Roggel, 14 februari 2015.

Geachte leden van de Landelijke Klachtencommissie Vluchtelingenwerk Nederland,

Voor mij ligt het verweer van de heer Azizpour, coördinator locatie AZC Baexem.

Het is het verweer dat maanden geleden had moeten worden ingebracht hangende de behandeling van de klacht door de regionale klachtencommissie.

Het verweer dat toen niet aangeleverd werd evenmin als een schriftelijke ontslagreden.

Uit het verweer doemt een beeld op van een volkomen incapabel persoon, in het praktisch functioneren tekort schietend en sociaal onhandelbaar.

Aan mij de moeilijke opgave om dit beeld te weerleggen.

Moeilijk omdat ik ontdaan ben over hoe ver de coördinator bereid is te gaan in zijn beschuldigingen en moeilijk omdat er een oproep gedaan wordt andere vrijwilligers in deze klacht te gaan betrekken, hetgeen ik juist niet heb gewild.

Mijn klacht strekte enkel tot de vraag: onderzoek de gegrondheid van dit ontslag, ik heb nergens gevraagd het totale functioneren van de coördinator te onderzoeken.

De commissie heeft ongevraagd de klacht uitgebreid en een behoorlijke mening gegeven over het functioneren van beide personen. Dit was niet mijn vraag

Mijn bezwaren tegen de afhandeling van mijn klacht heb ik in een eerder stuk verwoord en beschouw ik daarom als bekend zijnde bij Uw commissie.

In de uitspraak van de regionale commissie komt het functioneren van zowel coördinator alsook de directeur uitgebreid aan de orde. Het aantal aanbevelingen ter verbetering van hun functioneren liegt er niet om.

Ondanks dit en ondanks de vaststelling dat de klacht gegrond is, aangezien de redenen van het ontslag niet duidelijk zijn geworden en ook niet zijn gecommuniceerd, oordeelt de commissie echter tevens dat mijn sociale vaardigheden niet voldoende zouden zijn en ik dus uitgesloten moet worden binnen de gehele Limburgse vereniging.

Aangezien de commissie in haar besluit tot twee keer toe benoemt dat beklaagden het belang van schriftelijke communicatie tijdens de procedure naast zich hebben neergelegd, kan het niet anders zijn dan dat het vergaande oordeel over mijn persoonlijkheid enkel kan zijn opgetekend uit de mondelinge hoorzittingen.

 De regionale commissie heeft ertoe besloten het geschetste beeld van mij volledig over te nemen en te concluderen dat ik derhalve niet geschikt zou zijn geweest als vrijwilligster, tegelijkertijd echter stellende dat de klacht wel gegrond is.

Het is deze inconsequentie die mij heeft doen besluiten tegen deze uitspaak in beroep te gaan,

en ook de reden dat het regionale bestuur niet op mijn verzoek is ingegaan om het ontslag ongedaan te maken. Het bestuur geeft aan geen raad te weten met de uitspraak.

Dhr. Beckers, bestuursvoorzitter deelde mij bij mijn bezoek aan hem mee dat de aan hem gemelde ontslagreden werkweigering was. Tot dan toe had men mij in het geheel geen reden gegeven, hoewel vlgs de voorzitter een ontslagbrief opgesteld zou zijn. Deze heb ik nooit onder ogen gehad.

Gedrag als ontslagreden werd niet genoemd.

Ik zie mij genoodzaakt op enkele beschuldigingen in het verweer in te gaan, als ik dat niet zou doen zou dat tegen mij spreken.

Enige verwijten wil ik kort weerleggen, ze zijn te graverend om ze onbesproken te laten:

Nergens in mijn brieven heb ik gerefereerd aan de Afghaanse afkomst van dhr. Azzizpour.

Het aanprijzen van zijn kwalificaties is in deze niet nodig, mijn klacht gold niet de inhoudelijke deskundigheid maar de leidinggevende competenties en sociale vaardigheden.

