

VERTROUWENSPERSOON • SOCIALE VEILIGHEID OP DE WERKVLOER

Een aanspreekpunt dat er écht is.

Onafhankelijk. Vertrouwelijk. Zonder drempel.

Een strategisch advies over ongewenst gedrag en sociale veiligheid,
en de rol van een externe vertrouwenspersoon daarin.

DC Kompas • Coaching & Counseling • Eerlijk • Confronterend • Doeltreffend

MANAGEMENT SAMENVATTING

Niet alles wat speelt heeft een naam



Ruim 1 op de 6 werknemers in Nederland (17%) heeft in het afgelopen jaar te maken gehad met ongewenst gedrag op het werk — van pesten en intimidatie tot agressie en ongewenste seksuele aandacht. Bij vrouwen ligt dit met 21,6% aanzienlijk hoger dan bij mannen (13%). In sectoren als zorg en horeca loopt dit op tot 30%.

Toch heeft minder dan 4 op de 10 organisaties een gedragscode over ongewenste omgangsvormen, en blijft een groot deel van de gevallen onbesproken.

Niet omdat er geen beleid is, maar omdat de drempel om iets te melden — zeker bij een intern aanspreekpunt — vaak te hoog is.

Een externe vertrouwenspersoon verlaagt die drempel. Onafhankelijk van de organisatie, met geheimhoudingsplicht — ook tegenover de werkgever — en zonder binding met management of HR. Geen intern dossier, geen automatische escalatie, maar een mens die luistert vóórdat een situatie verder vastloopt.

In dit document leest u:

- **01** — wat een vertrouwenspersoon precies is, en wie dat volgens de wet niet mag zijn;
- **02** — hoe vaak ongewenst gedrag voorkomt, en wat het onbehandeld laat voortduren kost aan verzuim en verloop;
- **03** — waarom een externe vertrouwenspersoon net dat verschil maakt dat een interne oplossing niet kan bieden;
- **04** — hoe de begeleiding werkt, voor wie dit bedoeld is, en wat het wettelijk kader hierbij is.



“Soms verandert er nog niets aan de situatie. Maar alles verandert zodra iemand zich gehoord voelt”

HOOFDSTUK 1

Wat is een vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt voor medewerkers bij problemen die te maken hebben met psychosociale risico's op het werk: pesten, ongewenst seksueel gedrag, agressie, stress, conflicten. Hij of zij brengt de dialoog op gang bij spanningen tussen collega's, of tussen een medewerker en een leidinggevende.

Een vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht — ook tegenover de werkgever.

Hij werkt toekomstgericht, houdt een objectieve en onpartijdige positie aan, en velt geen oordeel over het functioneren van een medewerker.

Wie mag géén vertrouwenspersoon zijn?

De wet stelt expliciete eisen aan onafhankelijkheid. De volgende personen komen niet in aanmerking:

Vertrouwenspersoon

Jouw route naar een veilige werkplek

Soms loop je tegen iets aan op het werk dat je bezighoudt.
Een vertrouwenspersoon biedt een **luisterend oor**, denkt met je mee en helpt je verder.



Wat is een vertrouwenspersoon?

De **vertrouwenspersoon** is het aanspreekpunt bij problemen die te maken hebben met psychosociale risico's op het werk: pesten, ongewenst seksueel gedrag, agressie, stress, conflicten. Hij of zij brengt de dialoog op gang bij spanningen tussen collega's, of tussen een medewerker en een leidinggevende.



Heeft geheimhoudingsplicht – ook tegenover de werkgever.



Werkt toekomstgericht en houdt een objectieve en onpartijdige positie aan.



Velt geen oordeel over het functioneren van een medewerker.



Wie mag géén vertrouwenspersoon zijn?

De wet stelt expliciete eisen aan onafhankelijkheid. De volgende personen komen **niet** in aanmerking:



De werkgever zelf.



Leidinggevend personeel (enkel de twee hoogste rangen zijn uitgesloten).



De arbo-arts.



Werknemersvertegenwoordigers in de ondernemingsraad of het comité voor preventie en bescherming op het werk.



Leden van de vakbondsafvaardiging.



Kandidaten voor de verkiezingen van personeelsafvaardigden.



Deze uitsluitingen bestaan om één reden: een vertrouwenspersoon die zelf onderdeel is van de organisatiestructuur, kan **nooit volledig onafhankelijk** zijn – en dus ook niet **volledig vertrouwd** worden.

Deze uitsluitingen bestaan om één reden: een vertrouwenspersoon die zelf onderdeel is van de organisatiestructuur, kan nooit volledig onafhankelijk zijn — en dus ook niet volledig vertrouwd worden.

HOOFDSTUK 2

Hoe vaak komt het voor?

De Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) van TNO en CBS wordt jaarlijks onder tienduizenden werknemers afgenomen en geeft het meest betrouwbare beeld van sociale veiligheid op de Nederlandse werkvloer.

17%

van de werknemers ervaarde ongewenst
gedrag (NEA)

21,6%

van de vrouwen tegenover 13% van de
mannen

30%

in de zorgsector — het hoogste
percentage

Wat het gedrag inhoudt

- Verbale agressie en intimidatie komen het vaakst voor, gevolgd door pesten en ongewenste seksuele aandacht.
- Het gebeurt het vaakst tussen collega's onderling of door een leidinggevende — niet alleen door klanten of derden.
- Zorg, horeca en onderwijs scoren structureel hoger dan de landelijke gemiddelden.
- Slechts ongeveer 38% van de Nederlandse organisaties heeft een gedragscode over ongewenste omgangsvormen — dit percentage stijgt al jaren nauwelijks.

TNO's eigen onderzoek (de Wegwijzer Ongewenst Gedrag) laat een duidelijk verband zien: ongewenst gedrag hangt sterk samen met verzuim, burn-outklachten en verloop van personeel. Sociale onveiligheid is geen HR-randthema — het is een van de grootste gezondheidsrisico's op de werkvloer.

HOOFDSTUK 3

Waarom een externe vertrouwenspersoon

Een externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk, objectief, en brengt ervaring en kennis mee die niet gebonden is aan de eigen organisatiecultuur. Dat verlaagt de drempel om problemen aan te kaarten, en draagt bij aan een gezonde werksfeer en duurzame inzetbaarheid.

Het verschil met een interne oplossing

- Geen dubbele rol: een interne vertrouwenspersoon is vaak óók collega, leidinggevende of HR-medewerker — met alle gedeelde belangen van dien.
- Geen angst voor gevolgen: bij een externe partij is er geen risico dat een melding via via bij de eigen leidinggevende terechtkomt.
- Objectiviteit ten allen tijde: een externe partij staat volledig los van de interne verhoudingen en machtsstructuren.
- Directe beschikbaarheid: urgente situaties — zoals bij geweld of seksuele intimidatie — vragen soms om onmiddellijke opvang, ook buiten kantooruren.

Juist bij kleinere organisaties is er vaak niemand aan wie een medewerker iets in vertrouwen kwijt kan omdat iedereen elkaar kent. Een externe vertrouwenspersoon biedt precies de afstand die nodig is om eerlijk te durven zijn.

“Je hoeft niet sterk te zijn om te beginnen. Maar je moet wel eerlijk durven zijn.” — David Civile



HOOFDSTUK 4

Waar het over kan gaan

Geen onderwerp is te klein. Geen situatie is te ingewikkeld. De vertrouwenspersoon is er voor uiteenlopende situaties — groot of klein, zakelijk of persoonlijk, urgent of sluimerend.

Ongewenst gedrag

Grensoverschrijdend gedrag, pesten, intimidatie of een werksfeer die voelt als overleven. Dingen die mensen niet durven te melden — uit angst voor de gevolgen.

Conflicten op de werkvloer

Spanningen tussen collega's, met een leidinggevende of binnen een team die niet uitgesproken worden maar wel de sfeer bepalen.

Prestatiedruk & verwachtingen

Het gevoel nooit goed genoeg te zijn. Normen die onhaalbaar zijn maar toch worden nageleefd. Stilzwijgend meedoen terwijl het te veel wordt.

Persoonlijke omstandigheden

Wat er thuis speelt, raakt ook het werk. Rouw, relatieproblemen, financiële druk — situaties die iemand afleiden maar niet snel bespreekbaar zijn.

Integriteit & misstanden

Vermoedens van fraude, onethisch handelen of situaties die niet kloppen maar waar niemand iets van zegt. Een veilige plek om dit neer te leggen.

Gewoon ergens mee zitten

Soms is er geen groot probleem — maar wel iets dat naagt. Iets wat je kwijt wilt aan iemand die niet betrokken is. Dat is genoeg reden.

Hoe het werkt

Laagdrempelig, vertrouwelijk en zonder consequenties voor de melder.

01

Drempelvrij contact opnemen

Per mail, telefoon of via de website. Geen formulieren, geen wachttijden. Je hoeft niet precies te weten wat je wilt zeggen — dat komt vanzelf.

02

Vertrouwelijk eerste gesprek

Vrijblijvend en vertrouwelijk. Samen bekijken wat er speelt, wat nodig is, en welke stap — als die er is — zinvol zou zijn.

03

Begeleiding op maat, eigen regie

Soms is één gesprek genoeg. Soms zijn er meer nodig. Er wordt niets doorgestuurd en niets gerapporteerd, tenzij de melder dat zelf wil.

04

Terugkoppeling of doorverwijzing, op verzoek

Als het wenselijk is, kan er teruggekoppeld worden naar de organisatie — altijd in overleg, nooit zonder toestemming. Waar nodig wordt doorverwezen naar een jurist, therapeut of mediator.



Wat dit anders maakt

Geen protocol. Wel een mens.

Niet dit

- ✗ Een intern aanspreekpunt met loyaliteit aan de organisatie.
- ✗ Een HR-gesprek dat geïnventariseerd en opgeslagen wordt.
- ✗ Beleid dat op papier bestaat maar in de praktijk niet werkt.
- ✗ Een meldpunt waar mensen pas naartoe gaan als het te laat is.

Wel dit

- ✓ Volledig onafhankelijk — geen binding met werkgever of instelling.
- ✓ Vertrouwelijkheid als absolute voorwaarde, niet als belofte.
- ✓ Laagdrempelig contact vóór de situatie escaleert.
- ✓ Een mens die luistert — niet een systeem dat registreert.

— DE DRIE TAKEN VAN EEN — VERTROUWENSPERSOON



HOOFDSTUK 7

Voor wie, en wat zegt de wet

Passend voor elke omgeving

- Middelgrote & grote organisaties — een externe vertrouwenspersoon naast de interne, of als vervanging. Onafhankelijk, beschikbaar voor alle lagen van de organisatie.
- Kleine bedrijven & teams — schaalbaar van één gesprek tot een structurele rol, zonder de dubbele rollen die in een kleine organisatie al snel ontstaan.
- Onderwijs & jeugdorganisaties — een neutrale plek buiten de instelling, met ervaring in trauma-sensitieve begeleiding van jongeren en kwetsbare groepen.

Wettelijk kader

Werkgevers hebben op grond van artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet al een zorgplicht om beleid te voeren tegen psychosociale arbeidsbelasting (PSA) — waaronder ongewenst gedrag valt. Een vertrouwenspersoon is hierin een van de meest effectieve en laagdrempelige maatregelen.

Let op: een apart wetsvoorstel dat een verplichte schriftelijke gedragscode ongewenst gedrag zou invoeren (artikel 5a Arbowet, beoogd per 1 juli 2026) is door het kabinet in juni 2026 van tafel gehaald. De algemene zorgplicht uit artikel 3 blijft echter onverkort van kracht — en de onderliggende cijfers over ongewenst gedrag maken duidelijk dat concrete maatregelen, zoals een vertrouwenspersoon, hard nodig blijven, wettelijke verplichting of niet.

TOT SLOT

Een plek waar het wél gezegd kan worden

Ongewenst gedrag, conflicten en prestatiedruk verdwijnen niet omdat er een protocol op papier staat. Ze verdwijnen pas wanneer mensen een plek hebben waar ze eerlijk kunnen zijn — zonder angst voor gevolgen, zonder dossiervorming, zonder dat het via via bij de verkeerde persoon terechtkomt.

Een externe vertrouwenspersoon is die plek. Onafhankelijk, vertrouwelijk en laagdrempelig — precies op het moment dat het nog geen groot probleem hoeft te zijn.

Wat wij voor u kunnen doen

- Optreden als externe vertrouwenspersoon voor uw organisatie — naast of in plaats van een interne vertrouwenspersoon.
- (Bij)scholing en supervisie verzorgen voor bestaande interne vertrouwenspersonen.
- Meedenken over het collectieve preventiebeleid en de vindbaarheid van de vertrouwenspersoon binnen uw organisatie.

DC-Kompas

Coaching • Counseling • Advies

Maak kennis met Vertrouwens Coördinator

 Telefoon

tel:+31615106250

 E-mail

[mailto: info@dc-kompas.nl](mailto:info@dc-kompas.nl)

 Website

www.dc-kompas.nl

<https://www.dc-kompas.nl>