



VP01

[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

*Merlijn*

**Vierdaagse  
Basisopleiding voor  
vertrouwenspersonen**

Geaccrediteerd door de landelijke  
vereniging van  
vertrouwenspersonen

## Vierdaagse basisopleiding voor vertrouwenspersonen

Geaccrediteerd door de LVV

Mensen kunnen in hun werk te maken krijgen met zeer uiteenlopende stress veroorzakende omstandigheden. Ze kunnen daardoor zelfs ziek worden. Dat is natuurlijk zeer nadelig voor die mensen zelf, voor hun werk en voor de organisatie waarin zij werken. Vertrouwenspersonen spelen een belangrijke rol om mensen de gelegenheid te geven weer in hun eigen werkkraft terug te keren. Dat is ook van onschatbare waarde voor de organisatie.

Vertrouwenspersoon zijn is een vak, een uitdagend en moeilijk vak. Dat doet u niet zomaar even; dat moet u echt leren. Het gaat daarbij niet alleen om soft skills, als empathie en bereidheid te luisteren, maar ook om kennis en technieken die de vertrouwenspersoon moet leren beheersen. De specialisten van Merlijn zorgen ervoor dat trainingen steeds vernieuwd worden en aangevuld met de nieuwste inzichten en bijbehorende technieken.

Merlijn verzorgt al bijna 30 jaar trainingen. Als specialisten in conflictbeheersing, conflictoplossing en conflictpreventie zijn wij natuurlijk bijzonder geïnteresseerd in het werk van de vertrouwenspersoon. Daarom was de stap naar het geven van trainingen voor vertrouwenspersonen een aantal jaren geleden een logische stap. We beschikken nu over een basisopleiding, zowel in het Nederlands als in het Engels en een aantal verdiepingstrainingen. We doen dat zowel met 'live' trainingen als online. Daardoor kunnen we snel schakelen tussen online en 'live' al naar gelang de omstandigheden van ons vragen. En we breiden ons aanbod (verdiepings-) trainingen gestaag uit. Niet alleen op het gebied van ongewenste omgangsvormen maar net zo goed op het terrein van integriteit.

Ook zijn we actief bij het inzetten van externe vertrouwenspersonen, klachtencommissies, ongewenste omgangsvormen en het adviseren van organisaties op dit belangrijke gebied. Voor meer informatie daarover zie de Algemene Brochure.

De wereld van de vertrouwenspersoon is momenteel sterk in ontwikkeling, onze activiteiten zijn dat natuurlijk ook. Wij kijken vooruit en zijn steeds up to date om het vak van vertrouwenspersoon de professionele inhoud te geven die het verdient.

Natuurlijk zullen er vragen overblijven. Wij stellen die op prijs; neem gerust contact met ons op en als u dat wilt, zien wij u graag op een van onze informatiebijeenkomsten of in een persoonlijk informatief kennismakingsgesprek.

Mr. drs. Dick H.J. Bonenkamp, oprichter en directeur Merlijn Advies Groep



## Inhoudsopgave

<b>Introductie</b> .....	<b>3</b>
<b>Opleiding tot vertrouwenspersoon</b> .....	<b>4</b>
Registratie .....	4
Nederlands of Engels.....	4
Open inschrijving of incompany .....	4
Al onze trainingen kunnen ook incompany gegeven worden. ....	4
Bij- en Nascholing.....	4
<b>Informatie over 4-daagse basisopleiding Vertrouwenspersoon</b> .....	<b>5</b>
Accreditatie door de LVV / Registratie .....	5
Doelgroep.....	5
Vooropleiding .....	5
Studiebelasting .....	5
Vorbereiding en aanpak van de training .....	6
Aantal deelnemers .....	6
Oefenen .....	6
Data, Trainers, prijs en locatie.....	6
Vertrouwelijkheid van de training .....	6
Deelnamebewijs/beoordeling/herkansing .....	6
Inhalen .....	6
Referenties .....	7
Levenslange garantie .....	7
PE / PO opleidingspunten.....	7
Accommodatiekosten: .....	7
Inhoud van de training .....	8
Eindtermen .....	9
<b>Programma '4-daagse Basisopleiding Vertrouwenspersoon'</b> .....	<b>10</b>
<b>Wat biedt Merlijn verder op het gebied van Vertrouwenspersonen? ..</b>	<b>12</b>
<b>Merlijn Groep</b> .....	<b>13</b>

