



Datum	25 juni 2024		
Agendapunt	Agendapunt 16	Nummer	24-227
Onderwerp	Evaluatie interne vertrouwenspersonen		
Directeur	Bestuurszaken en HRM		
Opsteller	[REDACTED]		
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps		

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Kennis nemen van de inhoud en de conclusies van de evaluatie en de vervolgacties.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

In mei 2022 is de pool van 50 interne vertrouwenspersonen gestart als loket voor medewerkers om laagdrempelig ongewenste situaties op het gebied van integriteit en omgangsvormen te bespreken. De OR is nauw betrokken geweest bij de (bestuurlijke) oprichting en inrichting hiervan en heeft instemming verleend aan deze nieuwe rol binnen UWV. Met die instemming is afgesproken het functioneren en de organisatorische inrichting van de vertrouwenspersonen na een (aantal) jaar te evalueren op basis van de volgende elementen:

1. Bekendheid
2. Vindbaarheid
3. Toegankelijkheid
4. Tijdsbesteding
5. Inrichting
6. Ervaringen

De evaluatie heeft in de afgelopen periode plaatsgevonden in nauwe samenwerking met de werkgroep Integriteit van de OR. Op basis van de evaluatie kan worden geconcludeerd dat t.a.v.:

- *Bekendheid*: 82% van de 6.725 UWV collega's die deelnamen aan de integriteitsvragenlijst begin 2024 gaven aan bekend te zijn met het loket vertrouwenspersonen. Dit is een stijging ten opzichte van 2022 (77%).
- *Vindbaarheid*: In 2023 zijn er 265 hulpvragen aan de interne vertrouwenspersonen van UWV gesteld. In 2022 waren dat 165 hulpvragen (vanaf de start in mei 2022). Geëxtrapoleerd betekent dat een stijging met 20%. Het aantal hulpvragen waarbij de hiërarchische relatie een rol speelt is toegenomen (73% in 2023 t.o.v. 55% in 2022).
- *Toegankelijkheid*: 62% van de 6.725 UWV collega's die deelnamen aan de integriteitsvragenlijst begin 2024 gaven aan een vertrouwenspersoon te benaderen bij ongewenste omgangsvormen. 19% gaf aan dit niet te doen en 19% antwoordde neutraal. Uit gesprekken met managers blijkt dat zij zich in relatie tot situaties rondom aanspreken en omgangsvormen kwetsbaar kunnen voelen en behoefte hebben aan meer ondersteuning. Als wens werd uitgesproken vertrouwenspersonen toe te voegen met een leiderschapsprofiel.
- *Tijdsbesteding*: Vanuit de gesprekken met en registratie door de vertrouwenspersonen is af te leiden dat de 4 tot 8 uur over het algemeen toereikend is om aan het aantal hulpvragen te kunnen voldoen.
- *Inrichting*: Het contact met Bureau Integriteit vanuit de functionele lijn (sparren over casuïstiek en het organiseren van professionaliseringsactiviteiten, bijscholing, landelijke bijeenkomsten en intervisiebijeenkomsten) wordt door de vertrouwenspersonen als helpend en steunend ervaren.
- *Ervaringen*: De vertrouwenspersonen bellen de hulpvragers na afronding van het traject na voor feedback. Zij krijgen over het algemeen terug dat de hulpvragers zich gesteund voelen door de vertrouwenspersoon doordat zij hun hart konden luchten, advies kregen over de verschillende mogelijkheden om met de hulpvraag om te gaan, geholpen werden bij de voorbereiding van een gesprek of door als toehoorder bij een gesprek aanwezig te zijn. De vertrouwenspersonen geeft aan voldoening te vinden in het steunen van collega's in lastige situaties en deze rol als een verdieping te ervaren naast hun functie.

Overall kan hiermee worden geconcludeerd dat de interne vertrouwenspersonen goed bekend zijn en gevonden worden en dat collega's hun steun als helpend ervaren. De inrichting zoals nu vormgegeven voldoet aan de doelstelling om een laagdrempelig loket in te richten waar medewerkers ongewenste situaties kunnen bespreken en volstaat in de huidige formatie en tijdsbesteding.

Mede op basis van de evaluatie zijn een aantal vervolgacties geformuleerd:

1. *Vergroten van de bekendheid, vindbaarheid en toegankelijkheid:* De communicatie en voorlichting over de vertrouwenspersonen op alle niveaus in de organisatie verder te versterken zodat alle medewerkers de weg kennen naar een vertrouwenspersoon en er intern naar hen wordt doorverwezen door andere loketten.
2. *Externe vertrouwenspersonen:* Externe vertrouwenspersonen te verbinden met het netwerk van interne vertrouwenspersonen (met behoud van de afstand tot UWV) zodat zij kunnen aansluiten bij de professionaliseringsdagen en kennisuitwisseling. Dit zorgt er ook voor dat rode draden sneller kunnen worden gedetecteerd. Ook komt er één jaarrapportage met een deel vanuit de interne en een deel vanuit de externe Vertrouwenspersonen.
3. *Verdere professionalisering:* Alle interne vertrouwenspersonen van UWV zijn vanaf maart 2024 gecertificeerd en geregistreerd bij de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV) in het beroepenregister. Elke vier jaar volgt een herregistratie. Een vertrouwenspersoon moet voldoen aan de kwaliteitseisen die gelden voor een vertrouwenspersoon. Dat betekent dat zij gesprekken voeren, intervisie, training en bijscholing volgen. Daarnaast worden expertisesessies en landelijke ontmoetingsdagen georganiseerd en vinden er gesprekken plaats tussen de contactpersonen van Bureau Integriteit en de interne vertrouwenspersoon over de invulling van de rol en de eventuele knelpunten die daarin worden ervaren. Ook wordt ingezet op het verder ontwikkelen van de signaleringsfunctie.
4. *Samenwerking met andere loketten:* Regelmatig spelen er casussen waarbij overdracht van of samenwerking tussen de verschillende loketten op een specifieke casus aan de orde is. Daarom wordt ingezet op betere onderlinge samenwerking tussen de loketten, waarbij ieder optimaal wordt ingezet op de eigen rol.
5. *Interne vertrouwenspersonen met een leidinggevend profiel:* Omdat leidinggevendens behoefte hebben om lastige situaties en dilemma's vertrouwelijk te bespreken met een vertrouwenspersoon waarmee zij zich kunnen identificeren worden een aantal nieuwe (extra) interne vertrouwenspersonen geworven met een leidinggevend profiel. Zij worden toegevoegd aan het netwerk van interne vertrouwenspersonen.
6. *Klachtenregeling:* De klachtenregeling van Bureau Integriteit (die betrekking heeft op het handelen van medewerkers van Bureau Integriteit) wordt dit jaar herzien en uitgebreid met de vertrouwenspersonen zodat ook medewerkers die van mening zijn dat door een vertrouwenspersoon niet behoorlijk is gehandeld hierover een klacht kunnen indienen.

Gevolgen voor mensen

De (interne) vertrouwenspersonen vormen een belangrijke schakel binnen UWV om te zorgen dat medewerkers in een veilig en goed arbeidsklimaat kunnen werken waarin ongewenste situaties bespreekbaar zijn.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Kansen

- Bevorderen van een veilig werkklimaat doordat medewerkers ongewenste situaties ook met vertrouwenspersonen kunnen (blijven) bespreken.

Risico's

- Geen.

Strategische aspecten van het besluit

Door de inzichten vanuit de evaluatie van de vertrouwenspersonen en de vervolgacties wordt de rol van de vertrouwenspersonen binnen UWV verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd. De aanwezigheid van de vertrouwenspersonen helpt bij het creëren van een veilig werkklimaat waar iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Jaarlijkse kosten voor nascholing, professionaliseringsdagen, certificering en de registratie van de interne vertrouwenspersonen bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). De kosten hiervoor bedragen in totaal € 25.000,-. Dit bedrag is opgenomen in de begroting van BZ/BI.

Vanuit Bureau Integriteit worden de vertrouwenspersonen ondersteund, begeleid en gefaciliteerd. Hiermee is 1 fte gemoeid die wordt opgenomen in de begroting van BZ/BI.

Duurzaamheid

- **Pijler Mens** -> Vertrouwenspersonen zijn een belangrijke schakel binnen UWV voor medewerkers van UWV om een veilige werkomgeving te creëren. Zij kunnen laagdrempelig contact zoeken met een vertrouwenspersoon.
- **Pijler Maatschappij** → Als medewerker zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen dan heeft dit invloed op het vergroten van hun werkplezier en kan het een positief effect hebben op het ziekteverzuim. Daarnaast komt het de dienstverlening voor de cliënten van UWV ten goede.
- **Pijler Milieu** -> N.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

De OR in kennis stellen van de uitkomsten van de evaluatie en de vervolgacties.
In gang zetten van de vervolgacties.

Communicatie

Interne communicatie via DWU, Managementnieuws en HRM Nieuws.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuze voor opties 2, 3 en 4):

- Ja, in hun geheel
- Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden
- Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet
- Nee, helemaal niet

Metadata

Bij het publiceren van de vergaderstukken op uwv.nl wordt ook metadata meegegeven om de vindbaarheid te verbeteren. Niet alles wordt automatisch meegegeven; bij twee velden wordt ingevuld op basis van wat de inhoudsdeskundige hier invult:

- Omschrijving = Uit de evaluatie van de interne vertrouwenspersonen zijn vervolgacties gekomen die worden ingezet om de rol van de vertrouwenspersonen verder te professionaliseren en te ontwikkelen.
- Trefwoord(en) = Vertrouwenspersonen, evaluatie, professionaliseren.