



107902 - Klacht over onveilige werkomgeving. Een werkgever moet actie ondernemen als een werknemer een situatie als zeer heftig ervaart.

ADVIES

inzake de klacht van:

[klaagster], te [woonplaats], medewerkster van [de school] te [vestigingsplaats], klaagster gemachtigde: [gemachtigde]

tegen

- [verweerster], medewerkster van [de school],
- [verweerder], regiodirecteur van [de school],
verweerders

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 17 september 2017, aangevuld op 25 september 2017 en 12 oktober 2017, heeft klaagster op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:

Klaagster klaagt erover dat haar leidinggevende klaagster pest en dat de rector hiertegen onvoldoende optreedt.

Een en ander zoals nader toegelicht in het klaagschrift en aanvullende stukken.

Vanuit het secretariaat van de Commissie is telefonisch met partijen overlegd over de gewenste wijze van klachtafhandeling: mediation of formele klachtbehandeling. Naar aanleiding van de uitkomst van deze gesprekken is de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie.

Verweerders hebben op 20 november 2017 - ieder voor zich - een verweerschrift ingediend. Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 6 december 2017 te Utrecht. Klaagster is ter zitting verschenen. Zij werd bijgestaan door haar gemachtigde en door [vertrouwenspersoon], extern vertrouwenspersoon, informant.

Verweerders zijn ter zitting verschenen. Verweerster werd bijgestaan door [vertrouwenspersoon] en [vertrouwenspersoon], vertrouwenspersonen. Verweerder werd bijgestaan door [bestuursadviseur], juridisch bestuursadviseur, informant.

Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen een nadere toelichting gegeven.



Hetgeen in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht is, voor zover relevant, zakelijk in dit advies weergegeven.

2. DE FEITEN

Klaagster is sinds 2012 werkzaam als administratief medewerkster op het [de school], locatie [locatie 1]. Vanaf augustus 2012 is zij overgeplaatst naar locatie [locatie 2]. Klaagster is nu alleen nog werkzaam op locatie [locatie 1].

Klaagster is vanaf eind juni 2017 ziek.

Verweerster is administratief medewerkster/directiesecretaresse en was verantwoordelijk voor de verdeling van het werk onder alle administratieve medewerkers.

Klaagster heeft op 16 juni 2017 een klacht ingediend bij het College van Bestuur (CvB) van [College van Bestuur]. TNO heeft, in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de 'Wegwijzer ongewenst gedrag' (hierna: de wegwijzer) ontwikkeld.

Het CvB heeft op 26 juli 2017, na onderzoek en aan de hand van de wegwijzer, geconcludeerd dat van pesten door verweerster geen sprake is geweest. Het CvB heeft ook geconcludeerd dat de directie de signalen van klaagster over het vermeende pesten en de problemen die er in de samenwerking waren, niet adequaat en consequent heeft opgepakt. De directie is daarin tekortgeschoten.

3. VISIE PARTIJEN

Visie klaagster

Klaagster stelt dat zij vanaf haar overplaatsing in 2012 naar locatie [vestigingsadres 2] is gepest door verweerster. Verweerster was daar, voor zover klaagster bekend was, haar leidinggevende. Klaagster was heel verbaasd dat er tijdens de klachtprocedure van het CvB ineens werd verteld dat verweerster niet officieel leidinggevende was.

Aanvankelijk wist klaagster niet dat het ongewenste gedrag van verweerster onder 'pesten' viel. Maar sinds klaagster de wegwijzer heeft gelezen, zijn haar de ogen geopend en weet klaagster dat het gedrag van verweerster onder pesten valt. Het betrof anders behandelen dan anderen, negeren, isoleren, een misselijke beoordeling geven in 2014, ongepast taalgebruik en op het laatst zelfs het bemoeilijken/saboteren van haar functie-uitoefening. Een voorbeeld van het anders behandelen, is een reactie van verweerster op een huisartsenbezoek van klaagster onder werktijd. Als ongepast taalgebruik noemt klaagster een opmerking van verweerster over de wijze waarop klaagster de telefoon aanneemt. In maart 2017 heeft verweerster opzettelijk een belangrijke e-mail achtergehouden voor klaagster, waardoor er het een en ander spaak liep. Dit was geen incident, maar structureel en herhaald gedrag. Dit voor klaagster onacceptabele gedrag was ook van invloed op haar werkrelaties met collega's. Klaagster heeft zich geïsoleerd gevoeld doordat verweerster in haar bijzijn op de werkvloer elke keer weer [gesprekstaal] sprak. Klaagster heeft niet het gevoel dat dit per ongeluk gebeurde.

Klaagster wil excuses van verweerster voor het langdurige pesten, maar dat is nog steeds niet gebeurd. De afgelopen vijfentwintig jaar heeft klaagster diverse malen voorgesteld om het pesten



aan te pakken en met elkaar in gesprek te gaan, maar zij is door de directeur niet serieus genomen. Om die reden heeft klagster ook een klacht ingediend over verweerder. Klagster is tevreden met de conclusie van het CvB dat verweerder tekort is geschoten in zijn optreden. Ter zitting heeft klagster verklaard dat zij echter wel erkenning van verweerder wil voor het feit dat zij gedurende lange tijd is gepest. Alleen dan kunnen er afspraken worden gemaakt en kan klagster voor haar gevoel een nieuwe start maken. Zonder die erkenning kan het pesten gewoon doorgaan. Klagster voelt zich slachtoffer van de hele situatie. Klagster vindt overplaatsing naar een andere locatie binnen de organisatie geen optie. Op die manier voelt zij zich dubbel slachtoffer.

Visie verweester

Verweester betreurt het dat klagster zich de afgelopen jaren gepest heeft gevoeld. Verweester ontkent dat zij klagster heeft gepest. Dat ligt ook niet in haar aard. Verweester herkent zich niet in wat klagster allemaal over haar heeft geschreven en verteld. Het relaas van klagster over het pestgedrag is niet de realiteit, maar is kennelijk zo door klagster ervaren.

Op enig moment is aan verweester gevraagd of zij de leiding wilde nemen op de administratie. Dit was eigenlijk niet nodig, maar zij heeft de leidinggevende rol toch op zich genomen. Deze taak is nooit contractueel vastgelegd. In deze voor haar onduidelijke rol als 'meewerkend voorman' heeft verweester van klagster niets anders verwacht dan van de andere medewerkers. Zij heeft het werk altijd naar eer en weten goed verdeeld. In haar rol als 'meewerkend voorman' heeft verweester klagster erop aangesproken wanneer zij niet goed functioneerde en heeft zij de zogenaamde 360° feedbackformulieren ingevuld. Zij heeft klagster aangesproken op het maken van medische afspraken binnen werktijd. Van saboterende van klagsters functie-uitoefening is geen sprake geweest. Verweester legt de lat voor zichzelf erg hoog en zij doet dat ook wat betreft het werk van anderen. Zij heeft klagster ook niet buitengesloten op de werkvloer. [gesprekstaal] praten is in [vestigingsplaats] en omgeving vrij gangbaar. Het is voor veel collega's, maar ook voor ouders van leerlingen, de moedertaal en daarom ook vanzelfsprekend en het is nooit bedoeld om klagster te pesten. In de pauzes wordt onderling Nederlands gesproken en er wordt wel degelijk rekening gehouden met klagster.

Verweester is van mening dat het CvB behoorlijk onderzoek heeft gedaan en een juist oordeel heeft gegeven. Zij ondersteunt dan ook de conclusie van het CvB dat er geen sprake is geweest van pesten. Het valt verweester op dat klagster in haar klachtbrief haar weer dezelfde voorvallen verwijt als bij het CvB. Zonder die te willen bagatelliseren, vindt verweester wel dat, als er gedurende vijf jaar sprake is geweest van pesten van haar kant, de genoemde voorvallen wel erg beperkt zijn.

