



SAMENVATTING

104322 - Klacht over klachtafhandeling door leidinggevende; BVE

Een docent klaagt over de opleidingsmanager vanwege de wijze waarop die haar bejegend heeft in de afhandeling van klachten die tegen haar zouden zijn ingediend.

Verweerder heeft klaagster overvallen met zijn stelling dat klachten over klaagster zouden zijn ingediend. Klaagster heeft zich niet op dit gesprek kunnen voorbereiden. Daarbij is van onderbouwing van de klachten geen sprake geweest. Wel heeft verweerder aangegeven op de klachten te willen terugkomen maar hierbij heeft hij pas veel later een tweede gesprek gepland. Door deze handelwijze van verweerder heeft klaagster enige tijd in onzekerheid geleefd over wat haar verweten werd en wat haar dienaangaande nog te wachten stond. Daarbij heeft verweerder weliswaar voorbeelden genoemd van de klachten, maar hij heeft klaagster geen inzage hierin gegeven. Hierdoor viel voor klaagster niet te controleren wat precies door wie was gezegd.

Een dergelijke handelwijze is niet zorgvuldig. De handelwijze van verweerder heeft een intimiderende werking gehad die het onbelemmerd werken voor klaagster op de instelling heeft bemoeilijkt. Dit is in dit geval nog eens versterkt doordat verweerder klaagster in het gesprek van 20 maart, zonder voorafgaand overleg, een andere werkplek heeft opgedragen, welke opdracht in combinatie met de geuite klachten het karakter van een straf geeft.

De klacht is gegrond.

ADVIES

in de klacht van:

A, wonende te B, verzoeker, hierna te noemen klaagster

tegen

C, Opleidingsmanager E College, hierna te noemen verweerder

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift met bijlagen van 16 september 2009, ingekomen op 17 september 2009 en aangevuld op 23 september 2009, 10 november 2009 en 2 december 2009, heeft klaagster een klacht bij de Commissie ingediend tegen verweerder, inzake de wijze waarop hij haar bejegend heeft in de afhandeling van klachten die tegen klaagster zouden zijn ingediend.

Verweerder heeft een verweerschrift met bijlagen ingediend, ingekomen op 18 januari 2010.

De mondelinge behandeling vond plaats op 4 februari 2010.

Klaagster verscheen in persoon, bijgestaan door D, extern vertrouwenspersoon van het E College.

Verweerder verscheen in persoon bijgestaan door F, Adviseur Personeel en Organisatie E College.

2. DE FEITEN

Klaagster is sinds 1974 als docent in dienst bij (de rechtsvoorgangers van) het E College.



Op 13 maart 2009 heeft verweerder klaagster uitgenodigd voor een gesprek op 20 maart 2009 met als door verweerder genoemde aanleiding het bespreken van een aantal leerlingen.

Op 20 maart 2009 heeft dit overleg plaatsgevonden waarbij tevens H aanwezig was. In dit gesprek heeft verweerder aangegeven dat er klachten over klaagster zijn ingediend vanuit het werkveld, door collega's en deelnemers. Daarbij is klaagster te verstaan gegeven dat zij een andere werkplek zou krijgen. Vervolgens is afgesproken dat in een tweede gesprek op 6 april 2009 de klachten zouden worden besproken en toegelicht. Nadat verweerder en klaagster op 6 april 2009 over de klachten hebben gesproken, hebben vervolggesprekken plaatsgevonden op 7 mei 2009 en 12 juni 2009. Op 15 juni 2009 heeft klaagster bij het College van Bestuur tegen verweerder een klacht ingediend. Hierop heeft het College van Bestuur per brief van 18 juni 2009 gereageerd, waarbij is aangegeven dat klaagster haar klacht eerst bij de clustermanager diende neer te leggen. Per brief van 29 juni 2009 heeft klaagster vervolgens het College van Bestuur verzocht haar klacht toch in behandeling te nemen. Hierop heeft het College van Bestuur per brief van 3 juli 2009 klaagster meegedeeld dat haar klacht toch eerst moet worden ingediend bij de clustermanager. Per brief van 9 juli 2009 heeft klaagster het College van Bestuur verzocht om haar klacht door te zenden aan de clustermanager.

Op 16 september 2009 heeft klaagster de klacht ook ingediend bij de Commissie. Omdat de klacht intern werd behandeld heeft de Commissie de behandeling van de klacht aangehouden.

Op 21 september 2009 heeft klaagster overleg met de clustermanager over haar klacht gevoerd. Op 30 september 2009 heeft een vervolggesprek plaatsgevonden waarin de clustermanager heeft aangegeven geen reden te zien om de klacht gegrond te verklaren. Hierop heeft klaagster per brief van 8 oktober 2009 de klacht ingediend bij het College van Bestuur. Per brief van 13 november 2009 heeft het College van Bestuur klaagster meegedeeld dat haar klacht ongegrond werd verklaard. Hierop heeft klaagster de Commissie per brief van 1 december 2009 verzocht de behandeling van de klacht voort te zetten.

3. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

Klaagster voert aan dat verweerder haar onheus heeft bejegend. Zo heeft hij haar na een teambuilding op 8 oktober 2008 een spreekverbod opgelegd. Vervolgens heeft verweerder klaagster geïntimideerd en bedreigd door haar zonder enige voorbereiding te confronteren met klachten die niet door hem onderbouwd zijn. Hoewel klaagster herhaaldelijk heeft verzocht om onderbouwing van de klachten is dit niet gedaan door verweerder. Ook is klaagster, zonder dat enig overleg hierover heeft plaatsgehad, door verweerder gesommeerd naar een andere werkplek te verhuizen.

Verweerder voert aan dat hij klaagster heeft uitgenodigd voor een gesprek. In zijn verslag van het gesprek wordt aangegeven om welke klachten het ging. Het doel voor verweerder was om in een aantal gesprekken een goed beeld te krijgen van de bij hem bekende incidenten en de rol van klaagster daarin. Daarbij zou dan gekeken kunnen worden hoe een en ander verbeterd zou kunnen worden. Verweerder heeft de heer H verzocht bij dit gesprek aanwezig te zijn om een zorgvuldige gang van zaken te bewaken. De intentie was om in een vervolggesprek de bevindingen en conclusies van verweerder aan klaagster kenbaar te maken. Dit gesprek kon door omstandigheden pas op 2 juni 2009 plaatsvinden. Een poging van verweerder om in mei 2009 met klaagster over de situatie te spreken werd door haar resoluut van de hand gewezen. Op 2 juni werd de deur naar verder overleg door klaagster dichtgegooid.

Verweerder vindt de aantijgingen van klaagster onterecht en kwetsend. De intentie van verweerder was om in een aantal gesprekken helderheid over het functioneren van klaagster te krijgen om daarna afspraken over verbetering te maken. Klaagster heeft echter voor escalatie gekozen hetgeen verweerder betreurt.



4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

De bevoegdheid en de ontvankelijkheid

Het E College is aangesloten bij deze Commissie. Op grond van de aan de instelling geldende klachtenregeling kunnen werknemers een klacht bij de Commissie indienen. De klacht is conform het reglement van de Commissie eerst aan het College van Bestuur van het E College voorgelegd. Dientengevolge is de Commissie bevoegd van de klacht kennis te nemen en is de klacht ontvankelijk.

De klacht

Klaagster is door verweerder op 20 maart 2009 geconfronteerd met een aantal klachten. Verweerder heeft daarbij niet aangegeven om hoeveel klachten het zou gaan noch van wie deze klachten afkomstig waren. Ook in het door hem gemaakte verslag is van onderbouwing geen sprake. Hierna is in het vervolgesprek op 6 april weliswaar een toelichting op de klachten gegeven maar klaagster heeft geen inzage hierin gekregen.

De Commissie stelt voorop dat de aard en inhoud van de klachten die tegen klaagster zouden zijn ingediend geen onderwerp van de klacht vormen en daarom door de Commissie verder buiten behandeling worden gelaten.

