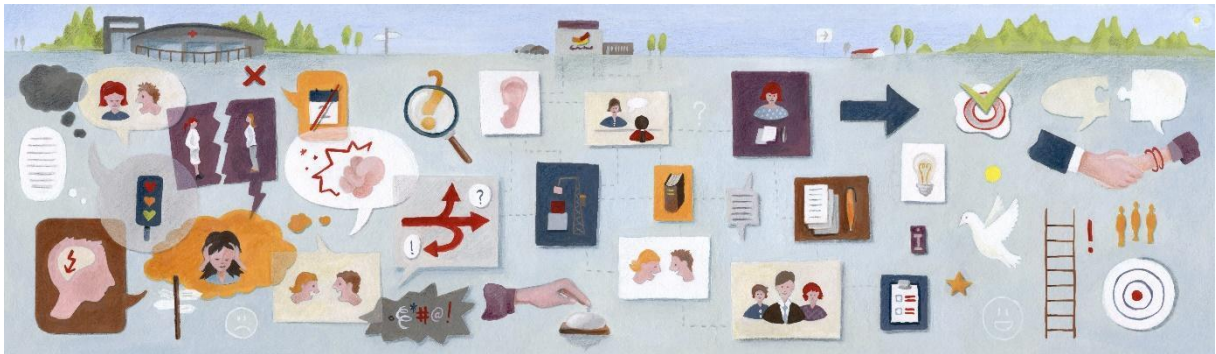




Jaarverslag medewerkersvertrouwenspersoon

1 januari 2022 t/m 31 december 2022

Profila Zorg



Inleiding

Ingevolge het reglement van uw organisatie en/of afspraken met uw organisatie is de medewerkersvertrouwenspersoon gehouden een jaarverslag op te maken en uit te brengen aan de bestuurder. In dit verslag benoemt de medewerkersvertrouwenspersoon hoeveel meldingen er in het verslagjaar zijn binnengekomen, een omschrijving van deze meldingen alsmede eventuele bevindingen en aanbevelingen van de medewerkersvertrouwenspersoon.

De medewerkersvertrouwenspersoon biedt u hierbij het jaarverslag aan over de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022.

Inzet medewerkersvertrouwenspersoon

Mevrouw L. van den Brink heeft zich als medewerkersvertrouwenspersoon ingezet voor uw organisatie. Zij is verbonden aan het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) te Gorinchem.

Aard en inhoud van de meldingen

In tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in 2022 van bij de medewerkersvertrouwenspersoon voorgelegde meldingen. Hieruit blijkt dat de medewerkersvertrouwenspersoon 14 meldingen behandelde in het verslagjaar.

Tabel 1: Instroom/uitstroom meldingen

	2022
Werkvoorraad per 1 januari 2022	1
Nieuwe meldingen in jaartal 2022	13
Totaal instroom	14
Niet ontvankelijk	0
Ingetrokken	0
Gestaakt	0
Melding behandeld en afgesloten	12
Totaal uitstroom	12
Werkvoorraad per 31 december 2022	2

Duur behandeling meldingen

	2022
Afgehandeld < 6 weken	8
Afgehandeld 6-10 weken	3
Afgehandeld >10 weken	1
Totaal	12

Geanonimiseerd overzicht van meldingen

Geanonimiseerd overzicht van de in 2022 ingediende en afgeronde meldingen. De aandacht- en verbeterpunten worden veralgemeniseerd onder deze tabel weergegeven.

