



Jaaroverzicht vertrouwenspersonen 2025 Humanitas-DMH

Inleiding

In het jaarverslag van de vertrouwenspersonen wordt inzicht gegeven in de activiteiten van de vertrouwenspersonen het afgelopen jaar. Een aantal belangrijke aspecten inzake het werk worden behandeld, waaronder het aantal meldingen, de aard van de meldingen en de eventuele aanbevelingen voor in de toekomst.

In 2025 was Margriet Maris voor Humanitas externe vertrouwenspersoon namens Vertrouwen in Werk. Naast Margriet was als tweede vertrouwenspersoon in het laatste kwartaal van 2025 Joost van Poppel beschikbaar. Daarnaast waren er in 2025 twee interne vertrouwenspersonen werkzaam, Anna Nijkamp en Joelle den Hoed.

Meldingen

De externe vertrouwenspersoon heeft in 2024 in totaal 43 medewerkers gesproken. De interne vertrouwenspersonen spraken 11 medewerkers. Deze medewerkers zochten een luisterend oor, waren op zoek naar informatie of wilden advies en ondersteuning naar aanleiding van een nare of vreemde ervaring op de werkvloer. Deze medewerkers maakten de volgende meldingen:

33 keer (in 2024 13 keer) **van ongewenst gedrag tussen medewerker en een leidinggevende**. Het als ongewenst ervaren gedrag van de leidinggevende werd omschreven als intimiderend, wispelturig, communicatief slecht, manipulatief of onbetrouwbaar (na eerder gedane toezeggingen)

5 keer (4 keer in 2024) **ongewenst gedrag tussen medewerkers onderling**. Het als ongewenst ervaren gedrag van de collega bestond bijvoorbeeld uit het achterhouden van informatie, niet-constructief zijn en negativiteit.

5 keer (7 keer in 2024) **ongewenst gedrag/onrust binnen het team**. Door ervaren werkdruk kunnen collega's tegenover elkaar komen te staan als iemand zich niet aan afspraken houdt, anders handelt dan afgesproken of er een verschil van mening is over cliënten.

2 keer (2 keer in 2024) **ongewenst gedrag van client en onvoldoende bescherming**. Dit ging om als heftig ervaren gedrag van een client, waarbij de medewerker onvoldoende urgentie en steun voelde bij de leidinggevende.

4 keer (3 keer in 2024) van een **vermoeden van integriteitsschending**. Een vermoeden dat een collega niet integer handelt naar de organisatie of in de omgang met cliënten.

5 keer (3 keer in 2024) was het een vraag **buiten aandachtsgebied** van de vertrouwenspersoon, zoals arbeidsconflict over functioneren. In dergelijk gevallen wordt kort informatie gegeven of wordt doorverwezen naar de juiste persoon/instelling, bijvoorbeeld het interne BOT-team bij heftige gebeurtenissen.

Met de medewerkers zijn ondersteunende, adviserende gesprekken gevoerd over het ongewenst gedrag, werd besproken hoe ermee om te gaan en werden de mogelijkheden verkend om het ongewenst gedrag aan te pakken.

De medewerkers kwamen uit verschillende **regio's** van Humanitas DMH.

Noord	10
Midden	19
Zuid	19
Centraal	6

Er waren veel verschillende locaties met een enkele klacht. In Zuid springen de woonlocaties in Barendrecht eruit, in Midden Den Haag, en in Noord FZ Zwolle/Apeldoorn.

De organisatieonderdelen (begeleid wonen, homerun, ondersteunende diensten) en functies binnen de organisatie varieerden, van managers tot begeleiders, trajectcoördinatoren en gedragskundigen.

Klokkenluidersmelding

In Regio Midden is in augustus 2025 een onderzoek gestart naar aanleiding van een anonieme klokkenluidersmelding. Medewerkers die in deze kwestie contact hebben gezocht met de vertrouwenspersoon zijn niet opgenomen in het overzicht. De vertrouwenspersonen evalueren het proces van deze melding graag met bestuurder.

In vergelijking met eerdere jaren hebben zich meer medewerkers tot de vertrouwenspersoon gewend:

2025	54
2024	31
2023	21
2022	27
2021	31

Trends en signalen

Wat de vertrouwenspersonen in 2025 is opgevallen, is dat veel medewerkers die ongewenst gedrag ervaren de organisatie verlaten. Bij het ongewenst gedrag speelt in deze gevallen vaak ook een arbeidsconflict. Medewerkers besluiten na het conflict met de leidinggevende te hebben besproken toch voor vertrek.

Vaak speelt hierin de teleurstelling over de opstelling van de organisatie een rol en denkt men elders beter een nieuwe start te kunnen gaan maken

De toename van het aantal medewerkers dat zich tot een van de vertrouwenspersonen wendde, betreft vooral de categorie ervaren ongewenst gedrag door de leidinggevende. Medewerkers ervaren de opstelling van de leidinggevende bijvoorbeeld als directief en intimiderend.

Aan deze toename kunnen verschillende oorzaken ten grondslag liggen.

De vertrouwenspersonen stellen voor om dit onderwerp te agenderen in de regio-overleggen van de managers, waarbij de vertrouwenspersonen casuïstiek en dilemma's kunnen voorleggen zoals deze door medewerkers kunnen worden ervaren.

Aanbevelingen

Aangeraden wordt om op regelmatige basis te communiceren over gewenst gedrag binnen de organisatie, en hoe ongewenst gedrag besproken kan worden. Wat kun je doen, wie is de vertrouwenspersoon en waarvoor kan deze benaderd worden.

Met betrokkenheid en openheid van de medewerkers kan aan de hand van de aanbevelingen in de toekomst verder worden gewerkt aan het creëren van een respectvolle werkcultuur en conflictbeheersing. Voor deze ontwikkeling zullen de vertrouwenspersonen zich blijven inzetten door het bevorderen van een humanistische werkomgeving.

Zorg dat in voorkomende gevallen de bereikbaarheidsgegevens van de vertrouwenspersoon goed vindbaar zijn en blijven, via de gebruikelijk communicatiekanalen.

Interne vertrouwenspersonen:

Joelle den Hoed

Mail: joelle.den.hoed@humanitas-dmh.nl

tel/whatsapp: 06- 15349766

Anna Nijkamp

Mail: anna.nijkamp@humanitas-dmh.nl

tel/whatsapp: 06- 25015839

Extern vertrouwenspersoon:

Margriet Maris

Mail: margrietmaris@vertrouweninwerk.nl

tel/whatsapp: 06 -5116 6161

De taken van de vertrouwenspersoon

- Zorgt voor opvang van medewerkers die ongewenst gedrag ervaren
- Biedt een luisterend oor
- Kijkt met de melder naar een oplossing in de informele sfeer
- Bespreekt andere opties om tot een oplossing van de situatie te komen
- Staat naast de melder en ondersteunt deze
- Kan de melder bijstaan bij het indienen van een klacht
- Kan een melder wijzen op andere hulpverlenende instanties of zorg-professionals
- Heeft geheimhoudingsplicht
- Kan gevraagd en ongevraagd adviseren over beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen
- Geeft voorlichting aan medewerkers over het bespreken en aanpakken van ongewenst gedrag

Wat doet een vertrouwenspersoon niet

- Klachten onderzoeken
- Waarheidsvinding
- Gesprekken of problemen overnemen van de melder
- Bemiddeling of mediation
- Hoor en wederhoor
- Actief deelnemen aan gesprekken
- Getuigenissen afnemen
- Vragen of klachten beantwoorden over vrije dagen, cao, salaris, beleid
- Ondersteunen en adviseren bij arbeidsconflicten of conflicten over functioneren