Het privéleven heb ik nooit geschonden, ik vermeld enkel in mijn klacht dat ik, zo daartoe door de commissie gevraagd, dus strikt vertrouwelijk, voorbeelden kan geven van hoe de leidinggevende zelf mij deelgenoot maakte van uitermate persoonlijke zaken, hetgeen niet professioneel te noemen is en de verhoudingen vertroebelt. Het betreft overigens een kwestie die aantoonbaar is.

De commissie heeft mij echter hierom niet gevraagd en ik heb dit dus verder ook niet ingebracht.

Met collega’s heb ik hier helemaal niet over gesproken.

Al de genoemde vroegere werkgevers van dhr. Azizpour zijn mij niet bekend en zijn vroegere werkzaamheden ook niet, laat staan dat ik daar een oordeel over zou hebben.

De inhoud van de bijgevoegde brief van mevrouw Burke maakt duidelijk waarmee zij moeite had, de opsomming van deze zaken vind plaats na zo vele voor haar frustrerende gesprekken met dhr. Azizpour. Er wordt niet in vermeld dat ik haar onfatsoenlijk bejegend zou hebben.

Het is ten tijde van deze kwestie mijn grief geweest: dat ik mevrouw Burke heb meegedeeld dat ik door haar niet onfatsoenlijk bejegend wenste te worden en dat zij daarna is gaan eisen dat ik er niet meer moest zijn op haar werkdagen. De oorzaak van die kwestie heeft de coördinator nooit willen onderzoeken.

Voor een juist begrip: ik had geen eigen ruimte, het kantoor was te klein voor alle medewerkers zodat ik noodgedwongen in de tussenruimte moest plaatsnemen, ik bediende de balie zoals alle anderen en was daarin niet selectief, ik kwam wel op tijd en wel op de afgesproken tijd, als je met iemand in een ruimte spreekt sta je vanzelf altijd wel eens met je rug naar een ander toe, ik heb altijd gegroet bij het komen en gaan.

De beschuldigingen in haar bericht zijn niet terecht maar bedoeld om de coordinator te laten voelen dat hij ernstig tekort schoot als hij mij langer zou tolereren.

In mijn oorspronkelijke klacht heb ik deze kwestie gelijk vermeld omdat ik wist dat ze een rol zou gaan spelen.

Nu wordt deze kwestie inderdaad tegen mij gebruikt, terwijl ze in tegendeel aantoont dat ook hierin de coördinator niet het overwicht heeft om dergelijke kwesties in goede banen te leiden.

Het was een conflict tussen de coördinator en een vrijwilligster die hem wilde dwingen aan haar eisen te voldoen, zoals uit de inhoud van de brief kan worden opgemaakt.

Mevrouw Burke had niet hoeven stoppen, dit heeft ze uit eigener beweging gedaan. Zij heeft een mail aan alle medewerkers gestuurd die een bittere aanklacht bevatte tegen zowel de coördinator alsook de directeur. Helaas is deze mail inmiddels uit mijn postvak verwijderd.

Het stuit mij zeer tegen de borst hier zo uitgebreid op in te moeten gaan maar ik word gedwongen door het inbrengen van deze bijlage.

Het is een kwestie van 2 jaren geleden die mijns inziens niet meegenomen zou moeten worden in mijn klacht.

Nu dan in de uitspraak van de klachtencommissie naar voren komt dat de coördinator is tekortgeschoten in communicatie en teambinding, moet alles gemobiliseerd worden om het tegendeel aan te tonen, tot het horen van het hele team en voormalig teamlid mevrouw Burke.

Om uitspraken van personen die in een werkrelatie staan met de coördinatie op hun gewicht te kunnen schatten, zouden zij gehoord moeten worden onder ede, hetgeen in onderhavige procedure niet het geval kan zijn.

Het is heel ernstig dat de coördinator nu het hele team wil inzetten voor zijn verdediging, het laat zich raden in welk dilemma dat deze vrijwilligers brengt.

Veel te ver gaat het verweer waar het betreft de beweringen dat het COA zich zou hebben beklaagd over mijn gedrag, mij is hier nimmer iets van overgebracht.

Mijn contacten met COA-medewerkers waren functioneel en werden door mij als goed ervaren.

Ik vraag Uw commissie dan ook beklaagde te verzoeken deze bewering te staven met namen, wanneer en waarover men zich beklaagd zou hebben.

Het zelfde geldt voor de klacht van een (?) gemeente die aangebracht zou zijn bij de directie van VWN, hiervan zouden bewijsstukken overlegd moeten kunnen worden en ik zou daarvan op de hoogte gesteld moeten zijn.

Ook ik hing zo veel mogelijk dossiers terug in de hangmappen, maar ik was daar 4 dagen, later drie, dus bijna dagelijks en ik wist dat ik ze de volgende dag weer nodig zou hebben en niemand anders had ze onderhanden.

Het was nooit geen punt dat ik deze dossiers af en toe bundelde met een briefje erop met het verzoek ze niet te verplaatsen.

Als ik in mailcontact opende met” hallo” dan stond de aard en de veelvuldigheid van het contact dat toe. Het was niet fijn te merken dat de coördinator mij daarop controleerde.

De genoemde vensterbank was niet in de kantoorruimte maar in een tussenruimte. Om bij de kapstok te komen moet je door een spreekkamer die vaak bezet is en daar stoorde ik niet graag.

Ik ben hier nooit op aangesproken geworden door de leidinggevende, wel door een collega en vanaf toen heb ik mijn jas niet meer daar neergelegd.

Het overgaan op een andere aanbieder telefonie bracht behoorlijke problemen met zich mee, hetgeen een forse frustratie voor de coördinator was, bij de pogingen dit op te lossen werd zwaar geleund op de administratieve kracht, die overigens het zwaarst belemmerd werd in haar werkzaamheden door deze ICT problemen.

Ik heb nimmer enige apparatuur stuk gemaakt, wel vaker aangedrongen op actie in deze.

Het zijn beweringen waartegen ik mij moeilijk kan verweren, maar die andersom ook niet aangetoond kunnen worden.

Genoemde vrijwilliger Leo Ruitenburg heeft in een brief aan de directeur gemeld dat hij de coördinator niet professioneel vond. Deze brief zond hij aan alle vrijwilligers, hetgeen hem een reprimande van de administratieve kracht opleverde. Zij vond dit terecht niet netjes.

Ik besteedde aan al deze nare gebeurtenissen zo weinig mogelijk aandacht, ik wilde werken.

Diezelfde vrijwilliger is overigens nadat hij had gezegd niet meer onder deze leidinggevende te willen werken, nog maandenlang regelmatig en onaangekondigd naar kantoor gekomen om zich dan af te zonderen met een familie waarmee hij nog een aanvraag had lopen. Dit tot ongenoegen van de coördinator. Hij is hier echter niet tegen opgetreden.

In feite werd de coördinator door dhr Ruitenburg en mevr. Burke niet gerespecteerd.

Het is onbegrijpelijk dat deze personen door de Coördinator worden opgevoerd.

Werk geweigerd heb ik nooit, de administratieve kracht gaf mij de raad mijn grenzen beter aan te geven en soms ook eens te zeggen als ik teveel werk had, dit heb ik bij een gelegenheid gedaan en gezegd dat ik eerst mijn andere werkzaamheden wilde voltooien.

Betreffende de genoemde gesprekken:

11-juni-2012: er heeft nimmer een gesprek plaatsgevonden tussen mevrouw Burke, dhr Azzizpour en mij.

Er hebben alleen gesprekken plaatsgevonden tussen dhr. Azzizpour, de administratieve kracht mevrouw Lacroix en mij, en dat in een veel later stadium in 2014, te weten 15 mei, 3 juni en 3 juli.

De kwestie met genoemde cliënt Maslah ging over het feit dat deze client via gezinshereniging met moeder herenigd was geworden en daarbij verzwegen had dat hij getrouwd was en kinderen had.

Daarop vroeg hij zelf gezinshereniging aan met echtgenote en kinderen. Ik had deze cliënt nog nooit te woord gestaan.

Collega’s hadden reeds enige keren gezegd dat wij daar niet aan zouden meewerken maar hij bleef terugkomen. Nu moest ik hem dit nogmaals meedelen terwijl ik niet was ingevoerd in deze kwestie.

Ik heb toen tegen de coördinator gezegd dat ik niet genoeg van die zaak afwist en hem gevraagd dit zelf te doen gezien de cliënt de mededelingen van de collega’s niet wilde respecteren. Ik was van mening dat het uiteindelijk aan de coördinator is om deze boodschap over te brengen als zo’n kwestie blijft slepen. De coördinator had op dat moment tijd om dit te doen maar had er geen zin in.

Het is mij nadien niet gezegd dat mij dat zo kwalijk is genomen.

Op 2 juli 2014 heb ik niet geweigerd een gezinshereniging aan te nemen, er zijn een paar gesprekken met mevrouw Lacroix erbij geweest waarin ook aan de orde was dat ik enige andere dossiers onder handen had buiten de gezinsherenigingen, en ik heb aangegeven dat mij dat te veel werd, zoals wij ook hadden afgesproken dat ik zou doen.

Ook dit is nadien niet meer aan de orde gesteld.

Ik was niet traag, ik was zorgvuldig.

Leidinggevenden dienen coördinerend en ondersteunend te werken, zodat vrijwilligers zelfstandig kunnen werken.

Met mijn zelfstandigheid kon de coördinator niet overweg, het werk word daardoor gedeeltelijk aan zijn directe controle onttrokken.

Ik stuur mee enige onderzoekspublicaties aangaande vrijwilligersmanagement.

Op 9 juli zou ik volgens het verweer zowel geweigerd hebben te spreken met de coordinator en toch ook weer wel.

De ware toedracht was dat ik op 9 juli zonder aanleiding in het bijzijn van geen enkele collega kreeg toegevoegd dat ik vanaf die dag ontslagen was.

Het verweer is een leidinggevende onwaardig: een opsomming van vele voorvallen waarvan de meeste niet meer na te gaan zijn en bovendien een heel team als schild willen gebruiken.

Mijn arbeidsbeperking is van lichamelijke aard en altijd bekend geweest.

De afspraak een half uur later te beginnen was al van jaren geleden, ik werkte echter 2 en een half uur langer door dan collega’s. Nooit is dit een probleem geweest, althans ik ben daar nooit op aangesproken voorheen.

De uitspraak van de regionale commissie heeft het mogelijk gemaakt vol in te zetten op de vermeende slechte sociale vaardigheden van klaagster en dit wordt dan ook gedaan in de hoop de aandacht af te leiden van de andere conclusies in de uitspraak: het niet voldoende functioneren van coördinator en directeur.

Nadat het ontslag ongegrond is geoordeeld wordt nu 8 maanden later een felle aanval ingezet om dit te ontkrachten.

De directeur beperkt zich tot het aanleveren van een gespreksverslag door hemzelf opgesteld, een verslag van het gesprek na het ontslag. Dit verslag is nooit door de commissie aan mij overlegd.

Het verslag is verre van volledig, er ontbreekt dat door mij aan dhr. Baltussen gevraagd is geworden waarom hij beweerd dat over de onderhavige problematiek met de coördinator al enige malen een gesprek tussen hem en mij zou zijn gevoerd.

Er is nooit een gesprek met de directeur hierover geweest, de directeur was hier duidelijk ongemakkelijk onder en deed er het zwijgen toe, waarop ik hem gezegd heb dat ik dit hoog opneem en of hij mij kan aantonen wanneer dat dan wel geweest zou zijn.

Het enige gesprek ooit met de directeur gevoerd was op 5 maart 2013 om 13.30 aan de Looskade 5 te Roermond en betrof de kwestie dat ik niet minder wilde gaan werken omdat ik onfatsoenlijk bejegend werd door een andere vrijwilligster die dus maar wilde dat ik minder ging werken. Hoe dit gesprek verliep en het verdere verloop kunt U terugvinden in mijn klachtbrief.

De bewering dat de directeur in juni 2013 op ons kantoor zou zijn geweest om werkafspraken te maken met mij en de andere vrijwilligers is onjuist. Nooit meer heb ik de directeur gezien noch gesproken na die afspraak in maart.

