

## Medewerkersvertrouwenspersoon en Klachtenfunctionaris Hospice Dignitas

### Jaarverslag 2022

---

#### Inleiding

Facit vervult de functie van medewerkersvertrouwenspersoon<sup>1</sup> en klachtenfunctionaris voor Hospice Dignitas. Voor u ligt het verslag over het jaar 2022. Het verslag begint met de taakomschrijving van de medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris, gevolgd door een korte terugblik op de meldingen in 2022. Het jaarverslag wordt afgesloten met een advies voor 2023 en verantwoording van de ureninzet in 2022.

#### Wat is de taak van de medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris?

##### Medewerkersvertrouwenspersoon

Het aanstellen van een medewerkersvertrouwenspersoon is één van de maatregelen die een organisatie neemt om een meldpunt te bieden waar medewerkers ongewenste gedragsvormen op de werkplek aan de orde te kunnen stellen en vermoedens van (maatschappelijke) misstanden en integriteitsschendingen kunnen melden.

De Arbeidsomstandighedenwet stelt de aanstelling van een vertrouwenspersoon voor medewerkers (nog) niet verplicht. De Inspectie SZW (voorheen Arbeidsinspectie) ziet de aanstelling van een vertrouwenspersoon echter wel als onderdeel van het beleid ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting. Dit beleid en de vertrouwenspersoon zijn onderwerpen die ook in een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) aan de orde komen.

De vertrouwenspersoon richt zich vooral op twee werkerterreinen: ongewenst omgangsvormen en integriteit.

- *Ongewenste omgangsvormen*

Een van de belangrijkste taken van de vertrouwenspersoon is beschikbaar zijn voor medewerkers (inclusief flexwerkers, vrijwilligers, stagiaires etc.) die ongewenst gedrag ervaren. De medewerker wordt ruimte geboden voor zijn/haar verhaal en de emotie daarbij en kan hierover vrij praten met iemand die niet direct betrokken is. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, is klankbord en kan de medewerker adviseren. De vertrouwenspersoon begeleidt de melder en kan ook ondersteuning bieden bij gesprekken met medewerkers of leidinggevenden of bij het doen van een formele melding, maar de melder houdt de regie en blijft de eigenaar van de situatie en het probleem. De vertrouwenspersoon doet geen onderzoek of waarheidsvinding, is geen bemiddelaar of mediator en neemt het probleem niet over van de melder. In specifieke gevallen kan worden doorverwezen naar een deskundige.

Functioneringsproblemen of arbeidsconflicten horen niet thuis bij de vertrouwenspersoon, tenzij er ook ongewenst gedrag wordt ervaren.

---

<sup>1</sup> De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LKV) heeft per 1 januari 2021 de VPO (vertrouwenspersoon omgangsvormen) en de VPI (vertrouwenspersoon integriteit) in elkaar geschoven. Dit betekent dat er vanaf 2021 alleen nog maar gesproken wordt over 'de vertrouwenspersoon'. De LKV noemt als redenen voor deze wijziging het feit dat de uitgangspunten en taken voor de VPO en VPI hetzelfde zijn, dat medewerkers het verschil tussen beiden niet goed kennen en dat zaken soms in elkaar overlopen. Wat wel blijft verschillen is de achterliggende wetgeving: omgangsvormen valt onder de Arbwet en integriteit onder het Huis voor de Klokkeluiders. Aan de voorzijde is er echter geen reden om niet over te gaan tot één loket in plaats van de aparte personen voor VPO en VPI.

- **Integriteit**

De vertrouwenspersoon is er ook om in meer algemene zin de integriteit van de organisatie te bewaken en te bevorderen, bijvoorbeeld door het signaleren van zorgwekkende ontwikkelingen (in de organisatiestructuur en -cultuur) en de werkgever daarover te adviseren. Zo wordt de organisatie in staat gesteld schendingen en misstanden te voorkomen.

De vertrouwenspersoon kan worden geraadpleegd door medewerkers die (maatschappelijke) misstanden en integriteitsschendingen vermoeden of signaleren. Voorbeelden van niet-integer gedrag zijn fraude, diefstal van bedrijfsmiddelen, ongewenste nevenwerkzaamheden en machtsmisbruik. Soms begaat een individu een integriteitsschending, maar het probleem kan ook groter zijn. Dan zijn er meer mensen (of zelfs de leiding) bij betrokken, raakt het (flinke delen van) de organisatie en beschadigt het klanten, burgers of medewerkers. Het voortbestaan van de organisatie kan in gevaar komen. Zulke schendingen worden misstanden genoemd. Zijn deze zo ernstig dat 'het maatschappelijk belang in het geding is', dan is er sprake van een maatschappelijke misstand. Maatschappelijke misstanden vallen onder de wet Huis voor klokkenluiders<sup>2</sup>.