Verweerder heeft klaagster in het gesprek van 20 maart 2009 overvallen met zijn stelling dat klachten over klaagster zouden zijn ingediend. Klaagster heeft zich niet op dit gesprek kunnen voorbereiden. Daarbij is van onderbouwing van de klachten geen sprake geweest. Wel heeft verweerder aangegeven op de klachten te willen terugkomen maar hierbij heeft hij pas op 6 april een tweede gesprek gepland. Door deze handelwijze van verweerder heeft klaagster enige tijd - in ieder geval van 20 maart tot 6 april 2009 - in onzekerheid geleefd over wat haar verweten werd en wat haar dienaangaande nog te wachten stond. Daarbij heeft verweerder in het gesprek van 6 april weliswaar voorbeelden genoemd van de klachten, maar hij heeft klaagster geen inzage hierin gegeven. Hierdoor viel voor klaagster niet te controleren wat precies door wie was gezegd.

De Commissie is van oordeel dat een dergelijke handelwijze niet zorgvuldig is. Verweerder had klaagster in de gelegenheid moeten stellen kennis te nemen van de klachten zoals deze bij hem waren ingediend alvorens een gesprek met klaagster aan te gaan.

De handelwijze van verweerder heeft een intimiderende werking gehad die het onbelemmerd werken voor klaagster op de instelling heeft bemoeilijkt. Dit is in dit geval nog eens versterkt doordat verweerder klaagster in het gesprek van 20 maart, zonder voorafgaand overleg, een andere werkplek heeft opgedragen, welke opdracht in combinatie met de geuite klachten het karakter van een straf geeft. Dit is temeer ernstig omdat over aard en inhoud van de klachten en de zienswijze van klaagster daarop nog geen helderheid bestond. Voorts is de Commissie uit de stukken en het ter zitting verhandelde gebleken dat verweerder haar e-mail heeft laten nazien door een collega in verband met de bewering van klaagster dat zij een bepaalde e-mail van verweerder niet zou hebben ontvangen. Hoewel verweerder in zijn positie als vertegenwoordiger van de werkgever wellicht hiertoe gerechtigd was, is de Commissie van oordeel dat in de gegeven omstandigheden waarin klaagster al in de beklagdenbank was gezet een dergelijke handelwijze niet zorgvuldig genoemd kan worden.

Het geheel overziend zal de Commissie de klacht dan ook gegrond verklaren.

De Commissie wenst hieraan toe te voegen dat zij in deze klacht de rol van P&O adviseur H bij (de behandeling van) dit conflict niet goed heeft kunnen plaatsen. Blijkens mededeling van verweerder was H bij de gesprekken met klaagster ter bewaking van een zorgvuldige gang van zaken, waarbij hij de belangen van beiden partijen diende, terwijl H ter zitting als adviseur van verweerder is opgetreden. Een dergelijke dubbelrol komt de Commissie uit een oogpunt van een zorgvuldige belangenbehartiging door een P&O functionaris niet wenselijk voor. De Commissie zal over de rol van de personeelsadviseur aanbeveling aan het bevoegd gezag doen.



5. OORDEEL

Op grond van bovenstaande overwegingen verklaart de Commissie de klacht gegrond.

6. AANBEVELINGEN AAN HET INSTELLINGSBESTUUR

De Commissie beveelt het instellingsbestuur aan te bewerkstelligen dat de rol van de P&O adviseur in conflicten tussen personeelsleden eenduidig en niet van wisselende aard is. Het verdient daarbij aanbeveling deze rol te beschrijven en vast te leggen in een protocol.

Aldus gedaan te Utrecht op 29 maart 2010 door mr. P.H.C.M. Schoemaker, voorzitter, drs. D.J. Duyvis en mr. R. du Long, leden, in aanwezigheid van mr. J.A. Breunesse, secretaris.

mr. P.H.C.M. Schoemaker
voorzitter

mr. J.A. Breunesse
secretaris