

Protocol vertrouwenspersoon

SV Eureka

versie 1.0, opgesteld december 2020

Het eerste aanspreekpunt binnen de vereniging voor leden die kampen met welzijns- of studiegerelateerde problemen is de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is geen hulpverlener, advocaat of psycholoog, maar kan een luisterend oor bieden, problemen helpen verhelderen en studenten zo doorverwijzen naar een passende (professionele) hulpbieder. Zo kan de vereniging een veilige en prettige omgeving blijven waar iedereen zich thuis voelt.

Dit protocol biedt een richtlijn voor het handelen van de vertrouwenspersoon van studievereniging SV Eureka. Het dient als informatiebron voor de vertrouwenspersoon zelf, als zijnde een leidraad en een ethische code voor het zo goed mogelijk uitoefenen van de taken. Ook is het een informatiebron voor leden die zich wensen te wenden tot de vertrouwenspersoon en voor organen als de Algemene Ledenvergadering (ALV) en het Bestuur, ter controle van het functioneren van de vertrouwenspersoon. Een document met de meest recente versie van het protocol moet dan ook altijd in te zien zijn voor alle leden van de vereniging.

Het kan voorkomen dat leden van de vereniging het verstandig achten dat er wijzigingen worden ingevoerd aangaande vorm of inhoud van dit protocol. Vruchtbare discussies hierover moeten daarom ook altijd mogelijk zijn voor zowel leden als de vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld tijdens een ALV. Doorgevoerde wijzigingen moeten altijd worden vermeld bij een ALV, zodat iedereen op de hoogte is.

Inhoud

| | |
|--|---|
| Wanneer kan een lid terecht bij de vertrouwenspersoon? | 4 |
| De functie van vertrouwenspersoon | 5 |
| Waardes en kwaliteiten | 5 |
| De vertrouwenspersoon in functie | 5 |
| Wanneer doorverwijzen en naar wie? | 6 |
| Privacy en dossiervorming | 8 |
| Documenten en anonimisering | 8 |

| | |
|-------------------------------|----|
| Relatie met de vereniging | 8 |
| Voormalig vertrouwenspersonen | 9 |
| Relatie met het bestuur | 10 |

Wanneer kan een lid terecht bij de vertrouwenspersoon?

Wanneer een lid last heeft van studiegerelateerde problemen of meer algemene problematiek rondom welzijn ervaart, kan deze terecht bij de vertrouwenspersoon. Dit eerste aanspreekpunt biedt een luisterend oor om over de (inter)persoonlijke problematiek te praten en samen te bepalen of er een hulpvraag is vanuit het lid. Hiervoor kunnen één of meerdere gespreksmomenten worden ingepland. Met voorkeur vindt dit op een fysieke locatie plaats, maar ook via digitale communicatiekanalen kan dit worden georganiseerd.

Een aantal **voorbeelden van ervaringen of problemen** waarmee een lid bij de vertrouwenspersoon kan aankloppen zijn:

- Gevoelens van onveiligheid of pesterij binnen de vereniging of de collegezaal
- Paniekgevoelens bij het schrijven van de honourscriptie
- Situaties binnen de familie- of vriendenkring belemmeren het studeren
- Docenten houden niet voldoende rekening met functiebeperkingen
- Binnen een commissie is ruzie ontstaan
- Een lid ervaart vaker negatieve dan positieve emoties
- De studieopdrachten stapelen zich maar op en het lid ziet geen overzicht meer
- Een lid voelt de behoefte met iemand te babbelen

De functie van vertrouwenspersoon

Hoewel elke vertrouwenspersoon een persoonlijke aanpak met eigen werkwijzen en gesprekstechnieken erop na kan houden, zijn er een aantal eisen waar in ieder geval aan voldaan moeten worden om de functie zo goed mogelijk uit te voeren. Zo worden leden het beste geholpen, waar ze ook hulp voor vragen.

Waardes en kwaliteiten

Een vertrouwenspersoon moet een **aantal waardes en kwaliteiten** waarborgen, namelijk:

- Laagdrempeligheid en zichtbaarheid binnen de vereniging
- transparantie over de rol, positie en taken als vertrouwenspersoon
- Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid
- het bieden van een luisterend oor en een oordeelloze houding
- Gedegen kennis over doorverwijsmogelijkheden en hulpverleningsinstanties binnen en buiten de universiteit
- Oplossingsgericht en empathisch handelingsvermogen
- Actieve inzet voor een veilige, vertrouwde studievereniging; “een warm bad”.

De vertrouwenspersoon in functie

Een vertrouwenspersoon heeft geen bevoegdheid om psychologische hulp of advies te bieden, anders dan in een normaal gesprek kan worden geboden. Professionele hulpverlening kan vanuit deze positie dan ook niet worden verleend of beloofd. De vertrouwenspersoon biedt geen structurele begeleiding, maar kan als aanspreekpunt een luisterend oor bieden en doorverwijzen naar gedegen hulpverlening of andere (universitaire) instanties.

“Enkel” een aanspreekpunt zijn en vooral doorverwijzen betekent niet simpel fungeren als een doorgeefluik voor (welzijns)zorg; het is een belangrijke eerste stap naar hulpverlening. Het is van belang om mensen op hun gemak te stellen en aan te moedigen de hulp te aanvaarden die zij nodig hebben en ook verdienen. Hoewel sommige problemen op het eerste gezicht wellicht minder significant lijken dan anderen, moet worden onthouden dat alle stappen richting een groter welzijn nuttig en van belang zijn. Alle waardes en beperkingen hiervan die voor

een hulpvrager betekenis hebben, hebben dit ook voor de vertrouwenspersoon en kunnen wanneer ze serieus worden genomen een grote impact hebben op de hulpvrager.

Als vertrouwenspersoon moet men een actieve houding aannemen om toegankelijk, laagdrempelig en bekend te zijn binnen de vereniging en zo aan leden duidelijke te maken dat ze bij hen terecht kunnen. Hulpvragers kunnen zo bij de vertrouwenspersoon “aankloppen”, of worden hier naartoe doorverwezen. Het is hierbij wel belangrijk dat in het achterhoofd wordt gehouden dat men niet het boekje te buiten gaat en zich proactief gaat “bemoeien” met kwesties of problemen binnen de vereniging. Het is altijd goed om aan te geven dat de vertrouwenspersoon hulp kan bieden vanuit deze positie, maar ongevroegde adviezen of doorverwijzingen zijn niet de bedoeling.

Wanneer een lid bij de vertrouwenspersoon terecht komt, zijn de doelen het luisteren, doorvragen en achterhalen van de hulpvraag. Hierbij is het de taak van de vertrouwenspersoon om een *safe space* te creëren, waar men zich veilig voelt vrij te spreken, emoties te uiten en vertrouwelijk (persoonlijke) informatie te delen. Empatisch luisteren en meedenken, maar ook het tonen van oplossingsgericht denken zijn hierbij het belangrijkste. Na één of meerdere gesprekken schat de vertrouwenspersoon in of en welke doorverwijsmogelijkheden mogelijk hulp kunnen bieden. Hierbij moet dus niet (te veel) zelf worden geprobeerd problemen op te lossen, maar worden erkend wanneer het de pet van de vertrouwenspersoon te boven gaat en doorverwijzen nodig is.

Wanneer doorverwijzen en naar wie?

Zoals eerder vermeld kan een vertrouwenspersoon zelf geen professionele hulp verlenen, maar is deze bij uitstek goed op de hoogte van mogelijke hulpinstanties waarnaar kan worden doorverwezen. Dit zijn zowel personen en organisaties binnen als buiten de universiteit. In overleg met de hulpvrager kan dan worden doorverwezen naar één of meerdere instanties. Bij welzijnsvragen, bijvoorbeeld, is het zowel belangrijk om persoonlijke problemen gedegen aan te pakken, als tutoren of begeleiders vanuit de universiteit bijtijds in te lichten over de problematiek. Hiermee kunnen complicaties zoals het missen van deadlines of studievertraging mogelijk ook worden voorkomen.

Een aantal van deze **doorverwijsmogelijkheden** zijn:

- De huisarts (ook bij mentale problematiek!)
- De studentenpsycholoog
- Platform Onbeperkt Studeren
- De honoursbegeleider/coördinator
- De studieadviseur(s) van de eigen studie

- De politie
- Stichting 113 zelfmoordpreventie
- VIDUIS rechtshulp
- Welzijnstrainers van geesteswetenschappen

Hierbij kan de vertrouwenspersoon natuurlijk naar eigen inzicht ook andere instanties of personen geschikt achten om de juiste hulp te bieden in een bepaalde context. Bij de bepaling of doorverwijzing nodig is, kunnen instanties ook als tool worden gebruikt voor de vertrouwenspersoon, zoals een gesprek met 113, een hulplijn van de politie of een van de diverse platforms voor studentenwelzijn van de universiteit. Mogelijk kan ook overleg met een universitair vertrouwenspersoon over de betreffende casus meer inzicht bieden. Hiervoor moet mogelijk wel toestemming worden gevraagd aan het betrokken lid om mogelijk herleidbare details te bespreken (meer hierover wordt besproken bij Privacy en dossiervorming).

Privacy en dossiervorming

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht, die ook na het aftreden als vertrouwenspersoon blijft gelden aangaande alle informatie die in vertrouwen wordt gedeeld. Deze geldt altijd, tenzij wettelijke regelingen anders bepalen of sprake is van een conflict van plichten waardoor men in gewetensnood komt. De vertrouwenspersoon stelt het lid aan het begin van het eerste gesprek van de aard en omvang van zijn geheimhoudingsplicht op de hoogte. Wanneer verbreking van geheimhoudingsplicht plaats moet vinden, wordt dit aangekaart bij het lid en wanneer nodig het bestuur.

Ter mentale ondersteuning van de vertrouwenspersoon kan worden overlegd met een vertrouwenspersoon op universitair niveau of van Vidijs, zolang de identiteit van betrokken personen hierbij verborgen blijft. Mogelijk kan ook om raad worden gevraagd aan vertrouwenspersonen van andere studieverenigingen, zolang er opnieuw geen informatie wordt verstrekt die teruggeleid kan worden naar betrokkenen.

Documenten en anonimisering

Documenten in de aan de vertrouwenspersoon toegewezen drive (vertrouwenspersoon@sveureka.nl) die mogelijk vertrouwelijke informatie bevatten, dienen te worden beveiligd met een wachtwoord. Een toegangverstrekking wachtwoord wordt enkel bekend gemaakt aan de personen die betrokken zijn geweest bij het opstellen van het document en wanneer het voor hen relevant is de inhoud hiervan in te zien. Wanneer (een van) de betrokken personen wenst dat (bepaalde) informatie wordt verwijderd, wordt de betreffende informatie uit het archief verwijderd.

De vertrouwenspersoon zorgt voor anonimisering van bestanden uit alle dossiers voor zover dit mogelijk is. Namen moeten worden gecensureerd en duidelijke verwijzingen naar persoon en identiteit worden zoveel mogelijk vermeden als deze informatie niet relevant is voor de begrijpelijkheid van het document en de casus.

De termijn van bewaring van dossiers in het archief loopt zolang als de vertrouwenspersoon aangesteld is. Wanneer het verstandig wordt geacht dat dossiers worden overgeheveld naar een opvolgende vertrouwenspersoon, mag dit alleen gebeuren met toestemming van de betrokken leden.

Relatie met de vereniging

De relatie van de vertrouwenspersoon tot de vereniging is gedefinieerd in het Huishoudelijk reglement van de Vereniging. Hieronder staat het artikel over de vertrouwenspersoon zoals is vastgesteld op 17 december 2020:

Artikel 19. De vertrouwenspersoon

1. Er is een vertrouwenspersoon bij SV Eureka.
2. Iedereen die betrokken is bij SV Eureka kan een vertrouwelijk gesprek aanvragen bij de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding en mag geen in functie verkregen informatie delen zonder schriftelijke toestemming van desbetreffend lid, behoudens de verplichtingen van de vertrouwenspersoon namens de wet.
4. Als naar redelijk vermoeden van de vertrouwenspersoon de veiligheid van het lid dat zich meldt of van anderen acuut in het gedrang komt, mag de vertrouwenspersoon van SV Eureka de relevante instanties hierbij betrekken.
5. De vertrouwenspersoon is geen lid van het bestuur of van de Raad van Toezicht.
6. De vertrouwenspersoon wordt door het bestuur aangesteld. Het bestuur zal hiertoe tijdig een vacature openstellen voor de leden. Een aftredende vertrouwenspersoon wordt door het bestuur geconsulteerd tijdens de sollicitatieperiode.
7. De vertrouwenspersoon wordt aangesteld voor minstens één jaar. Het bestuur is bevoegd deze termijn met een jaar te verlengen.
8. De vertrouwenspersoon heeft te allen tijde het recht om de functie neer te leggen, zolang het bestuur ten minste twee weken van tevoren schriftelijk wordt geïnformeerd.
9. In het geval van wangedrag, zoals het schenden van de geheimhoudingsplicht, kan de vertrouwenspersoon uit de functie worden ontheven door het bestuur. De vertrouwenspersoon kan ook uit de functie worden ontheven door ten minste tweederde van de ledenvergadering.

Voormalig vertrouwenspersonen

In de toekomst kan mogelijk ook contact worden opgenomen over ervaring met de functie met voormalige vertrouwenspersonen van SV Eureka. Zo kunnen (volgens protocol en met name de geheimhoudingsplicht, natuurlijk) ervaringen worden uitgewisseld en mogelijke tips over het zo goed mogelijk functioneren binnen de vereniging worden gedeeld. Een overzicht van eerder aangestelde vertrouwenspersonen is hier te vinden en wordt bij overdracht steeds aangevuld:

| | | |
|----------------------|-----------|-------------------------|
| Jeanne van den Brink | 2020-2021 | jeanne-1998@hotmail.com |
|----------------------|-----------|-------------------------|

Relatie met het bestuur

De functie van vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bestuur. Wel is het belangrijk om goed samen te werken met het bestuur. Allereerst wordt de sollicitatie en aanstelling van de vertrouwenspersoon door het bestuur geregeld, waarbij de inzichten en ervaringen van de te vervangen vertrouwenspersoon van belang zijn om hierin een goede keuze te maken. Het is dan ook belangrijk dat de vertrouwenspersoon het bestuur informeert wanneer deze de functie besluit neer te leggen. Daarnaast is een band met het bestuur zeer nuttig om zo goed mogelijk op de hoogte te zijn van de algemene sfeer, problemen en mogelijke actiepunten voor de vertrouwenspersoon binnen de vereniging. Door elkaar hierover goed op de hoogte te houden kunnen er promoties voor het benaderen van de vertrouwenspersoon en mogelijk activiteiten worden georganiseerd naar aanleiding van deze dialogen. Hierbij worden ook voor de vertrouwenspersoon relevante stukken doorgestuurd, zoals bijvoorbeeld SVO-notulen. Om deze taken gestroomlijnd te laten gebeuren, is het handig om één vaste contactpersoon vanuit het bestuur te onderhouden voor de vertrouwenspersoon. Losstaand van het HR en de verplichtingen daarin, kan de vertrouwenspersoon ervoor kiezen om een halfjaarlijks verslag aan te leveren bij het bestuur..

Wanneer er zich een conflict afspeelt dat invloed heeft op of relevant is voor het functioneren van de vereniging, kan de vertrouwenspersoon ervoor kiezen om het bestuur hiervan op de hoogte te houden. Hierbij wordt de reguliere geheimhoudingsplicht nog steeds hoog gehouden; zo kan als het nodig is worden medegedeeld dat er een conflict gaande is, maar wordt verder niet uitgeweid over de aard van het conflict.

In het geval van overtreding van de geheimhoudingsplicht of ander wangedrag, wanneer dat niet gebeurt omdat de wet dit verplicht, kan het bestuur de vertrouwenspersoon afzetten. Dit kan ook gebeuren door ten minste tweederde van de ALV.

Wanneer een lid naar de vertrouwenspersoon toestapt met problemen aangaande een bestuurslid, staat het de vertrouwenspersoon vrij om hierover naar de RvT te stappen wanneer deze normaal gesproken naar het bestuur zou gaan.