## Introductie

Veel mensen krijgen op hun werk te maken met pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie of agressie. Ongewenste omgangsvormen hebben grote invloed hebben op de werksfeer en de gezondheid van werknemers. Vaak lopen vraagstukken op het gebied van ongewenste omgangsvormen en integriteit door elkaar. Ze kunnen spanning en conflicten tussen medewerkers en/of leidinggevendenden opleveren. Doorgaans zijn mensen vaardig genoeg om die samen op te lossen. Maar er zijn ook situaties waarin dit niet lukt. Soms zijn organisaties zelf niet voldoende toegerust om met deze situaties om te gaan; het kan onvoldoende duidelijk zijn hoe je een dergelijke situatie bespreekbaar kunt maken, of waar je terecht kunt voor advies of voor een melding. Of er heerst een cultuur waarin mensen zich gewoon niet veilig genoeg voelen om naar voren te komen en zich uit te spreken. Dit kan instandhouding van ongewenste situaties betekenen met als mogelijke consequenties: ongelukkige en gestreste mensen, toename van ziekmeldingen en verloop van personeel, verlies van omzet, productiviteit en innovatief vermogen, een verhoogd risicoprofiel van de organisatie, en forse imagoschade.

### **De vertrouwenspersoon, van belang voor werknemer én werkgever**

Het huidige werkklimaat in veel organisaties in Nederland wordt niet altijd als aangenaam ervaren. Rond 10-15% van de werknemers ervaren last van ongewenst gedrag door leidinggevende of collega's, (40%) heeft te maken met hoge taakeisen. Dit vertaald zich in zo'n 6 miljoen verzuimdagen als gevolg van werkdruk, stress of te moeilijk werk, 1,7 miljoen verzuimdagen door problemen met leidinggevendenden en 450 duizend verzuimdagen door problemen met collega's of klanten. De gemiddelde kosten van een verzuimdag variëren tussen de 200 en de 400 euro. Dat betekent alleen al 1.8 miljard euro schade door loondoorbetaling voor werkgevers.

Daarnaast berichten de kranten bijna dagelijks over mensen en organisaties betrokken bij grensoverschrijdend, onethisch gedrag en gevolgen ervan. Met hoge boetes tot gevolg, variërend van een paar ton tot enkele miljoenen. Per organisatie wel te verstaan. Naast boetes krijgen organisaties ook te maken met materiële en immateriële schade: onderzoekskosten, onderbreking van bedrijfsvoering, advocaatkosten, verlies van reputatie, verlies van kwaliteit, en verlies van medewerkersbetrokkenheid. Kortom, een kostbare en tijdrovende aangelegenheid.

Een vertrouwenspersoon kan escalatie van conflicten voorkomen en de transparantie in de organisatie helpen vergroten. Daarnaast kan een vertrouwenspersoon een constructieve bijdrage leveren aan het bewerkstelligen van een cultuur waarin men zich veilig voelt om zich uit te spreken, en elkaar aan te spreken. Door een vertrouwenspersoon aan te stellen kunnen mensen, zowel leidinggevendenden als medewerkers, met raad en daad bijgestaan worden, en kan sneller duidelijk worden wat er onderhuids leeft in de organisatie, zodat de organisatie tijdig passende acties kan nemen.

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. Vanuit het Burgerlijk Wetboek mag de werkgever de werknemer niet benadelen als gevolg van het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand.

Organisaties met meer dan 50 werknemers zijn volgens de Wet Huis voor klokkenluiders verplicht afspraken vast te leggen over het melden van maatschappelijke misstanden. Ook hier kan de vertrouwenspersoon een rol spelen.

## Opleiding tot vertrouwenspersoon

### Registratie

De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid eist bij controle dat er een goed opgeleide vertrouwenspersoon in een organisatie is. Veel organisaties kiezen er voor hun interne vertrouwenspersoon op te laten leiden tot gecertificeerd vertrouwenspersoon. En voor diegenen die als (zelfstandig) extern vertrouwenspersoon aan de slag willen, is registratie onmisbaar. Registratie betekent dat de vertrouwenspersoon voldoet aan de eisen die de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV) daarvoor stelt: een met goed gevolg afgeronde geaccrediteerde minimaal vierdaagse opleiding.

De opleidingen van Merlijn zijn geaccrediteerd en bieden dus de mogelijkheid zich als na het behalen van de landelijke examens als LVV Register vertrouwenspersoon te laten registreren.

Deze registratie is 4 jaar geldig. Daarna kunt u hercertificering aanvragen, mits u voldaan heeft aan de daarvoor geldende eisen: 24 uur Bij- en Nascholing, 32 uur Intervisie en 16 uur overige activiteiten. Ook hiervoor kunt u bij Merlijn terecht.

### Nederlands of Engels

Onze opleidingen worden zowel in het Nederlands als in het Engels gegeven. De mogelijkheden en de inhoud zijn hetzelfde. Onze trainers beheersen de Engelse taal ruim voldoende om de training in het Engels te geven, maar ze zijn over het algemeen geen native speaker.

### Open inschrijving of incompany

Al onze trainingen kunnen ook incompany gegeven worden.

Tevens kunnen maatwerk trainingen, toegespitst op de specifieke kenmerken en wensen van een organisatie, gegeven worden. Bij een incompany training wordt na overleg over de specifieke wensen van uw organisatie een offerte aangeboden, zowel met betrekking tot de inhoud, logistiek als de locatie.

### Bij- en Nascholing

Soms vinden deelnemers het wenselijk meer aandacht aan bepaalde onderdelen te besteden, zoals bijvoorbeeld extra tijd om te oefenen of meer aandacht aan integriteitskwesties. Speciaal voor hen bieden we een aantal uitbreidingsmogelijkheden. Bij gelijktijdige aanmelding voor een of meer uitbreidingstrainingen krijgt u 10% combinatiekorting op zowel de basisopleiding als op de uitbreiding

Voor een kalender over de data, de duur en de kosten van de diverse (vervolg)trainingen verwijzen wij u naar het secretariaat of de website [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl).

Na de basisopleiding zijn diverse bij- en nascholingsopleidingen mogelijk. Zie de afzonderlijke brochures voor meer informatie:

- [Verdiepingstraining Vertrouwenspersoon Integriteit](#) (2-daagse) (18 uur BNS)
- [Vertrouwenspersoon en integriteit](#) (1-daagse) (9 uur BNS)
- [Verdiepingstraining Vaardigheden Vertrouwenspersoon](#) (1- daagse) (6 uur BNS)
- [Verdieping Rechten en Plichten bij Ziekteverzuim](#) (1-daagse) (- BNS)
- Van dramadriehoek naar compassiedriehoek in één dag (1-daagse) (8 uur BNS)
- [Basisopleiding tot conflictcoach](#) (6 dagen) (42 uur BNS)
- [Omgaan met emoties en weerstanden](#) (2-daagse) (16 uur BNS)

## Informatie over 4-daagse basisopleiding Vertrouwenspersoon

### Algemeen

Tijdens de **4-daagse basisopleiding**, geaccrediteerd door de LVV (Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen) leert u de basis voor het werk als vertrouwenspersoon. We behandelen onder meer de taken en de rol van de vertrouwenspersoon, zijn plaats in de organisatie, de juridische context waarin de vertrouwenspersoon opereert. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de vaardigheden die een vertrouwenspersoon nodig heeft en wordt daar mee geoefend. Drie dagen zal de focus liggen op de algemene kaders van het werk als vertrouwenspersoon en op ongewenste omgangsvormen (Intimidatie, seksuele intimidatie, pesten, agressie en discriminatie), één dag zal met name aandacht besteed worden aan integriteits-issues.

In deze basisopleiding wordt naast een uitgebreid theoretisch kader natuurlijk ook uitgebreid aandacht besteed van het trainen van vaardigheden ter voorbereiding van het landelijke examen mondelinge vaardigheden.

### Accreditatie door de LVV / Registratie

Na het succesvol volgen van deze basisopleiding (stap 1) kunt u zich aanmelden bij het LVV om u in te schrijven voor het Theorie examen (stap 2). Daarna volgt nog het mondeling examen (stap 3) en registratie (stap 4). Nadere informatie ontvangt u in de training of kunt u vinden op de LVV website. Om gecertificeerd te blijven dient u jaarlijks aan intervisie en bij- en nascholing te doen.

### Doelgroep

De training richt zich op mensen opgeleid op hbo werk- en denkniveau, die (willen gaan) werken als interne of externe vertrouwenspersoon. Minimaal is MBO + vereist. Dus MBO alleen is niet voldoende. Merlijn zal dan een trainer contact met u laten opnemen om nader te inventariseren over welke kennis en vaardigheden u beschikt die HBO denkniveau garanderen. Deelnemers 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 ook aandacht besteed aan de diverse specifieke spanningsvelden waarmee vertrouwenspersonen te maken krijgen in relatie tot hun positie in de organisatie.

