

Jaarverslagen vertrouwenspersoon 2018 – 2022

Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon, maakt onderdeel uit van het jaarverslag van de zorgprofessionals die werkzaam zijn binnen de provincie (bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, praktijkondersteuner bedrijfsarts, psycholoog en vertrouwenspersoon). De bewuste paragrafen zijn geknipt uit het geïntegreerde verslag van de zorgprofessionals.

Jaarverslag 2018

1.8 Begeleiding door de vertrouwenspersonen

De externe vertrouwenspersoon is aanspreekpunt voor zaken met betrekking tot ongewenste omgangsvormen maar eventueel ook voor integriteitzaken.

De gesprekken met de vertrouwenspersoon vinden in principe op een externe locatie (Arbo Unie) plaats. Er vinden over het algemeen maximaal drie gesprekken plaats. Gesprekken zijn vertrouwelijk en hierover wordt niet met de werkgever gecommuniceerd, tenzij de melder hierom vraagt. In dat geval wordt uiteraard de anonimiteit doorbroken. Dit gebeurt ook indien een formele klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie. Deze melding vindt plaats volgens het Klachtenreglement en wordt eerst getoetst op ontvankelijkheid. De klager kan zich daarbij laten ondersteunen door de Vertrouwenspersoon. De Vertrouwenspersoon zal trachten de klacht zo min mogelijk te (laten) escaleren. Als er sprake is van een melding rond Integriteit zal de Vertrouwenspersoon de anonimiteit van de melder borgen in de werkwijze.

Aantal contacten en meldingen

In het afgelopen jaar is door 6 medewerkers een beroep gedaan op de vertrouwenspersoon. Het is bekend dat de vertrouwenspersonen over het algemeen een “topje van de ijsberg” zien.

In 4 gevallen betrof de aanleiding van het contact ongewenste omgangsvormen, in 2 situaties waren het overige contacten.

Er zijn dit jaar via de vertrouwenspersoon geen formele klachten ingediend bij de klachtencommissie.

Soorten gemelde ongewenste omgangsvormen en aanpak

Door medewerkers is pesten, discriminatie en intimidatie genoemd als ervaren ongewenste omgangsvorm. Hierbij is het mogelijk dat een medewerker meerdere antwoorden heeft gegeven. Als veroorzaker van het gedrag werd meerdere keren de leidinggevende, vaak de interim manager, genoemd.

De vertrouwenspersoon is ook geraadpleegd over omgangsvormen met het onderwerp 'mag je een relatie met je collega hebben of als manager en medewerker met elkaar onderhouden' en wat zijn hierover de regels'. Een van de gekozen oplossingen is het vertrek naar een andere organisatie.

De aanpak is zeer divers geweest:

- ondersteunen van de melder bij het aangaan van het gesprek met de veroorzaker
- het escaleren van de situatie door de leidinggevende van de manager er bij te betrekken
- verwijzen naar de Bedrijfsmaatschappelijk werker voor verdere bemiddeling.

Het valt op dat er verschillende conflicten zijn met een interim manager die volgens de melder een opdracht heeft om iets aan te veranderen en soms zeer expliciet om de melder aan te pakken.

Soms betreft een conflict ook ongewenste omgangsvormen en gaat gepaard met intimidatie, pesten, treiteren, liegen etc. De Vertrouwenspersoon probeert een scheiding aan te brengen tussen het emotionele en het functionele deel in het conflict. De Vertrouwenspersoon kan de werknemer ondersteunen in het emotionele deel van het arbeidsconflict en zal niet optreden als belangenbehartiger. Voor het functionele deel van het arbeidsconflict is een andere deskundige meer aangewezen. Met betrekking tot het omgaan met arbeidsconflicten is de vertrouwenspersoon dit jaar getraind.

Overige activiteiten vertrouwenspersoon

- een aantal keren is een overleg geweest met belanghebbenden van de Provincie Gelderland.
- kennismaking met de interne vertrouwenspersonen op het vlak van Integriteit/vermoeden misstanden/klokkenluidersregeling.
- medewerking aan het onderzoek rond Integriteit uitgevoerd door bureau Berenschot.
- een aantal keren contact met de bedrijfsmaatschappelijk werker over vertrouwelijke kwesties en doorverwijzing.

1.10 Vertrouwenspersoon signaleert samenwerkingsproblemen met (interim) leidinggevende

De externe vertrouwenspersoon is aanspreekpunt voor zaken met betrekking tot ongewenste omgangsvormen maar, eventueel ook voor integriteitzaken.

De gesprekken met de vertrouwenspersoon vinden in principe op een externe locatie (Arbo Unie) plaats. Er vinden over het algemeen maximaal drie gesprekken plaats. Gesprekken zijn vertrouwelijk en hierover wordt niet met de werkgever gecommuniceerd, tenzij de melder hierom vraagt. In dat geval wordt uiteraard de anonimiteit doorbroken. Dit gebeurt ook indien een formele klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie. Deze melding vindt plaats volgens het Klachtenreglement en wordt eerst getoetst op ontvankelijkheid. De klager kan zich daarbij laten ondersteunen door de Vertrouwenspersoon. De Vertrouwenspersoon zal trachten de klacht zo min mogelijk te (laten) escaleren. Als er sprake is van een melding rond Integriteit zal de Vertrouwenspersoon de anonimiteit van de melder borgen in de werkwijze.

Aantal contacten en meldingen

In het afgelopen jaar is door 7 medewerkers een beroep gedaan op de vertrouwenspersoon vanwege ongewenste omgangsvormen, waarvan 1 melding een vervolg was op een eerdere melding in 2018. Bij alle meldingen betrof de veroorzaker van de ongewenste omgangsvormen de manager/ leidinggevende.

Soorten gemelde ongewenste omgangsvormen en aanpak

De ongewenste omgangsvorm bestond uit een combinatie van pesten en intimideren. In 6 situaties werd door de manager aangegeven dat er sprake zou zijn van een functioneringsprobleem. Dit functioneringsprobleem kwam voor de medewerker 'out of the blue', er was eerder sprake van goed functioneren en geen enkele aanwijzing.

Verschillende melders hebben aangegeven dat zij de manager hebben aangesproken op het ongewenste gedrag maar, dat dit niet geleid heeft tot het gewenste effect en een verbetering van de samenwerkingsrelatie.

Voor 1 melder is dit aanleiding geweest om te veranderen van werkplek en manager binnen de organisatie, voor een andere melder is het reden geweest om bij de Provincie te vertrekken.

Er is een melder geweest die besloten heeft een klacht in te dienen die behandeld is door de klachtencommissie. Duidelijk werd hierbij dat de regeling rond klacht indienen en goed afhandelen bij de Provincie niet helemaal up to date is en aangepakt dient te worden.

Indrukken vertrouwenspersoon:

Men ervaart dat er bij functioneren weinig/geen ruimte is voor een verbetertraject. De kritiek die er is wordt te veel opgevat als dictaat en te weinig als een kans om te veranderen en te verbeteren.

Het persoonlijk leiderschap wordt soms ervaren als 'het is jouw probleem en zoek het maar uit.' Op de huidige wijze ontstaat er mogelijk te veel angst en wantrouwen in een situatie waarbij vertrouwen en veiligheid gewenst is.

De meldingen betroffen voor een belangrijk deel situaties met een betrekkelijk nieuwe manager of interim-manager. De indruk bestond bij medewerkers dat deze nieuwe managers met een opdracht aan het werk waren en gesteund werden door een lid van de directie. Er was dan ook niet altijd voldoende vertrouwen om een melding te escaleren door het contact te leggen met de betrokken directeur.

Dit kan betekenen dat de directie door medewerkers te veel op afstand worden ervaren.

Binnen de huidige organisatiecultuur van de provincie Gelderland vindt men het elkaar aanspreken, feedback geven en open communiceren, moeilijk.

