

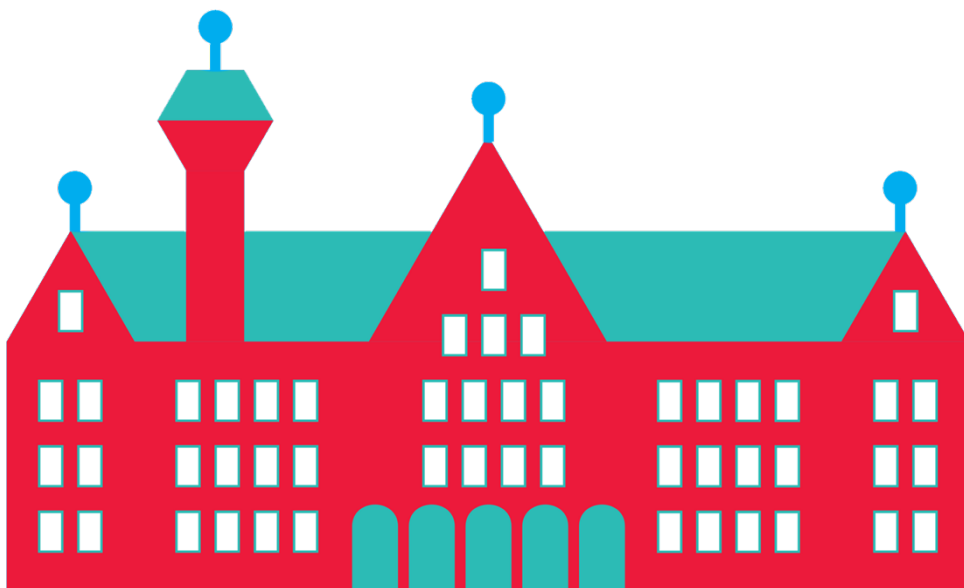


university of
 groningen

Jaarverslag ombudsfunctionaris

periode september 2021 – december 2022

25 april 2023



Woord vooraf

Met genoegen presenteer ik mijn allereerste openbare verslag als ombudsfunctionaris van de Rijksuniversiteit Groningen (RUG).

Deze relatief nieuwe rol binnen de universiteit levert een bijdrage aan het creëren en waarborgen van een veilig en gezond leer- en werkklimaat. Zoals het een behoorlijk ombudsfunctionaris betaamt, beoog ik in dit verslag naast transparantie over de werkzaamheden, ook constructief kritisch te zijn: de luis in de pels. De lerende organisatie¹ die de RUG graag wil zijn², is namelijk nog in ontwikkeling. In de weg daarnaartoe gaat er gelukkig heel veel goed, waarbij de vele loyale en hardwerkende medewerkers en studenten regelmatig het verschil maken.

In de eerste zestien maanden van deze onafhankelijke pioniersrol, de periode waarover ik verslag leg, was het regelmatig zoeken naar hoe om te gaan met de steeds impactvolle meldingen. Een voortdurend wegen van feiten en belevingen, van het individuele versus het organisatiebelang en van het zo veel als mogelijk recht doen aan alle betrokkenen. De-escaleren waar dat kon en escaleren waar dat noodzakelijk was.

Het viel daarbij op dat het vertrouwen in deze ombudsfunctie van melders een vanzelfsprekende is, voor een aantal bestuurders en leidinggevenden daarentegen (nog) niet. Enerzijds een logisch gevolg van de nieuwe en dus onbekende rol, anderzijds geeft het aan hoezeer het leren, ook van fouten, nog in de kinderschoenen staat. Ik merkte de afgelopen periode regelmatig op dat de ombudsfunctie slechts met de noodzakelijke ruggensteun een optimaal effect kan sorteren. Dat vergt van beide kanten een zekere mate van welwillendheid. Inmiddels kan ik melden meer en meer medestanders te ontmoeten. Dat maakt dit betekenisvolle werk een stuk minder eenzaam. Het bevestigt mijn indruk dat de mammoettanker waarmee een complexe organisatie als die van de universiteit wel vergeleken wordt, voorzichtig op koers ligt.

Carolijn Winnubst
Ombudsfunctionaris Rijksuniversiteit Groningen

¹ Met een lerende organisatie bedoel ik een leersysteem dat op basis van elf karakteristieke elementen organisaties efficiënt, flexibel en levensvatbaar houdt, zoals o.a. beschreven in: Poell, R. F. (2012). Lerende organisatie. In P. R. J. Simons & M. Ruijters (red.), Canon van het leren (pp. 349-360). Utrecht: Lemma.

² Zoals blijkt uit het Strategisch Plan Rijksuniversiteit Groningen 2021-2026, 'Making Connections'.

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Woord vooraf | 2 |
| Hoofdstuk 1 Inleiding en verantwoording..... | 4 |
| Hoofdstuk 2 Voorbereiding, inrichting, start en ontwikkelingen ombudsfunctie.... | 5 |
| <i>Vorbereiding en inrichting ombudsfunctie</i> | <i>5</i> |
| <i>Start ombudsfunctie en ontwikkelingen</i> | <i>6</i> |
| Hoofdstuk 3 Werkwijze | 9 |
| <i>Algemeen.....</i> | <i>9</i> |
| <i>Interventies.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Urenbesteding 2022.....</i> | <i>12</i> |
| Hoofdstuk 4 Kengetallen en duiding | 13 |
| <i>Cijfers medewerkers.....</i> | <i>13</i> |
| <i>Cijfers studenten</i> | <i>19</i> |
| Hoofdstuk 5 Observaties | 24 |

Hoofdstuk 1 Inleiding en verantwoording

Eén van de taken van de ombudsfunctionaris is het opstellen van een (openbaar) jaarverslag³ teneinde verantwoording af te leggen. Aangezien het veelal vertrouwelijke werk grotendeels onzichtbaar voor de organisatie blijft, vormt dit een belangrijke verplichting. Door te informeren, te signaleren en te adviseren is het streven om aan het leren op individueel en op organisatieniveau een bijdrage te leveren.

Deze rapportage gaat over de eerste 16 maanden van de uitoefening van deze nieuwe functie binnen de RUG, te weten september 2021 tot en met december 2022. Het vormt enerzijds een uitgebreid overzicht van het pionierswerk, anderzijds geeft het inzicht in de kengetallen en de observaties. Het volgende openbare verslag zal - zoals gebruikelijk binnen de RUG - één kalenderjaar betreffen.

Hoofdstuk 2 gaat in op de voorbereiding, inrichting, start en ontwikkelingen van de ombudsfunctie. Hoofdstuk 3 gaat in op de werkwijze en de urenbesteding. Centraal in hoofdstuk 4 staan de kengetallen en de duiding. Hoofdstuk 5 staat in het teken van enige observaties.

³ Artikel 2.4 Reglement ombudsfunctionaris Rijksuniversiteit Groningen

Hoofdstuk 2 Voorbereiding, inrichting, start en ontwikkelingen ombudsfunctie

Voorbereiding en inrichting ombudsfunctie

In de Collectieve Arbeidsovereenkomst (CAO) van de Nederlandse Universiteiten 2020 is afgesproken dat per 1 juli 2021 aan alle universiteiten een ombudsfunctie voor medewerkers wordt ingericht. De succesvolle eindevaluatie van de pilot ombudsman binnen de universiteiten van Maastricht, Delft, Twente en Rotterdam heeft daarvoor de grondslag gelegd. De Universiteiten van Nederland (UNL) en werknemersorganisaties hebben gezamenlijk aanbevelingen voor de invulling van de universitaire ombudsfunctie vastgesteld. Dit landelijk kader⁴ biedt ruimte voor de inpassing in de bestaande lokale universitaire hulpstructuur.

Op 25 mei 2021 heeft de RUG besloten een ombudsfunctionaris (0,8 fte) voor studenten en medewerkers voor - in eerste instantie - een periode van twee jaar aan te stellen. De opdracht aan deze kwartiermaker was een degelijke infrastructuur te ontwerpen en advies aan het College van Bestuur (hierna: CvB) te geven over hoe de functie een goede en vaste plek binnen de universiteit kan krijgen en welke eventuele aanpassingen in de huidige hulpstructuur hiervoor nodig zijn.

