

Sociaal jaarverslag 2024



Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| 1. Gevoerde sociale beleid | 4 |
| 2. Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden | 11 |
| 3. Integriteit, privacy en meldingen | 16 |

Inleiding

Voor u ligt het sociaal jaarverslag 2024. In het sociaal jaarverslag maken wij voor de Ondernemingsraad inzichtelijk welk sociaal beleid in 2024 is gevoerd en welke consequenties dit heeft gebracht. De opbouw van het sociaal jaarverslag is ook dit jaar weer overgenomen van de opbouw die in de Wet op de Ondernemingsraden staat.

Voor een vergelijking met de landelijke cijfers wordt gebruik gemaakt van de Personeelsmonitor Gemeenten van het A&O fonds Gemeenten. De landelijke cijfers zijn die van gemeenten van vergelijkbare grootte (50.000 tot 100.000 inwoners).

Maurits en Margriet
September 2025

1. Gevoerde sociale beleid

De organisatie wordt gevormd door de mensen die er werken. Zij maken het verschil. We willen een organisatie zijn waar medewerkers met veel plezier werken. Zodat we samen maatschappelijk effect in gemeente Gooise Meren kunnen realiseren.

Bij het sociale beleid gaan wij als basis uit van de daarvoor geldende regels uit wet- en regelgeving, de cao-gemeenten en het Personeelshandboek. Op het moment dat het voor een bepaalde situatie wenselijk en ook mogelijk is, wordt maatwerk toegepast.

Medewerkersbelevingsonderzoek

Voor het jaarlijkse medewerkersbelevingsonderzoek (MBO) worden er elk jaar drie dezelfde vragen gesteld, aangevuld met vragen over een thema dat op dat moment actueel is. Over dit thema gaan wij dan met elkaar het gesprek aan.

Enkele cijfers uit het MBO:

- 62% van onze vaste collega's hebben het onderzoek ingevuld
- 85% zou anderen aanbevelen om bij ons te komen werken*
- 87% heeft plezier in het werk*
- 72% benut kansen voor persoonlijke ontwikkeling*

** Door de verandering van de antwoordschaal t.o.v. 2023 is het helaas niet mogelijk om de percentages te vergelijken met vorig jaar. Een vergelijking van de gemiddelde score is wel mogelijk door de scores te standaardiseren. Uit deze berekening blijkt dat er ten opzichte van vorig jaar geen opmerkelijke verschillen zijn op deze drie vragen.*

Werkdruk

In het MBO 2024 stonden extra vragen over het thema 'werkdruk'. De medewerkers ervaren bij gemeente Gooise Meren een hoog werkplezier. Uit gesprekken en onderzoeken blijkt dat er ook collega's zijn die werkdruk ervaren. We willen voorkomen dat medewerkers stress krijgen van werkdruk. Om die reden is extra aandacht gegeven aan dit thema. De resultaten geven aanleiding voor verdiepende gesprekken. Die worden per afdeling gevoerd.

In oktober is een inspiratiesessie van Mark Tigchelaar aangeboden: 'Aandacht voor werkdruk'. Na de sessie is aan medewerkers gevraagd naar praktische oplossingen om de ervaren werkdruk te verlagen. Ook is uitgevraagd wie hier in een werkgroep over wil meedenken. In 2025 gaat de werkgroep hiermee verder.

Kans voor gesprek en extra inzichten

We zien elk onderzoek als een kans om met elkaar in gesprek te gaan, om inzichten te verdiepen. Het is belangrijk om met elkaar te blijven praten over waarom het hier leuk is. Dat is de weg naar werkplezier op de langere termijn.

Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

In 2023 deed onze arbodienst HumanCapitalCare onderzoek: de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). De RI&E beschrijft de risico's voor gezondheid en veiligheid van de werknemers.

Plan van aanpak en vervolg

In 2024 is de werkgroep RI&E aan de slag gegaan met het opstellen van het plan van aanpak. In het plan van aanpak staat hoe we risico's en op welke manier, kleiner willen maken of wegnemen. Het plan van aanpak is inmiddels officieel vastgesteld. Het onderzoeksrapport en het plan van aanpak zijn beschikbaar op intranet voor alle medewerkers van gemeente Gooise Meren. In 2025 wordt de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak gevolgd door de preventiemedewerker en HR.

Doel is dat gemeente Gooise Meren een gezonde en veilige werkplek is en blijft, waar mensen met plezier werken.

Duurzame inzetbaarheid en Vitaliteit

Gemeente Gooise Meren heeft een Vitaliteitsregeling. Doel is preventief en proactief de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers te ondersteunen en te bevorderen.

In 2024 is de vitaliteitsregeling opnieuw geëvalueerd. 9 medewerkers maakten in 2024 gebruik van de regeling. Er is besloten de regeling met 1 jaar te verlengen tot 1 januari 2026. In 2025 wordt de regeling opnieuw geëvalueerd.

Om fit, competent en gezond aan het werk te zijn en te blijven, faciliteert gemeente Gooise Meren verschillende mogelijkheden. Medewerkers kunnen voor advies in gesprek met HR-adviseurs, de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker, preventiecoach, verzuimbegeleider, vertrouwenspersonen en ergocoach. Ook zijn er (online) workshops en apps beschikbaar om gezonder leven te stimuleren.

Met alle medewerkers zijn er regelmatig gesprekken met betrekking tot duurzame inzetbaarheid en vitaliteit. Als het nodig is, worden er maatwerkafspraken gemaakt.

Recruitment en Arbeidsmarktcommunicatie

De krapte op de arbeidsmarkt was merkbaar bij het aantrekken van nieuwe collega's, hoewel we ten opzichte van de voorgaande jaren een lichte verbetering zagen. Ondanks dat we veel vacatures in 2024 succesvol konden vervullen, bleken senior- en specialistische functies binnen vakgebieden zoals ruimtelijke ontwikkeling, IT en het fysieke domein moeilijker in te vullen. Deze vacatures stonden vaak langer open voordat een geschikte kandidaat werd gevonden. Door tijdelijk personeel in te huren tijdens de wervingsperiode kon het werk gewoon doorgaan.

Om gericht te werven en ons werkgeversmerk structureel te versterken, bouwen we verder aan onze strategie. De acties van het afgelopen en komende jaar zijn vooral gericht op het vergroten van de zichtbaarheid van ons werkgeversmerk door open dagen en online en offline branding campagnes met een gerichtere spreiding. Op deze manier laten we meer mensen kennis maken met de gemeente en hopen we hen te interesseren voor een carrière bij ons. Daarnaast richten we ons op het aantrekken van nieuw talent en het intern opleiden van deze trainees tot vakkrachten. We verwachten dat we ook op middellange termijn onze vacatures goed kunnen blijven vervullen.

Beluisteren opname telefoongesprekken

Begin 2024 is gemeente Gooise Meren overgegaan naar het bellen via Microsoft-teams. Hierdoor is het vanaf mei 2024 ook mogelijk om binnenkomende gesprekken op te nemen.

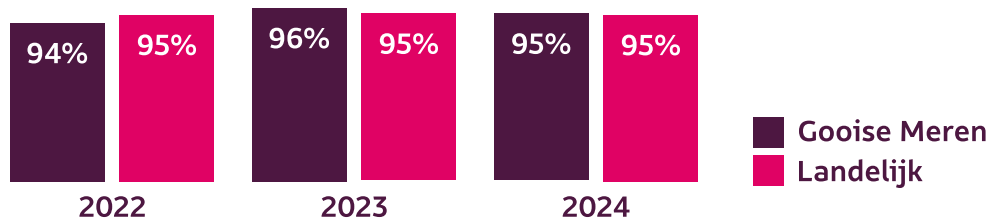
In 2024 zijn 16 gesprekken teruggeluisterd. Alle teruggeluisterde gesprekken hadden tot doel om de kwaliteit van de telefoongesprekken te verbeteren door medewerkers gericht te coachen.

Uitbetaalde salarissen over 3 jaren



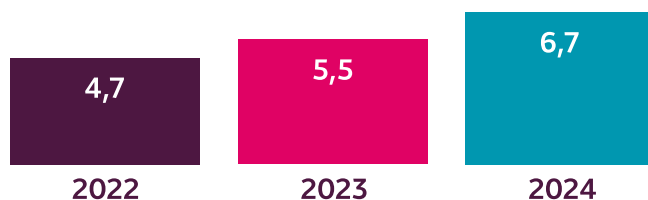
In 2024 was € 40,3 miljoen begroot voor salarissen voor personeel met een arbeidsovereenkomst. Er is in dit jaar € 38,3 miljoen uitbetaald. In 2023 was dit € 33,9 miljoen. De stijging ten opzichte van vorig jaar komt voornamelijk door de toename van formatie en de effecten van de cao.

Salarissen, werkelijke uitgaven ten opzichte van de begrote



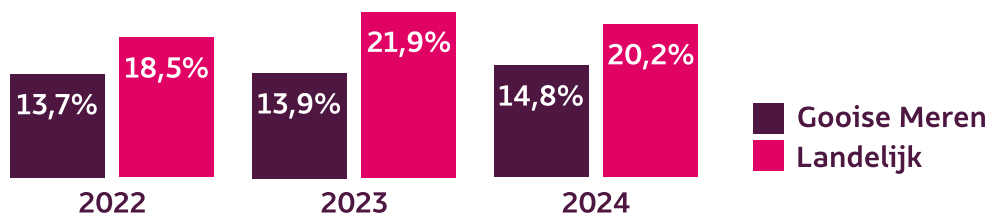
In 2024 is 95% van het geraamde loonkostenbudget uitgegeven, in 2023 bedroeg dit percentage 96%.

Uitgaven aan ingehuurd personeel



Er is € 6,7 miljoen uitgegeven aan inhuur van personeel in 2024. In 2023 was dit € 5,5 miljoen. Dit komt met name door de toename van inhuur op moeilijk vervulbare vacatures en de ambitie van de politiek.

Uitgaven aan ingehuurd personeel in procenten van de loonsom



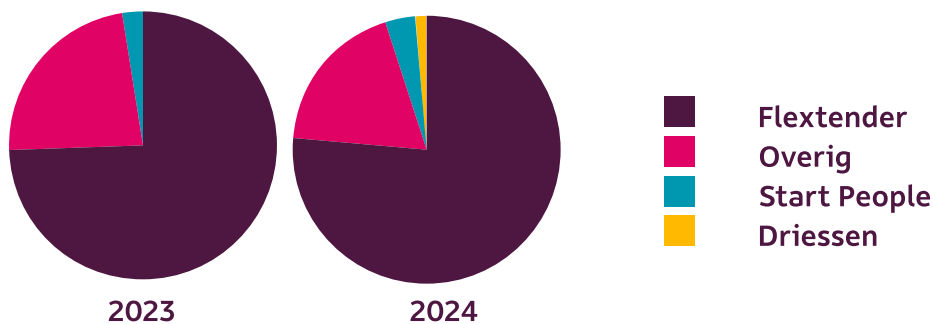
In 2024 is een stijging t.o.v. voorgaand jaar te zien van de uitgaven aan ingehuurd personeel ten opzichte van de loonsom (= werkelijke kosten als % van totale werkelijke salarissen + totale werkelijke kosten inhuur externen). Deze uitgaven zijn in gemeente Gooise Meren behoorlijk lager dan het landelijk gemiddelde, 14,8% ten opzichte van 20,2%.

Reden inhuur

| Reden inhuur | 2023 | 2024 |
|---|-------|-------|
| Incidentele ondersteuning | 30,1% | 20,0% |
| Invulling vacature | 29,5% | 29,7% |
| Niet aanwezige expertise | 12,7% | 21,8% |
| Projecten (projectenboek) | 16,9% | 20,6% |
| Vervanging i.v.m. ziekte of zwangerschapsverlof | 10,8% | 7,9% |

De inhuur ter vervanging van de niet aanwezige expertise is met ruim 9% toegenomen vergeleken met 2023. De inhuur voor incidentele ondersteuning is met ruim 10% afgenomen.

Inhuur per bureau



Via Flextender worden de meeste inhuurkrachten ingezet.

Wet DBA

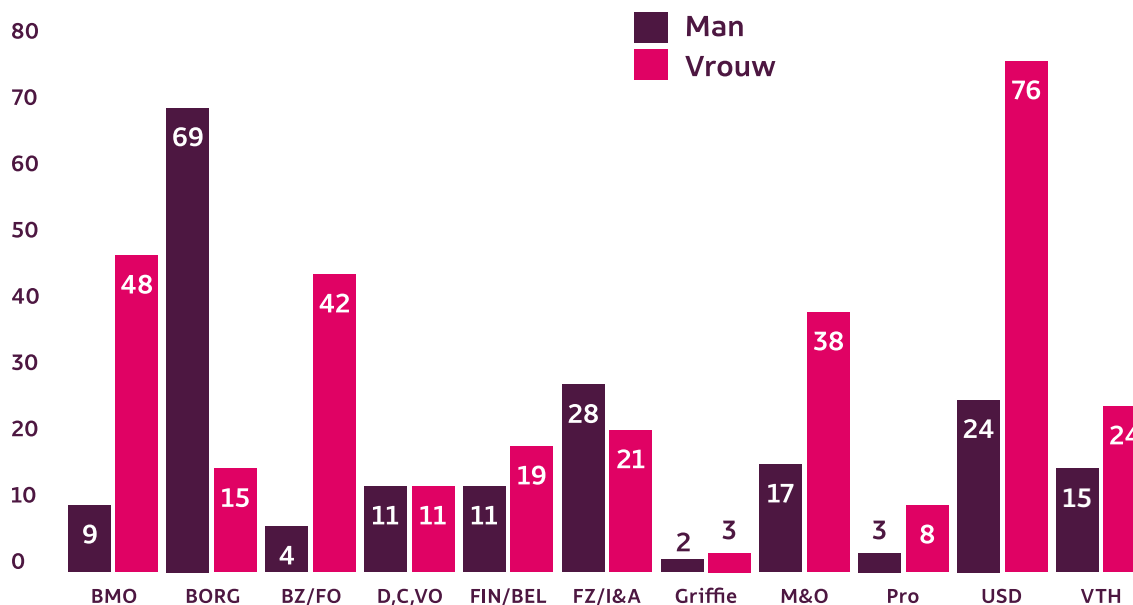
In het kader van het beëindigen van het handavingsmoratorium (wet DBA) door de Belastingdienst per 1 januari 2025, zijn in 2024 voorbereidingen getroffen.

Een eerste onderzoek is gedaan naar lopende inhuuropdrachten om risico's in kaart te brengen. Op basis van deze analyse is (fiscaal) advies ingewonnen, waarna de directie opdracht heeft gegeven voor verdere implementatie en terugdringen van de risico's in 2025.

Personeelsbezetting

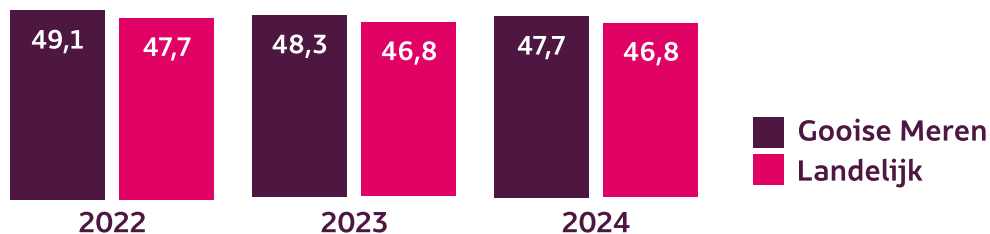
Op 31 december 2024 waren er 498 medewerkers in dienst, 193 mannen en 305 vrouwen. De verhouding man/vrouw is op 31 december 2024 38,8% om 61,2%.

Verdeling aantal medewerkers per afdeling



Opvallend is dat bij de afdelingen BMO, USD, BZ/FO en M&O beduidend meer vrouwen werken dan mannen. Bij de afdeling BORG is het omgekeerde zichtbaar.

Leeftijdsopbouw



In gemeente Gooise Meren was in 2024 de gemiddelde leeftijd 47,7 jaar. Voor mannen 47,9 jaar en voor vrouwen 47,5 jaar. De gemiddelde leeftijd is ten opzichte van de jaren daarvoor licht gedaald. Dit is een landelijke trend. Het is voor gemeente Gooise Meren geen doel op zich om jongere medewerkers te werven en daardoor de gemiddelde leeftijd te verlagen. De krapte op de arbeidsmarkt brengt de noodzaak om creatiever te werven en te selecteren.

Formatie

| Formatie in fte | Toegestane formatie | Werkelijke bezetting | vacatureruimte |
|-----------------|---------------------|----------------------|----------------|
| 2022 | 417,6 | 399,9 | 17,7 |
| 2023 | 464,0 | 431,8 | 32,1 |
| 2024 | 483,4 | 451,9 | 31,5 |

In 2024 wordt 451,9 fte van de toegestane 483,4 fte bezet. De vacatureruimte is hiermee vergelijkbaar met die van vorig jaar. Vacatureruimte is aanwezig door de krapte op de arbeidsmarkt en ook omdat het wenselijk is om rond de vaste formatie gebruik te kunnen maken van een beperkte flexibele schil.

2. Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden

In dit hoofdstuk schrijven wij over de arbeidsvoorwaarden en ook over de omstandigheden waaronder wij ons werk doen. Verzuim krijgt in dit hoofdstuk ook aandacht.

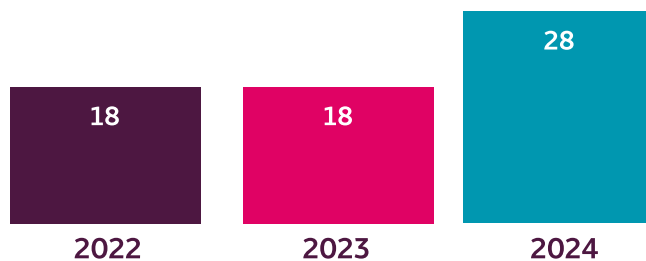
Pensioenovereenkomst, een winstdelingsregeling of een spaarregeling

Hierover zijn bij gemeente Gooise Meren geen ontwikkelingen te melden.

Arbeids- en rusttijden en verlof

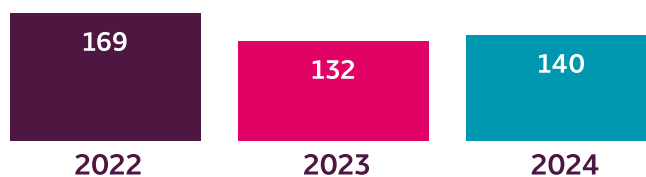
Daarin volgt gemeente Gooise Meren de cao-gemeenten en staat een uitwerking in de werktijdenregeling van het Personeelshandboek.

Ouderschapsverlof



In 2024 maakten 28 medewerkers gebruik van de ouderschapsverlofregeling. Ook dit jaar heeft een groot deel van de medewerkers, in overleg met de leidinggevende, gekozen voor spreiding van het ouderschapsverlof over een langere periode.

Kopen van verlof



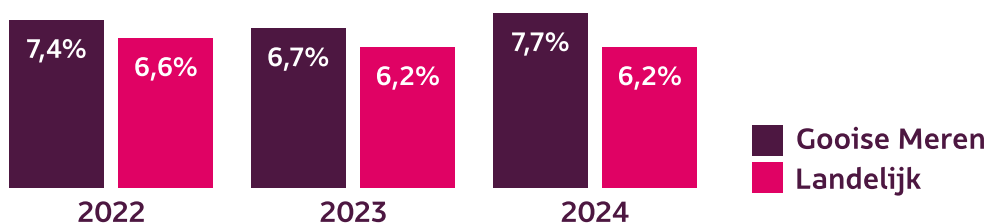
In 2024 hebben 140 medewerkers verlof gekocht, een stijging van 8 medewerkers in vergelijking met 2023. Maximaal mag 4 x de aanstellingsduur worden gekocht. De toename van het aantal personeelsleden kan de stijging hebben veroorzaakt.

Beloningssysteem en functiewaardering

Voor functiebeschrijving en -waardering maakt gemeente Gooise Meren gebruik van HR21. Ten aanzien van beloning wordt de cao-gemeenten gevolgd. Hierover zijn in 2024 geen bijzonderheden te melden.

Arbeidsomstandigheden, verzuim of re-integratie

Verzuimpercentage



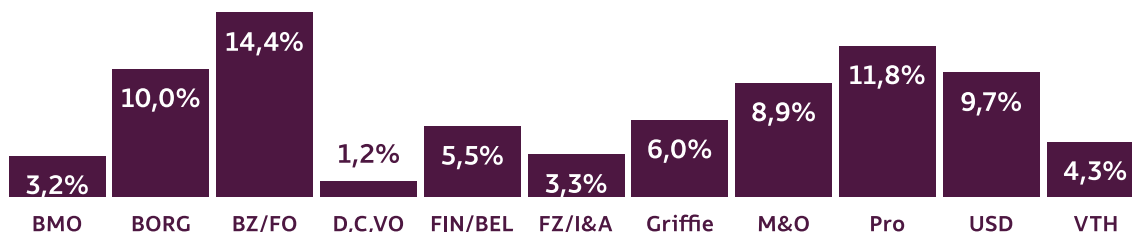
Verzuim

Zoals zichtbaar wordt uit de cijfers stijgt ons verzuimcijfer t.o.v. 2023. (2023: 6,7% naar 2024: 7,7%). Een voorlopige analyse is dat het hoge verzuimcijfer vooral door een aantal langdurige dossiers wordt bepaald. (17% van de verzuimsituaties bepaald 81% van het verzuimcijfer). Veel van dit verzuim is medisch van aard waar niet veel "regelruimte" is voor medewerker en manager. Daarnaast lijkt er een stijging te zijn van het aantal situaties in langdurig verzuim met een oorzaak in de privésfeer (zoals mantelzorg, overlijden of ernstige ziekte van familieleden). Nader onderzoek wordt gestart om passende interventies te kunnen inzetten.

Het streven is om qua verzuimcijfer uit te komen op (of onder) de gemeentelijke verzuimnorm voor een gemeente van onze omvang. De verzuimnorm over het jaar 2024 is 5,7%. Er is in 2024 een start gemaakt met een integrale verzuimaanpak om het ziekteverzuimpercentage naar beneden te brengen.

De samenwerking met de arbodienst voor de uitvoering van het verzuimbeleid, verzuimbegeleiding en preventie is gecontinueerd.

Verzuimpercentage per afdeling



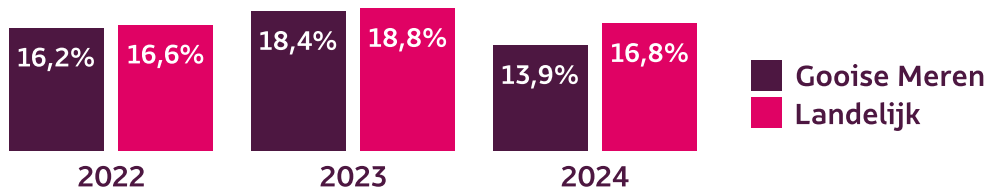
Duidelijk wordt uit deze grafiek dat het verzuim bij de afdelingen BZ/FO, PRO, BORG, USD en M&O hoog is.

Aanstelling, ontslag of bevordering

2024 liet veel beweging zien met uitstroom van medewerkers, doordat collega's van baan wisselden of met pensioen gingen. Van de 100 ontstane vacatures in 2024 zijn er dat jaar 67 vervuld. Van de overige 33 vacatures staat ongeveer de helft nog open in het eerste kwartaal van 2025. Een aantal vacatures is ingevuld door middel van inhuur en een aantal is begin 2025 opnieuw opengesteld.

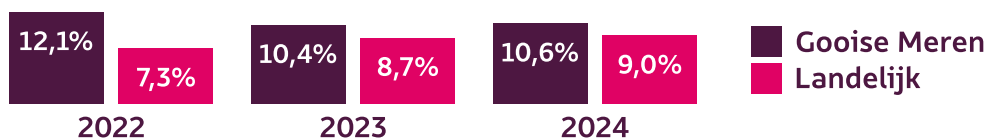
Bovengenoemde uitstroom bood ook interne doorstroommogelijkheden. In 2024 zijn 38 medewerkers van functie gewisseld binnen gemeente Gooise Meren. Deze doorstroom beschouwen we als een positieve ontwikkeling die we willen blijven stimuleren.

Instroom in percentages



Het instroompercentages bij gemeente Gooise Meren ligt met 13,9% ruim onder het landelijk gemiddelde van 16,8%.

Uitstroom in percentages



Het uitstroompercentage bij gemeente Gooise Meren ligt met 10,6% net iets hoger dan het landelijk gemiddelde van 9%.

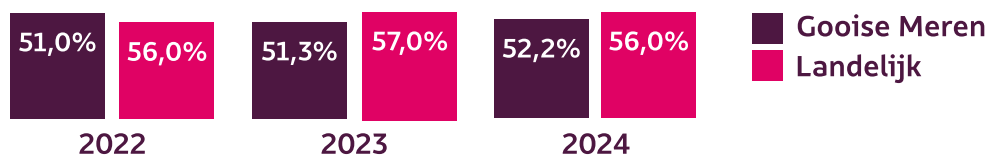
Interne doorstroom in percentages



De interne doorstroom bij gemeente Gooise Meren ligt met 7% net iets boven het landelijk gemiddelde van 6,1%.

Voltijd- en deeltijdarbeid

Aantal voltijders in percentages



Het aantal voltijders in gemeente Gooise Meren ligt met 52,2% onder het landelijke gemiddelde van 56% in 2024. Dit is een al jaren zichtbare trend, waarbij natuurlijk de beschikbare vacatureruimte leidend is bij het vervullen van de vacature.

Aantal deeltijders

| Op 31-12-2024 | Aantal voltijders | Aantal deeltijders |
|---------------|-------------------|--------------------|
| Man | 142 | 51 |
| Vrouw | 118 | 187 |
| Totaal | 260 | 238 |

Op 31 december 2024 werken 238 medewerkers in deeltijd. Dit is een percentage van 47,8%. Van de 305 vrouwen werken er 187 in deeltijd, dit is 61,3%. Van de 193 mannen werken er 51 in deeltijd, dit is 26,4%.

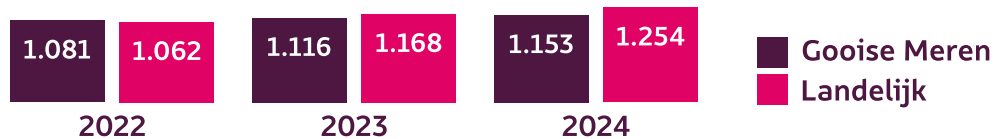
Personeelsopleiding

Uitgaven aan opleiding en training (x 1000)



Aan opleidingen is in 2024 € 574.000 uitgegeven. In 2023 was dit € 539.000. De hoogte van het opleidingsbudget wordt afgeleid van de loonsom. Het percentage bedraagt ongeveer 2%.

Bestede opleidingskosten per werknemer in euro's



Per werknemer is er gemiddeld € 1.153 aan opleidingskosten uitgegeven in 2024. Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (€ 1.254).

Personeelsbeoordeling

De ontwikkeling van een regeling op dit gebied is vertraagd. Daarom volgt in het sociaal jaarverslag van 2025 hierover meer informatie. Het thema ontwikkeling is belangrijk in onze organisatie. Via de continue dialoog spreken managers en medewerkers met elkaar over doelen, persoonlijke ontwikkeling en reflectie en werk-privé balans.

3. Integriteit, privacy en meldingen

Integriteit, een belangrijk onderwerp voor een overheidsorganisatie dat steeds meer aandacht krijgt. Op welke manier kunnen wij het integer handelen waarborgen. Door de verdergaande digitalisering wordt privacy, van zowel inwoner als medewerker, steeds belangrijker.

Bedrijfsmaatschappelijk werk en vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

Als ondersteuning voor medewerkers is het mogelijk om bedrijfsmaatschappelijk werk in te schakelen. In 2024 zijn er voor het bedrijfsmaatschappelijk werk 7 aanmeldingen gedaan en zijn er 6 dossiers afgesloten. Het aantal afgesloten dossiers kunnen dossiers zijn die in 2023 zijn opgestart. Van het aantal aangemelde dossiers in 2024 kan het zijn dat deze nog doorlopen in 2025.

Wij streven naar een open werksfeer. Primair sturen wij erop dat management, directie en bestuur toegankelijk zijn, zodat eventuele zaken aan hen gemeld kunnen worden. Ter ondersteuning kan de vertrouwenspersoon worden benaderd. Deze levert een bijdrage aan het bevorderen van sociale veiligheid in onze organisatie en brengt jaarlijks verslag uit over zijn werkzaamheden en inzet. Dit gebeurt altijd in anonieme vorm en is niet herleidbaar naar personen. In 2024 is er vanuit onze organisatie 3 keer een beroep gedaan op de externe vertrouwenspersoon over klachten van grensoverschrijdend gedrag. Omdat het een klein aantal meldingen betreft, kan er geen nadere toelichting worden gegeven zonder het risico op herleidbaarheid te lopen.

Eind 2024 is besloten de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen, met ingang van 1 januari 2025, onder te brengen bij dezelfde organisatie als die van de vertrouwenspersoon integriteit. In de praktijk is het vaak moeilijk integriteit en ongewenste omgangsvormen van elkaar te onderscheiden.

Werkoverleg

Op dit moment zijn hierover geen bijzonderheden te noemen.

Behandeling van klachten

Iedereen die zich niet goed behandeld voelt door de gemeente wegens de gedraging(en) van een medewerker of bestuurder, heeft de mogelijkheid om hierover een klacht indienen. Hiervoor heeft de wetgever een klachtenprocedure vastgesteld. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat deze procedure correct wordt gevolgd en adviseert de organisatie over de afhandeling van klachten. De verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht ligt bij de afdeling zelf. De afdeling beoordeelt of de klacht terecht is, omdat het doel van klachtbehandeling is dat wordt geluisterd naar de onvrede van de klager en dat er geleerd wordt van fouten. Als de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling, kan hij of zij zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Over de klachten en de uitkomsten van de afhandeling rapporteert het college jaarlijks, vanaf 2025, over het voorgaande jaar aan de raad en op de website.