Overige activiteiten vertrouwenspersoon

- Naast de meldingen heeft de vertrouwenspersoon deelgenomen aan diverse overleggen en kennismakingen met vertegenwoordigers van de Provincie Gelderland. De indruk is dat het thema ongewenste omgangsvormen goed onder de aandacht is bij de belanghebbenden. Er is duidelijk aandacht voor dit onderwerp bij de directie, bij verschillende managers, de OR en HR.
- Ook is er kennis gemaakt met de OR. Tijdens het gesprek werd duidelijke betrokkenheid bij de vertrouwenspersoon ervaren.

Jaarverslag 2020***1.11 Vertrouwenspersoon signaleert samenwerkingsproblemen met leidinggevende***

De externe vertrouwenspersoon is aanspreekpunt voor zaken met betrekking tot ongewenste omgangsvormen maar, eventueel ook voor integriteitszaken.

De gesprekken met de vertrouwenspersoon vinden in principe op een externe locatie (Arbo Unie) plaats of (gedurende Corona) online. Er vinden over het algemeen maximaal drie gesprekken plaats.

Gesprekken zijn vertrouwelijk en hierover wordt niet met de werkgever gecommuniceerd, tenzij de melder hierom vraagt. In dat geval wordt uiteraard de anonimiteit doorbroken. Dit gebeurt ook indien een formele klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie. Deze melding vindt plaats volgens het Klachtenreglement en wordt eerst getoetst op ontvankelijkheid. De klager kan zich daarbij laten ondersteunen door de Vertrouwenspersoon. De Vertrouwenspersoon zal trachten de melding en klacht zo min mogelijk te (laten) escaleren. Als er sprake is van een melding rond Integriteit zal de Vertrouwenspersoon de anonimiteit van de melder borgen in de werkwijze.

Aantal contacten en meldingen

Het afgelopen jaar waren er 4 meldingen, allen betreffende ongewenste omgangsvormen en allen met de leidinggevende als veroorzaker van het ongewenste gedrag.

Overige activiteiten vertrouwenspersoon

- Naast de meldingen heeft de vertrouwenspersoon deelgenomen aan diverse overleggen en kennismakingen met vertegenwoordigers van de Provincie Gelderland. De indruk is dat het thema ongewenste omgangsvormen goed onder de aandacht is bij de belanghebbenden. Er is duidelijk aandacht voor dit onderwerp bij de directie, bij verschillende managers, de OR en HR.
- Ook is er kennis gemaakt met de OR. Tijdens het gesprek werd duidelijke betrokkenheid bij de vertrouwenspersoon ervaren.

Jaarverslag 2021

Inzet vertrouwenspersoon

van de Arbo Unie

In 2021 zijn **5 meldingen** ontvangen waarvan 2 meldingen meer het karakter hadden van een arbeidsconflict o.a. over het omzetten van een jaarcontract in een vast contract en een geschil over de in het voortraject afgesproken en niet nagekomen afspraken rondom arbeidsvoorwaarden. De ene melder meende door de leidinggevende valselyk en intimiderend benaderd te worden. De betreffende directeur is verzocht heb om mee te denken in deze situatie en is meegegaan in het besluit van de leidinggevende om het dienstverband conform het jaarcontract te beëindigen.

Rond de andere situatie is een mediator aangesteld vanuit de afdeling HR van de Provincie om te zorgen voor een passende aanpak van het probleem.

Bij de 3 andere meldingen betrof de veroorzaker van de ongewenste omgangsvormen in 2 situaties de manager/leidinggevende. In 1 situatie was er sprake van pesten door enkele collega's in de beleving van melder. Rond deze situatie ontstond de indruk dat er sprake was van psychische problemen bij de melder waarbij geadviseerd is om hulp in te schakelen door contact op te nemen met de bedrijfsmaatschappelijk werker. Dit heeft de melder niet willen doen.

De ongewenste omgangsvorm bestond uit een combinatie van pesten en intimideren. In de 2 situaties werd door de manager aangegeven dat er sprake zou zijn van een functioneringsprobleem, dat de houding en het gedrag van de medewerker niet goed zou zijn. Naar de beleving van melders was er sprake van een zeer onheuse bejegening door de leidinggevende.

In deze 2 situaties was sprake van een langer bestaande arbeidsovereenkomst met melders met telkens goede beoordelingen.

Bij 1 van de melders is het aanleiding geweest om in een gesprek met de leidinggevende en het afdelingshoofd naar voren te brengen om in goed overleg de arbeidsovereenkomst te ontbinden. Hierbij viel op dat de manager niet aangesproken wenste te worden op diens oordeel. Ook de leidinggevende van deze leidinggevende kon hier geen invloed op uitoefenen.

Wat betreft de andere melding wilde de betrokken melder alleen melden en verder geen vervolg geven aan een aanpak van het ontstane probleem. Bij beide situaties is de leidinggevende relatief kort in dienst bij de Provincie.

Mijn indrukken en advies als vertrouwenspersoon:

De meldingen betroffen voor een belangrijk deel situaties die naar mijn idee vermijdbaar zijn. Een open en respectvol gesprek over lastige onderwerpen en besluiten werd door melders gemist. Ook was dan ook niet altijd voldoende vertrouwen om een dergelijke lastige situatie te escaleren door het contact te leggen met de betrokken directeur. Dit kan betekenen dat de directie door medewerkers te veel op afstand worden ervaren ondanks het feit dat directeuren zeggen de deur open te hebben staan. Het blijft belangrijk om op elkaar te letten in omstandigheden waarbij er wat meer afstand is van elkaar omdat er meer thuis gewerkt wordt. Blijf zorgen voor verbinding. Een moeilijk gesprek leent zich niet altijd goed voor een online meeting.

Jaarverslag 2022

Externe vertrouwenspersoon Provincie Gelderland, ArboUnie, Jan Landeweerd

Ondanks het gegeven dat landelijk gezien er volgens de Landelijke Vereniging Vertrouwenspersonen minder meldingen waren voor de vertrouwenspersoon heeft de externe vertrouwenspersoon 7 meldingen ontvangen. 2022 was vanwege Corona opnieuw een afwijkend jaar, tevens werd het jaar gekenmerkt door verschillende opvallende meldingen van grensoverschrijdend gedrag.

Van de 7 meldingen betrof het in 4 situaties een melding over intimidatie door de leidinggevende, in 2 van deze situaties heeft het gesprek (al dan niet met behulp van een ander) tussen melder en leidinggevende geleid tot een inspanning om de samenwerkingsrelatie te herstellen. Rond een andere melding is het probleem rond intimidatie blijven bestaan, de 4^e melding rond intimidatie van de leidinggevende heeft geleid tot het vertrek uit de organisatie.

Bij een andere melding werd de medewerker beschuldigd van een intimiderende houding ten opzichte van de leidinggevende. Hiervan was de medewerker zich niet bewust, deze medewerker voelde zich ernstig beledigd. Uiteindelijk heeft na escalatie de concernmanager de situatie op kunnen pakken en heeft dit geleid tot verzoening.

Bij een 6^e melding was er sprake van grensoverschrijdend gedrag door een collega, in die situatie heeft de leidinggevende een belangrijke rol kunnen vervullen in de aanpak door met de veroorzaker duidelijke afspraken te maken over het gewenste gedrag.

De laatste melding betrof een situatie die door melder als grensoverschrijdend werd ervaren omdat een externe partij zonder enig hoor en wederhoor de ruimte kreeg binnen de organisatie om onwaarheden te uiten over de medewerker.

Naast de beschreven meldingen heeft de externe vertrouwenspersoon overleg gehad met de OR, HR en bedrijfsvoering. Daarnaast heeft de externe vertrouwenspersoon meegewerkt aan het aanstellen van de interne vertrouwenspersonen en de dienstverlening afgestemd met de bedrijfsarts en bedrijfsmaatschappelijk werker.

