

Jaarverslag 2017 Vertrouwenspersonen medewerkers, stagiaires en vrijwilligers

‘In vertrouwen...’

2017 is een dynamisch jaar geweest voor het team vertrouwenspersonen. We hebben opnieuw een nieuwe collega mogen verwelkomen. We hebben met de Ondernemingsraad en de voorzitter van de Raad van Bestuur, Gerard Gerding, gesproken en nagedacht over het complexe thema ‘Pesten op het werk’. Daarnaast zijn we dit jaar gestart met het geven van een workshop voor nieuwe leerlingen/studenten.

Aantal meldingen

In 2017 is er 69 keer een beroep gedaan op de vertrouwenspersonen. De meldingen liepen uiteen van een eenmalig telefonisch overleg tot een aantal gesprekken verspreid in de tijd. Meldingen kwamen vanuit de verschillende regio's en disciplines van onze organisatie.

Daarnaast is ook vanuit externe organisaties een beroep op ons gedaan.

2017	-	69 meldingen
2016	-	58 meldingen
2015	-	50 meldingen
2014	-	43 meldingen
2013	-	52 meldingen

Aard van meldingen

Er kan sprake zijn van verstoorde arbeidsverhoudingen met leidinggevenden en collegae, confrontaties, conflicten en intimidatie.

De meldingen hadden de volgende aard:

- 26 meldingen omtrent verstoorde samenwerking met leidinggevenden/arbeidsconflicten/correctietrajecten
- 11 meldingen rondom verzuim
- 4 meldingen rondom werkdruk en het gesprek daarover met leidinggevenden.
- 5 meldingen over pesten op de werkvloer.
- 6 meldingen over onregelmatigheden in procedures m.b.t. arbeids- en leerlingcontracten, correctietraject en leerlingbegeleiding

Zoals je kunt zien, was er in verreweg de meeste situaties sprake van verstoorde werkverhoudingen.

Overige aspecten binnen de meldingen:

- Positionering leerling/werknemer
- Negatieve toon/beoordeling tijdens ontwikkelgesprek
- Roosterproblematiek
- Verliefdheid binnen het werk
- Signalen omtrent onheuse bejegening/in strijd met visie en waarden (4 keer)
- Grensoverschrijdend gedrag/(seksuele) intimidatie (4 keer)
- Aanranding door cliënt
- Onzorgvuldige opvang en nazorg/ontbreken doorverwijzing



In alle gevallen bieden de vertrouwenspersonen een luisterend oor en ondersteuning. De vertrouwenspersonen fungeren als een 'klankbord' voor de melders. Het gaat om:

- het laten vertellen van het verhaal;
- het uiten van emoties en het ordenen van gedachten;
- het meedenken hoe een stap verder te zetten om uit de bestaande situatie te komen.

Vaak voldoet het om het verhaal te vertellen of geeft het gesprek voldoende mogelijkheden om zelf een volgende stap te zetten. Uitgangspunt is dat melders zelf de regie blijven houden.

Daarnaast is er:

- doorverwezen;
- gewezen op de aanwezige (uitvoerings)regelingen binnen en wet- en regelgeving buiten de organisatie;
- waar nodig op verzoek van de melder ondersteuning geboden bij het voorbereiden van en/of aanwezig zijn bij gesprekken.

Veelal worden vertrouwenspersonen op de hoogte gehouden van het procesverloop.

De vertrouwenspersonen hebben doorverwezen naar:

- Locatiemanager
- Regiodirecteur
- Raad van Bestuur
- Werkbegeleider en praktijkopleider
- PO&O
- Hoofd Verzuim & Re-integratie
- Maatschappelijk werk/Psycholoog
- Bedrijfsarts
- Consultatieteam Misbruik en Mishandeling
- Jurofoon/Juridisch adviseur/Rechtsbijstand/Vakbond

Daarnaast is er geadviseerd kennis te nemen van bestaande regelingen, zoals:

- Verzuimregeling
- Regels en verplichtingen bij ziekte, wet poortwachter
- CAO regelingen
- Regeling Correctie en Ontslag
- Intimidatie, dat kun je hier niet maken
- Visie en Waarden
- Fobo Meldingen
- Meldingsformulieren Consultatieteam Misbruik en Mishandeling

En verder in 2017...

In memoriam Gerrit Grievink

Op 4 april van het afgelopen jaar is totaal onverwachts onze oud-collega Gerrit Grievink overleden tijdens een van zijn geliefde fietstochten. We betreuren het enorm dat hij zo jong is overleden. Voor zijn familie, zijn vrienden en naaste collegae is het gemis groot. Wij kijken met mooie herinneringen terug op de tijd dat we met elkaar hebben mogen samenwerken.

Nieuwe collega

In 2017 hebben we opnieuw een nieuwe collega in ons team mogen verwelkomen. Zijn naam is Jelmer Boon. Hij is werkzaam als persoonlijk begeleider bij de Ambulante Dienst in regio 5 en 8. Jelmer is voor velen een bekend gezicht omdat hij de afgelopen jaren gewerkt heeft met cliënten bij de Servicegroep op het Servicecentrum in Gouda. Vanuit zijn eerdere (werk)ervaringen in o.a. de politieopleiding heeft hij veel geleerd omtrent opvang en nazorg. Hij brengt ook expertise mee op het onderwerp 'pesten'.



Afscheid Marjolein de Groot

Aan het eind van 2017 hebben we afscheid genomen van onze collega Marjolein de Groot. We hebben jaren fijn met elkaar samen gewerkt. We wensen haar veel succes in haar nieuwe functie van plaatsvervangend regiodirecteur.

Voor- en najaarsoverleg

De vertrouwenspersonen zijn als team in 2017 twee keer bij elkaar geweest, in het voorjaar en het najaar. Naast uitwisseling en verdieping van praktijkervaringen, hebben we aandacht gehad voor:

- Personele wisselingen in het team vertrouwenspersonen
- Klokkenluidersregeling
- Bijstelling 'Als je er alleen niet uitkomt' – De notitie van Vertrouwenspersonen Omgangsvormen en Integriteit voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers
- Uitslag MTO (Medewerkers Tevredenheidsonderzoek) in relatie tot 'Pesten op het werk'
- Actualiteiten vanuit de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV)
- Scholing en verdieping professionaliteit
- Misbruik maken van Social Media
- Workshop 'Als je er alleen niet uitkomt'
- Congres 'Diversiteit van de vertrouwenspersoon'
- Me Too
- De impact van valse beschuldiging
- Overleg en afstemming met collegae nazorgfunctionarissen
- Vertrek en afscheid collega vertrouwenspersoon Marjolein de Groot
- Invullen laatste vacature vertrouwenspersonen

Het tweede deel van het overleg heeft het karakter van intervisie/collegiale consultatie, aan de hand van actuele vraagstukken. Tussentijds werken vertrouwenspersonen in klein verband aan specifieke taken en

consulteren ze elkaar, indien nodig. Na de bijeenkomsten heeft overleg plaatsgevonden met Gerard Gerding, contactpersoon voor de vertrouwenspersonen vanuit de Raad van Bestuur. Doel is uitwisseling en onderlinge afstemming.

Klokkenluidersregeling

Sinds 1 juli 2016 is de wet Huis van Klokkenluiders van kracht. De Gemiva-SVG Groep heeft al sinds 2010 een klokkenluidersregeling. De organisatie vindt het belangrijk dat vermoedens van misstanden binnen de organisatie op een adequate en veilige manier gemeld kunnen worden. De betrokkene kan (een vermoeden van) een misstand melden bij een leidinggevende of bij een vertrouwenspersoon Integriteit. De vertrouwenspersoon Integriteit zet de melding op papier en legt deze voor aan de voorzitter van de Raad van Bestuur, die een onderzoek instelt.

In dit jaar hebben we de Klokkenluidersregeling goed bekeken en besproken met Gerard Gerding. We ontdekten dat er meerdere regelingen te vinden waren op de site met verschillende teksten variërend van 'Volledige klokkenluidersregeling' tot 'Klokkenluidersregeling', 'Beleid Klokkenluidersregeling' en 'Samenvatting Klokkenluidersregeling'. Er waren ook verschillende eigenaren van de regelingen.

Om verwarring te voorkomen, heeft Gerard dit opgepakt om tot eenduidigheid te komen.

Ook hebben we de mogelijkheid tot vertrouwelijk melden besproken. Dit kan, maar heeft nadrukkelijk niet de voorkeur, omdat het de mogelijkheid tot onderzoek beperkt.

Het verschil tussen Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen (VPOO) en Vertrouwenspersoon Integriteit (VPI):

Bij VPOO:

- betreft het ongewenst gedrag;
- is de klager direct betrokken;
- is de klager onrecht aangedaan (of voelt deze dat zo).

Bij VPI:

- gaat het om integriteitsschendingen en misstanden;
- is de melder indirect betrokken;
- is de organisatie onrecht aangedaan.

Afhankelijk van het type melding, wordt duidelijk of je te maken hebt met VPI of VPOO. Bij VPOO leidt het grootste deel van de gesprekken niet tot een klacht. Bij VPI leidt het grootste deel van de gesprekken wel tot een klacht.

Social Media

Social media heeft een grote rol in ieders leven. Het is belangrijk je te realiseren hoe je er mee omgaat en waar grenzen liggen als het gaat om respectvolle bejegening. Dat is belangrijk voor cliëntondersteuning, maar ook voor onderlinge verhoudingen binnen werksituaties. Onze collegae van de afdeling Leren & Ontwikkelen voor cliënten hebben een pakket ontwikkeld om met elkaar over social media in gesprek te gaan. Het is helder verbeeld en daarmee ook heel bruikbaar voor werknemers om hier een voorbeeld aan te nemen.



Met dank aan de ontwikkelaars Koos Dam en Mariska van Klink

Site Vertrouwenspersonen Medewerkers

Onze notitie 'Als je er alleen niet uitkomt' bleek nodig aan vernieuwing toe. We hebben deze aangevuld en aangescherpt. In overleg is besloten deze niet meer uit te werken in een papieren versie. Hij is voor medewerkers en vrijwilligers te vinden op de website. Wie wil, kan het zelf uitprinten. We hebben wel een geplastificeerde flyer met een overzicht van de vertrouwenspersonen en de verwijzing naar de pagina van de vertrouwenspersonen op de website.

Workshop 'Als je er alleen niet uitkomt'

In overleg met de Ondernemingsraad en Gerard Gerding is nagedacht hoe tot een verdere cultuurverandering te komen, waarbij 'Pesten op de werkvloer' binnen de Gemiva-SVG Groep tot het verleden gaat behoren. Belangrijk daarbij is dat het taboe doorbroken wordt door er over in gesprek te

gaan en blijven. Binnen het team Vertrouwenspersonen is een workshop ontwikkeld, die in september 2017 aan zes groepen nieuwe leerlingen en studenten is aangeboden. In totaal aan ongeveer 90 mensen.

Doelen:

- Kennismaking met elkaar en met de functie en rol van de vertrouwenspersoon.
- Bewustwording over het werk van een vp en waarvoor je deze kunt benaderen.
- Met elkaar in gesprek. De dialoog aangaan en verdiepen over thema's 'waar je alleen niet uitkomt'.
- Een bijdrage leveren om ruimte te maken voor gesprekken die er toe doen.

Een kwartetspel voor het vertrouwenswerk als creatieve werkvorm is aanleiding om daarna met elkaar verder het gesprek aan te gaan en verder te verdiepen.

We kunnen na onze ervaringen vertellen dat:

- er bij nieuwe mensen nog weinig bekend is over Vertrouwenspersonen;
- de startbijeenkomst met Gerard Gerding heel positief is ervaren. Hierin is duidelijk gemaakt dat respectvol met elkaar omgaan hoog in het vaandel staat;
- in iedere groep mensen zijn die op jonge leeftijd al veel ervaringen hebben met (seksuele) intimidatie en pestgedrag;
- er in een kort tijdsbestek veel kan worden uitgewisseld over belangrijke thema's.

MeToo

Duizenden Nederlandse vrouwen hebben hun ervaringen met seksueel misbruik en seksuele intimidatie kenbaar gemaakt. De actie haalt verhalen en seksueel geweld uit de taboesfeer. De vertrouwenspersoon kan een belangrijke rol voor slachtoffers vervullen. De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) pleit voor een wettelijk kader voor de vertrouwenspersoon.

Met de wettelijke verankering komt er een verplichting voor organisaties om een vertrouwenspersoon te hebben. Dat maakt de drempel voor slachtoffers om vertrouwelijk te melden lager en daardoor wordt er gewerkt aan meer autonomie en professionaliteit van de vertrouwenspersoon. Dit kan preventief werken. Voorzitter LVV Leo ten Brink: "Een veilige werkomgeving en een luisterend oor voor slachtoffers. Dat is niet teveel gevraagd." (Uit: *Persbericht LVV - MeToo wijst op noodzaak wettelijke verankering vertrouwenspersoon.*)

Collegiale uitwisseling en professionalisering

In het voorjaar heeft Lenie Turk een werkbezoek gebracht aan de coördinator Integriteit en het team vertrouwenspersonen/Bedrijfsmaatschappelijk Werk van de Haeghe Groep in Den Haag. Geïnspireerd door de Bejegeningskoffer die binnen de Gemiva-SVG Groep ontwikkeld is, hebben zij het voornemen de thema's te vertalen voor werknemers van het Sociaal Werkbedrijf. Met de focus op grensoverschrijdend gedrag en ongewenste omgangsvormen. De Bejegeningskoffer helpt hen nu al het gesprek aan te gaan op de verschillende werkplekken. Inmiddels is bekend dat het idee uitgevoerd gaat worden. We houden contact en ontvangen een exemplaar van het product, wanneer dat ontwikkeld is.

Dit jaar hebben drie collegae zich aangemeld voor het congres van de LVV, 'De diversiteit van de

Vertrouwenspersoon.’ Het thema diversiteit geeft aan hoe een ieder zijn eigen verhaal heeft en hoe boeiend het is om vanuit tegenstellingen juist de overeenkomsten te gaan ontdekken. Vanuit waarden en verwondering met een open houding met elkaar samen te werken. Voor de vertrouwenspersoon benadrukt het nogmaals om waardevrij te luisteren naar de verhalen van melders en vooral vragen te stellen, waarbij de melder gestimuleerd wordt zelf de regie te houden en de antwoorden te vinden.

Twee prachtige, korte YouTube filmpjes om je te laten inspireren:

- Look beyond borders (Amnesty International) (4 minuten)
- Deense TV over hokjes denken (vertoond in De Wereld Draait Door) (3 minuten)

Voorzitter Lenie Turk neemt deel aan een externe intervisiegroep om vanuit deze uitwisseling ook de kwaliteitstoets te bewaken.

Binnen het team nodigen we ook interne collegae en deskundigen uit om met elkaar van gedachten te wisselen hoe vanuit verschillende perspectieven met thema's om gaan.

In 2017 hebben we een ervaringsdeskundige op het gebied van onterechte beschuldiging van seksueel misbruik te gast gehad. Deze heeft verteld over de impact hiervan. Wat geholpen heeft en wat ontbroken heeft. Van hieruit hebben we een aantal aanbevelingen mee gekregen, die besproken zijn met Gerard Gerding.

- Een actieve houding van de vertrouwenspersoon.
- Laagdrempeligheid om een vertrouwenspersoon te vinden.
- Verplichting/nadrukkelijker aanbieden van nazorg.

In september zijn vertrouwenspersonen uitgenodigd bij het team Nazorgfunctionarissen. Onderwerpen die besproken zijn:

- Doorverwijzing naar elkaar.
- Omgaan met vertrouwelijke informatie.
- De impact van de verhalen op jezelf.

We hebben afgesproken dat we naar elkaar verwijzen en elkaar benaderen bij vragen. De nieuwsbrieven van de LVV gaan we doorsturen aan de collegae Nazorgfunctionarissen.

Collegae vertrouwenspersonen van externe organisaties weten ons te vinden. Incidenteel komt er een vraag om mee te denken over casuïstiek. Hier leren we met elkaar van. Voor ons team Vertrouwenspersonen betekent dat ook een toetsing. We zijn het stadium van zoeken en pionieren al lang voorbij. Daar mogen we met elkaar trots op zijn!

Vooruitblik op 2018

We willen in 2018 aandacht hebben voor:

- inwerken nieuwe collega;
- professionalisering en samenwerking in een (opnieuw) vernieuwde samenstelling;
- overleg met de Ondernemingsraad (afvaardiging) en Preventiemedewerker Arbo;
- kennismaking met de nieuwe bedrijfsarts(en).

Met als uitgangspunt een bijdrage te leveren aan kwalitatief personeelsbeleid. De kracht van een organisatie, wordt bepaald door de mensen die er werken. De omgang met elkaar, de onderlinge communicatie, de wijze van leidinggeven en de integriteit zijn essentieel voor het realiseren van een veilig en integer werkklimaat, kwaliteit en tevredenheid. We zijn van mening dat praten en delen hierbij helpt. Het zou mogelijk kunnen betekenen dat het aantal meldingen toeneemt. Beter (durven) melden kan een positief signaal zijn, wanneer men vanuit de organisatie een aanmoediging ervaart om dingen bespreekbaar te maken.

Tot slot spreken we dank uit voor het in ons gestelde vertrouwen. Medewerkers weten ons te vinden voor een luisterend oor, voor een vraag voor ondersteuning, bij het zoeken van een antwoord op een vraag, een moeilijke kwestie of een probleem. Kortom, voor al die dilemma's waar men alleen niet uitkomt.

Vertrouwenspersonen in 2017

Dinky van Berkel	Pegasusstraat
Jelmer Boon (vanaf apr. 2017)	Ambulante Dienst Regio Gouda en Krimpenerwaard
Marjolein de Groot (tot dec. 2017)	AC Gading/Afasiecentrum Leiderdorp
Jeanette van Houwelingen	AC Het Molenschaer
Martin Kok	TOM in de Buurt
Nicoline Kuiper	't Huis
Lenie Turk	Stafffunctionaris Advies & Ondersteuning

Op intranet te vinden onder Mijn Startpagina/Diensten en commissies/Vertrouwenspersonen medewerkers