

Nieuwe analyse methode individuele bemiddelingen IGK

In 2016 heeft de IGK een nieuwe analysemethode ingevoerd voor de individuele bemiddelingen. De methode sluit aan op de bemiddelingstaak in het kader van goed werkgeverschap en stelt de IGK op termijn in staat om trends te herkennen. De analyse legt een relatie tussen de algemene gegevens van de verzoeker, het onderwerp van de bemiddeling en het probleem dat aan de bemiddeling ten grondslag ligt.

Goed werkgeverschap vormt de kern van de bemiddelingstaak van de IGK. In de nieuwe analysemethode zijn de onderwerpen waarmee medewerkers de IGK benaderen voor bemiddeling gecategoriseerd volgens de indeling van het thema 'Goed werkgeverschap' uit de Regieagenda van het ministerie van Defensie. De IGK registreert elke bemiddeling op een onderwerp onder één van de volgende **vijf pijlers van goed werkgeverschap: arbeidsvoorwaarden, flexibiliteit loopbaan, duurzaam inzetbaar, leven lang leren en bijzondere verantwoordelijkheid.**

Voor het registreren van de onderliggende oorzaak van het probleem in de bemiddeling gebruikt de IGK de behoorlijkheidsvereisten, die de Nationale Ombudsman heeft geformuleerd, als uitgangspunt. De IGK heeft deze herschreven voor Defensie tot 'de behoorlijkheidswijzer IGK'. **De hoofdcategorieën hierin zijn: Open en duidelijk; Respectvol; Betrokken en oplossingsgericht; en Eerlijk en betrouwbaar.** Waarbij 'Open en duidelijk' vooral verwijst naar communicatie, 'Respectvol' naar bejegening, 'Betrokken en Oplossingsgericht' naar de inspanning die is verricht om tot een oplossing te komen en 'Eerlijk en betrouwbaar' naar de wijze waarop Defensie zaken heeft georganiseerd en het al dan niet volgen van interne regelgeving en richtlijnen. Van elk van de individuele bemiddelingen registreert de IGK de belangrijkste oorzaak onder één van de hoofdcategorieën. Aangezien alle criteria uit de Behoorlijkheidswijzer cruciaal zijn voor goed werkgeverschap, kan Defensie op basis van deze analyse haar behoorlijkheid als overheidsinstantie en werkgever gericht verbeteren.

INDELING ONDERWERPEN BEMIDDELINGEN I GK

Pijler goed werkgeverschap

Onderwerpen

Voorbeelden

Primaire arbeidsvoorwaarden	Salaris	<i>Passende schaal werkzaamheden burgermedewerker</i>
	Vergoedingen	<i>Reiskostenvergoeding</i>
		<i>Technische toelage</i>
		<i>Schadevergoedingen</i>
	Verlof en werktijden	<i>PAS-regeling</i>
		<i>Ouderschapsverlof</i>
	Huisvesting	<i>Financiële tegemoetkoming</i>
		<i>Verhuisvergoeding</i>
Flexibiliteit loopbaan	Instroom	<i>Werving- en selectieproces</i>
	Doorstroom	<i>Functietoewijzingsproces</i>
		<i>Mobiliteit, intern solliciteren</i>
	Uitstroom	<i>Functie buiten Defensie</i>
		<i>Schorsing</i>
		<i>(dreigend) Ontslag</i>
	<i>Pensioen</i>	
Wisselstroom	<i>Militair, reservist of burger die naar militaire-, reservisten- of burgerfunctie gaat en vice versa</i>	
Duurzaam inzetbaar	Fysieke arbeidsomstandigheden	<i>Uitrusting (o.a. kwaliteit)</i>
		<i>Legering (o.a. hygiëne)</i>
	Sociale arbeidsomstandigheden	<i>Leiderschap en werkcultuur</i>
		<i>Integriteit</i>
		<i>Werkbelasting</i>
	Gezondheid	<i>Preventie</i>
<i>Ziekte</i>		
<i>Re-integratie</i>		
		<i>Nazorg</i>
Leven lang leren	Opleiding	<i>Scholing (o.a. art. 16A AMAR)</i>
		<i>Training</i>
	Vorming	<i>Ervaring</i>
		<i>Loopbaanbegeleiding</i>
Bijzondere verantwoordelijkheid	Waardering en erkenning	<i>Veteranenstatus</i>
		<i>Onderscheidingen</i>

BEHOORLIJKHEIDSWIJZER IKG



Open en duidelijk

Transparantie

Defensie is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de medewerker duidelijk is waarom Defensie bepaalde besluiten neemt.

Goede informatieverstrekking

Defensie zorgt ervoor dat medewerkers de juiste informatie krijgen en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Defensie verstrekt niet alleen informatie als een medewerker erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Luisteren naar de medewerker

Defensie luistert actief naar de medewerker, zodat de medewerker zich gehoord en gezien voelt.

Goede motivering

Defensie legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de medewerker uit. Daarbij geeft Defensie aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de medewerkers. Deze motivering moet voor de medewerker begrijpelijk zijn.



Integer

Toegankelijk

Mensgericht

Onafhankelijk

Respectvol

Respecteren van (grond)rechten

Defensie respecteert de (grond)rechten van medewerkers.

Bevorderen van actieve deelname door medewerkers

Defensie betreft de medewerker zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

Fatsoenlijk en respectvol

Defensie respecteert de medewerker, behandelt hem fatsoenlijk en met respect en is hulpvaardig.

Fair Play

Defensie geeft de medewerker de mogelijkheid om de daarvoor bestemde procedures te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

Evenredigheid

Om haar doelen te bereiken handelt Defensie zodanig dat de organisatie niet onnodig ingrijpt in het leven van de medewerker handelt in evenredige verhouding ten opzichte van dat doel.

Bijzondere zorg

Defensie verleent goede zorg aan medewerkers die in hun positie afhankelijk zijn van Defensie.

Betrokken en oplossingsgericht

Maatwerk

Defensie is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Samenwerking

Defensie werkt op eigen initiatief in het belang van de medewerker met interne en externe instanties samen en sturt de medewerker niet van het kastje naar de muur.

Coulante opstelling

Defensie stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor de claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de medewerker niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

Voortvarendheid

Defensie handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De-escalatie

Defensie probeert in haar contacten met de medewerker escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Eerlijk en betrouwbaar

Integriteit

Respectvol met elkaar (en met anderen) omgaan, waarbij rekening wordt gehouden met de rechten en met gerechtvaardigde belangen en wensen van alle betrokkenen.

Betrouwbaarheid

Defensie handelt conform interne en externe regelgeving, eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechtelijke uitspraken.

Onpartijdigheid

Defensie stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

Redelijkheid

Defensie weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

Goede voorbereiding

Defensie verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Goede organisatie

Defensie zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan medewerkers ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Professionaliteit

Defensie zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen kunnen werken. De medewerker mag uitgaan van de bijzondere deskundigheid van zijn collega's.



BEHOORLIJKHEIDSWIJZER IGK (uitgebreid)

