

## Beantwoording vragen NOS, zoals gestuurd op 29 april 2019

1 Je schrijft: “Klachten, al dan niet over grensoverschrijdend gedrag, neemt de directie steeds uiterst serieus.” Dat roept de vraag op waarom de reeks klachten over XXX in het werkbelevingsonderzoek van 2015 volgens betrokkenen geen opvolging hebben gekregen. Zou je die vraag alsnog kunnen beantwoorden?

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit 2015 was een organisatiebreed, anoniem onderzoek onder alle 204 medewerkers, uitgesplitst naar de verschillende onderdelen van de organisatie. Het betrof geen onderzoek naar individuele managers. De bezoekersdienst had ten tijde van het onderzoek twee managers en 52 medewerkers, van wie 37 medewerkers de MTO-enquête hebben ingevuld. Ze hebben de enquête niet allemaal volledig ingevuld, waardoor voor sommige vragen het aantal respondenten lager is.

In deze MTO-enquête staat geen enkele verwijzing van een medewerker naar het grensoverschrijdende gedrag waarover in februari 2019 meldingen zijn gedaan bij de directie.

De rapportage op basis van de MTO-enquête noemt een aantal sterke punten van beide leidinggevenden van de bezoekersdienst, zoals “toegankelijk, benaderbaar, informeel, begripvol/persoonlijk, kent werkzaamheden (inhoud), professionele houding. Ook de toegankelijkheid/sfeer wordt als iets heel positiefs gezien.”

Over de betrokken leidinggevende draagt informatie uit de onderliggende enquête als verbeterpunten aan: “informele sfeer keert zich ook tegen leidinggevende; te amicale stijl, geeft blijk van persoonlijke voorkeuren en voorkeursbehandeling van bepaalde medewerkers, wisselend gedrag tussen 'heel behulpzaam' en 'erg kortaf', niet naleven van procedures. Staat te dicht op medewerkers.”

Drie respondenten signaleren dat hun leidinggevende bijdraagt en/of ruimte laat aan een cultuur binnen de bezoekersdienst waarin collega's alles over elkaar moeten kunnen zeggen en dat ook doen, ook als het gaat om seksuele voorkeur, geloof en politieke gezindheid. De leidinggevende grijpt naar de waarneming van deze respondenten onvoldoende in en spreekt collega's hier onvoldoende op aan.

De respondenten geven op de vraag ‘Ik ben tevreden over mijn directe leidinggevende’ ten aanzien van beide managers van de bezoekersdienst als antwoord: 7x ‘zeer eens’, 16x ‘eens’, 6x neutraal, 1x ‘oneens’ en 1x ‘zeer oneens’ geantwoord. Van de 31 reacties op deze vraag waren derhalve 23 positief, 6 neutraal en 2 negatief over beide leidinggevenden. Uitgedrukt in cijfers scoren de leidinggevenden van de bezoekersdienst in dit onderzoek gemiddeld een 7,2. Er wordt 4x een 9, 13x een 8, 10x een 7, 2x een 6, 1x een 4 en 1x een 3 gegeven. Voor de hele organisatie bedroeg het gemiddelde cijfer voor alle leidinggevenden 7,6.

Het werken op deze afdeling scoort goed: 25 respondenten bij de Bezoekersdienst geven aan het ‘zeer eens’ te zijn met de stelling ‘Ik doe mijn werk met veel plezier; 12 zijn het ‘eens’. Geen van de respondenten antwoordt met ‘neutraal’ of ‘oneens’. Voor samenwerking en werksfeer wordt gemiddeld een 7,9 gegeven (7x7, 14x8, 8x9), gelijk aan het gemiddelde van de hele organisatie.