De directeur stelt in zijn verweer dat de coördinator mij zou hebben aangezegd te moeten stoppen met werken voor Vluchtelingenwerk in heel Limburg.

Hoe kan het zijn dat 1 coördinator dit zou mogen bepalen?

Verder trekt de directeur in twijfel of de landelijke commissie bevoegd is deze klacht over te nemen.

Ik mag er toch van uit gaan dat Uw commissie zich hiervan heeft vergewist en het is onbegrijpelijk dat hier een misverstand over zou kunnen bestaan.

Het is mij zeer zwaar gevallen te reageren op dit verweer, zwaar omdat ik besef dat alle middelen ingezet zullen worden om mijn klacht onderuit te halen.

Zwaar omdat het verweer voornamelijk niet verifieerbare beweringen bevat waartegen het moeilijk is je te verdedigen.

Ook zwaar omdat ik een overmacht ervaar.

Aan mijn ervaring is duidelijk geworden dat deze coördinator onmachtig is persoonlijke verschillen te waarderen en vrijwilligers te stimuleren in hun ambities.

De directeur stuurt hierin niet bij en laat vrijwilligers aan hun lot over.

Ik was geen schreeuwende en onhandelbare vrijwilligster, als dat zo was geweest had ik geen 5 jaren deze functie kunnen vervullen.

Op het eind heb ik enige malen mijn beheersing verloren als ik vals beschuldigd werd. Daar waren geen anderen bij.

Ik voldeed goed in die functie en deed het werk met veel passie, misschien wat meer dan gemiddeld, maar ik ben 56 jaar en heb nog ambitie.

Hoe had ik al die moeilijke kwesties die ik kreeg toegeschoven tot een goed eind kunnen brengen onder zulke omstandigheden? Ik heb ze tot een goed eind gebracht en daar ben ik trots op.

Dit verweer is een tirade die 7 maanden te laat komt.

Al de genoemde diskwalificaties zijn nergens in mijn correspondentie terug te vinden, door ze te benoemen diskwalificeert de coördinator zichzelf.

Dit verweer is een poging te ontkennen wat niet meer te ontkennen valt: dat er in de regionale stichting in bestuurlijk opzicht een en ander niet goed gaat en dat tengevolge daarvan op een locatie een coördinator de gelegenheid heeft een vrijwilliger te behandelen zoals gebeurt is.

Ik verzoek Uw commissie een oordeel te geven over de uitspraak van de regionale klachtencommissie.

Heeft er voldoende onderzoek plaatsgevonden conform de regels van het klachtenreglement?

De verslagen van de hoorzittingen moeten duidelijkheid brengen in hoe de commissie tot het oordeel is gekomen dat ik psychisch en sociaal tekort schiet, en hoe ik dan toch een aparte status gehad zou kunnen hebben, wie heeft mij die aangemeten? Ikzelf niet.

Voor mij is het heel belangrijk dat over deze uitspraken rekenschap wordt afgelegd, zulk zwaar oordeel kan niet op grond van een gesprek over iemand worden uitgestort.

Verder verzoek ik Uw commissie een oordeel te geven over het niet mogen hervatten van mijn werkzaamheden terwijl het ontslag ongegrond wordt bevonden en de klacht dus gegrond.

Dat het verbod om voor VWN nog te werken wordt uitgesproken voor heel Limburg moet gezien worden in het licht dat waarschijnlijk geen enkele locatieleider het zal aandurven mij aan te nemen tegen de wil van de directeur.

De vraag is of de regionale commissie dit vergaande oordeel mag vellen op grond van mijn klacht en de vraag naar de rechtmatigheid van het ontslag op één locatie.

Het is te begrijpen dat voor het opstellen van het verweer hulp gezocht is, echter om een juist oordeel te kunnen vormen over de mate van beheersing van de Nederlandse taal door de coördinator en om mij in de gelegenheid te stellen beide heren te bevragen op hun verweer, wil ik Uw commissie verzoeken een zitting hiertoe te houden.

Mocht het mogelijk zijn de commissie- voorzitter op te roepen dan wil ik hiertoe ook verzoeken.

Met vriendelijke groet

Janine Schrijvers