

---

**Merlijn**

TRAINING & ADVIES

# **BASISOPLEIDING TOT VERTROUWENSPERSOON**

**Vertrouwenspersoon Ongewenste omgangsvormen**

*Geaccrediteerd door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen*



GROEI



# Basisopleiding tot vertrouwenspersoon

*Ongewenste omgangsvormen*

---

## Introductie

In elke organisatie spelen vraagstukken op gebied van ongewenste omgangsvormen en integriteit. Door deze vraagstukken ontstaat vaak angst en spanning tussen medewerkers en/of leidinggevenden want waar mensen samenwerken kan wrijving ontstaan. Doorgaans zijn mensen vaardig genoeg om dit samen op te lossen. Maar er zijn ook situaties waar dit niet kan. Soms zijn organisaties zelf niet voldoende toegerust om met deze situaties om te gaan. Het kan zijn dat organisaties ongewild onveilig zijn. Dit kan onverklaarbare ziekmeldingen veroorzaken en/of een groot verloop van personeel. Een vertrouwenspersoon kan escalatie van conflicten voorkomen. Door een vertrouwenspersoon aan te stellen kan duidelijk worden wat er onderhuids leeft in de organisatie. Vanuit de ARBO wet is het verplicht om beleid te voeren op het gebied van welzijn van medewerkers; dat kan dus bijvoorbeeld door het aanstellen van een vertrouwenspersoon.

## De vertrouwenspersoon, de ‘verbinder’

Het huidige werkklimaat in veel organisaties in Nederland wordt soms niet als aangenaam ervaren. Enkele cijfers:

- Ruim een kwart van alle werknemers in ons land is weleens gepest door collega's of leidinggevenden. In 2014 waren een half miljoen werknemers slachtoffer van pesterijen op de werkvloer, dit is 7,8 % van de medewerkers. 1,2 % wordt structureel gepest, dit zijn ruim 80.000 medewerkers.
- Veel medewerkers kunnen de technologische ontwikkelingen op hun eigen werkgebied en qua communicatiemogelijkheden niet meer bijhouden.
- Steeds meer organisaties krijgen te maken met buitenlandse investeerders of overnemers met grote gevolgen voor de bestaande bedrijfsculturen.
- Verdergaande automatisering en robotisering maakt steeds meer banen overbodig.

De gevolgen voor de medewerkers zijn: angst, ziekte, conflict, onzekerheid, onmacht, eenzaamheid. De gevolgen voor veel organisaties zijn: ziekteverzuim, verloop, onherkenbare bedrijfsculturen, verlies aan concurrentiekracht en innovatief vermogen. Zo berekende TNO dat alleen al pesten op het werk zorgt voor naar schatting jaarlijks vier miljoen extra verzuimdagen. Dat betekent 900 miljoen euro aan loondoorbetaling voor werkgevers.

## Accreditatie door de LVV / Certificering

De Basisopleiding tot Vertrouwenspersoon van Merlijn Groep is geaccrediteerd door de LVV, de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen. Dit is een beroepsvereniging van vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen, integriteit en/of combinaties daarvan. Na het volgen van deze basisopleiding kunt u zich aanmelden bij [www.cerp.nl/lvv](http://www.cerp.nl/lvv) voor certificering. Het lidmaatschap van de LVV is geen voorwaarde/vereiste om gecertificeerd te kunnen worden als vertrouwenspersoon. Het zal duidelijk zijn dat het bestuur van de LVV het toejuicht als men zich tevens ook aanmeldt voor het lidmaatschap van de LVV. Immers: de LVV is een vereniging van en voor vertrouwenspersonen.



## Vooropleiding

De vooropleiding / het niveau voor deze training is: hbo(niveau). Daarnaast is het profiel van de kandidaat minstens zo belangrijk. Vandaar dat we het CV tevoren willen toetsen en bij gereede twijfel eerst een gesprek aangaan. Een voorbereidende opdracht kan de conclusie zijn.

## Doelgroep

De training richt zich op mensen opgeleid op hbo werk- en denkniveau, die (willen gaan) werken als interne of externe vertrouwenspersoon. Zij willen zich deze functie eigen gaan maken door kennis te vergroten over het specifieke werk als vertrouwenspersoon, door het versterken van hun specifieke communicatieve vaardigheden en/of door zich bewust te worden van hun positie als vertrouwenspersoon in de/een organisatie. Hierbij wordt vooral aandacht besteed aan de diverse specifieke spanningsvelden waarmee vertrouwenspersonen te maken krijgen in relatie tot hun positie in de organisatie.

## Inhoud van de training

In de training wordt gewerkt aan drie onderdelen: juridische kennis, communicatieve vaardigheden en positie in de organisatie.

Op interactieve wijze wordt de cursist uitgenodigd zijn of haar veronderstellingen en overtuigingen op het gebied van ongewenste omgangsvormen onder woorden te brengen, te ervaren en zo nodig te veranderen.

De training zal een afwisseling zijn van het behandelen van theorie, oefenen en ervaren, en reflecteren. De deelnemersgroep zal zelf de groep vormen die gebruikt wordt bij het oefenen van het interveniëren in groepsprocessen.

De eigen casuïstiek van de deelnemers kan leidraad zijn in de oefeningen tijdens de trainingdagen. Er is specifieke aandacht voor individuele leerdoelen. Daartoe zal de cursist gedurende de cursus een persoonlijk ontwikkelingsplan schrijven.

### *Juridische kaders:*

- Wet- en regelgeving
- Spelregels voor vertrouwenspersonen
- Klachtenregeling
- Verslaglegging
- Profilering en voorlichting
- Wat is ongewenst gedrag?
- Vormen van ongewenst gedrag

### *Communicatievaardigheden:*

- Basis communicatie
- Soorten vragen stellen
- Gesprekstechniek: luisteren, samenvatten en doorvragen
- Grenzen stellen en dramadriehoek
- Feedbackregels
- Omgaan met emoties
- Overdracht en tegenoverdracht
- Conflicttheorie
- Eigen referentiekader en reflectie



## *Positie in de organisatie*

- Positioneren van zijn/haar aanwezigheid en werkwijze binnen de organisatie.
- Afstemmen met de opdrachtgever/werkgever van zijn taakvervulling en oriëntatie op de organisatie.
- De handelswijze van de vertrouwenspersoon moet passen in het bestaande PSA-beleid en de daarmee samenhangende bestaande klachtenregelingen.
- Desgevraagd periodiek de gecumuleerde resultaten terugkoppelen van de contacten en interventies
- eventueel in combinatie met andere observaties en aanbevelingen voor acties met betrekking tot conflictmanagement en/of cultuurveranderingstrajecten.

## *Werkvormen*

- Ervaringsgerichte oefeningen
- Oefenen met (eigen) casuïstiek
- Eindwerkstukken
- Voorbereidende huiswerkopdrachten
- Diverse films
- Werken in subgroepen

## **Eindtermen**

- De cursist kent het juridische kader en de relevante wet- en regelgeving. Hij/zij heeft dus kennis over de rechten, plichten en bevoegdheden als vertrouwenspersoon
- De cursist kent de overeenkomsten en verschillen tussen de functie van VPI en VPO
- De cursist heeft kennis over het kunnen signaleren van de verschillende vormen van ongewenste omgangsvormen
- De cursist kan onderscheid maken tussen misstand, arbeidsconflict, ongewenste omgangsvormen en de daarbij behorende procedures
- De cursist heeft inzicht in het speelveld zowel intern als extern
- De cursist weet hoe hij/zij met de klacht om moet gaan: hij/zij kan het verhaal van de melder in kaart brengen en adequaat handelen
- De cursist heeft inzicht in gesprekstechnieken en kan deze effectief toepassen
- De cursist weet onderscheid te maken tussen feiten en interpretaties
- De cursist is zich bewust van de eigen valkuilen en in staat om te gaan met de emotionele processen die met de melding gepaard gaan
- De cursist is in staat om een relatie op te bouwen en te onderhouden met leidinggevenden en OR en hen te adviseren over vertrouwensvraagstukken
- De cursist weet hoe en wanneer door te verwijzen.

## **Studiebelasting**

De extra studiebelasting is 10 à 12 uur, nodig voor het maken van een reflectieverslag en een uitgebreid eindwerkstuk.

## **Vorbereiding en aanpak van de training**

Drie weken voor de aanvang van de training wordt aan de deelnemers de logistieke cursusinformatie toegestuurd. Ook tijdens de cursus zullen er extra opdrachten gegeven worden.



### **Duur en opbouw open inschrijving**

In onderstaand programma treft u de details. Voor actuele data verwijzen wij naar onze website: [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl).

