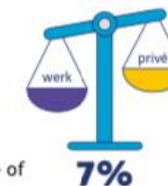
In het afgelopen jaar had van **alle werknemers**:



Werk en thuis

Werk-privé balans

7% van de werknemers ervaart een **werk-privé disbalans**.



Het komt vaker voor dat werknemers hun familie- of gezinsactiviteiten verwaarlozen door het werk (**6%**) dan andersom (**2,1%**).

Arbeid en gezondheid



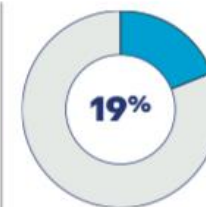
Verzuim

51% van de werknemers heeft wel eens **verzuimd** in het afgelopen jaar.



Werkdagen verzuimd

Gemiddeld verzuimden werknemers **8 dagen** in het afgelopen jaar.



Burn-outklachten

19% van de werknemers ervaart **burn-outklachten**.



Doorwerkleeftijd

Werknemers **willen** tot **62,9 jaar** doorwerken en denken door te **kunnen** werken tot **62,8 jaar**.



Chronische aandoening

19% van de werknemers werd door een chronische ziekte, aandoening of handicap **belemmerd in de uitvoering** van het werk.



Arbeidsongeval

2,7% van de werknemers kreeg te maken met een arbeidsongeval met **geestelijk** of **lichamelijk letsel** tot gevolg.

Goed werkgeverschap?

1. Arbowet.
2. Risico-inventarisatie & -evaluatie.
3. Psychosociale arbeidsomstandigheden beleid.



Goed werkgeverschap?

1. Arbowet.

Werkgevers zijn wettelijk verplicht om gezondheids- en veiligheidsrisico's te inventariseren, evalueren en een beheersplan op te stellen.



Goed werkgeverschap?

2. Risico-inventarisatie & -evaluatie.

Een wettelijk verplicht document waarin een werkgever de risico's voor de veiligheid en gezondheid van werknemers binnen het bedrijf identificeert, evalueert en een plan opstelt om deze risico's te beheersen. Helpt om een veilige en gezonde werkomgeving te creëren; zowel operationeel als psychosociaal.



- ✓ **De RI&E voor de zorgsector** → Gericht op fysieke belasting, werkdruk en agressie.
- ✓ **De RI&E voor het onderwijs** → Houdt rekening met pesten, werkstress en agressie.
- ✓ **De RI&E voor de bouwsector** → Focus op fysieke veiligheid, valgevaar en zwaar werk.
- ✓ **De RI&E voor kantooromgevingen** → Werkt met thema's als werkdruk, ergonomie en PSA

Goed werkgeverschap?

2. PSA-beleid.

Dit beleid verwijst naar factoren in de werkomgeving die stress veroorzaken, zoals werkdruk, emotionele belasting en ongewenst gedrag (zoals pesten, intimidatie en discriminatie), met als mogelijke gevolgen (ernstige) psychische en emotionele problemen bij werknemers.



PSA: PsychoSociale Arbeidsbelasting

Grensoverschrijdend gedrag?

Het belangrijkste kenmerk is dat het gedrag de persoonlijke grenzen van een ander schendt, waardoor de persoon zich ongemakkelijk, onveilig of respectloos behandeld voelt.



Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag?

Fysiek grensoverschrijdend gedrag:
Ongewenste aanrakingen, fysiek geweld, intimidatie.



Voorbeelden van grensoverschrijdend gedrag?

Verbaal grensoverschrijdend gedrag:

Beledigingen, discriminerende opmerkingen, seksuele toespelingen of bedreigingen.



Voorbeelden van grensoverschrijdend
gedrag?

**Psychologisch of emotioneel
grensoverschrijdend gedrag:**
Manipulatie, pesten, emotionele
chantage, gaslighting, of het bewust
creëren van angst en onzekerheid bij een
ander.





Daar word je ook de rest van je leven mee gepest,
want het blijft altijd op het internet staan.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

Biedt een veilige, vertrouwelijke plek waar medewerkers terecht kunnen met problemen die betrekking hebben op ongewenst gedrag zoals pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie en agressie.



Gesprekken met een vertrouwenspersoon zijn altijd vertrouwelijk tenzij wettelijke regelingen anders bepalen en/of er sprake is van een misdrijf.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

Daarnaast luistert de vertrouwenspersoon, geeft advies, biedt ondersteuning en begeleidt, indien nodig, bij het indienen van een klacht of het vinden van een oplossing.



Wat doet een vertrouwenspersoon?

Tenslotte speelt de vertrouwenspersoon een preventieve rol door voorlichting te geven en bij te dragen aan een veilige werkomgeving binnen een organisatie (jaarlijks geanonimiseerde rapportage, evaluatie en eventueel (on)gevraagd advies geven).



ELKAAR AANSPREKEN LIGT
NIET IN ONZE AARD...



Wat zijn de voordelen voor uw organisatie?

Veilige werkomgeving

Een vertrouwenspersoon biedt medewerkers een veilige plek om ongewenst gedrag zoals pesten, discriminatie of intimidatie te melden, wat bijdraagt aan een positieve werkcultuur.



Wat zijn de voordelen voor uw organisatie?