Tevens is het belangrijk om te vermelden dat de ontwikkeling binnen de politiek en de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen zich richt op het verplicht gaan aanstellen van vertrouwenspersonen die zowel ongewenste omgangsvormen als integriteit/vermoeden misstanden in zijn portefeuille heeft.

Jaarverslag Interne vertrouwenspersonen Provincie Gelderland

Na het volgen en succesvol afronden van de opleiding tot Vertrouwenspersoon omgangsvormen én integriteit zijn de interne vertrouwenspersonen in september als zodanig bekend gemaakt in de organisatie.

Bij de interne vertrouwenspersonen zijn in totaal over het jaar 2022 8 meldingen binnengekomen. De eerste melding betrof het doen van een zeer denigrerende opmerking door een meerdere in aanwezigheid van andere collega's. De persoon in kwestie kon hier zelf goed mee omgaan maar wilde dit melden voor anderen. Echter de persoon in kwestie heeft deze melding niet willen formaliseren.

De andere melding betrof het uiten van kwetsende/discriminerende opmerkingen door een manager (leidinggevende van leidinggevende) in relatie tot de huidskleur van melder. Dit is gebeurd in aanwezigheid van collega's die dit ook herkennen. De melder heeft dit besproken met zijn leidinggevende maar heeft het tot nu toe daarbij gelaten.

Opvallend is het aantal meldingen tussen 1 september 2022 en 31 december 2022; daar waar de externe vertrouwenspersoon in 2022 zeven zaken over 1 geheel jaar heeft gehad hebben de interne vertrouwenspersonen 8 meldingen in 4 maanden.

| | ONDERWERP | STATUS |
|---------|---|--|
| CASUS 1 | Discriminatie, werkdruk & onprettige/onveilige relatie leidinggevende | Door gesprekken in eigen kracht gezet en persoon is zelfstandig gesprek leidinggevende aangegaan en POB ingezet voor een training in gesprekstechniek, weerbaarheid. |
| CASUS 2 | Intimidatie leidinggevende/Arbeidsconflict | Solliciterend |
| CASUS 3 | Intimidatie | Persoon heeft organisatie verlaten |
| CASUS 4 | Intimidatie leidinggevende, Arbeidsconflict | Doorverwezen naar landelijke geschillencommissie of jurist |
| CASUS 5 | Geen passende functie | Doorverwezen naar coach |
| CASUS 6 | Discriminatie | Doorverwezen naar collega ██████████ |
| CASUS 7 | Intimidatie leidinggevende | Doorverwezen naar extern vertrouwenspersoon |

Mogelijk hangt dit samen met de onrust in de organisatie aangezien er vele veranderingen plaatsvinden. Ook kan het gevolg zijn dat er kenbaar is gemaakt binnen de organisatie dat er 2 nieuwe interne vertrouwenspersonen zijn aangesteld. Zeker is in ieder geval dat de training weerbaarheid, die inmiddels voor iedereen verplicht is, ook bijdraagt dat ongewenst gedrag en integriteit eerder bespreekbaar wordt. Van de 8 zaken zijn er 6 casussen waarbij collega intimidatie van leidinggevende ervaart.

Ook komen meldingen binnen die gericht in een coachingtraject vallen. Opvallend is dat deze "melders" de weg naar de coachmakelaar niet wenselijk vinden of niet wensen te maken. Daarom heeft de interne vertrouwenspersoon zelf in een kennismakingsgesprek met de coachmakelaar hierover van gedachten gewisseld en besproken hoe hiermee om te gaan. Mocht een medewerker na gesprek bij vertrouwenspersoon wél een doorverwijzing naar een coach wensen, maar niet de intake nogmaals bij de coachmakelaar wensen te doen. Kan de vertrouwenspersoon door middel van een korte schets en het doorgeven van het e-mailadres van persoon (uiteraard alleen met toestemming) dit bij coachmakelaar neerleggen. Zodat coach makelaar de passende coach bij de medewerker in contact brengt via gegevens koppeling. Of dit wenselijk is en werkbaar zal eind 2023 worden geëvalueerd.