Het MTO is door de toenmalige directeur van ProDemos, Kars Veling, met de Ondernemingsraad (OR) besproken. Over 'Voorkeursbehandeling' formuleert het verslag van de OR-vergadering van 1 juli 2015:

### *Voorkeursbehandeling*

*XXX [OR-lid] bespreekt met de directie het punt over het gevoel van voorkeursbehandelingen door de leidinggevende met name bij de respondentengroep PBS / Bezoekerscentrum. Kars zegt dat een van de competenties van een leidinggevende is om de schijn van voorkeursbehandeling te voorkomen.*

*Kars heeft ook niet het idee dat het structureel is. Hij denkt dat het eerder een kwestie kan zijn van naïviteit en een te kleine afstand tussen leidinggevende en medewerkers, waardoor de indruk ontstaat dat er sprake is van voorkeursbehandeling. De OR merkt op dat ze wel was geschrokken toen ze het las in het MTO en dat de opmerkingen niet zo zeer lijken te wijzen op alleen naïviteit. Kars stelt dat hij het ook niet bagatelliseert, maar dat het trainen van de leidinggevenden de beste weg is om dit op te lossen. Vandaar ook het ontwikkeltraject.”*

Het MTO is op 16 juni 2015 besproken met de toenmalige Raad van Toezicht, onder voorzitterschap van Wim Deetman, waarbij de raad instemde met maatregelen en beleid van de directeur.

De verbeterpunten zijn daarna aan de orde gekomen in (functionerings-)gesprekken met de leidinggevende. Het aangekondigde managementontwikkeltraject voor het hele managementteam heeft plaatsgevonden in 2016. Dit was een meerdaags traject onder leiding van een externe trainer, waaraan alle leden van het managementteam (MT) van ProDemos hebben deelgenomen, dus ook beide managers van de bezoekersdienst.

In 2016 stelde ProDemos in overleg met de OR een gedragscode in, mede naar aanleiding van het MTO. De gedragscode vormt een aanvulling op de arbeidsovereenkomst en op de bepalingen over goed werkgeverschap en goed werknemerschap in de CAO. Naar het voorbeeld van andere gedragscodes kent die van ProDemos een brede opzet en gaat in op: Belangenverstrengeling en nevenfuncties; Communicatiemiddelen ter beschikking; Contact klanten en externen, direct of via social media; Diefstal, integriteit en sancties; Geschenken, giften en fooien, Kledingvoorschriften; Roken, alcohol en drugs; Orde en netheid; Respectvolle omgang.

Over 'Respectvolle omgang' stelt de gedragscode: Managers en medewerkers bij ProDemos zijn gehouden elkaar en extern met respect te bejegenen. Discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld zijn daarbij te allen tijde ontoelaatbaar. Bij misdragingen volgen gepaste sancties, met als uiterste sanctie het beëindigen van de arbeidsrelatie. De werkwijze van de medewerkers is gericht op samenwerking en het actief bevorderen dat iedereen de ruimte heeft om zich in te zetten en te ontwikkelen. Voor meldingen van ongepast gedrag tussen collega's is een klachtenreglement van toepassing en kan de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie ingeschakeld worden.

Zoals besproken met de OR laat de directie regelmatig de aandacht vestigen op de twee vertrouwenspersonen in de organisatie en op het belang van het melden van grensoverschrijdend gedrag.

Ook na het MTO van 2015 ontvingen personeelszaken, managers en directie van ProDemos tot februari 2019 geen meldingen of klachten over grensoverschrijdend gedrag door de betrokken leidinggevende van de bezoekersdienst. De vertrouwenspersonen hebben in hun jaarverslagen steeds gerapporteerd dat ProDemos “een organisatie is geweest waar mensen in een veilige werkomgeving hebben kunnen werken”.

2 Je schrijft ook: “De Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad van ProDemos staan achter het beleid van de directie en de in deze zaak genomen maatregelen.” Op basis van welke informatie van de zijde van de directie hebben RvT en de Ondernemingsraad die positie ingenomen? Wisten deze organen bijvoorbeeld dat er in het verleden al signalen waren over XXX via het werkbelevingsonderzoek?

Het MTO is destijds gedeeld en besproken met de toenmalige Raad van Toezicht en met de toenmalige Ondernemingsraad, zie ook het antwoord op de vorige vraag.

Zowel de huidige Raad van Toezicht als de huidige Ondernemingsraad zijn steeds actief geïnformeerd over de verschillende stappen sinds de schorsing van de medewerker. Er zijn meerdere overleggen hierover geweest met de OR. Er is uitgebreid over gesproken tijdens de vergadering van de Raad van Toezicht eind maart. De Raad van Toezicht is daarbij ook mondeling vertrouwelijk geïnformeerd over de inhoud van de afgelegde verklaringen.