Definitie		Kernwoorden
Open en duidelijk	De wijze van communiceren	Communicatie
Transparantie	Defensie is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de medewerker duidelijk is waarom Defensie bepaalde besluiten neemt.	<i>Open en voorspelbare houding</i> <i>Transparantie</i> <i>Inzichtelijke procedures</i>
Goede informatie-verstrekking	Defensie zorgt ervoor dat medewerkers de juiste informatie krijgen en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Defensie verstrekt niet alleen informatie als een medewerker erom vraagt, maar ook uit zichzelf.	<i>Volledigheid informatie</i> <i>Begrijpelijkheid informatie</i> <i>Actieve en tijdige informatievoorziening</i>
Luisteren naar de medewerker	Defensie luistert actief naar de medewerker, zodat de medewerker zich gehoord en gezien voelt.	<i>Serieuze houding en interesse</i> <i>Actief luisteren</i>
Goede motivering	Defensie legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de medewerker uit. Daarbij geeft Defensie aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de medewerkers. Deze motivering moet voor de medewerker begrijpelijk zijn.	<i>Heldere feiten- en belangenvaststelling</i> <i>Geen willekeur</i> <i>Gemotiveerde belangenafweging</i> <i>Gemotiveerde en begrijpelijke besluiten</i>
Respectvol	De wijze van bejegening	Bejegening
Respecteren van (grond)rechten	Defensie respecteert de (grond)rechten van medewerkers.	<i>Conform (grond)rechten en intern geformuleerde rechten</i>
Bevorderen van actieve deelname door medewerkers	Defensie betreft de medewerker zoveel mogelijk actief bij haar handelen.	<i>Betrokken worden in duidelijke besluitvormingsprocessen</i> <i>Terugkoppelen resultaten van inbreng</i>
Fatsoenlijk en respectvol	Defensie respecteert de medewerker, behandelt hem fatsoenlijk en met respect en is hulpvaardig.	<i>Attent in contacten</i> <i>Hulpvaardig</i> <i>Respect voor persoon</i>
Fair Play	Defensie geeft de medewerker de mogelijkheid om de daarvoor bestemde procedures te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.	<i>Open houding</i> <i>Hoor- en wederhoor</i> <i>Actieve procedurele informatievoorziening</i>
Evenredigheid	Om haar doelen te bereiken handelt Defensie zodanig dat de organisatie niet onnodig ingrijpt in het leven van de medewerker handelt in evenredige verhouding ten opzichte van dat doel.	<i>Subsidiariteit</i> <i>Proportionele maatregelen</i> <i>Geen onevenredig nadeel</i>
Bijzondere zorg	Defensie verleent goede zorg aan medewerkers die in hun positie afhankelijk zijn van Defensie.	<i>Zorgplicht</i> <i>Goede medische en andere zorgverlening</i>
Betrokken en oplossingsgericht	De bereidheid om kwesties op te lossen	Bereidheid

Maatwerk	Defensie is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.	<i>Maatwerk individu</i> <i>Compenseren bij onredelijke consequenties besluit</i> <i>Oog voor specifieke omstandigheden</i>
Samenwerking	Defensie werkt op eigen initiatief in het belang van de medewerker met interne en externe instanties samen en stuurt de medewerker niet van het kastje naar de muur.	<i>Initiatief voor samenwerking</i> <i>Eén loket gedachte</i>
Coulante opstelling	Defensie stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor de claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de medewerker niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.	<i>Fouten toegeven</i> <i>Redelijke procedures</i> <i>Compenseren bij schade</i>
Voortvarendheid	Defensie handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.	<i>Conform wettelijke en redelijke termijnen</i> <i>Informeren bij termijnoverschrijding</i>
De-escalatie	Defensie probeert in haar contacten met de medewerker escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.	<i>De-escaleren</i> <i>Professionele opstelling</i> <i>Oplossingsgerichte houding</i> <i>Communicatieve vaardigheden</i>
Eerlijk en betrouwbaar	De organisatie en het volgen van procedures	Organisatie, procedures en regelgeving
Integriteit	Respectvol met elkaar (en met anderen) omgaan, waarbij rekening wordt gehouden met de rechten en met gerechtvaardigde belangen en wensen van alle betrokkenen.	<i>Gewetensvol en integer</i> <i>Geen misbruik positie, tijd, bevoegdheden en middelen</i>
Betrouwbaarheid	Defensie handelt conform interne en externe regelgeving, eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechtelijke uitspraken.	<i>Nakomen verwachtingen</i> <i>Conform recht, jurisprudentie en ombudsprudentie</i>
Onpartijdigheid	Defensie stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.	<i>Onpartijdig</i> <i>Vermijden schijn van partijdigheid</i>
Redelijkheid	Defensie weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.	<i>Zorgvuldige afweging van feiten, gegevens en belangen</i>
Goede voorbereiding	Defensie verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.	<i>Actief informatie verwerven</i> <i>Wederhoor bij medewerker</i>
Goede organisatie	Defensie zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan medewerkers ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.	<i>Goede administratie</i> <i>Continuïteit systemen</i> <i>Zorgvuldig en doelgericht informatie verwerken</i> <i>Actief corrigeren van informatie</i>
Professionaliteit	Defensie zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen kunnen werken. De medewerker mag uitgaan van de bijzondere deskundigheid van zijn collega's.	<i>Werken volgens professionele normen en richtlijnen</i> <i>Deskundige en gepaste opstelling</i> <i>Bemiddeling op verzoek aanvrager of eenzijdig door stafofficier beëindigd</i>

