

# Wim van Es van het Klachtenloket stelt zich voor.

Sinds augustus 2011 kunnen medewerkers, die problemen ondervinden met hun leidinggevende of collega's, zich voor ondersteuning wenden tot Wim van Es van het Klachtenloket. Samen met de medewerker inventariseert hij wat er al is gedaan en welke stappen er nog kunnen worden gezet om tot een oplossing van het probleem te komen. Tijd voor een nadere kennismaking met de persoon achter het Klachtenloket.

Leefje 20

## Hoe word je klachtenondersteuner?

Na mijn studie Sociale Psychologie aan de VU in Amsterdam, ben ik in 1984 trainer en programmamaker geworden voor trainingen over agressiehantering en conflictheersing.

Ik werkte toen vooral voor de beroepsgroep politie en voor overheidsinstituten. In de tweede helft van de 90-er jaren gaf ik ook trainingen over hoe om te gaan met pesten, seksuele intimidatie en agressie tussen collega's en kwam ik daarbij vertrouwenspersonen tegen. Ik ben in 2007 zelf vertrouwenspersoon geworden en heb in mijn basistraining voor vertrouwenspersonen inmiddels 350 mensen voor deze functie opgeleid. Ik vind het meewerken aan gezonde arbeidsomstandigheden erg belangrijk en ik heb om die reden dan ook een eigen klachtencommissie voor ongewenste omgangsvormen. Peter Kouwenberg heeft mij voor het Klachtenloket benaderd. Voorheen wist ik niet veel over de WSG.

## Hoe weten de medewerkers je te vinden?

In eerste instantie vooral via Harry Helsloot, de secretaris van de Klachtencommissie. Nu meestal via Aagje. Ook komt het voor dat een medewerker op mijn spoor wordt gezet door een collega die ik eerder heb ondersteund. Sinds augustus 2011 hebben 28 medewerkers zich tot mij gewend.

## Hoe ga je te werk?

De afspraak is dat ik op afstand begeleiding bied. Ik neem telefonisch een intake af, waarbij ik het probleem verhelder en samen met de medewerker kijk wat er al gedaan is om het probleem op te lossen. Af en toe, als de medewerker daar expliciet om vraagt, ga ik mee naar een gesprek. Ik help de medewerker dan om het gesprek voor te bereiden en ik adviseer en ondersteun hem tijdens het gesprek. De ondersteuning kan leiden tot de oplossing van het conflict, maar ik ben geen bemiddelaar. Als een zaak te juridisch wordt, adviseer ik de medewerker om andersoortige ondersteuning in te schakelen en trek ik me uit de zaak terug.

## Doe je aan waarheidsvinding?

Nee, ik ben een partijdige ondersteuner, vanuit de gedachte dat de medewerker in een conflict vaak alleen staat tegenover drie mensen; de teammanager, de inhoudelijke manager en de P&O-adviseur. Waarmee ik niet wil zeggen dat de P&O-adviseur partijdig is. In ontwikkeltrajecten heb ik gezien dat ze zorgvuldig handelen en het proces bewaken. Maar veel medewerkers zien de P&O-adviseur als een verlengstuk van de leidinggevende. Vanuit dat gegeven vond Peter Kouwenberg het destijds nodig dat er een sparringpartner voor de medewerker zou komen. In het gesprek zelf onderzoek ik niet of wat wordt beweerd de waarheid is of niet. Het gaat mij er om dat er een oplossing wordt gevonden die aan beide belangen recht doet en waarbij ik telers waarheid zoveel mogelijk respecteert. Als het gesprek niet tot een oplossing heeft geleid en de mede-

INTERVIEW  
DOOR MONIQUE JANSEN



werker een klacht indient, kan ik hem helpen zijn klacht op papier te zetten en te onderbouwen. De waarheidsvinding is dan aan degene bij wie de klacht wordt ingediend.

## Zie je bepaalde tendensen in de klachten waarmee je te maken krijgt?

Laat ik beginnen met op te merken dat ik een vertekend beeld van de WSG heb, omdat ik weinig zicht heb op wat er goed gaat en alleen in actie kom bij zaken die verkeerd zijn gelopen. Ik vind het vak van gezinsvoogd erg gevoelig. Hij neemt beslissingen die versprekende gevolgen hebben. De wijze van aansturing en ondersteuning is in een groot deel van de voorbeelden waarbij ik betrokken ben geraakt niet altijd even handig. Ik ben zelf jaren leidinggevende van trainers geweest en ik realiseer me heel goed dat het niet eenvoudig is om leiding te geven aan mensen die niet in je directe blikveld zitten. Maar ik verbaas me toch vaak over het gebrek aan empathie bij de managers. Ook bij ontwikkeltrajecten gaat het geregeld mis. In het verleden zat er vaak onvoldoende regelmaat in POP-gesprekken. De medewerker wordt voor zijn gevoel opeens geconfronteerd met zodanige kritiek op zijn functioneren door de leidinggevende, die van mening is dat alleen een ontwikkeltraject, als één na laatste kans, nog kan helpen. Hoewel ik zie dat het in een dergelijk traject de oprechte intentie is dat de medewerker de gewenste ontwikkeling doormaakt en daarbij ook alle ondersteuning krijgt,ervaart de medewerker de keuze voor dit traject vaak als onrecht, intimiderend en diskwalificerend. Wat meer begrip van de managers zou dan op zijn plaats zijn.

Ik heb een aantal keren bemiddeld bij discussies tussen medewerker en leidinggevende rondom re-integratie na ziekte. Conflicten ontstaan dan over bijvoorbeeld het tempo waarin iemand gaat re-integreren of over de werkzaamheden die hij gaat verrichten. Een casemanager vanuit de WSG zou daarin een belangrijke rol kunnen spelen. Die zou de leidinggevenden kunnen adviseren en ervoor kunnen zorgen dat de medewerker gefaciliteerd wordt bij zijn re-integratie. Zo voorkom je dat mensen zich tot het Klachtenloket wenden.

## Heb je nog meer aanbevelingen?

Veel conflicten ontstaan door slecht onderbouwde oordelen. Geef de ander de ruimte om zijn kant van het verhaal te belichten en let daarbij op de toonzetting. Ik zie dat conflicten escaleren, omdat e-mails in cc worden doorgestuurd, waardoor steeds meer mensen zich met een zaak gaan bemoeien. Toon empathie als leidinggevende en wees duidelijk in wat je van je medewerker verwacht. Dan kan het niet meer voor komen dat een medewerker voor zijn gevoel onverwacht in een ontwikkeltraject wordt geplaatst.

Monique Jansen

Leefje 21