Een belangrijk verschil tussen de twee werkerterreinen (ongewenst omgangsvormen en integriteit) is op wie het probleem zich richt. Bij ongewenst omgangsvormen is dat de melder/klager zelf. De melder/klager is dan zelf het slachtoffer van ongewenst gedrag. Bij integriteitsschendingen en misstanden is het de organisatie (of zelfs de samenleving) waar het probleem zit. De melder is dan meestal in eerste instantie geen slachtoffer, maar getuige of omstander. De vertrouwenspersoon is er dan voor de melder door deze te adviseren omtrent de juiste te nemen stappen. Daarvoor is het nodig om de meldrempel zo laag mogelijk te houden; als het nodig is, door de identiteit van de melder af te schermen. Het is aan de vertrouwenspersoon om de specifieke situatie telkens goed te bekijken en in te schatten. Ook een melder van een misstand wordt immers vaak zelf geraakt door het probleem dat hij of zij aankaarte.

### **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris begeleidt cliënten (en/of zijn of haar vertegenwoordiger) die een klacht hebben of ontevreden zijn over de verleende zorg, begeleiding, behandeling of bejegening van Hospice Dignitas, tijdens het gehele proces, vanaf het indienen van een klacht tot de afhandeling ervan.

De klachtenfunctionaris zorgt voor opvang van de betrokkene(n), biedt een luisterend oor, verstrekt informatie en advies, met als doel het adequaat afhandelen van de klacht en het herstellen van het vertrouwen tussen betrokkenen. Daarnaast ontvangt en registreert de klachtenfunctionaris gemelde klachten, zet het proces van de klachtenafhandeling uit en bewaakt de procesgang. Verslagen van de klachtafhandeling worden met cliënten en Hospice Dignitas gedeeld.

### **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

De wet geeft aan dat zorgaanbieders per 1 januari 2017 een klachtenfunctionaris beschikbaar moeten stellen voor cliënten. De rol van de klachtenfunctionaris zoals die is vastgelegd in de klachtenregeling van Hospice Dignitas voldoet aan de eisen van de WKKGZ.

### **Communicatie over medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris**

De beschikbaarheid en bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris wordt bekend gemaakt middels het overhandigen van de klachtenregeling aan cliënten wanneer zij bij Hospice Dignitas in zorg komen. Medewerkers en vrijwilligers zijn geïnformeerd over de

---

<sup>2</sup> Bron: <https://www.huisvoorklokkenluiders.nl/integriteit-bevorderen/documenten/publicaties/2019/01/30/integriteit-in-de-praktijk--de-vertrouwenspersoon>

beschikbaarheid en bereikbaarheid van de medewerkersvertrouwenspersoon via intranet en de nieuwsbrief. Daarnaast hebben de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris kennis gemaakt met een aantal medewerkers tijdens een teamoverleg.

### **Meldingen bij Hospice Dignitas in 2022**

In 2022 hebben de medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris geen meldingen bereikt. De klachtenfunctionaris heeft in april en mei ondersteund bij een verzoek om vergetelheid van nabestaanden.

### **Ondernomen actie en resultaat**

Niet van toepassing.

### **Analyse**

We zien in de praktijk dat het feit dat er geen meldingen worden gedaan door medewerkers kan betekenen dat er geen sprake is geweest van ongewenste omgangsvormen, vermoedens van misstanden en integriteitsschendingen. Maar het kan ook betekenen dat medewerkers niet weten wat (maatschappelijke) misstanden en integriteitsschendingen zijn en dat zij dit kunnen melden bij de medewerkersvertrouwenspersoon. Het is dan ook goed om binnen de organisatie hier aandacht aan te blijven besteden.

We zien dat er bij Hospice Dignitas sprake is van korte lijnen waardoor signalen snel bij de leiding terecht komen. Verder zien we aandacht voor het aanleren en trainen van vaardigheden rondom omgaan met (ongewenst) gedrag. We zien ook de wens van de leiding om hier aandacht aan te blijven besteden. Vanuit de vertrouwenspersoon wordt deze wens van harte ondersteunt.

### **Aanbevelingen**

- De klachtenfunctionaris adviseert Hospice Dignitas om de vernieuwde klachtenregeling op te nemen op de website. Er wordt nog verwezen naar de oude regeling.
- De vertrouwenspersoon adviseert Hospice Dignitas om aandacht te blijven besteden aan integer handelen en de voorkoming van ongewenst gedrag.

### **Verantwoording tijdsinvestering medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris**

In 2022 heeft Maaïke Kwantes allereerst als beleidsadviseur Hospice Dignitas ondersteund bij het herformuleren en opstellen van de klachtenregelingen voor cliënten en medewerkers. Na het vaststellen hiervan is Maaïke Kwantes als medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris gestart voor Hospice Dignitas.

Maaïke Kwantes heeft als medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris in 2022 1,5 uur ingezet voor Hospice Dignitas. De ingezette uren zijn op basis van nacalculatie bij Hospice Dignitas in rekening gebracht.

Facit, februari 2023  
Maaïke Kwantes,  
Medewerkersvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris