

Whitepaper Sociale Veiligheid

Ondersteuning van de beklaagde bij meldingen van ongewenst gedrag

Door Paola Crone, manager Vertrouwenspersonen en Simone van Eekhout, Vertrouwenspersoon bij Gimd, onderdeel van Colbe.

Met het jaarlijkse whitepaper informeert Gimd haar opdrachtgevers over recente ontwikkelingen rondom sociale veiligheid. Dit jaar verdiepen we ons in de ondersteuning van de beklaagde door de (externe) vertrouwenspersoon. In sociale media en publicaties wordt deze rol soms ook aangeduid als 'begeleider beschuldigde'.

We gaan in op de groeiende toename van meldingen bij vertrouwenspersonen, de vaak vergeten positie van de beklaagde, en de noodzaak van zorgvuldige, professionele begeleiding voor álle betrokkenen. Daarbij lichten we toe hoe Gimd deze verantwoordelijkheid invult, welke inzichten LVV en CAOP hierbij bieden, en waarom heldere procedures en onafhankelijkheid essentieel zijn voor een veilig meldproces.



Steeds meer medewerkers naar de vertrouwenspersoon

Steeds meer medewerkers stappen naar de vertrouwenspersoon. Uit cijfers van arbodienst ArboUnie, gepubliceerd in september 2025¹, blijkt dat het gebruik van de diensten van vertrouwenspersonen in drie jaar tijd met 62% is gestegen. Medewerkers vinden dus beter de weg naar de vertrouwenspersoon. Dat is een positieve ontwikkeling: het verlaagt drempels voor het melden en bespreekbaar maken van gedrag dat niet wenselijk is.

Soms wordt er iemand over het hoofd gezien, namelijk degene over wie een klacht is ingediend. Ook deze persoon kan begeleiding, aandacht en een luisterend oor nodig hebben. Hoewel organisaties in deze hun zorgplicht erkennen, blijkt in de praktijk dat het vaak lastig is deze goed vorm te geven.

¹ Bron: ArboUnie [Fors meer inzet vertrouwenspersonen op de werkvloer](#)

Zorgvuldige en onafhankelijke begeleiding voor alle betrokkenen

Gimd vindt het essentieel dat zowel melder als beklaagde professionele ondersteuning ontvangen. Hiermee waarborgen we onafhankelijkheid, duidelijkheid en veiligheid voor alle betrokkenen. Daarom werken we met een helder principe:

Er zijn altijd twee afzonderlijke vertrouwenspersonen per casus.
In dezelfde casus ondersteunt dezelfde vertrouwenspersoon nooit zowel de melder,
als de beklaagde.

Gimd heeft een drietal punten benoemd voor haar keuze. Daarbij kiezen wij bewust voor het gebruik van de term *beklaagde* in plaats van *beschuldigde*. 'Beschuldigde' heeft een meer negatieve en juridische klank, die niet wenselijk is. De term 'beklaagde' is neutraler.

1. Zorgplicht van de werkgever

Werkgevers hebben de wettelijke² verplichting om alle medewerkers te beschermen – óók diegene tegen wie een melding wordt gedaan. Een melding kan grote impact hebben op iemands welzijn, functioneren en het vertrouwen in de organisatie. Deskundige begeleiding is geen luxe, maar vaak noodzaak.

2. Elke betrokkene moet kunnen rekenen op passende en professionele ondersteuning

Een beklaagde kan:

- Geschrokken zijn van de melding
- Zich zorgen maken over de gevolgen
- Zich niet bewust zijn geweest van eigen gedrag
- Onterecht beschuldigd zijn
- Of zelf eerder slachtoffer zijn geweest van ongewenst gedrag

Een vertrouwenspersoon helpt om emoties te ordenen, inzicht te geven en te ondersteunen bij vervolgstappen. Dit vraagt expertise, zorgvuldigheid en een neutrale houding van de vertrouwenspersoon.

3. Gimd-vertrouwenspersonen zijn hiervoor opgeleid

Onze vertrouwenspersonen:

- Begeleiden zowel melders als beklaagden op een zorgvuldige en neutrale manier
- Begrijpen de complexe dynamieken binnen de organisaties
- Hebben gedegen kennis van psychosociale arbeidsbelasting en sociale veiligheid
- Hierdoor bieden zij precies de deskundigheid die nodig is om rust, overzicht en zorgvuldig handelen in het meldproces te waarborgen.

In de sociale media en publicaties rijst de vraag of de vertrouwenspersoon de juiste persoon is om een 'beschuldigde' te ondersteunen. Steeds vaker klinkt de suggestie om deze rol te beleggen bij een speciaal opgeleide 'begeleider beschuldigde'. Dit zou verwarring wegnemen en specialisatie bevorderen.

Gimd volgt de inzichten van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) en het CAOP, die beide stellen dat de vertrouwenspersoon ook voor de beklaagde de aangewezen professional is, mits de rollen gescheiden blijven binnen één casus.

² Arbowet art. 3 en BW 7:658

Standpunt Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen (LVV)

De LVV stelt dat:

- Melder en beklaagde beiden terecht moeten kunnen bij het vertrouwenspersonenloket
- Maar nooit bij dezelfde vertrouwenspersoon in dezelfde casus
- Dat doorverwijzing nodig is wanneer een vraag of behoefte buiten de rol van de vertrouwenspersoon valt. Bijvoorbeeld: als een medewerker om onderzoek of schuldvaststelling vraagt, of behoefte heeft aan juridische of psychologische ondersteuning.

Standpunt Centrum voor Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (CAOP)

Het CAOP ziet voordelen wanneer vertrouwenspersonen beide soorten begeleiding bieden:

- Deze vertrouwenspersonen ontwikkelen een breder, genuanceerder perspectief op ongewenste omgangsvormen
- Zij begrijpen interacties, dynamieken en escalatiemechanismen beter en
- Kunnen daardoor zowel medewerker als organisatie beter adviseren

Het creëren van aparte 'kampen' – één voor melders en één voor beklaagden – kan volgens CAOP juist leiden tot verwarring en het risico op schijnbare partijdigheid.

Onzeker en overvallen

Het volgende praktijkvoorbeeld laat zien hoe groot de impact kan zijn op een medewerker als deze wordt beschuldigd, ongeacht of dit wel of niet terecht is. Het is dan ook belangrijk om als organisatie na te denken wat te doen bij een melding over grensoverschrijdend gedrag.

Praktijkvoorbeeld

Maxe, leidinggevende van een zorgteam, wordt na een teamvergadering gebeld door HR-adviseur Petra. Zij wil 'iets belangrijks' met haar bespreken en vraagt of Maxe meteen naar haar kamer kan komen.

Licht verbaasd, maar ook nieuwsgierig, loopt Maxe richting HR. Bij binnenkomst ziet ze dat ook haar manager aanwezig is. Dat verrast haar nog meer. Het valt haar op dat beide personen zich een beetje ongemakkelijk lijken te voelen.

Petra komt direct ter zake. Gisteren aan het eind van de werkdag heeft zij een melding ontvangen van een teamlid over grensoverschrijdend gedrag door Maxe. Of Maxe deze melding herkent? De medewerker wil anoniem blijven en in verband met de AVG kan HR geen nadere toelichting geven.

Maxe schrikt enorm van de mededeling; haar hart schiet in haar keel. Zij; beschuldigd van grensoverschrijdend gedrag?! Wanneer dan en wat dan? Ze heeft altijd het beste voor met haar medewerkers.

Maxe probeert vragen te stellen, maar Petra en de manager kunnen daar niet op ingaan. Dat vinden ze zelf ook vervelend, zeggen ze, maar de melding wordt serieus genomen en zal worden onderzocht. Tot die tijd wordt Maxe vrijgesteld van werk en kan zij naar huis. Ze benadrukken dat zij begrijpen dat dit hard binnenkomt, maar dit is nu eenmaal het protocol.

Verslagen en verbijsterd loopt Maxe terug naar haar kamer om haar jas en tas te pakken. Allerlei gevoelens dringen zich aan haar op, onzekerheid, angst, onveiligheid en maar ook wantrouwen en het gevoel in de steek te worden gelaten.

Na twee weken thuis te hebben gezeten en verschillende telefoontjes naar de HR-adviseur, heeft Maxe nog steeds geen duidelijkheid gekregen. Ze slaapt slecht, haar hoofd maakt en gisteren heeft ze zelfs een paniekaanval gehad!

Hoewel de beschreven situatie fictief is, berust deze op meldingen uit de praktijk. Zoals eerder gezegd, zijn organisaties zich vaak wel bewust van hun zorgplicht, maar vinden zij het soms lastig om deze goed ten uitvoer te brengen. Gimd heeft gesproken met verschillende klanten over dit thema. Daarin kwam duidelijk naar voren dat de impact op medewerkers die te maken krijgen met meldingen van ongewenst gedrag, aanzienlijk kan zijn.