Vertrouwen en welzijn van medewerkers

Een vertrouwenspersoon toont aan dat het bedrijf om het welzijn van zijn medewerkers geeft, wat kan leiden tot hogere betrokkenheid, minder ziekteverzuim en meer werkplezier.



Wat zijn de voordelen voor uw organisatie?

Professionele ondersteuning

In kleinere bedrijven is er vaak geen HR-afdeling. Een vertrouwenspersoon biedt professionele begeleiding bij gevoelige kwesties.



Wat zijn de voordelen voor uw organisatie?

Vorbereiding op toekomstige wetgeving

Hoewel het nog niet wettelijk verplicht is voor kleine bedrijven, kan een vertrouwenspersoon in de toekomst een vereiste worden en ben je zo voorbereid.



Redenen om geen vertrouwenspersoon aan te stellen?

- * Dat gebeurt bij ons niet.
- * We zijn een klein bedrijf en 'ons kent ons'.
- * We zijn heel benaderbaar.
- * Onze organisatie is heel laagdrempelig.
- * De deur staat altijd open.
- * Wij bespreken hier alles met elkaar.



Redenen om geen vertrouwenspersoon aan te stellen?

* Kosten.

Maar...

Er is een duidelijke relatie tussen verzuim
en grensoverschrijdend gedrag in de
werkomgeving.

* Monitor arbeid TNO factsheet 2024.



Vertrouwenspersoon; intern of extern?

Interne vertrouwenspersoon

- ✓ **Opleidingskosten:** €1.600 - €4.500 per persoon
- ✓ **Tijdsinvestering:** Taken naast regulier werk, risico op productiviteitsverlies
- ✓ **Continuïteit:** Extra kosten bij ziekte, vertrek of functiewijziging
- ✓ **Risico's:** Belangenverstremgeling, mogelijk gebrek aan vertrouwen



Vertrouwenspersoon; intern of extern?

Externe vertrouwenspersoon

- ✓ **Kosten:** Jaarabonnement (€550 - €5.000) of uurtarief (€50 - €200)
- ✓ **Geen verborgen kosten:** Geen extra kosten voor opleiding of vervanging
- ✓ **Onafhankelijkheid:** Meer vertrouwen en minder risico op interne belangenverstrengeling
- ✓ **Directe beschikbaarheid:** Geen productiviteitsverlies binnen de organisatie



Kleinere organisatie; interne of externe vertrouwenspersoon?

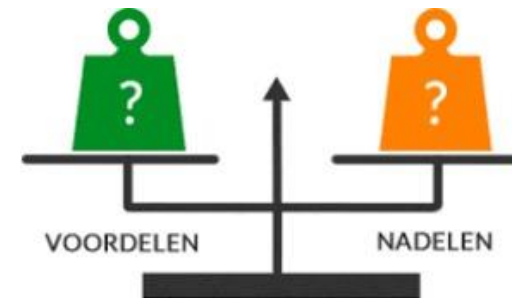
- * Onafhankelijk, neutraal, objectief
- * Geen belangenverstrengeling
- * Opgeleide professional
- * Geen schijnveiligheid
- * Medewerker komt niet ‘in spagaat’



Vertrouwenspersoon; intern of extern?

Een interne vertrouwenspersoon lijkt op korte termijn goedkoper, maar brengt verborgen kosten en risico's met zich mee.

Een externe vertrouwenspersoon biedt structurele onafhankelijkheid en voorkomt escalaties, verzuim en juridische kosten.



Kosten grensoverschrijdend gedrag?

In 2022 zorgden ruzies, conflicten of grensoverschrijdend gedrag voor 2,4 miljoen verzuimdagen = € 740 miljoen verzuimkosten voor de werkgever.

Vanwege psychosociale arbeidsbelasting werden in totaal 13,8 miljoen werkdagen verzuimd en dit kost de werkgevers 4,4 miljard euro.

* Monitor arbeid TNO factsheet 2024.



Totale verzuimkosten voor de werkgever

te hoge werkdruk

€3.200 miljoen

emotioneel te zwaar werk

€500 miljoen

ruzie, conflict, of grensoverschrijdend gedrag

€740 miljoen

+

Totale verzuimkosten wegens psychosociale arbeidsbelasting

€4,4 miljard

Gemiddelde verzuimkosten per werknemer

te hoge werkdruk

€13.500

emotioneel te zwaar werk

€13.000

ruzie, conflict, of grensoverschrijdend gedrag

€18.500

Verzuimkosten wegens psychosociale arbeidsbelasting

€14.000

Redenen om juist wel vertrouwenspersoon aan te stellen?

- ✓ **Minder ziekteverzuim** – Verzuim door grensoverschrijdend gedrag kost €250 - €400 per dag
- ✓ **Lagere juridische kosten** – Voorkomt conflicten en rechtszaken
- ✓ **Hogere productiviteit** – Veilige medewerkers presteren beter
- ✓ **Minder verloop** – Bespaart wervings- en inwerkkosten
- ✓ **Een fractie van de kosten van langdurig verzuim**



Conclusie.

Kortom, het aanstellen van een vertrouwenspersoon draagt bij aan een veilige en productieve werkomgeving, wat uiteindelijk het succes van het bedrijf ten goede komt.



Janet van Veen
06-24116364
contact@hetbureauwerkgeluk.nl