Op dezelfde datum heeft het CvB in overleg met het Lokaal Overleg het reglement Ombudsfunctionaris Rijksuniversiteit Groningen (hierna: reglement) vastgesteld. Aangezien de ombudsfunctie op universiteiten een wettelijke grondslag ontbeert, is met het reglement een belangrijk fundament voor de positionering neergelegd. De definitie van de ombudsfunctionaris is in artikel 1h van voornoemd reglement te vinden en luidt als volgt:

Artikel 1h

“De ombudsfunctionaris: degene die, daartoe aangewezen door het College van Bestuur van de RUG, als onafhankelijke functionaris, meldingen behandelt van medewerkers en/of studenten over gedragingen op het gebied van sociale veiligheid en ongewenst gedrag.”

In de volgende artikelen 2.3 en 2.4 van voornoemd reglement staan de taken beschreven:

Artikel 2.3

“De ombudsfunctionaris signaleert en adviseert over grotere trends op het gebied van sociale veiligheid, en houdt daarbij wel oog voor de individuele casus, maar behandelt geen rechtspositionele kwesties, (individuele) meldingen die al zijn opgepakt en zaken die expliciet belegd zijn bij een specifieke commissie zoals ongewenst gedrag. De ombudsfunctionaris onderneemt wel actie als het een patroon betreft. De functie is een aanvulling op de bestaande hulpstructuur⁵ en mag de rollen van de vertrouwenspersoon (VP) en commissies niet dupliceren.”

Artikel 2.4

De ombudsfunctionaris heeft de volgende taken:

- het signaleren van trends en patronen op het gebied van sociale veiligheid en ongewenst gedrag, alsmede van systematische tekortkomingen in regelgeving of organisatie invulling daarvan;

⁴https://www.universiteitenvannederland.nl/files/documenten/Domeinen/Personeel/Landelijk_kader_voor_invulling_universitaire_ombudsfunctie.pdf

⁵ Onder de hulpstructuur verstaat de ombudsfunctionaris onder meer de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersoon, PhD-counsellors, studieadviseurs, studie decanen, HR en de klacht- bezwaar-, beroep- en adviescommissies.

- het adviseren aan het College van Bestuur en aan leidinggevendenden die in de positie zijn om te acteren naar aanleiding van een geconstateerd patroon, trend of systematische tekortkoming;
- het adequaat door- of terugverwijzen naar de juiste instanties, zoals de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, primair binnen de RUG, maar waar nodig daar buiten;
- het doen van onderzoek (al dan niet uit eigener beweging) en op basis hiervan doen van aanbevelingen;
- het bemiddelen en weer in gesprek brengen van partijen binnen daartoe geëigende organisatiestructuren;
- het publiceren en rapporteren over waarnemingen en bevindingen;
- het opstellen van een (openbaar) jaarverslag

De ombudsfunctionaris valt formeel direct onder het CvB, maar is in de uitoefening van de functie volledig onafhankelijk. De onafhankelijkheid blijkt ook uit het UFO-profiel van augustus 2021 waarin staat dat er wat de inhoud van de werkzaamheden betreft geen hiërarchische richtlijnen vanuit de organisatie zijn. Naast de onafhankelijkheid, is de ombudsfunctionaris objectief en onpartijdig⁶. Voor een goede uitoefening van de functie is er een budget toegekend voor ICT-ondersteuning en het (laten) doen van onderzoek. Daarnaast is er een budget voor 0,2 fte secretariële ondersteuning.

Start ombudsfunctie en ontwikkelingen

Op 1 september 2021 is de ombudsfunctionaris als kwartiermaker gestart. Met een nieuwsbericht van het CvB op 7 september 2021 werd de komst RUG-breed bekendgemaakt, hetgeen direct resulteerde in een eerste melding. Aanvankelijk waren de werkzaamheden beperkt tot twee dagen in de week vanwege het afronden van werkzaamheden buiten de RUG. Vanaf medio oktober 2021 werden dat de afgesproken vier dagen (0,8 fte).

