Outline Infosessie Uniek Meldpunt

## Wanneer

26/02/2013

## Waar

Auditorium Boudewijngebouw

## Ijsbreker (Kristien Verbraeken en Josefien De Wachter)

Doel: deelnemers laten aanvoelen hoe breed het werkveld is van welzijn en integriteit bij de Vlaamse overheid en hoeveel actoren daarop actief zijn: Hoe vind je je weg?

Mensen aanspreken in de zaal, een paar stellingen/ een paar vragen stellen:

* Vb.1: ik lig nachten wakker want ik word gepest op het werk, waar kan ik hulp vinden? (welzijn)
* Vb. 2: ik heb zopas een negatieve evaluatie gekregen, maar nooit eerder heb ik signalen gekregen dat ik mijn werk niet goed deed. Ik ben het niet eens met mijn evaluatie. Wie kan me informeren wat ik kan doen? (PLOEG-cyclus: Plannen, Leiding geven, Opvolgen, Evalueren, Gewaardeerd worden)
* Vb. 3: mijn management maakt dure reisjes op kosten van aannemers, die tevens meedingen in een overheidsopdracht. (integriteit)

## Inleiding (Kristien Verbraeken- coördinator integriteitszorg)

U heeft zelf wellicht al een paar ideeën of vragen die u te binnenschieten. Hou die ideeën vast, we komen straks op deze stellingen terug.

De Vlaamse overheid werkt aan welzijn en integriteit op het werk. Ze werkt daarvoor een beleid uit en zet daarvoor ook instrumenten en mensen in. De welzijnswet legt de Vlaamse overheid ook een aantal verplichtingen op om zo zorg te dragen voor haar medewerkers.

Vanuit verschillende invalshoeken en beleidsthema’s werken heel wat diensten en collega’s mee aan die zorg bv.:

* de dienst voor preventie en bescherming op het werk(zowel intern GDPB als externe diensten voor preventie en bescherming);
* de sociale dienst;
* de dienst Emancipatiezaken;
* Intern Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA);
* de Vlaamse Ombudsdienst;
* …

Om een paar overkoepelende diensten te noemen maar ook binnen de entiteiten timmeren heel wat mensen aan de weg, zoals u:

* leidinggevenden;
* HR-verantwoordelijken;
* coaches;
* vertrouwenspersonen;
* contactpersonen integriteit;
* …

Maar als ik een vraag heb of ik wil iets melden, bij wie kan ik dan terecht? Om terug te komen op de voorbeelden die we daarnet gaven, wil ik even horen wat u zou doen of welk advies u zou geven aan de mensen die zulke vragen hebben: antwoorden uit publiek.

Het winnende antwoord:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Thema | Intern aanspreekpunt | Overkoepelend aanspreekpunt | Externe bevoegde dienst |
| Pesten op het werk | -Vertrouwenspersoon, -Leidinggevende | -Preventieadviseur psychosociaal welzijn  -Eventueel sociale dienst wanneer er persoonsgerelateerde problemen zijn. | Vlaamse ombudsdienst bij personeelszaken |
| Evaluatiecyclus/PLOEG | -Leidinggevende  -HR-verantwoordelijke  -Vertrouwenspersoon | -AgO  -Preventieadviseurs psychosociaal welzijn -Coördinator integriteitszorg  -Regelgeving  -Eventueel sociale dienst wanneer er persoonsgerelateerde problemen zijn. | Vlaamse Ombudsdienst |
| Vermoeden diefstal of oneigenlijk gebruik werkmiddelen (integriteit | -Leidinggevende  -Contactpersoon integriteit  -HR-verantwoordelijke | -IAVA  -Coördinator integriteitszorg  - Preventieadviseurs PSW (bij conflicten) | Politie, parket |
| relatiegeschenken aanvaarden of deelnemen aan activiteiten die door privépersonen worden betaald die niet passen in normale professionele verhouding en algemeen belang van organisatie | -Leidinggevende  -Contactpersoon integriteit | -IAVA  -Coördinator integriteitszorg  - Preventieadviseurs PSW (bij conflicten) |  |
| Belangenvermenging | -Leidinggevende  -Contactpersoon integriteit | -IAVA  -Coördinator integriteitszorg  -Preventieadviseurs PSW (bij conflicten) |  |

Het is dus niet evident om te weten bij wie je terecht kan of wie bevoegd is om aan de slag te gaan met bepaalde materies. Daarom wil het project uniek meldpunt één loket aanbieden waar personeelsleden van de Vlaamse overheid terecht kunnen met vragen en meldingen zowel over welzijn als integriteit op het werk, maar waar ook over een paar maanden burgers en bedrijven terecht kunnen met vragen en meldingen over integriteit bij de Vlaamse overheid.

Wat is het uniek meldpunt? (Josefien De Wachter)

De essentie van het uniek meldpunt is de dienstverlening op maat bieden zowel voor personeelsleden van de Vlaamse overheid (VO) als voor burgers en bedrijven.

Vanaf de zomer 2013 kunnen beide doelgroepen contact opnemen met het uniek meldpunt via 1700, het gratis nummer van de Vlaamse infolijn.

Nu kunnen de personeelsleden van de VO al sinds 1/01/2013 gebruik maken van de dienstverlening van het uniek meldpunt via Spreekbuis. Spreekbuis bestaat al een tijdje binnen de Vlaamse overheid, maar we merken het niet zo goed gekend is en we willen de dienstverlening ook ruimer open stellen.

Hoe werkt het uniek meldpunt? (Josefien De Wachter)

Korte uitleg aan de hand van de visual (zie prezi) over hoe het uniek meldpunt werkt.

Wat gebeurt er concreet als een personeelslid van de VO of een burger of bedrijf contact opneemt met het uniek meldpunt via Spreekbuis of 1700?

Het begint met een **vraag of melding**.

* Personeelsleden met vragen en meldingen m.b.t. welzijn en integriteit op het werk. Bv. ik wordt gepest of ik zie dat collega’s materiaal meenemen van het werk naar huis of eenvoudigweg wie is de vertrouwenspersoon in mijn entiteit?
* Burgers en bedrijven die contact opnemen wanneer ze een vraag of melding hebben m.b.t. integriteit bij de diensten van de VO bv. een burger die meent het slachtoffer te zijn van machtsmisbruik door een ambtenaar van de Vlaamse overheid.

Die komen terecht bij: **de frontoffice** .

Dit zijn medewerkers van Spreekbuis of 1700 en zij zorgen voor:

* opvang en registratie van de vraag of klacht;
* het beantwoorden van de vraag of melding aan de hand van scripts;
* advies over de procedures en te nemen stappen;
* correcte en vlotte doorverwijzing van moeilijke vragen of klachten naar de back office bestaande uit bevoegde welzijns- en integriteitsactoren binnen de VO. Zo moeten de mensen niet meer zelf op zoek naar de bevoegde dienst.

De front office van het uniek meldpunt voor personeelsleden (Spreekbuis) wordt bevolkt door getrainde psychologen. Zij zijn gebonden aan beroepsgeheim en zorgen voor volledig vertrouwelijke behandeling van de informatie. Anke Luts van ISW Limits vertelt u zo dadelijk meer over de concrete aanpak van Spreekbuis. De front office van het uniek meldpunt voor burgers en bedrijven wordt bevolkt door medewerkers van de [Vlaamse Infolijn.](http://www.vlaanderen.be/servlet/Satellite?c=Page&cid=1101819168040&pagename=VlaamseInfolijn%2FPage%2FHomePageMIN) Karl Vogels van de infolijn licht zo dadelijk toe wat 1700 doet als frontoffice voor burgers en bedrijven vanaf de zomer 2013.  
  
Voor melders is het contact opnemen met het uniek meldpunt **gratis.**

**De backoffice**

De bevoegde welzijns- en integriteitsactoren gaan de vragen en meldingen die zij binnenkrijgen zo goed en zo snel mogelijk als ze kunnen, beantwoorden of behandelen.

Afhankelijk van de stappen die de melder al heeft gezet voordat hij/zij contact opnam met uniek meldpunt en de complexiteit van de melding wordt er verwezen naar ofwel:

* [bevoegde interne diensten van de betrokken entiteiten](http://www.bestuurszaken.be/integriteitsactoren-de-entiteiten) (de integriteitsactoren in de entiteiten) en klachtenmanagers.
* bij complexe dossiers [overkoepelende diensten van de Vlaamse overheid die werken aan welzijn en integriteit op het werk](http://www.bestuurszaken.be/centrale-integriteitsactoren), de [Coördinator Integriteitszorg](http://www.bestuurszaken.be/co%C3%B6rdinator-integriteitszorg) en de [Sociale dienst](http://www2.vlaanderen.be/socialedienst/).

Deze laatste actoren werken samen in het [virtueel bureau Integriteit](http://www.bestuurszaken.be/virtueel-bureau-integriteit) (VBI) en zorgen voor een multidisciplinaire aanpak van integriteitsdossiers. De Vlaamse ombudsdienst zit niet in het bureau, maar werkt er nauw mee samen.

Volledigheidshalve vermelden we hier ook de **externe preventiediensten voor welzijn op het werk** die werken voor de entiteiten van de Vlaamse overheid die niet aangesloten zijn bij de gemeenschappelijke dienst voor preventie en bescherming (GDPB).

Soms wordt er ook doorverwezen naar betrokken externe instanties bv. rechtsinstanties of centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding.  
  
**3) Rapportering als basis voor beleidsvoorstellen**

De backofficeactoren, voornamelijk het VBI, trekken lessen uit de dossiers en gaan ook op basis van de registratie en rapportering van de front office het welzijn en integriteitsbeleid meten en evalueren. Daaruit kan zeer interessante informatie komen: wat gaat er goed, wat kan er beter, waar zitten de hiaten,… De input van het uniek meldpunt zal het ook mogelijk maken om over langere tijd evoluties en trends in kaart te brengen.

Zo kan men komen tot een evidence-based beleid en een optimalisering van de dienstverlening van het uniek meldpunt.

Inzoomen op werking van front- en backoffice

1. **De frontoffice**

*SPREEKBUIS – voor personeelsleden (Anke Luts, ISW Limits)*

De Vlaamse overheid heeft al sinds 1996 Spreekbuis als meldpunt, eerst als meldpunt voor ongewenst seksueel gedrag op het werk, nadien voor welzijn op het werk in het algemeen en nu voegen we daar heel expliciet ook integriteit aan toe.

Hoe gaat Spreekbuis te werk?

* Telefonische of elektronische opvang en advies: personeelsleden krijgen in de eerste instantie de kans om hun verhaal te doen. Er wordt actief geluisterd naar hun vraag, melding of signaal. Vervolgens biedt ISW informatie en advies aan de oproeper om om te gaan met de situatie en om de daadkracht van de persoon te vergroten.
* Afhankelijk van de situatie zal er informatie worden verschaft over de procedures die te volgen zijn bij psychosociale belasting en integriteit.
  + Bij integriteitsschendingen zal ISW erop wijzen dat er spreekplicht geldt en de informatie zal doorstromen naar bevoegde backofficeactoren. Integriteitsschendingen kunnen ook anoniem gemeld worden, maar er wordt toch geprefereerd om de identiteit van de melder bekend te maken aan de backofficeactoren. Zo kunnen zij de melding beter behandelen. De identiteit van de melder wordt beschermd door de backofficeactoren.
  + Bij meldingen van psychosociale belasting geldt het beroepsgeheim voor de psychologen van ISW Limits die Spreekbuis bemannen.
* Doorverwijzing naar bevoegde instanties: het doorstroomdiagram bepaalt per thema wie er bevoegd is, om een vlotte en correcte doorverwijzing te garanderen. Vragen en meldingen kunnen worden doorverwezen naar actoren binnen de betrokken entiteit of naar bevoegde overkoepelende actoren die werken op organisatieniveau rond het betrokken thema.
* Registratie: Spreekbuis registreert de vraag/melding om bij volgende contacten verder te kunnen gaan. Ook is dit interessante informatie voor de rapportering achteraf.
* Opvolging en evaluatie: Spreekbuis volgt de meldingen op. Via tevredenheidsenquêtes wordt er bij de melders gepeild naar de tevredenheid van de contacten met Spreekbuis.

Ook als leidinggevende, vertrouwenspersoon, contactpersoon integriteit, HR-verantwoordelijke, maatschappelijk assistent,…, kortom als interne actor kunt u terecht bij Spreekbuis voor advies, klankbord of een externe blik.

**Wat is er nieuw**? Hoewel Spreekbuis al langer bestaat, zijn we sinds begin van dit jaar begonnen met een nieuwe manier van werken met Spreekbuis.

* Niet alleen maar een luisterend oor, maar ook advies, registratie (rapportering en beleidsvoorstellen), de weg wijzen naar en dossiers bezorgen aan de bevoegde actoren.
* Doorstroomdiagram: vlotte en correcte doorverwijzing naar de bevoegde actor(en).
* Registratie volgens uniforme registratiecategorieën om betere rapportering te kunnen doen en globale resultaten te gebruiken als basis voor beleidsvoorstellen en bijsturing van beleid/praktijkondersteuning.
* Klantentevredenheidsonderzoek: wie contact opneemt, wordt uitgenodigd om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek en kan aangeven hoe tevreden hij of zij is over het advies of informatie van Spreekbuis, de snelheid waarmee de oproep werd beantwoord, hoe tevreden men is over de medewerker die hen te woord stond.
* Integriteit is een thema dat nog wat nieuw is, maar de psychologen die Spreekbuis bemannen volgen hiervoor een opleiding op maat door de bevoegde actoren van de VO: coördinator Integriteitszorg, preventieadviseurs psychosociaal welzijn GDPB en IAVA.

Algemeen:

* niet alleen vragen, maar ook meldingen;
* getrainde psychologen;
* gratis en vertrouwelijk;
* bereikbaar van 9 tot 19u;
* 0800 92593;
* [spreekbuis@vlaanderen.be](mailto:spreekbuis@vlaanderen.be) .

*1700 – voor burgers en bedrijven vanaf zomer 2013 (Karl Vogels, Vlaamse Infolijn)*  
  
1700 is **het algemene infonummer voor mensen (burgers, bedrijven** en uiteraard ook ambtenaren) die vragen hebben over de Vlaamse overheid. De medewerkers van 1700 hebben informatie over uiteenlopende thema’s. De unieke loket functie van het gratis infonummer is erg belangrijk voor de **laagdrempeligheid en duidelijkheid**: 1700 ontvangt de vragen en meldingen en zorgt voor een correcte doorverwijzing naar de bevoegde diensten, ongeacht het onderwerp van de vraag of de achtergrond van de beller.  
  
Dit is z**eker een belangrijke meerwaarde wanneer het gaat om thema’s die heel nauw met elkaar verbonden** zijn en waar een burger of een bedrijf al expert zou moeten zijn om het onderscheid te kunnen maken tussen overheidsniveaus of tussen vraag, melding en klacht. De doorsnee burger is trouwens niet vertrouwd met de gangbare procedures binnen de Vlaamse overheid. Een praktijkvoorbeeld:

Een burger wacht al een hele tijd op de behandeling van zijn aanvraag door een dienst van de Vlaamse overheid.

* Is het omdat bv. de behandeling van de vragen zeer traag gaat of niet vlot verloopt? 🡪 klachtenmanager
* Krijgt de burger geen klantvriendelijke antwoord van de dienst of kan de burger de dienst niet bereiken voor meer informatie? 🡪 klachtenmanager
* Gaat het om kwaadwillig pesten van de burger of discriminatie of belangenvermenging? 🡪 Spreekbuis
* Geeft de burger geen vermoedelijke oorzaak aan 🡪 klachtenmanager

Burger meldt integriteitsschending door een personeelslid van de Vlaamse Overheid.

* kleinere incidenten: bv. diensturen niet wijden aan job, ongeoorloofd gebruik van materiaal van de VO,… 🡪 klachtenmanager (1e stap), ombudsman (2e stap)
* grotere incidenten: bv. niet naleven wet overheidsopdrachten, afpersing, chantage,… 🡪 IAVA

In sommige gevallen is een correcte doorverwijzing niet vanzelfsprekend, bv. wanneer een burger slachtoffer is van geweld door een personeelslid van de Vlaamse overheid:

* Spreekbuis (in kader van verantwoordelijkheid van de werkgever)?
* Klachtenmanager?

Voor twijfelgevallen kan de Vlaamse Infolijn afspraken maken met de diensten van de Vlaamse overheid. Bij twijfel kunnen de voorlichters van 1700 de vraag doorsturen naar een contactpersoon binnen de Vlaamse overheid. Die persoon zal de vraag verder analyseren en doorverwijzen naar de juiste dienst.

Uit de voorbeelden blijkt dat de scheidingslijn tussen klachten en integriteitsmeldingen niet altijd even duidelijk is. Soms kunnen die aspecten ook samengaan. Daarom is het een **belangrijke troef dat 1700 niet alleen het algemene nummer is voor vragen en klachten over de Vlaamse overheid , maar sinds kort ook de oproepen naar het 0800-nummer van de Vlaamse Ombudsdienst behandelt en vanaf de zomer 2013 ook het uniek meldpunt wordt voor burgers en bedrijven die integriteitskwesties bij de Vlaamse overheid aankaarten.** Er is met andere woorden een betere stroomlijning van de doorverwijzing van de vragen en klachten.

* Analoog aan de dienstverlening van Spreekbuis, zorgt 1700 voor het onthaal van de oproepers. De voorlichters analyseren de vraag, registrerende klachten en zorgen dat ze bij de bevoegde actoren terecht komen.
* Ambtenaren die bellen met vragen over welzijn op het werk, worden onmiddellijk doorverwezen naar Spreekbuis. Voor werknemers in de privésector en voor leerkrachten gelden andere meldpunten voor welzijn op het werk.
* Specifiek voor het doorverwijzen van integriteitskwesties, zal 1700 een doorstroomdiagram gebruiken om te zorgen dat de vragen en meldingen vlot en correct bij de juiste bevoegde actor terecht komen. De actoren bevestigen aan de melder dat de vraag of melding goed werd ontvangen.
* Op basis van de ervaringen met Spreekbuis en i.s.m. IAVA en de coördinator Integriteitszorg zullen de contact centermedewerkers een op maat gemaakte opleiding krijgen om het integriteitsthema beter te leren kennen en oproepen te kunnen inschatten

1. **De backoffice**

*Interne audit van de Vlaamse administratie (IAVA) (Wim De Nayer- manager-auditor)*

Bij ernstige schendingen wordt er doorverwezen naar IAVA.

De procedure voor meldingen van mogelijke onregelmatigheden: zie prezi.

IAVA beschermt de identiteit van de melder. Indien dit niet meer mogelijk is, is er de klokkenluidersbescherming via de Ombudsdienst.

*Preventieadviseurs psychosociaal welzijn (Annemie Lagrain)*

Zie prezi.

Wat kost het uniek meldpunt? (Wouter De Boeck- afdelingshoofd HR- en organisatiebeleid)  
  
Bij een dergelijke professionele dienstverlening komt heel wat kijken.

* het onthaal van personeelsleden door getrainde psychologen;
* streng beveiligde database voor het opslaan en verwerken van gegevens;
* een correcte en vlotte doorverwijzing van front naar backoffice.

Daarnaast wordt de dienstverlening van Spreekbuis opengesteld naar meer entiteiten. Eind 2011, begin 2012 deden we een rondvraag bij de entiteiten van de Vlaamse overheid om te peilen naar hun interesse om deel te nemen aan het uniek meldpunt. 52 van de 72 entiteiten toonden hun interesse. Op basis van de personeelsaantallen van deze entiteiten zou Spreekbuis 25 498 personeelsleden tot dienst zijn (i.p.v. de 14 825 personeelsleden voor 2013).

2013 is het jaar dat de ruime, vernieuwde dienstverlening van start gaat en dat alles op elkaar afgestemd wordt. Het eerste werkjaar biedt het departement Bestuurszaken deze dienstverlening aan de entiteiten van de Vlaamse overheid aan. Willen we dit ook nog de volgende jaren kunnen financieren, dan is het enkel maar financieel haalbaar als iedere entiteit een kleine bijdrage levert.

Wat zijn de voordelen om mee in te stappen?

* het opzetten van een meldpunt voor welzijn en integriteit, moeten we als Vlaamse overheid overkoepelend doen. Door de krachten en expertise te bundelen, kan het meldpunt stevig worden uitgebouwd en zal het een belangrijke stap zijn voor de maturiteit van onze organisatie.
* Het aanbieden van een meldkanaal waar collega’s terecht kunnen met vragen en meldingen, die ze anders misschien niet in de eigen dienst kunnen stellen, is een belangrijke extra stap om het welzijns- en integriteitsbeleid in de praktijk te brengen. Inzetten op beleid zonder dat we als organisatie ook open staan voor vragen en meldingen, heeft weinig zin. Dan blijft het beleid dode letter want mensen moeten voelen dat we het menen met ons beleid en dat problemen en verbeterpunten ook worden aangepakt.
* Het gezamenlijk meldpunt zorgt ook voor een uniforme dienstverlening. Dat maakt het niet alleen transparanter en duidelijker wat de dienstverlening voor iedereen die een beroep doet op het meldpunt maar stimuleert ook het opbouwen van meer kennis over welzijn en integriteit op het werk en het effectief aanpakken van dossiers. Deze kennis zullen we ook kunnen delen met alle actoren binnen onze organisatie.

Binnenkort zal uw leidend ambtenaar een uitnodiging ontvangen om mee in te stappen in de dienstverlening van het uniek meldpunt met de geraamde kostprijs voor zijn of haar entiteit.

## Communicatie (Kristien Verbraeken- coördinator integriteitszorg)

Aantal primeurs:

* Onthullen van beeld communicatiecampagne uniek meldpunt
* Oproep om mee met ons campagne te voeren vanaf maart: wie campagnemateriaal wil of wil meewerken mag seintje geven (aanmelden via website).
* Website over uniek meldpunt: alle info + verloop project, nieuws en activiteiten komen op de site
* Contactgegevens up to date houden (voor correcte doorverwijzing)!

## Vragen?