### Vooropleiding

De vooropleiding/het niveau voor deze training is bij voorkeur hbo(niveau). Minimaal is MBO + vereist. Daarnaast is het profiel van de kandidaat minstens zo belangrijk. Vandaar dat we het CV tevoren willen toetsen en bij gerede twijfel eerst een gesprek aangaan.

### Studiebelasting

Bij de 6-daagse is de studiebelasting vastgesteld op 65 uur. Denk hierbij aan o.a. huiswerk en intervisie. Voorbereiding ongeveer 4 uur, er zijn 45 opleidingsuren en de studiebelasting voor tussentijds huiswerk, intervisie bedraagt ongeveer 16 uur.

Het trainingsniveau van de opleiding ligt op HBO niveau.

### Vorbereiding en aanpak van de training

Drie weken voor de aanvang van de training wordt aan de deelnemers de syllabus en de logistieke cursusinformatie toegestuurd. Er wordt van uitgegaan dat de syllabus gelezen is voor de aanvang van de training.

De training zal een afwisseling zijn van het verstrekken van informatie / theorie, oefenen en reflecteren. De deelnemers kunnen oefenen met elkaar op basis van aangereikte casuïstiek en daarnaast zal er aandacht zijn voor de bij de individuele deelnemer passende praktijksituatie en specifieke individuele leerdoelen.

### Aantal deelnemers

Voor de training bij Merlijn kunnen maximaal 10 deelnemers worden ingeschreven. Het minimaal aantal deelnemers is 4. De groep wordt begeleid door één vaste trainer. Voor deelonderwerpen kunnen gasttrainers worden ingezet.

### Oefenen

We kiezen er bewust voor tijdens deze opleiding geen gebruik te maken van trainingsacteurs. Het spelen van de rol van melder geeft heel veel inzicht in wat het allemaal betekent en heeft daardoor een enorme meerwaarde.

Tijdens de training zal iedereen door middel van rollenspellen ervaren hoe het is vertrouwenspersoon te zijn. Diverse deelnemers van eerdere trainingen geven aan dat ze graag meer zouden willen oefenen. We bieden u hiervoor de gelegenheid door het tegen gereduceerd tarief aanbieden van de 1-daagse Verdiepingstraining vaardigheden.

### Data, Trainers, prijs en locatie

De actuele data waarop de training gegeven wordt, zijn te vinden op de website. Voor nadere informatie over de trainers, locatie en de prijs verwijzen wij u ook naar [onze website](#).

### Vertrouwelijkheid van de training

In onze trainingen wordt veel gebruik gemaakt van casuïstiek uit de actuele praktijk, niet alleen van de trainer(s), 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.

### Deelnamebewijs/beoordeling/herkansing

Na het volledig doorlopen van de cursus ontvangen deelnemers een deelnamebewijs.

Onmiddellijk na de cursus ontvangen deelnemers een deelnamebewijs.

Daarnaast volgt er een formele beoordeling van de trainer(s) van het reflectieverslag evenals van de participatie in de training. Dit alles wordt conform de LVV richtlijnen beoordeeld met 'voldoende' of 'onvoldoende'. Bij voldoende beoordeling van zowel de deelname aan de training en het reflectieverslag kunt u de volgende stap zetten : inschrijven voor de door het LVV georganiseerde landelijke examens.

### Inhalen

Ten slotte: als professionele opleider heeft Merlijn natuurlijk altijd oog voor de situatie van de deelnemer. Cursusdelen die in verband met ziekte of andere calamiteiten niet gevolgd konden worden moeten, om gecertificeerd te kunnen worden, worden ingehaald conform de eisen van de LVV. Wij bieden daartoe vanzelfsprekend gratis de mogelijkheid.

## Referenties

Op verzoek van een aspirant-deelnemer worden recente referenties toegestuurd.

## Levenslange garantie

We bieden op deze training levenslange garantie. Dat wil zeggen dat deelnemers levenslang voor vragen over onderwerpen uit de opleiding contact kunnen opnemen met de trainer.

## PE / PO opleidingspunten

Voor deze training worden 24 MfN PE-punten cat. 2 verleend door de MfN.