Dossiernummer	Status	Beschrijving melding	Uitkomst	Aandacht- en verbeterpunten
VP-2022-0084	In behandeling	Melder heeft twee maanden geleden bij leidinggevende aangegeven dat de werkdruk te hoog is. Melder heeft zich nu ziekgemeld. Wordt niet geaccepteerd. Dwingend gedrag leidinggevende en geen oor voor inbreng en behoeftes medewerkers. Beloftes worden niet nagekomen. Geen transparantie.	Loopt.	
VP-2022-0075	Afgehandeld	Voelt zich overweldigd. Voelt zich niet gesteund. Voelt zich financieel onrechtvaardig behandeld. Naar voorstellen voor een oplossing wordt niet geluisterd. Van iets kleins wordt iets groots gemaakt. Krijgt geen reactie op mails. Heeft bij HR het beleid over deze financiële regelingen opgevraagd.	Er vond een wisseling van leidinggevende plaats. Met de nieuwe leidinggevende is een oplossing naar tevredenheid afgesproken.	
VP-2022-0073	Afgehandeld	Melder heeft zich ziekgemeld met stress gerelateerde klachten. Leidinggevende accepteert de ziekmelding niet. Melder moest op gesprek komen, maar was daartoe niet in staat. Nu is er twee keer een waarschuwing afgegeven wegens niet verschijnen. Rapportage bedrijfsarts geeft aan dat alleen koffiedrinken op de werkplek kan, verder te beperkt inzetbaar. Nu moet melder morgen weer op gesprek bij leidinggevende komen. Melder kan dat wegens teveel stressfactoren niet aan.	Melder heeft geen contact meer opgenomen.	
VP-2022-0065	In behandeling	Pestgedrag collega's. Niet goed ingewerkt. Ideeën worden van tafel geveegd. Het voelt alsof eigen inbreng onzin zou zijn. Collega's: er wordt over je geroddeld. Onveilige werkomgeving. Geen steun leidinggevende, wel verbetertraject. Ziekmelding niet geaccepteerd.	Loopt.	

VP-2022-0059	Afgehandeld	Een cliënt heeft een klacht tegen melder ingediend. Melder geeft aan door leidinggevende op onprettige manier bejegend te worden en er is sprake van slechte communicatie door de leidinggevende.	Na het telefoongesprek is er geen contact meer geweest.	
VP-2022-0056	Afgehandeld	Melder heeft problemen met de wijze waarop leidinggevende communiceert.	Er is met melder telefonisch gesproken. Melder heeft een nu concreet plan van aanpak en kan hiermee verder. Verdere opvolging is niet noodzakelijk.	
VP-2022-0048	Afgehandeld	Leidinggevende biedt onveilige werkomgeving. Melder wil met respect behandeld worden. Is nu ziekgemeld. Re-integratie lukt niet. De plannen zijn niet helder, bieden geen structuur en geen duidelijkheid wat er verwacht wordt.	De gesprekken die melder wilde gaan voeren hebben hopelijk tot een oplossing geleid.	
VP-2022-0046	Afgehandeld	Melder heeft zich ziekgemeld met spanningsklachten. Gesprek met leidinggevende: Dit is geen ziekmelding. Past deze functie wel bij jou? Melder vraagt om rust en dan gesprek over een re-integratietraject, al dan niet in deze functie. Melder moet binnen een week voor een tweede gesprek komen, dus geen rust.	Melder is overgestapt naar een ander team.	
VP-2022-0043	Afgehandeld	De vriendschap tussen collega's dreigt verloren te gaan in de nasleep van een onveilige situatie op de werkvloer. Deze situatie is opgelost. Melder wil een gesprek met bevriende collega over hun situatie in mijn aanwezigheid.	Collega wilde geen gesprek met melder. Melder heeft leidinggevende gevraagd om een gesprek met deze collega erbij. Dit gesprek verliep voor melder niet bevredigend. Nog steeds onveilige situatie voor melder op de werkvloer. Nu leidinggevende ervan weet, wacht melder af waar het toe leidt. Melder heeft geen contact meer opgenomen.	

VP-2022-0042	Afgehandeld	Melder krijgt het verwijt deel van het werk niet op orde te hebben. Melder wijt dit aan de wijze van aansturing en veel personele wisselingen. Melder voelt zich niet met respect behandeld en voelt zich door uitspraken van de leidinggevende niet veilig.	Het gevoel van onveiligheid is uitgesproken en in het tweede gesprek heeft melder aangegeven weer vertrouwen in de leidinggevende te hebben.	
VP-2022-0041	Afgehandeld	Locatie wordt gesloten. Melder heeft gevraagd naar de plannen met de locatie en medewerkers. Daar komt geen antwoord op. Medewerkers hebben plannen ingediend, daar wordt niets mee gedaan. Schrikbeleid en mensen worden negatief behandeld. Geen persoonlijke zorg, melder vindt wel weer een andere baan. Maar wel zorg over de cliënten. Wat gebeurt er met hen?	Melder heeft na het gesprek geen contact meer opgenomen.	
VP-2022-0038	Afgehandeld	De locatie is in reorganisatie. Er is veel onrust en onduidelijkheid, te hoge werkdruk en te weinig aansturing. Geen gehoor bij leidinggevende.	Melder heeft de organisatie verlaten. Voelde zich niet gehoord en vond snel een andere baan.	
VP-2022-0033	Afgehandeld	Manipulerend en seksueel intimiderend gedrag van een collega. Zorg van melder is dat bij een melding aan de teamleiding melder erop aangekeken wordt. Melder is zelf persoonlijke hulp gaan zoeken.	De leidinggegenden hebben na gesprekken met melder ingegrepen. Er zijn passende maatregelen genomen. Melder voelt zich serieus genomen en ervaart werkplek weer als veilig.	
VP-2021-0011	Afgehandeld	Melder geeft aan dat er sprake is van verslechterende samenwerking met leidinggevende. Leidinggevende is niet integer. Zegt acties toe en zegt een ander iets anders toe. Gesprekken met leidinggevende voelen voor melder onveilig. Melder heeft zelf een fout gemaakt, veroorzaakt door de spanning.	Na gesprekken met hoger leidinggevende is er een vaststellingsovereenkomst getekend en melder verlaat de organisatie.	

Trends en signalen

- ★ Vijf melders hebben na een eenmalig gesprek, telefonisch of in persoon, geen contact meer opgenomen. Zij hebben hopelijk daarna de kwestie zelf met hun leidinggevende of collega('s) kunnen oplossen. In vijf situaties is na een aantal gesprekken een oplossing naar tevredenheid van de melder gevonden. Twee medewerkers hebben de organisatie verlaten. Met twee melders lopen de gesprekken nog.
- ★ Vier medewerkers vertelden dat zij zich hadden ziekgemeld, maar dat hun ziekmelding niet werd geaccepteerd. Dit veroorzaakte bij hen extra spanning en stress en vergroting van het probleem. Ook duurde het daardoor langer voor het beleid in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter een aanvang nam. Pas

na acceptatie van de ziekmelding en contact met de bedrijfsarts voelen de medewerkers erkenning over de situatie waar zij in zitten en kunnen zij gaan werken aan herstel en re-integratie.

- ★ Twee medewerkers vertelden moeite te hebben met het registratiesysteem ECD, beiden omdat zij daar niet goed op ingewerkt waren.
- ★ De aantallen zijn niet exact bijgehouden, maar naar schatting de helft van de melders geven aan dat zij moeite moesten doen om de contactgegevens van de medewerkersvertrouwenspersoon te achterhalen. Ook de meldprocedure en de klachtenregeling is voor hen niet gemakkelijk vindbaar.
- ★ Er is binnen een aantal meldingen een patroon, dat duidt op een structureel knelpunt: een onveilig werkklimaat. Tijdens het jaargesprek zal de medewerkersvertrouwenspersoon vanuit haar signaalfunctie dit onder de aandacht van de bestuurder brengen.

Adviezen

1. Breng bij leidinggevenden onder de aandacht dat ziekmeldingen vanaf dag 1 serieus genomen moeten worden. Niet doorzetten van de ziekmelding leidde bij de betreffende melders tot vergroting van het probleem. Hoe eerder het protocol bij ziekmeldingen gevolgd wordt, hoe beter voor iedereen, zowel voor de werknemer als voor de organisatie.
2. Preventie van verzuim: Uw werknemers moeten weten dat ze de bedrijfsarts kunnen bezoeken voor vragen over de gezondheid in relatie tot het werk, ook als er nog geen sprake is van verzuim of klachten.
3. Een veilige werkplek vraagt om preventief beleid en goede zorg wanneer het onveilig is. Beide voorwaarden zijn aanwezig, maar moeten wel met regelmaat onder de aandacht van de medewerkers gebracht worden. Daarom:
 - a. Besteed tijdens medewerkersbijeenkomsten en via de interne communicatiekanalen met aandacht aan onderdelen van het preventiebeleid en aan de mogelijkheden van gesprekken met de vertrouwenspersoon;
 - b. Breng de plaats waar contactgegevens van de medewerkersvertrouwenspersoon staan met goed onder de aandacht van de medewerkers;
 - c. Zorg voor goede vindbaarheid van de meldprocedure, de klachtenregeling en het protocol bij ziekmeldingen.
4. Een veilige werkplek vraagt om leidinggevenden die weten wat er nodig is om die te kunnen bieden. Er zijn trainingen en workshops die hier specifiek op gericht zijn. De medewerkersvertrouwenspersoon kan u daarin adviseren.

Gorinchem, 8 februari 2023

Lenny van den Brink, medewerkersvertrouwenspersoon