3 Je schrijft: “Behandeling van klachten is voortvarend, zorgvuldig en, ook gelet op de privacy van betrokkenen, vertrouwelijk.” Waaruit blijkt dat? Heeft de directie degenen die een verklaring hebben afgelegd ook gevraagd of zij de behandeling van klachten adequaat vinden? Of trekt de directie deze conclusie op eigen gezag?

De directie baseert dit op de feiten en op gesprekken met de betrokkenen, ook in de afgelopen dagen.

4 Waarom heeft ProDemos niet besloten tot een extern onderzoek?

De klachtenregeling ongewenste omgangsvormen van ProDemos bepaalt dat in eerste instantie intern onderzoek wordt gedaan. Indien intern onderzoek niet volstaat voor afhandeling van een klacht, biedt de klachtenregeling ruimte voor het inschakelen van de externe klachtencommissie. Na de meldingen is de medewerker direct geschorst, in afwachting van het onderzoek. Het interne onderzoek naar de onderhavige zaak richtte zich op de vraag of er gehandeld was in strijd met bepalingen over goed werknemerschap, de arbeidsovereenkomst en de gedragscode. Zorgvuldig intern onderzoek bracht feiten naar voren omtrent ernstig verwijtbaar gedrag. Hierop besloot de directie aan te sturen op ontbinding van de arbeidsovereenkomst met de leidinggevende van de bezoekersdienst. Ontbinding van de arbeidsovereenkomst is inmiddels een feit.

Eerder lichtte de directie de procedure op basis van de klachtenregeling toe aan de OR, die in februari informeerde of een extern onderzoek zou volgen naar deze zaak. Voor de OR volstond deze toelichting. Naderende publiciteit bracht hierin geen verandering, bevestigde de OR eind vorige week desgevraagd.

De directie ziet in de onderhavige zaak aanleiding om externe deskundigen zekerheidshalve te raadplegen over de vraag of er beleidsmatig voor ProDemos lessen zijn te trekken uit deze zaak en, zo ja, welke deze lessen zijn. Hiervoor deed de directie een beroep op het gespecialiseerde adviesbureau Bezemer & Schubad.

5 Waarom heeft ProDemos geen aangifte gedaan tegen XXX?

Zoals gezegd liet de directie van ProDemos een zorgvuldig intern onderzoek doen. Daarbij hoort ook dat alle mogelijke maatregelen en acties zorgvuldig met de betrokkenen zijn besproken, overwogen en genomen, dus ook het al dan niet doen van aangifte. Ook op dit punt geldt dat ProDemos de privacy van alle betrokkenen respecteert en daarover geen verdere mededelingen doet. Mochten medewerkers besluiten aangifte te doen dan ondersteunt ProDemos dit uiteraard.

6 Waarom heeft de directie werknemers en slachtoffers op het hart gedrukt de zaak stil te houden?

Zoals ook vastgelegd in het klachtenregeling worden verklaringen die mensen afleggen vertrouwelijk behandeld en heeft de werkgever de verantwoordelijkheid de privacy van medewerkers te waarborgen. Meerdere betrokkenen hebben bij het afleggen van verklaringen aangegeven dat ze onder geen beding willen dat hun verhaal naar buiten komt. Ook naar aanleiding van de aangekondigde publiciteit hebben medewerkers die verklaringen hebben afgelegd nogmaals uitdrukkelijk laten weten het zeer ernstig te vinden als informatie uit hun verklaringen openbaar zou

worden, omdat deze informatie voor collega's, mensen uit hun directe omgeving of derden herleidbaar zou kunnen zijn tot hun persoon. Bovendien zal de bereidheid om in de toekomst grensoverschrijdend gedrag te melden mede afhangen van het waarborgen van die vertrouwelijkheid. Dat een medewerker is geschorst, dat onderzoek is gedaan naar ongewenst gedrag en dat de arbeidsovereenkomst is beëindigd is gedeeld met alle medewerkers van ProDemos.

7 Zijn er inderdaad zes of zijn er meer verklaringen van slachtoffers en twee van getuigen? Of zijn dat er meer? Zo ja, hoeveel meer?

Om redenen van vertrouwelijkheid van de afgelegde verklaringen en het onderzoek kan ProDemos hier niet op ingaan.