'Ik heb van dichtbij gezien wat de impact is van een klacht is op een medewerker. De situatie drukte een enorme stempel op zijn werkplezier en motivatie. Het is snel gezegd, maar heel lastig om aantijgingen weer ongedaan te krijgen als het niet klopt. Het doet ook iets met je organisatie.'
– HR-adviseur.

Duidelijke procedures communiceren

Het is van belang om duidelijke procedures op te stellen over hoe om te gaan met een medewerker over wie een melding binnenkomt. Er zijn verschillende manieren waarop een melding kan binnenkomen: via een formele klachtenprocedure, bij HR, bij de leidinggevende of bij de (externe) vertrouwenspersoon. Daarnaast kan een melding van ongewenst gedrag ook door een omstander worden gedaan.

De procedures worden opgenomen in het sociaal beleid en intern gecommuniceerd. In deze communicatie is het goed om te benadrukken dat de medewerker altijd contact kan opnemen met een (externe) vertrouwenspersoon, ook wanneer deze zelf beklaagd is.

Een goed ingericht vertrouwenspersonenbeleid:

- Vermindert risico's op escalatie, ziekteverzuim en reputatieschade
- Bevordert openheid en veiligheid
- Versterkt vertrouwen in het meldproces
- En draagt bij aan een gezonde, integere organisatiecultuur

Goede ondersteuning van zowel melder als beklaagde helpt organisaties om meldingen zorgvuldig en duidelijk af te handelen. Duidelijke afspraken en onafhankelijke begeleiding versterken het vertrouwen in het proces. Zo blijft de organisatie veilig en werkbaar voor iedereen.

Checklist HR:

- Borging van de rol VP voor melder en beklaagde.
- Samenwerking: leg rollen vast.
- Beschikbaarheid waarborgen: zorg dat er een tweede VP beschikbaar is voor de beklaagde.
- Communicatie naar medewerkers: informeer actief dat beklaagden recht hebben op ondersteuning én dat dit los staat van waarheidsvinding.
- Toets en evalueer: neem de rol VP beklaagden mee in jaargesprek en evaluaties.
- Belangrijk hierbij is dat in het contract tussen Gimd en de klantorganisatie is opgenomen dat ook de beklaagde ondersteuning krijgt. Dit mandaat is belangrijk voor zorgvuldigheid.

Centrum Veilige Werkcultuur

Gezien en gehoord worden en je gewaardeerd voelen zijn universele waarden en behoeften. Dat geldt voor alle mensen en zo ook op alle plekken waar mensen met elkaar samenwerken. In de snel veranderende wereld waarin we nu leven en werken kan het best een uitdaging zijn om aan deze waarden en behoeften te voldoen.

Binnen gezondheidsnetwerk Colbe hebben Gimd en Omwender een integrale aanpak ter bevordering van een veilige werkcultuur ontwikkeld en zijn het Centrum Veilige Werkcultuur gestart, met als missie: 'Iedereen sterker aan het werk vanuit een positief werkklimaat'. In het Centrum Veilige Werkcultuur werken adviseurs van Gimd en Omwender binnen het netwerk van Colbe samen aan een integrale aanpak. Zij ondersteunen u bij een systemische en integrale aanpak voor een positief en veilig werkklimaat. Voor contact en meer informatie neemt u contact met ons op via de mail: veiligewerkcultuur@colbe.com.

Meer info?

Neem contact op met veiligewerkcultuur@colbe.com

Gimd maakt deel uit van Colbe

Colbe is hét Europese netwerk van specialisten op het gebied van gezondheid en welzijn: arbodiensten, interventiebedrijven en trainings- en adviesbureaus. Wij helpen mensen om zich beter te voelen – en beter te blijven – op het werk.

Wij geloven dat echte wellbeing ontstaat door verbinding. Onze integrale aanpak wil van werk weer een plek maken waar iedereen zich thuis voelt en betekenis ervaart. Onze oplossingen bouwen aan veerkracht, voorkomen burn-out en ondersteunen duurzaam welzijn en gezondheid – voor mensen, organisaties en de samenleving. Wanneer we samen groeien, worden we allemaal sterker.

Meer weten, kijk op colbe.com