Merlijn is als certificerend onderwijs- en trainingsinstituut o.a. geaccrediteerd door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV), Mediatorsfederatie Nederland (MfN), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA), de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO), SCOOR RMZO het keurmerk voor OR opleiders, Tolken en Vertalers, Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), certificatiecommissie SAD (ten behoeve van arbeidsdeskundigen) en de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde (NVVH).



## Accommodatiekosten:

We krijgen veel positieve feedback op [onze kasteellocaties](#) en ze zijn ook nog eens voordeliger dan de meeste reguliere trainingscentra.

[Meet Berlage  
In Amsterdam](#)



[Landhuis Oliphant  
Nabij Rotterdam](#)



[De Ruwenberg  
Nabij 's-Hertogenbosch](#)



[Kasteel de Vanenburg  
Nabij Putten](#)



[Kasteel Limbricht  
Nabij Sittard](#)



[Landgoed Huize Bergen  
Nabij 's-Hertogenbosch](#)



Wat houden de accommodatiekosten in: trainingslocatie (trainingszaal plus 2 – 4 sub ruimtes), gebruik leermiddelen, koffie, thee, koekjes, snoepgoed, fruit, fris, lunch, snack en borrel.

Als u wilt overnachten en/of dineren kunt u contact opnemen met de desbetreffende locatie. Merlijn heeft daar een korting bedongen voor deelnemers aan onze trainingen.

### Inhoud van de training

In de training wordt gewerkt aan kennis over de rol en de bevoegdheden van de vertrouwenspersoon, juridische kennis, de positie van de vertrouwenspersoon in de organisatie en de houding van de vertrouwenspersoon. Daarnaast is er aandacht voor het oefenen met relevante communicatieve vaardigheden. Op interactieve wijze wordt de deelnemer uitgenodigd zijn of haar veronderstellingen en overtuigingen op het gebied van ongewenste omgangsvormen en dilemma's onder woorden te brengen, te ervaren en zo nodig te veranderen.

De training zal een afwisseling zijn van het behandelen van theorie, oefenen, ervaren en reflecteren.

De eigen casuïstiek van de deelnemers kan leidraad zijn in de oefeningen tijdens de trainingsblokken. Er is specifieke aandacht voor individuele leerdoelen. Daartoe zal de deelnemer gedurende de cursus reflecteren op zijn prestaties.

#### *Juridische kaders:*

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

#### *Communicatievaardigheden:*

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

#### *Positie in de organisatie*

- Afstemmen met de opdrachtgever/werkgever van zijn taakvervulling en oriëntatie op de organisatie
- Positioneren van zijn/haar aanwezigheid en werkwijze binnen de organisatie
- Profilering en voorlichting
- Verslaglegging
- De handelwijze van de vertrouwenspersoon moet passen in het bestaande PSA-beleid en de daarmee samenhangende bestaande klachtenregelingen
- Eventueel in combinatie met andere observaties en aanbevelingen voor acties met betrekking tot conflictmanagement en/of cultuurveranderingstrajecten.

### Werkvormen

- Ervaringsgerichte oefeningen
- Oefenen met (eigen) casuïstiek
- Rollenspel
- Eindwerkstukken
- Voorbereidende huiswerkopdrachten
- Diverse films analyseren en evalueren op leerdoelen
- Werken in subgroepen

### Eindtermen

Na het volgen van de training:

- kent u het juridische kader en de relevante wet- en regelgeving;
- heeft u dus onder andere kennis van de rechten, plichten en bevoegdheden als vertrouwenspersoon;
- kunt u onderscheid maken tussen ongewenste omgangsvormen, arbeidsconflicten, integriteit-issues en (vermoedens van) misstanden en de daarbij behorende procedures;
- kent u de overeenkomsten en verschillen bij uw functioneren als er sprake is van Ongewenste Omgangsvormen en Integriteitskwesaties en bent zich bewust van de knelpunten bij samengaan van de functie VPI en VPOO;
- kent u de taakhoud en taakafbakening in functie vertrouwenspersoon integriteit;
- kunt u de verschillende vormen van ongewenste omgangsvormen herkennen en signaleren;
- heeft u inzicht in het speelveld van de vertrouwenspersoon, zowel intern als extern;
- weet u hoe u met een (potentiële) melding om moet gaan: u kunt het verhaal van de melder in kaart brengen en adequaat handelen;
- heeft u inzicht in gesprekstechnieken en u kunt deze effectief toepassen;
- bent u zich bewust van uw eigen valkuilen en in staat om te gaan met de emotionele processen die met de melding gepaard gaan;
- bent u in staat een relatie op te bouwen en te onderhouden met leidinggevend en OR en hen te adviseren over vertrouwensvraagstukken;
- weet u hoe en wanneer door te verwijzen.
- heeft u inzicht in wat er wordt verstaan onder integriteit en integer handelen; een begrip met verschillende betekenissen in verschillende contexten, en kunt dit toetsen op de verschillende criteria van integer handelen.
- heeft u kennis van integriteitsissues en relevante wet- en regelgeving met betrekking tot integriteit en kunt deze toepassen passend bij uw rol als vertrouwenspersoon.
- heeft u inzicht in de krachtenvelden bij een casus met betrekking tot integriteit, zowel informeel als formeel, zowel intern als extern.
- maakte u indringend kennis met de wijze waarop een gesprek gevoerd wordt met een melder waarin aandacht is voor de emotionele opvang als ook voor de feiten van een vermoeden van een integriteitschending of misstand;
- bent u in staat om samen met de melder te bespreken of er sprake is van een integriteitschending of van een vermoeden van een misstand;
- bent u zich bewust van de mogelijkheid om met de melder te overleggen over de factoren die bepalen welke weg er wordt bewandeld binnen de keuzemogelijkheden die er zijn;
- kunt u medewerkers informeren over beleid, de functie vertrouwenspersoon integriteit en over protocollen en procedures met betrekking tot het integriteitsbeleid;
- bent u in staat te reflecteren op uw eigen gedrag met betrekking tot integriteit, bent u zich bewust van uw voorbeeldfunctie en weet u dat u soms op uw eigen kompas moet handelen.

**Programma '4-daagse Basisopleiding Vertrouwenspersoon'****Dag 1****Ochtendprogramma**

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie thee  
10.00 - 10.30 : Welkom, toelichting totale programma, huishoudelijke zaken, kennismaking deelnemers / eisen registratie / inventarisatie leerdoelen  
10.30 - 11.15 : Wat zijn ongewenste omgangsvormen? Wat is de impact voor slachtoffer en organisatie?  
11.15 - 11.30 : Pauze  
11.30 - 12.30 : Inleiding assessment model LVV/fasering, communicatie en gesprekstechnieken plus oefenen  
12.30 - 13.30 : Lunch

**Middagprogramma**

- 13.30 - 14.30 : Rol Vertrouwenspersoon: afbakenen werkveld en managen van verwachtingen  
14.30 - 14.45 : Pauze  
14.45 - 16.30 : Inleiding trainen vaardigheden plus oefening openingsfase afbakenen werkveld vp / empathisch luisteren / non verbaal / samenvatten /reflectie professionele ontwikkeling (RPO)  
16.30 - 17.00 : Nabespreking, tijd voor reflectie

**Dag 2****Ochtendprogramma**

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie thee  
10.00 - 10.15 : Introductie van deze dag en terugblik op blok 1  
10.15 - 11.15 : Je eigen houding als vertrouwenspersoon  
11.15 - 11.30 : Pauze  
11.30 - 12.30 : Oefenen exploratiefase: structuur bieden / standpunt naar belang / oplossingsgerichte vragen/omgaan met emoties en weerstanden / interventietechnieken en reflectie professionele ontwikkeling (RPO)  
12.30 - 13.30 : Lunch

**Middagprogramma**

- 13.30 - 15.00 : Inleiding plus oefenen optiefase/afroden/vervolgstappen / essentie en gevoel samenvatten / reflectie professionele ontwikkeling (RPO)  
15.00 - 15.15 : Pauze  
15.15 - 16.15 : Juridisch kader  
16.15 - 16.45 : Conflicttheorie  
16.45 - 17.00 : Nabespreking, reflectie en huiswerkopgave

## Dag 3

### Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie thee
- 10.00 - 11.15 : Verkenning: Integriteit en integriteitsissues
- 11.15 - 11.30 : Pauze
- 11.30 - 12.00 : Professionele Integriteit van de vertrouwenspersoon
- 12.00 - 13.00 : Oefening Integriteit Opvang en ondersteuning  
Voorlichting advisering
- 13.00 - 14.00 : Lunch

### Middagprogramma

- 14.00 - 15.00 : Voortzetting oefening
- 15.15 - 15.30 : Pauze
- 15.30 - 16.45 : Advies en dilemma
- 16.30 - 17.00 : Nabespreking en afronding

## Dag 4

### Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie thee
- 10.00 - 10.30 : Welkom, terugblik op dag 1,2 en 3 aan de hand van open vragen-toets en toelichting, vragen en tips theorie examens
- 10.30 - 11.15 : Jaarplan en jaarverslag
- 11.15 - 11.30 : Pauze
- 11.30 - 12.00 : Oefening Strategische mogelijkheden voor de vertrouwenspersoon Intern en Extern
- 12.00 - 13.00 : Lunch

### Middagprogramma

- 13.00 - 15.15 : Integrale oefening
- 15.15 - 15.30 : Pauze
- 15.30 - 16.15 : Voorzetting oefening Losse eindjes, registratie,
- 16.15 - 16.45 : Bewijs van deelname, Examens, Registratie, termijn en verplichte nascholing
- 16.45 - 17.00 : Evaluatie
- 17.00 ..... : Merlijn Borrel

## Wat biedt Merlijn verder op het gebied van Vertrouwenspersonen?

Merlijn en de bij haar aangesloten professionals kunnen organisaties veel van het werk rond vertrouwenspersonen uit handen nemen. De diensten die wij bieden zijn onder andere:

### Advies en ondersteuning organisatie

- leveren van goed opgeleide, gecertificeerde en ervaren externe Vertrouwenspersonen Ongewenste Omgangsvormen en Integriteit
- leveren van goed opgeleide en ervaren leden/voorzitter van een klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen
- ondersteuning bij het opstellen en invoeren van een beleid gericht op het voorkomen van Ongewenste Omgangsvormen en bevorderen van een Integriteitscultuur
- opstellen en implementeren van een klachtenreglement rond Ongewenste Omgangsvormen
- opstellen en implementeren van een klokkenluidersregeling voor integriteitskwesties
- coachen van leidinggevenden bij het omgaan met Ongewenste Omgangsvormen en integriteitsvraagstukken
- sparren met leidinggevenden bij het omgaan met integriteitsissues en de dilemma's die daarmee gemoeid zijn
- onderzoek van klachten of meldingen

## Overige activiteiten voor vertrouwenspersonen

### Leren van elkaar

Het uitwisselen van ervaringen met collega vertrouwenspersonen is uitermate nuttig. Ook dit faciliteert Merlijn graag. We doen dit o.a. door:

#### **Intervisiebijeenkomsten.**

Een van de eisen van de LVV voor hercertificering is intervisie, verspreid over vier jaar. Merlijn biedt intervisie bijeenkomsten onder begeleiding van ervaren coaches op het gebied van intervisie. Bijeenkomsten kunnen in een vaste groep gevolgd worden. Daarnaast biedt Merlijn de mogelijkheid deel te nemen aan losse intervisiebijeenkomsten, die 1 x per twee maanden worden georganiseerd.

#### **Coaching en supervisie.**

Een aantal vertrouwenspersonen blijkt behoefte te hebben aan persoonlijke begeleiding bij het uitoefenen van het vak. Verdergaande supervisie, training 'on the job' en consultatie kunnen worden geboden op nader af te spreken condities.

#### **Informatiemiddagen en -avonden.**

Daar maken onze relaties kennis met elkaar, met de trainers en met de programma's. Daar wisselen we praktijkervaringen uit, stellen vragen en discussiëren over de vertrouwenspersoon en aanverwante thema's. Die bijeenkomsten staan daarom open voor alle in de vertrouwenspersoon geïnteresseerden, zowel oud-deelnemers aan onze vertrouwenspersoon trainingen als aspirant-deelnemers. [Bekijk hier de data](#)

#### **Groepsgebonden terugkomdagen.**

Er worden, als er voldoende animo blijkt bij een deelnemersgroep, speciaal voor die groep terugkomdagen georganiseerd. De theorie wordt kort opgefrist. Vervolgens worden, na evaluatie en uitwisseling van praktijkervaringen en gebleken dilemma's, de deelnemers in de gelegenheid gesteld om individuele aandachtspunten in een rollenspel opnieuw te oefenen. De individuele agenda met aandachtspunten wordt geëvalueerd en aangevuld.

## Merlijn Groep

Merlijn Groep is een dynamische en multidisciplinaire organisatie met het Focus op professionele communicatie en conflictantering 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 de vertrouwenspersoon, 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