Verwerken van – alsmede de bescherming van de persoonsgegevens – van de in de onderneming werkzame personen

In 2024 hebben we veel aandacht besteed aan het veilig verwerken en beschermen van persoonsgegevens van onze medewerkers. Met naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) hebben we systemen beveiligd, medewerkers getraind en audits uitgevoerd. Zo waarborgen we privacy en een veilige werkomgeving. In 2025 wordt een nieuwe privacyverklaring voor medewerkers gepubliceerd.

Voorzieningen die gericht zijn op – of geschikt zijn voor – waarneming van of controle op aanwezigheid, gedrag of prestaties van de in de onderneming werkzame personen

De afgelopen jaren hebben de provincie en de gemeenten in Noord-Holland hard gewerkt om hun weerbaarheid tegen criminele ondermijning en andere vormen van ontwrichtend gedrag te vergroten. Een gezamenlijke norm is de logische volgende stap om de opgedane ervaringen te bundelen tot een samenhangend geheel.

De Noord-Hollandse Norm Weerbare Overheid is in 2024 ontwikkeld in samenspraak met gemeenten, Regionale Informatie en Expertisecentra (RIEC) en provincie. Een gezamenlijk afgesproken ondergrens voorkomt dat kwaadwillenden die bot vangen bij de ene gemeente elders opnieuw proberen hun slag te slaan. Ook gemeente Gooise Meren heeft de norm ondertekend.

De norm bestaat uit een set uitgangspunten gericht op 6 hoofdthema's: Bewustwording & Organisatie, Integriteit & Veilige Werkomgeving, Veilige Publieke Taak, Informatiepositie & Informatiebeveiliging, Beleid & Handhaving, Communicatie. Deze norm gaat verder dan alleen weerbaarheid tegen ondermijnende criminaliteit; ze richt zich ook op het beschermen van overheidsdiensten en het waarborgen van een integere werkomgeving. Naast het tegengaan van criminele infiltratie, biedt de norm handvatten om andere dreigingen van buitenaf te weren, zoals cyberaanvallen, corruptie en het misbruik van overheidsmiddelen. Het versterken van de weerbaarheid van zowel gemeenten als de provincie helpt om een sterk en samenhangend front te vormen tegen deze risico's.

Een belangrijk onderdeel van de norm is het beschermen van ambtenaren, bestuurders en volksvertegenwoordigers tegen agressie, intimidatie en bedreigingen. Door duidelijke richtlijnen en maatregelen te implementeren, draagt de norm bij aan een veilige werkomgeving waarin overheidsmedewerkers hun werk zonder angst kunnen uitvoeren. Dit is essentieel om publieke ambtenaren en gekozen vertegenwoordigers te beschermen en te zorgen dat zij hun functies met vertrouwen kunnen vervullen, wat uiteindelijk de werking van het openbaar bestuur versterkt.

Daarnaast speelt de weerbaarheidsnorm een belangrijke rol in het voorkomen van verstoring van democratische processen. De norm richt zich op het bewaken van de integriteit van politieke besluitvorming en het tegengaan van ondermijning van de democratische rechtsorde. Dit omvat maatregelen om politieke ambtsdragers te beschermen tegen manipulatie en om ervoor te zorgen dat democratische processen eerlijk en ongestoord verlopen. Door deze norm te implementeren, verstevigen provincie en gemeenten samen de fundamenten van de democratische rechtsstaat en de veiligheid van het openbaar bestuur.

We gaan de komende jaren aan de slag met de uitgangspunten uit de norm.

Melden van een vermoeden van een misstand, als bedoeld in artikel 2, eerste lid van de Wet bescherming klokkenluiders

In 2024 is er informatie opgenomen op het intranet en is een proces ingericht in het Zaaksysteem. Hierdoor is er voor iedereen informatie beschikbaar over het melden van een misstand. Zowel voor medewerkers die in dienst zijn als voor externen die een werkrelatie hebben (gehad) met gemeente Gooise Meren. In 2024 zijn er twee misstanden aan het licht gekomen waar door de organisatie adequaat op gereageerd is.