De eerste periode stond vooral in het teken van kennismaken, luisteren en inlezen, naast het zoeken naar een juiste invulling van de werkzaamheden. Ook werden de noodzakelijke voorwaarden verwezenlijkt om deze onafhankelijke en onpartijdige ombudsfunctie te kunnen uitoefenen. Zo huurt de universiteit sinds januari 2022 een werkruimte in een bedrijfsverzamelgebouw in de binnenstad van Groningen. Melders waarderen dat deze ruimte onafhankelijk van de universiteit is. Aandacht ging daarnaast uit naar meer administratieve zaken zoals het opstellen van een intakeformulier voor de meldingen. Hiervoor vormden de formulieren zoals die door de vertrouwenspersoon⁷ en collega's van andere universiteiten worden gebruikt, een goede basis.

Twee dagdelen per week houdt de ombudsfunctionaris een inloopspreekuur. Hoewel verreweg de meeste melders een fysieke of online afspraak per mail of soms per telefoon maken, is het inloopspreekuur van meerwaarde gebleken voor die melders die anders niet hadden durven aankloppen. Sinds het najaar van 2022 is er eenmaal in de zes weken ter nadere evaluatie een inloopspreekuur op de Campus Fryslân om de brug te slaan naar deze in Leeuwarden gesitueerde faculteit. Aangezien onbekend onbemand maakt, maakt de ombudsfunctionaris momenteel nog steeds eenmaal per week kennis met een vakgroep, instituut of departement kriskras door de universiteit heen.

⁶ Zie ook artikel 2.2 Reglement ombudsfunctionaris Rijksuniversiteit Groningen.

⁷ Met de vertrouwenspersoon wordt de vertrouwenspersoon bedoeld conform artikel 1 van de Regeling Vertrouwenspersoon aan de Rijksuniversiteit Groningen.

Vanaf de start van de ombudsfunctie is er sprake van een parttime secretariële ondersteuning. In 2023 is het streven een professioneel softwaresysteem voor de registratie van de werkzaamheden te implementeren, waarbij de vertrouwelijkheid gegarandeerd blijft.

In februari 2022 heeft de ombudsfunctionaris een 100-dagen bevindingen geschreven met als titel 'de-escaleren waar het kan, escaleren waar het nodig is'. Het achterliggende idee hiervan was om alle studenten en medewerkers kennis te laten nemen van de eerste indrukken en duidelijk te maken wat er van de functie verwacht kan worden.

In het tweede studiejaar heeft de ombudsfunctionaris het op de kaart zetten van de nieuwe rol binnen de universiteit verder uitgebouwd. Het leggen van contacten en het versterken van de relaties is niet voor niets: elkaar kennen en weten wat je van elkaar kunt verwachten maakt het makkelijker om in een voorkomend geval effectief te kunnen interveniëren. Op de volgende manieren zijn verbindingen gelegd:

Intern:

- (structureel) overleg gericht op kennismaking, waar nodig en gewenst informatie-uitwisseling en soms afstemming van werkzaamheden met:
 - CvB, faculteit bestuurders en diensthoofden
 - medezeggenschap en decentrale medezeggenschapsorganen
 - vakbonden
 - meerdere sleutelfiguren binnen de dienst University Services (US)
 - bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfsartsen
 - Chief en team Diversiteit en Inclusie (D&I) en facultaire D&I functionarissen
 - vertrouwenspersonen (ook die van het UMCG)
 - vertrouwenspersonen Wetenschappelijke Integriteit
 - Dean en beleidsmedewerkers van de Graduate Schools
 - PhD's counsellors
 - Groningen Graduate Interest Network (GRIN)
 - diverse medewerkers van het Studenten Service Centre (SSC)
 - studieverenigingen
- bijdrage leveren aan bijeenkomsten:
 - workshop op een middag van een faculteit over hoe je een veilig en gezond werkklimaat kunt creëren
 - presentatie op een integriteitsdag voor PhD's voor een faculteit
 - gespreksbegeleiding op een heidag van een vakgroep over sociale veiligheid in de werkomgeving
 - presentatie voor klachtencoördinatoren

Extern:

- structureel overleg met de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO) en intervisiebijeenkomsten
- lidmaatschap van het European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)
- onderdeel van het Landelijk Netwerk Studentenwelzijn

In september 2022 verscheen via een nieuwsbericht een dubbelinterview met de ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon. Het oogmerk was om het

onderscheid tussen deze twee uiteenlopende rollen voor het voetlicht te brengen. De ombudsfunctionaris is onpartijdig, heeft een onderzoeksbevoegdheid en richt zich vooral op structurele knelpunten op organisatieniveau. De vertrouwenspersoon is partijdig en richt zich voornamelijk op individuele ondersteuning. Het verschil blijkt voor de doelgroepen nog steeds lastig en vergt herhaaldelijk uitleg.

In oktober 2022 organiseerde de ombudsfunctionaris een rondetafelgesprek met - in eerste instantie - meerdere verantwoordelijken uit de hulpstructuur van de universiteit met als doel met elkaar te spreken over hoe om te gaan met conflicten of kwesties. Wat staat je te doen in de uiteenlopende rollen om, voor zover mogelijk, te de-escaleren en op een effectieve wijze te zorgen dat de kou uit de lucht raakt? De aanleiding bestond uit meerdere meldingen waarbij onder meer het waardevrij luisteren naar het andere verhaal (wederhoor) door de leidinggevende of bestuurder niet vanzelfsprekend was. Inmiddels heeft HR een eerste concept van een plan opgesteld met als titel “Hoe om te gaan met meldingen omtrent sociale veiligheid”, hetgeen met het College van Decanen is besproken. Het vervolg is het voeren van een brede dialoog over het concept en het vervolmaken daarvan zodat er een breed gedragen werkwijze binnen de RUG komt.

Conform de opdracht die door het CvB is verstrekt, brengt de ombudsfunctionaris naar verwachting eind april 2023 een advies over de structurele inbedding van de ombudsfunctie uit. Najaar 2022 en voorjaar 2023 is gebruikt om met een aantal belanghebbenden van gedachten te wisselen over relevante onderwerpen om een zo breed als mogelijk gedragen advies te kunnen opstellen.

Hoofdstuk 3 Werkwijze

Algemeen

Meldingen vormen een belangrijke bron van de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris en zijn essentieel voor het kunnen onderkennen van patronen of misstanden. Er is daarom voor gekozen om geen nadere drempels op te werpen voor het melden. Meldingen zijn soms veelomvattender dan de definitie van het reglement⁸ waarbij de focus op ‘sociale veiligheid’⁹ en ‘ongewenst gedrag’¹⁰ ligt. Men kan voor alle zaken die een (on)veilige of (on)gezonde leer- of werkomgeving betreffen terecht, waarbij de vertrouwelijkheid is gegarandeerd. De werkwijze maakte dat er goed zicht is gekregen op de soorten meldingen en op de complementaire functie van de ombudsrol.

Voor de meeste melders is de gang naar de ombudsfunctionaris geen eenvoudige. Melders hebben meestal al veel ondernomen om de situatie om te buigen en voelen zich eenzaam, wanhopig en machteloos. Er zijn voorbeelden waarbij melders en overigens ook anderen zich negatief over het melden of ‘uit de school klappen’ uitlaten. Dat is jammer omdat het voor een lerende organisatie essentieel is dat zaken uitgesproken kunnen worden en dat daarnaar geluisterd en op gereflecteerd wordt.

In situaties waarin melders niet eerder met de vertrouwenspersoon hebben gesproken en er eerder alleen leidinggevenden bij betrokken zijn, hoort de ombudsfunctionaris regelmatig dat het de eerste keer is dat melders zich serieus genomen voelen en er onbevooroordeeld wordt geluisterd. Melders hopen vaak dat de ombudsfunctionaris beweging in de situatie weet te brengen en/of dat ervan geleerd wordt. Soms wil men het alleen gemeld hebben. Incidenteel is er voor de ombudsfunctionaris sprake van een extra rol als onafhankelijke en onpartijdige derde, namelijk als bewaker van een zorgvuldig proces. De vraag is of deze laatste rol bij de ombudsfunctionaris zou moeten liggen.

De ombudsfunctionaris vraagt altijd naar de verwachtingen van melders. In de praktijk kunnen deze niet altijd worden waargemaakt. Bijvoorbeeld omdat de situatie al dusdanig is geëscaleerd dat een mogelijke de-escalerende interventie een gepasseerd station is. In dergelijke situaties is er dikwijls sprake van juridisering van de situatie door de organisatie en gemis aan een voor melders juiste ondersteuning en adequate informatievoorziening. Het komt ook voor, zij het zeer sporadisch, dat er wel zorgvuldig is gehandeld en de ombudsfunctionaris geen aanleiding voor een interventie ziet. Een zorgvuldige terugkoppeling en uitleg is dan vaak voldoende.

Conform het reglement staan de navolgende interventies de ombudsfunctionaris ten dienste: intake, advies, gespreksbegeleiding/bemiddeling, verwijzing en onderzoek. In het volgende wordt inzichtelijk gemaakt wat deze interventies in de praktijk

⁸ Zie de definitie van melding in artikel 1 onder f van het reglement.

⁹ Onder Sociale Veiligheid wordt gelet op Artikel 1 onder j van het reglement ombudsfunctionaris Rijksuniversiteit Groningen het volgende verstaan: “een sociale, psychische en fysiek veilige en inclusieve omgeving binnen de universiteit waarbinnen mensen met diverse achtergronden, oriëntaties en opvattingen de kans krijgen om zich voluit en vrij te ontwikkelen. Onder sociale veiligheid valt in ieder geval dat leden van de universitaire gemeenschap meldingen inzake sociale veiligheid en ongewenst gedrag kunnen doen zonder risico voor positie of werkomstandigheden.”

¹⁰ Onder Ongewenst Gedrag wordt gelet op artikel 1 onder i van het reglement ombudsfunctionaris Rijksuniversiteit Groningen het volgende verstaan: “conform artikel 1.12 van de CAO Nederlandse Universiteiten valt hieronder in elk geval: (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Deze begrippen zijn nader uitgewerkt in de Gedragscode Integriteit RUG, de gedragscode SLAGD en het Zerotolerance statement van de RUG.”

inhouden. Overigens lopen deze interventies bij tijd en wijle in elkaar over. Zo kan het bij een ‘advies’ zijn dat er ook is verwezen naar bijvoorbeeld iemand anders uit de hulpstructuur van de universiteit waarbij de ombudsfunctionaris al dan niet op de achtergrond nog een rol vervult. Dat kan ook bij ‘verwijzing’ of ‘gespreksbegeleiding/bemiddeling’ gebeuren.

Interventies

Intake

Bij een ‘intake’ wordt een luisterend oor geboden gedurende een of soms twee of in uitzonderlijke situaties drie vaak intensieve gesprekken. Tijdens de ‘intake’ wordt onderzocht in hoeverre de ombudsfunctie in de desbetreffende kwestie van betekenis kan zijn. Voor zover de werkzaamheden zich beperken tot een ‘intake’ komt dat soms doordat de melder zelf niet durft, soms doordat er vooralsnog onvoldoende signalen zijn voor het onderkennen van een patroon of trend. Het kan ook zijn dat de andere persoon in de bij de ombudsfunctionaris aangekaarte kwestie niet open staat voor een bemiddeling/begeleid gesprek.

Advies

Er wordt dikwijls pas overgegaan tot het geven van ‘advies’ na bestudering van relevante documenten, beleid en/of wet- of regelgeving en/of na - uiteraard als daar toestemming voor is gegeven - vergaring van informatie op een andere wijze.

Het adviseren kan concreet advies op individueel niveau betreffen, aan melders of anderen binnen de organisatie waar men (voorlopig) mee verder kan. Er is tijdens de verslagperiode in één individuele kwestie schriftelijk geadviseerd. Dat de ombudsfunctionaris soms door bestuurders, leidinggevendenden of studieverenigingen actief wordt opgezocht om in alle vertrouwelijkheid te sparren over een oplossing of juiste handelwijze, is van grote waarde.