Visie verweerder

Al in een vroeg stadium was sprake van problemen in de communicatie tussen klagster en verweester. Verweerder betreurt het dat deze situatie is ontstaan en dat de organisatie er niet in is geslaagd om tot een voor alle betrokkenen bevredigende oplossing te komen. Er is van alles gedaan om verandering/verbetering in de situatie te brengen. Er zijn veel gesprekken met klagster gevoerd, maar helaas zijn daar niet altijd verslagen van gemaakt. Daardoor valt



achteraf niet meer goed te reconstrueren wat er wel of niet is gedaan. Verweerder is er als eindverantwoordelijke oprecht van overtuigd dat klaagster niet is gepest. Ook na het bestuderen van 'de wegwijzer' is verweerder niet tot die conclusie gekomen. Voor pesten moet sprake zijn van opzet en herhaald pestgedrag. Verweerder haalt dit niet uit de door klaagster aangedragen voorvallen. Het CvB heeft dat in zijn ogen na degelijk onderzoek juist vastgesteld. Verweerder onderschrijft de conclusie van het CvB dat een protocol over hoe er moet worden gehandeld wanneer een medewerker zich gepest voelt of een medewerker getuige is geweest van mogelijk pestgedrag, ontbrak. Verweerder heeft zijn verantwoordelijkheid genomen en heeft een concept anti-pestprotocol opgesteld. Ook heeft hij een communicatieplan opgesteld. Hoewel hiermee geen garantie is gegeven om eventuele misstanden te voorkomen, bieden die regels medewerkers wel de mogelijkheid kwesties eerder en meer gestructureerd onder de aandacht van de schoolleiding te brengen. Het tekortschieten van de organisatie en het niet doortastend genoeg oppakken van signalen, hebben de onderlinge werkverhoudingen op de administratie belemmerd, en daardoor is een situatie ontstaan die tot spanningen heeft geleid en uiteindelijk tot het uitvallen van klaagster. Verweerder heeft hierover meermalen gesproken met klaagster en daarvoor ook zijn excuses aangeboden.

4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Zoals partijen bij het in behandeling nemen van de klacht is meegedeeld, hanteert de Commissie een verjaringstermijn. De Commissie zal zich bij de beoordeling van de klacht richten op de gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan in het jaar voor het indienen van de klacht. Klaagster heeft ook voorvallen genoemd die zich langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan. De Commissie zal deze niet zelfstandig beoordelen, maar wel bij haar beoordeling betrekken als illustratie van het verleden.

De Commissie stelt vast dat klaagster weliswaar een aantal voorvallen noemt, maar die niet goed in tijd weet te plaatsen en voldoende concreet maakt. Op grond van het dossier is voor Commissie wel duidelijk dat klaagster gedurende lange tijd problemen heeft ervaren met verweerder. Dat blijkt onder meer uit het overgelegde verslag van de tussentijdse evaluatie van 15 januari 2013 (bijlage 1 bij het verweerschrift van verweerder). Klaagster heeft dat in eerste instantie gedefinieerd als communicatieproblemen van twee botsende persoonlijkheden. Klaagster heeft last gehad van deze problemen en heeft daarover ook meermalen gesproken met verweerder.

Op een gegeven moment heeft klaagster het voor haar ongewenste gedrag van verweerder opgevat als pesten. Om te spreken van pesten moet sprake zijn van structureel, opzettelijk pestgedrag, gericht op een of enkele personen. Klaagster heeft ter onderbouwing van haar klacht enkele voorvallen genoemd. De gebeurtenis in maart 2017, waarbij klaagster stelt dat verweerder het haar moeilijk heeft gemaakt om haar werk goed te doen, en het herhaald [gesprekstaal] spreken in haar bijzijn, zouden kunnen wijzen op pesten. Verweerder heeft echter aangevoerd dat ze de lat qua werk hoog legt, ook voor klaagster, dat zij soms [gesprekstaal] spreekt en heeft gemotiveerd betwist dat zij klaagster hiermee wil pesten. De



Commissie stelt voorop dat verwijten over vermeende pestgedrag zich moeilijk op juistheid laten beoordelen. Dit geldt zeker wanneer een partij zich op een gevoel beroept. De Commissie is geconfronteerd met tegengestelde visies van partijen. Klaagster heeft haar visie dat sprake is geweest van pesten niet onderbouwd met bijvoorbeeld getuigenverklaringen waaruit dit gedrag blijkt. De Commissie heeft geen aanleiding om aan het woord van de een meer waarde of betekenis te hechten dan aan dat van de ander. Daarbij valt ook niet uit te sluiten dat het gevoel van klaagster mede is beïnvloed door de inhoud van de door verweerster ingevulde 360° feedbackformulieren. Niet uit te sluiten valt dat klaagster zich niet heeft herkend in de kritiek op haar functioneren die in de feedback door verweerster besloten ligt. De Commissie kan niet vaststellen of dit al dan niet terecht is. Het is de Commissie duidelijk geworden dat het voorvallen zijn die voor klaagster hebben geleid tot een gevoel van een onveilige werkomgeving. Naar het oordeel van de Commissie kunnen de voorvallen in dit geval echter niet feitelijk en objectief als pesten worden gewaardeerd. De Commissie acht daarom dit deel van de klacht ongegrond.

Wat betreft het tweede deel van de klacht, het niet adequaat oppakken van signalen over het vermeende pesten door verweerder, overweegt de Commissie als volgt. Het CvB heeft bij beslissing van 26 juli 2017 overwogen dat verweerder heeft toegegeven dat hij tekort is geschoten en dat van de directie een meer adequate en consequente aanpak van de problemen in de samenwerking had mogen worden verwacht. Ook ter zitting heeft verweerder dit erkend. Klaagster heeft op de zitting aangegeven dat zij ook van verweerder erkenning wil voor het vermeende pesten. De Commissie stelt vast dat dit verweerder niet eerder in de klacht is tegengeworpen en beperkt zich daarom tot het niet adequaat optreden van verweerder. Zoals hiervoor is overwogen kan de Commissie ook niet vaststellen dat daadwerkelijk sprake is geweest van pesten. Dat laat onverlet dat klaagster de voorvallen blijkaar als heftig heeft ervaren en dat die voor veel spanning bij haar hebben gezorgd. Dat had verweerder moeten onderkennen en had voor hem aanleiding moeten zijn om de problemen in de samenwerking, hoe dan ook ontstaan, proberen op te lossen. Het is de Commissie gebleken dat dit klachtonderdeel al door het CvB gegrond is verklaard en dat verweerder inmiddels voldoende actie, zoals het opstellen van een anti-pestprotocol, heeft ondernomen om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Ondanks de eerdere grondverklaring door het College van Bestuur, heeft klaagster gemeend ook dit onderdeel van de klacht aan de Commissie voor te leggen. Wat strikt genomen neerkomt op een herhaling van zetten. Daarom is de Commissie, dit alles overziend van oordeel dat, hoewel dit deel van de klacht gegrond is, geen nadere aanbevelingen zullen worden gedaan.

5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht tegen verweerster ongegrond is.

Op grond van bovenstaande overwegingen komt de Commissie tot het oordeel dat de klacht tegen verweerder gegrond is.



Aldus gedaan te Utrecht op 16 januari 2018 door mr. A.A.A.M. Schreuder, voorzitter,
K. Evers en drs. M.H.W.C. Voeten, leden, in aanwezigheid van A. Gordon, secretaris.

mr. A.A.A.M. Schreuder
voorzitter

A. Gordon
secretaris