



nationale ombudsman

Rapport

Rijksdienst Caribisch Nederland-Unit SZW stelt het belang van een leidinggevende boven het belang van een andere medewerker.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over RCN-Unit SZW te Bonaire gegrond.

Wat is de klacht?

De Nationale ombudsman doet onderzoek op basis van de klachtschrijving. Deze luidt als volgt:

Verzoeker klaagt over de manier waarop ze is behandeld door haar werkgever de Rijksdienst Caribisch Nederland unit SZW op Bonaire (hierna: RCN-unit SZW). Ook is verzoeker het niet eens met de reactie van RCN-unit SZW op haar klacht.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker werkt bij RCN-unit SZW. Verzoeker ervaart al een paar maanden een onveilige en vijandige sfeer op haar werkplek. Ze heeft het gevoel te worden gepest door haar leidinggevende. Ook voelt verzoeker zich buitengesloten doordat er beslissingen worden genomen over onderwerpen waar verzoeker procesverantwoordelijk voor is, zonder dat verzoeker bij deze beslissingen wordt betrokken. Daarover dient verzoeker een klacht in bij RCN.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoeker klaagt over een onveilige en vijandige sfeer op haar werkplek. Verzoeker voelt zich geïntimideerd en gepest door haar leidinggevende. Hierbij geeft ze een aantal voorbeelden. Zo voelt verzoeker zich buitengesloten wanneer er zaken worden besproken zonder haar daarbij te betrekken. Ook krijgt verzoeker negatieve opmerkingen van haar leidinggevende te horen over haar functioneren terwijl hierover in de functioneringsgesprekken niets wordt gezegd. Het doel van de klacht van verzoeker is dat de gebeurtenissen waar verzoeker over klaagt, worden gebruikt om als organisatie van te leren. Ook heeft verzoeker het doel dat het wederzijdse vertrouwen wordt hersteld en het onveilige gevoel bij haar kan worden weggenomen.

Welke reactie komt er op de klacht door de klachtencommissie?

Op verzoek van verzoeker wordt de klacht direct formeel behandeld door een klachtencommissie. De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie ongewenste omgangsvormen RCN. In november 2018 volgt een advies van de klachtencommissie. Beide onderdelen van de klacht worden door de klachtencommissie behandeld.

Bevindingen klachtencommissie

De klachtencommissie constateert in haar bevindingen dat er sprake is van een moeizame communicatie tussen verzoeker en haar leidinggevende op het werk. Beide praten langs elkaar heen en issues worden niet aangepakt. De klachtencommissie constateert ook dat er een verschil zit tussen verwachtingen ten aanzien van hoe het werk op de afdeling moet verlopen. De klachtencommissie sluit haar bevindingen af door op te merken dat de situatie op de afdeling aandacht behoeft.

Advies klachtencommissie

De klachtencommissie adviseert om beide klachtonderdelen gegrond te verklaren met als kanttkening dat niet is vast komen te staan dat er een situatie was waarbij 'bewust' en 'intentioneel' gepest werd door de leidinggevende. Wel is vast komen te staan dat bepaalde gedragingen en het bestaan van een communicatieprobleem bij verzoeker hebben geleid tot het gevoel van pesten.

De klachtencommissie komt tot dit standpunt na gesprekken met verzoeker, leidinggevende, een voormalig coach en een voormalig collega. Na deze gesprekken is er ook een hoorgesprek met klager en leidinggevende geweest.

Op grond van de bevindingen adviseert de klachtencommissie RCN-unit SZW ook over het waarborgen van een gezonde en veilige werkomgeving. Zo adviseert de klachtencommissie dat de communicatie verbeterd moet worden met behulp van een coachingstraject. Verder adviseert de klachtencommissie dat onderlinge afspraken schriftelijk moeten worden vastgelegd en dat de leidinggevende zijn visie en verwachtingen duidelijk moet maken aan medewerkers.

Aandachtspunten

Uit het onderzoek volgt ook een aantal aandachtspunten:

- het is belangrijk dat leidinggevenden tijdig signaleren dat er sprake is van miscommunicatie.
- het is belangrijk dat verzoeker en leidinggevende open staan voor herstel van de communicatie.
- uit gesprekken bleek dat er mogelijk een angstcultuur heerst: medewerkers durven niet voor hun mening uit te komen. Het is aan de leiding om dit te onderzoeken en stappen te ondernemen om een open en vertrouwelijke sfeer te creëren.
- de nieuwe unitleider kan het advies en de aanbevelingen goed toepassen in een nieuwe strategie of beleid.

Tot slot heeft de klachtencommissie aangegeven dat RCN-unit SZW een afdoeningsbrief richting verzoeker moet opstellen waarin een oordeel wordt gegeven over de klachten die in behandeling zijn genomen.

Welke reactie komt er op de klacht door RCN-unit SZW?

Na het advies van de klachtencommissie volgt de afdoeningsbrief van RCN-unit SZW. RCN-unit SZW neemt het oordeel van de klachtencommissie niet over.

Volgens RCN-unit SZW geven de termen die door de klachtencommissie worden gehanteerd, zoals 'getuige' en de verplichting om te verschijnen voor de klachtencommissie een te zware lading aan het geheel. Volgens RCN-unit SZW kan er enkel sprake zijn van een gegrondverklaring als bij degene over wie wordt geklaagd de intentie tot pesten of intimideren is vastgesteld. Of dat er gedragingen vast zijn komen te staan die redelijkerwijs niet anders uitgelegd kunnen worden als zijnde intimidatie en/of pestgedrag.

RCN-unit SZW geeft verder aan dat wanneer er wordt uitgegaan van de perceptie van klager, degene over wie wordt geklaagd zich onvoldoende kan verweren. De klacht gegrond verklaren zou in dit geval een te zware stempel drukken op degene over wie wordt geklaagd.

RCN-unit SZW komt daarmee op het standpunt zich te onthouden van een oordeel over de klacht omdat het ontbreekt aan ondersteunende feiten. RCN-unit SZW geeft wel aan de analyse van de klachtencommissie te onderschrijven en het gevoel dat verzoeker heeft gehad te herkennen. RCN-unit SZW benadrukt daarbij dat het niet geven van een oordeel over de klacht niets afdoet aan het feit dat ze ervan overtuigd is dat verzoeker oprecht het gevoel heeft dat ze werd buitengesloten en op belangrijke momenten werd genegeerd.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoeker voelt zich door het standpunt van RCN-unit SZW onvoldoende erkend. Het geeft verzoeker het gevoel dat haar klacht van tafel is geveegd. Verzoeker vraagt de Nationale ombudsman te beoordelen of RCN-unit SZW terecht het advies van de klachtencommissie niet heeft overgenomen. Daarnaast wil verzoeker graag bereiken dat er daadwerkelijk een cultuurverandering bij RCN-unit SZW komt. Er moet een veilige werkomgeving komen, zo stelt verzoeker.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman onderzoekt het standpunt van RCN-unit SZW over de klacht van verzoeker. Voor dit onderzoek bestudeert de Nationale ombudsman alle voor dit dossier relevante stukken. Dat wil zeggen: de klacht van

verzoeker aan RCN-unit SZW, het rapport van de klachtencommissie en de inhoudelijke reactie op de klacht van RCN-unit SZW. De Nationale ombudsman verkent ook of er bij RCN-unit SZW nog ruimte is om het oordeel over de klacht te heroverwegen.

Hoe reageerde RCN-unit SZW?

RCN-unit SZW geeft aan dat er geen ruimte is om de reactie op de klacht te heroverwegen. RCN-unit SZW houdt vast aan het standpunt in de brief van 13 maart 2019 om geen oordeel over de klacht te geven. Het grootste argument hiervoor is dat een gegrondverklaring een negatieve uitwerking op de positie van de leidinggevende zal hebben.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de klacht van verzoeker over RCN-unit SZW aan het vereiste van onpartijdigheid.

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

RCN-unit SZW stelt dat de consequenties van een gegrondverklaring te groot zijn voor de leidinggevende. Als de klacht gegrond verklaard wordt zou daarmee vast komen te staan dat de gedragingen feitelijk hebben plaatsgevonden. Dat kan RCN-unit SZW niet bevestigen.

Hiermee komt RCN-unit SZW, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, onvoldoende tegemoet aan het gevoel van verzoeker. Daarbij weegt de Nationale ombudsman mee dat de onderzochte gedraging ziet op het gevoel van onveiligheid dat verzoeker heeft gekregen door een situatie op de werkvloer, zoals de klachtencommissie ook stelt. Het gaat hier dus niet om het handelen en de intenties van de leidinggevende. Uit de stukken blijkt dat er bij RCN-Unit SZW geen twijfel over bestaat dat verzoeker zich gepest heeft gevoeld. Los van of dat gevoel nu al dan niet terecht is, kan RCN-unit SWZ dit gevoel niet zomaar negeren. Door aan te geven dat een gegrondverklaring te grote consequenties zou hebben voor de leidinggevende plaatst RCN-unit SZW het belang van de leidinggevende boven het belang van verzoeker. Hiermee wordt door RCN-unit SZW de schijn van partijdigheid gewekt.

Als RCN-unit SZW de klacht gegrond verklaart zegt dat niets over het functioneren van de leidinggevende, maar stelt RCN-unit SZW vast dat de gedraging – door een situatie op de werkvloer voelt een medewerker zich niet veilig – is vast komen te staan. Door de klacht gegrond te verklaren en daarmee de ervaringen van verzoeker te erkennen kan RCN-unit SZW bijdragen aan het gevoel van veiligheid onder werknemers.

Daarmee is de Nationale ombudsman van oordeel dat de klacht van verzoeker gegrond is.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van RCN-unit SZW te Bonaire is gegrond.

De Nationale ombudsman heeft er vertrouwen in dat het advies en de aanbevelingen van de klachtencommissie voor het overige worden opgevolgd door RCN-unit SZW. Er zijn inmiddels aanpassingen gedaan en RCN-unit SZW heeft bevestigd dat de sfeer op de werkvloer is verbeterd.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen