



JAARVERSLAG 2024

CARE *FORWARD*

'Een werkklimaat waarin medewerkers zich veilig voelen
draagt bij aan goede zorg'



INHOUD

1. Inleiding	3
2. Meldingen	4
3. Activiteiten vertrouwenspersonen	6
4. Evaluatie, trends en aanbevelingen	7
 Bijlage 1	
Taken en werkwijze van de vertrouwenspersoon	9
 Bijlage 2	
Aard van de meldingen	11

1. INLEIDING

Dit verslag geeft inzicht in de activiteiten en bevindingen van de vertrouwenspersoon in 2024, werk dat veelal buiten het gezichtsveld blijft van medewerkers, leidinggevend en directie.

Het verslag is zo geschreven dat meldingen niet herleidbaar zijn naar personen. Dit om de geheimhouding te waarborgen en de meldingsbereidheid van de medewerkers te vergroten.

Het verslag geeft een algemeen beeld van zaken die spelen op het gebied van ongewenste omgangsvormen, integriteitschendingen en (vermoedens van) misstanden. Soms zijn er patronen of trends zichtbaar op grond waarvan de organisatie nieuwe keuzes maakt of maatregelen treft om de sociale veiligheid en/of de integriteit van de organisatie verder te vergroten.

Sinds 1 september 2023 heeft CareForward een contract met Buro Vertrouwenspersonen voor een externe vertrouwenspersoon. De primaire taak van de vertrouwenspersoon is de eerste opvang en begeleiding van medewerkers die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen, integriteitschendingen en (vermoedens van) misstanden.

Buro Vertrouwenspersonen

Buro Vertrouwenspersonen heeft opdrachtgevers, in de zorg, het onderwijs, de overheid, een woningcorporatie, het bedrijfsleven en de kinderopvang.

In 2024 was Gert-Jan Kingma vertrouwenspersoon bij CareForward. Meer informatie over de vertrouwenspersonen van Buro Vertrouwenspersonen staat op de website.

De vertrouwenspersonen van Buro Vertrouwenspersonen doen nascholing en intervisie. Daarmee voldoen zij aan de eisen voor certificering die zijn opgesteld door de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen.

Wij zorgen voor continuïteit. Bij ziekte, vakantie of afwezigheid vervangen wij elkaar. Wanneer uw vertrouwenspersoon stopt met werken voor Buro Vertrouwenspersonen neemt een van de andere vertrouwenspersonen van het bureau de werkzaamheden over.

Buro Vertrouwenspersonen is dagelijks bereikbaar van 8.30 uur - 18.00 uur op telefoonnummer 058-744 00 22. Binnen 24 uur neemt de vertrouwenspersoon contact op met de melder en maakt wanneer nodig binnen 3 werkdagen een afspraak.

2. MELDINGEN

Specificatie van de contacten van de vertrouwenspersoon met medewerkers:

	2023	2024
Aantal meldingen		
Aantal:	2	0
Afronding		
Afgehandeld	2	
Niet afgehandeld		

Melders		
Mannen		
Vrouwen	2	
onbekend		

Positie melders		
Medewerker	2	
Leidinggevende/manager		
Team(leden)		
Bestuur		
anders		

Relatie melder en aangeklaagde		
Medewerker-medewerker		
Medewerker-leidinggevende		
Medewerker - hogere leidinggevende/regiomanager	2	
n.v.t. / anders		

Aard		
Ongewenste omgangsvorm		
Vermoedens van misstanden en/of integriteitschendingen		
Organisatie/personeel	2	
Adviesvraag		
Begeleiding beschuldigde		
Anders, n.v.t.		
Ongewenste omgangsvormen		
Pesten		
Discriminatie		
Agressie		
Intimidatie		
Seksueel grensoverschrijdend gedrag		
Anders		
Vermoedens van Misstanden en Integriteitschendingen		
Belangenverstrengeling		
Lekken, misbruik informatie		
Misbruik middelen		
Misdraging privésfeer		
Misbruik macht		
Anders		

Organisatie/personeel		
Functioneringsprobleem		
Arbeidsconflict		
Onvrede met de organisatie	2	
Werkdruk		
Ziekteverzuimbegeleiding/re-integratie		
Anders		

Ziekteverzuim *		
Geen ziekteverzuim		
Kort < maand		
Lang > maand		
N.v.t.	2	

Aantal gesprekken/acties per melding *		
1		
2-5		
6-10		
>10		

Hoe heeft de melder de vertrouwenspersoon gevonden?		
Bedrijfsarts		
Collega		
Eerder contact gehad		
HR-medewerker		
Leidinggevende	2	
Ondernemingsraad		
Van intranet		
Onbekend		

Acties van de vertrouwenspersoon waardoor het is afgehandeld *		
Begeleiding melder	2	
Gesprek melder - leidinggevende		
Gesprek melder – HR		
Anders		
Onbekend/niets meer gehoord		

Vervolg na melding *		
Voortzetten werk	1	
Andere baan (extern), ontslag genomen		
Andere baan (intern)		
Geen verlenging contract	1	
Ontslag gekregen		
Verzuim/Re-integratie		
Vaststellingsovereenkomst		
Onbekend/niets meer gehoord		
N.v.t./anders		

* alleen ingevuld voor de afgehandelde trajecten

3. ACTIVITEITEN VERTROUWENSPERSONEN IN 2024

De vertrouwenspersoon heeft geen medewerkers begeleid die te maken hadden met ongewenste omgangsvormen en/of (vermoedens) van misstanden.

4. EVALUATIE, TRENDS EN AANBEVELINGEN

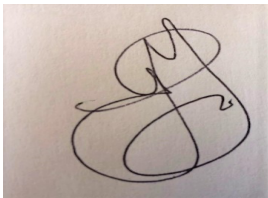
Het is een aanbeveling blijvend aandacht te besteden aan de bekendheid van de vertrouwenspersoon in de organisatie. Gedacht kan worden aan: een folder voor nieuwe medewerkers, e-learning module voor medewerkers, informatie over ongewenst gedrag aan leidinggevenden, presentaties in de teams, tekst in het personeelsmagazine, blog op intranet, enquêtes over ongewenst gedrag voor medewerkers die uit dienst treden, het onderwerp ongewenst gedrag op de agenda van teams en werkgesprekken zetten.

Uit het aantal meldingen bij CareForward kunnen geen conclusie getrokken worden.

Tevens informeren we u over onze aangepaste [algemene voorwaarden](#).

Leeuwarden,

07-02-2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Gert-Jan Kingma', written on a light-colored background.

Gert-Jan Kingma

BIJLAGE 1

TAKEN EN WERKWIJZE VAN DE VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon:

- maakt de functie vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en/of integriteit bekend in de organisatie
- kan rechtstreeks door melders worden benaderd
- brengt jaarlijks geanonimiseerd en onherleidbaar verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen aan 'het bestuur' en de 'ondernemingsraad'
- signaleert knelpunten in het te voeren beleid en bespreekt die met 'het bestuur' en/of de 'ondernemingsraad'
- signaleert op verzoek van melders ongewenst gedrag aan de leidinggevende, het bestuur of de hoogst leidinggevende.
- geeft gevraagd en ongevraagd advies aan management
- gaat vertrouwelijk om met alles wat hem door melders en management wordt toevertrouwd
- stelt zich terughoudend op ten opzichte van de inhoud
- is geen vakbondsmedewerker, geen jurist of advocaat en stelt zich ook niet als zodanig op
- heeft niet de positie om te onderzoeken of te bemiddelen
- doet niet aan waarheidsvinding en past geen 'hoor en wederhoor' toe
- kan niet corrigerend optreden
- staat naast melder en handelt alleen met toestemming van deze melder
- is geen 'partij' in gesprekken en situaties
- heeft vrij toegang tot alle geledingen in de organisatie (bestuur, leidinggevend, bedrijfsarts, personeelszaken, etc.)
- onderhoudt contacten met relevante personen en commissies binnen de organisatie
- begeleidt en ondersteunt interne vertrouwenspersonen bij de uitvoering van hun werk

Contact met en inzet van de vertrouwenspersoon kan preventief werken. De vertrouwenspersoon stuurt, waar mogelijk op de-escalatie.

Medewerkers kunnen zich melden bij de vertrouwenspersoon als zij te maken hebben met ongewenste omgangsvormen (2a), integriteitschendingen (2b), vermoedens van misstanden (2c) en andere kwesties (2d).

Soms ervaren medewerkers veel emoties, raken verstrikt en hebben behoefte om hun verhaal vertrouwelijk te bespreken. De vertrouwenspersoon ondersteunt en begeleidt de medewerker en biedt een luisterend oor. De vertrouwenspersoon is de neutrale persoon waarmee de medewerker de situatie waarin hij zich bevindt kan bespreken.

De vertrouwenspersoon ondersteunt de medewerker bij het vinden van een oplossing in de informele sfeer. Hij informeert de melder over informele en formele stappen (bespreekt kansen en risico's) die gezet kunnen worden om de situatie te verbeteren. Hij ondersteunt bij het maken van een keuze over de best bij de medewerker passende oplossing of aanpak. Wanneer het nodig is ondersteunt hij de medewerker bij het zoeken naar formele wegen en bij het indienen en bespreekbaar maken van een klacht.

De vertrouwenspersoon kan ter ondersteuning van de medewerker meegaan naar gesprekken en/of bereidt samen met de medewerker gesprekken voor.

De vertrouwenspersoon wijst op eventuele andere ondersteuningsmogelijkheden en verwijst indien nodig door naar andere relevante professionals of instanties (bijvoorbeeld de vakbond, HRM, maatschappelijk werk of bedrijfsarts).

De vertrouwenspersoon verleent nazorg.

Bij integriteitschendingen en (vermoedens van) misstanden ondersteunt de vertrouwenspersoon de melder bij het melden van de schending of van de misstand bij het bevoegd gezag. Hij kan als tussenpersoon dienen wanneer de melder anoniem wil blijven. Wanneer de melding is doorgeleid naar het bevoegd gezag, wordt onderzoek gedaan en worden wanneer nodig maatregelen genomen door het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon doet procesbewaking bij een meldingsprocedure van een integriteitschending of van een '(vermoeden van) een misstand'.

BIJLAGE 2

AARD VAN DE MELDINGEN

a. Ongewenste omgangsvormen

Seksuele intimidatie: lichamelijke vormen (aanrakingen, tegen iemand aanlopen, arm om de schouders leggen, verleidingspogingen, aanranding, verkrachting), verbale vormen (seksuele dreigementen, opmerkingen over het uiterlijk, schuine opmerkingen en grappen) en non-verbale vormen (hinderlijke blikken, pin-ups op de werkplek, iemand “met de ogen uitkleden”, stalking en erotische e-mails).

Agressie en geweld: lichamenlijk geweld (slaan, duwen, schoppen en spugen), verbaal geweld (persoonlijk, telefonisch en via sociale media), seksueel geweld (onder dwang, handelingen ondergaan of uitvoeren), indirect geweld (geweld of dreigen met geweld tegen familieleden) en psychisch geweld (verbaal of schriftelijk bedreigen, chanteren of vernederen, misbruik maken van machtspositie).

Pesten en treiteren: iemand belachelijk maken, nabootsen van stem of gebaren, “grappen” over iemands lichamelijke gebreken, privéleven of nationaliteit, roddelen en geruchten verspreiden, iemand negeren, denigrerende opmerkingen maken en sociaal isoleren.

Discriminatie: Discriminatie is verboden op grond van: ras, geslacht, hetero -of homoseksuele geaardheid, politieke overtuiging, godsdienst of levensovertuiging, handicap of chronische ziekte, burgerlijke staat, leeftijd, nationaliteit, arbeidsduur (fulltime of parttime) en soort contract (vast of tijdelijk). In artikel 1 van de grondwet staat dat iedereen in Nederland recht heeft op een gelijke behandeling. Aanzetten tot haat en discriminatie is ook strafbaar.

b. Integriteitschendingen

Integriteitsschendingen zijn: financiële schendingen, misbruik positie en belangenverstrengeling, misbruik van legitimatiebewijs, lekken en misbruik van informatie, misbruik bevoegdheden, misbruik geweldsbevoegdheid, misbruik bedrijfsmiddelen, overtreding interne regels en misdragingen in de privésfeer.

c. (Vermoedens van) misstanden

Misstanden zijn schendingen van wettelijke voorschriften of beleidsregels, situaties die een gevaar voor de gezondheid, de veiligheid of het milieu zijn en een onbehoorlijke wijze van functioneren die een gevaar vormt voor het goed functioneren van de openbare dienst.

d. Andere kwesties

Kwesties waarbij de werknemer een gevoel van onvrede of gekwetstheid ervaart of wanneer de medewerker van mening is niet op een rechtvaardige en redelijke manier behandeld te zijn. Dergelijke kwesties kunnen leiden tot of voortkomen uit ongewenste omgangsvormen of integriteitschendingen. De oorspronkelijke aanleiding van de kwestie en het daaruit resulterende gedrag kunnen met elkaar verweven raken.

Te denken valt aan: verzuim, re-integratie, conflicten, arbeidsconflicten, functioneren en beoordelen, ontslag, maken van fouten en werkdruk.



Buro Vertrouwenspersonen
058 - 744 00 22
www.burovertrouwenspersonen.nl