### **Vertrouwelijkheid van de training**

Ook in deze basistraining wordt veel gebruik gemaakt van casuïstiek uit de actuele praktijk, niet alleen van de trainers, maar zeker ook van de cursisten. Het moge duidelijk zijn dat het in acht nemen van vertrouwelijkheid en privacyregels een absolute voorwaarde is om dit voor iedereen veilig en mogelijk te maken.

### **Inhalen/beoordeling**

Ten slotte: als professionele opleider heeft Merlijn natuurlijk altijd oog voor de situatie van de cursist. Dit kan betekenen, dat cursusdelen die in verband met ziekte of andere calamiteiten niet gevolgd konden worden, moeten worden ingehaald conform de eisen van de LVV.

Ook kennen wij de mogelijkheid van een herkansing. Die geldt zowel voor het reflectieverlag als voor het eindwerkstuk. Daarbij wordt wel gekeken naar het niveau van de scores.

Onmiddellijk na de cursus ontvangen deelnemers een deelnamebewijs. Na beoordeling van beide werkstukken volgt nog de formele beoordeling van de trainers; dit maakt eventueel deel uit van de aanvraag voor certificering.

Het eindwerkstuk wordt conform richtlijnen beoordeeld met voldoende of onvoldoende.

Als er redelijkerwijs geen verbetering te verwachten is kan ook besloten worden geen certificaat te verstrekken. Een dergelijk besluit zal altijd door de beide trainers gezamenlijk genomen worden en door één van hen bij de cursist toegelicht.

Er bestaat een optie om een onafhankelijk 2e beoordelaar in de beoordeling te betrekken.

Mocht de uitslag negatief blijven en de cursist het hier niet mee eens zijn dan kan de cursist gebruik maken van de klachtenprocedure van Merlijn, die op de [website](#) van Merlijn te vinden is.

### **Vervolg op de training**

Na de training zijn diverse vormen van verdere begeleiding mogelijk waaronder intervisie en supervisie, en de BNS (bij- en nascholing) Opleiding tot Vertrouwenspersoon Integriteit.

Deze is afzonderlijk, maar ook als vervolg op de basisopleiding te volgen. Voor meer informatie en actuele opleidingsdata verwijzen wij u naar onze [website](#).

### **Trainers, prijs en locatie**

Voor nadere informatie over de trainers, locatie en de prijs verwijzen wij u naar onze website.

### **Incompany-training**

Bij een incompany-training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden, zowel met betrekking tot de inhoud, logistiek en de locatie.



# Globaal Programma

## 3-daagse basisopleiding Vertrouwenspersoon

### BLOK 1

#### DAG 1

##### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 11.00 : kennismaking deelnemers / inventarisatie persoonlijke ervaringen / leerdoelen en kwaliteiten aan de hand van een oefening

11.00 - 11.30 : algemene inleiding: achtergronden en doelen van de training / toelichting totale programma / huishoudelijke kwesties

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 12.15 : Doelgroep bepaling: verschil tussen VP Ongewenste Omgangsvormen en VP Integriteit. Wet- en regelgeving: Arbeidsomstandighedenwet, PSA, Wet op de Ondernemingsraden (WOR) , wet Huis voor de Klokkenluiders, en actuele ontwikkelingen

12.15 - 13.00 : eerste interactieve rollenspel

13.00 - 14.00 : lunch

##### Middagprogramma

14.00 – 14:45 : Taken en verantwoordelijkheden van de vertrouwenspersoon

14:45 - 15:30 : Profilering en voorlichting in de organisatie

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16:45 : In groepjes samen uitwerken hoe je het vertrouwenspersoonswerk binnen een of jouw organisatie kunt neerzetten. Wat past bij de organisatie? Hoe zorg je ervoor dat het gedragen wordt binnen de organisatie?

16:45 - 17:00: Nabespreking en afronding



## DAG 2

### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.15 : Introductie van deze dag en terugblik op blok 1

10.15 - 10.45 : Profiel van de VP

Groepsoefening: Ik zie, ik zie...

Hoe stimuleren wij de melder tot het vinden van eigen oplossingen: werken met de Dramadriehoek

10.45 - 11.00 : Pauze

11.00 - 12.30 : Vormen van ongewenst gedrag: agressief gedrag, seksuele intimidatie en discriminatie

Werken met eigen ervaring, filmmateriaal en rollenspel

Begrip en Begrenzen

12.30 - 13.30 : lunch

### Middagprogramma

13.30 - 14.00 : Oefening in tweetallen: vertrouwen/wantrouwen

Signaleren van ongewenst gedrag en conflict vanuit diverse cases:

escalatieladder van Glasl: 'begrip en begrenzen'

Omgaan met onaangepast gedrag.

14.00 - 14.45 : Ervaringsoefening: herkennen van ongewenst gedrag

14.45 - 15.00 : pauze

15.00 - 16.30 : Communicatie: verbale en non-verbale communicatie,

Oefeningen luisteren, samenvatten en doorvragen

Oefening omgaan met grenzen m.b.v. de feedbackregels

16.45 - 17.00 : Nabespreking en huiswerkopgaven



## Dag 3

### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.30 : welkom / terugblik op blok 1 en blok 2  
inventarisatie persoonlijke ervaringen

10.30 - 11.30 : de VP als solist én verbinder

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 – 13:00 : Oefenen van een gesprek aan de hand van een casus gericht op de diverse  
communicatietechnieken

13.00 - 14.00: lunch

### Middagprogramma

14.00 - 15.30 : Oefenen aan de hand van een casus

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.15 : Oefenen aan de hand van een casus

16.15 - 17.00 : Evaluatie en persoonlijk actieplan: verankering van het geleerde in  
de praktijk.  
Concrete afspraken over opdracht en persoonlijke evaluatie.  
Mogelijkheden na de training: certificering, nascholing, intervisie en BNS.

17.00 uur Merlijn borrel





Merlijn Groep is een dynamische en multidisciplinaire organisatie met het focus op professionele communicatie en conflicthantering zowel op zakelijk als op persoonlijk niveau. De bij Merlijn Groep aangesloten zakenpartners behartigen samen met Merlijn in respectvolle en grensverleggende verhoudingen de belangen van onze klanten met hoge ambitie en passie voor duurzame en meetbare resultaten.

### **Wij gaan uit van de eigen kwaliteiten en creativiteit van onze klanten**

Daarom laten we ons al decennia inspireren door Merlijn, de raadgever van de legendarische Koning Arthur en zijn Ronde Tafel-ridders. Merlijn leefde zijn leven van achteren naar voren, 'terug in de tijd', zodat hij over ervaringen en wijsheid uit de toekomst kon beschikken. Merlijn wendde deze kracht niet aan om anderen van kant en klare adviezen te voorzien, maar reikte hen wel gedachten en suggesties aan waarmee zij hun eigen wijsheid beter konden gebruiken. Op die bijzondere manier was de raadgever Merlijn een meester in communicatie.

Wij helpen onze klanten de specifieke aspecten van hun eigen kracht te ontdekken, te ontwikkelen en te leren toepassen voor zichzelf en hun organisatie. We zien het als onze taak om al onze kennis en knowhow aan hen ter beschikking te stellen en hen ook met raad en daad terzijde te staan in hun ontwikkeling of behoeften van het moment.

### **Professionals voor professionals**

Merlijn Groep biedt een breed scala aan producten van praktijkgerichte trainingen en deskundige ondersteuning en advies op het gebied van mediation, medezeggenschap, conflictcoaching, juridische vaardigheden en onderhandelen.

Het is de ambitie van Merlijn Groep om steeds aantoonbare, onderscheidende kwaliteit te leveren, zowel wat betreft onze inhoudelijke dienstverlening, onze kennis en professionele vaardigheden als wat betreft de duurzame toepassing hiervan. Wij streven doorlopend naar excellente resultaten.

In al onze diensten zijn we doelgericht. Onderdeel van die diensten zijn onze trainingen. Daarin bieden wij steeds mogelijkheden om verkregen inzichten en vaardigheden te oefenen en te toetsen aan de praktijk. We hebben ervaren dat we resultaten bereiken vanuit een eerlijke dialoog waarbij humor en helderheid helpen om scherp te blijven en om de oefensituaties te kunnen vertalen naar de dagelijkse werkzaamheden.

### **Vertrouwen**

Wij dragen er zorg voor dat Merlijn een organisatie is waar mensen volledig vertrouwen in hebben. Dat geldt voor zowel de inhoud als de relatie. We geven daarom continue aandacht aan klantbehoefte-analyses, evaluaties en research en baseren daarop de innovatie van onze producten en de groei van onze eigen kwaliteiten.

## **Merlijn Groep: de klant in beeld**