

Signalenonderzoek vs. klachtonderzoek

Als eerste merk ik op dat een signalenonderzoek niet hetzelfde is als een klachtonderzoek.

Een klachtonderzoek is formeel van aard. Het gaat om een onderzoek naar feiten (via hoor en wederhoor). Daarvoor bestaat een procedure (bij de overheid moet deze in lijn zijn met het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht) en daarin zijn ook rechtswaARBorgen opgenomen voor de betrokken partijen.

Een klachtonderzoek start middels een klachtbrief (of meerdere klachtbrieven), waarbij de klager (of klagers) met naam en toenaam concreet aangeeft/aangeven wat er is gebeurd (bij ongewenste omgangsvormen: waaruit bestaat het ongewenste gedrag en welke impact heeft dat gehad, conform het bepaalde in de Arbeidsomstandighedenwet). Vervolgens ontvangt de persoon c.q. de personen tegen wie de klacht(en) zich richten(en) een afschrift van de klachtbrief (of het meervoud daarvan), waarna er hoor en wederhoor plaatsvindt en ook eventuele getuigen kunnen worden gehoord. Ook het horen van de getuigen vindt in principe (uitzonderingen daargelaten) zodanig plaats dat dit met naam en toenaam gebeurt. Het is in feite dus transparant (niet: anoniem).

Een signalenonderzoek is van (heel) andere aard. Het is een onderzoek naar meldingen, veelal mondeling, waarin melders hun ongenoegen/ervaringen (bij ongewenste omgangsvormen) uiten over het gedrag van een collega of leidinggevende. Dat gebeurt meestal via een vertrouwenspersoon, maar dat kan ook via de lijn.

Er staat meestal niets op papier, zoals bij een klacht, en dat leidt er ook toe dat de melders in eerste instantie vaak meer in algemene bewoordingen (d.m.v. kwalificaties) zeggen wat er aan de hand is, zonder precies de concrete situatie te beschrijven. Voorts willen melders meestal niet dat hun identiteit bekend wordt gemaakt bij de persoon tegen wie de melding zich richt.

Overigens merk ik in dit verband met nadruk op dat wat ik hiervoor beschrijf ook inherent is aan een signalenonderzoek. Het gaat veelal om het vertellen van wat en hoe men het e.e.a. heeft ervaren. Dat betekent echter niet dat dit niet zorgvuldig moet gebeuren. Het is dan ook belangrijk degene(n) tegen wie de melding zich richt van meet af aan te betrekken bij het signalenonderzoek en daarover te communiceren.

De hierboven vermelde verschillen tussen een klachtonderzoek en een signalenonderzoek maken echter wel dat, vanuit juridisch perspectief gezien, met de resultaten van een signalenonderzoek - zonder daaraan afbreuk te willen doen - anders moet worden omgegaan dan met die van een klachtonderzoek. Dit geldt met name voor de verklaringen van de melders, wier identiteit alleen bij de onderzoeksommissie (en niet: bij de betrokkene tegen wie de melding zich richt) bekend is (gemaakt). Dit maakt het voor de betrokkene tegen wie de melding zich richt enerzijds makkelijk om (in algemene zin) te antwoorden c.q. te ontkennen of te bagatelliseren en anderzijds kan deze zich erop beroepen dat wat de melders hebben verklaard niet c.q. te weinig concreet is om daarop te kunnen reageren.

De juridische (ham)vraag, waarom het draait, is: worden de (subjectieve) ervaringen ook geconcretiseerd door (objectieve c.q. objectiveerbare) feiten. Dit geldt temeer indien de persoon tegen wie de melding zich richt het ongewenste gedrag ontkent, niet herkent dan wel bagatelliseert, en voor zover hij/zij de aantijgingen herkent of erkent aangeeft dat dit functioneel is. Ook indien hij/zij aangeeft aan dat hij/zij nooit is aangesproken door zijn leidinggevend(en).

De vorenstaande hamvraag is bij een signalenonderzoek lastig te beantwoorden, zeker waar het om de concrete feiten gaat. Dit heeft gevolgen voor de eventueel te nemen maatregelen.

Wel kan een rapport inzake een signalenonderzoek voldoende basis bieden om met de persoon tegen wie de melding zich richt in gesprek te gaan over zijn/haar manier van leidinggeven en ook

over zijn/haar houding en gedrag, in de zin dat de medewerkers zich niet veilig voelen, waar hij/zij als leidinggevende (en de organisatie) voor verantwoordelijk is.

Ook is een punt, zeker als geconstateerd moet worden dat degene tegen wie de melding zich richt niet over enige c.q. de nodige zelfreflectie beschikt, of hij/zij wel in staat is zijn gedrag te veranderen. Als hem/haar al die kans wordt geboden, zal hij/zij m.i. daarin wel ondersteund c.q. gecoacht moeten worden. Een andere vraag is, of er nog wel voldoende draagvlak is bij de medewerkers om met elkaar verder te gaan. Daarbij zal de organisatie ook de belangen van de medewerkers, die zich onveilig voelen, moeten betrekken. En dan komt ook het dienstbelang in het geding, in de zin of het wel wenselijk is om betrokkene als leidinggevende terug te laten keren c.q. te handhaven in zijn/haar huidige functie en of er niet gekeken moet worden of er een andere functie is voor hem/haar bij de organisatie.

NB: Hetzelfde geldt als het over integriteitsschendingen gaat.

Tenslotte

Nadrukkelijk wil ik tenslotte nog opmerken dat dankzij het signalenonderzoek, ondanks de hierboven genoemde beperkingen, vaak wel op tafel komt dat en ook wat er aan de hand was/is.

In zoverre kan een signalenonderzoek van belang zijn c.q. een nuttig middel zijn om dingen boven tafel te krijgen, wat op andere wijze veelal niet goed mogelijk is of blijkt.

En tenslotte: het biedt kansen om er met elkaar uit te komen, zonder allerlei juridische procedures.

Leo ten Brink