Het gevraagd of ongevraagd adviseren kan ook op organisatieniveau gebeuren, vaak over onderdelen van de universiteit op basis van een serie meldingen. In de verslagperiode werd een viertal ongevraagde adviesrapportages geschreven. In het algemeen wordt hiertoe overgegaan als het kennelijke patroon zorgen baart en de onderliggende zorgen niet vanzelf lijken op te lossen. Als de ombudsfunctionaris daarenboven de indruk heeft dat een advies aan de eigenlijk verantwoordelijke leiding van dat onderdeel niet of onvoldoende helpt, bijvoorbeeld doordat er eerder geen reflectie is getoond, zal het advies aan de hiërarchisch hogere leidinggevendenden van het betreffende onderdeel uitgebracht worden. Tot nu toe betreft het hiërarchisch hogere niveau faculteitsbesturen en/of het CvB.

Voorname adviesvorm is nadrukkelijk geen ‘onderzoek’. Dat betekent dat de noodzakelijke wederhoor wanneer het patroon (ook) gaat over gedragingen van personen, door het hiërarchisch hogere leidinggevendende niveau moet worden opgepakt. Hierover worden inmiddels van tevoren heldere procesafspraken gemaakt. Naar aanleiding van één van de voornoemde schriftelijke adviezen heeft de ombudsfunctionaris van melders goede verhalen gehoord over de wijze van aanpak en het (voorlopige) resultaat. In hoeverre van deze wijze van escaleren wordt geleerd, komt in het laatste hoofdstuk ter sprake.

Gespreksbegeleiding/bemiddeling

Gedurende de verslagperiode heeft de ombudsfunctionaris in twaalf situaties gesprekken begeleid/bemiddeld. ‘Gespreksbegeleiding/bemiddeling’ is een de-escalerende interventie om de ontstane situatie te verbeteren of om daarop terug te kijken. Meestal is deze interventie door de aard van de melding door de ombudsfunctionaris zelf voorgesteld. Het is ook voorgekomen dat er een verzoek van een verwijzer aan ten grondslag lag.

In de praktijk komt ‘gespreksbegeleiding/bemiddeling’ neer op een of twee begeleide gesprekken, meestal voorafgegaan door voorbereidende individuele gesprekken om de verwachtingen goed te managen. De gesprekspartners beslissen daarbij zelf in hoeverre de gesprekken vertrouwelijk zijn en of er door de ombudsfunctionaris een samenvatting wordt geschreven. Het is een laagdrempelige en veilige wijze om met elkaar in gesprek te raken, waardoor er meestal duidelijkheid komt of een eerste stap in herstel van de onderlinge verhoudingen plaatsvindt. Voor zover noodzakelijk en gewenst wordt de situatie vervolgens verder door de organisatie opgepakt. Het doel van ‘gespreksbegeleiding/bemiddeling’ kan in principe gelijk zijn aan het doel van een formeel mediationtraject waarbij een bij voorkeur externe en door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) geregistreerde mediator, de gesprekken leidt. Het grootste verschil zit in de informele en kortdurende begeleiding waarbij niet zozeer een getekende mediationovereenkomst de basis voor het gesprek is, maar intrinsieke motivatie.

Verwijzing

Naast het gegeven dat veel melders via een verwijzing bij de ombudsfunctionaris terecht komen, zie daarvoor hoofdstuk 4, verwijst laatstgenoemde ook zelf. Meestal betreft dat een verwijzing naar de vertrouwenspersoon vanwege behoefte aan individuele ondersteuning of naar de advocatuur vanwege onbekendheid bij melder van de rechten en plichten in de specifieke situatie. Soms wordt naar HR of de vakbond verwezen en een enkele keer naar de bedrijfsarts of het bedrijfsmaatschappelijk werk. Het is aan de melder zelf om al dan niet opvolging aan de verwijzing te geven.

Onderzoek

De ombudsfunctionaris heeft de bevoegdheid om ‘onderzoek’ te doen. Dit onderzoek kan zich richten op een of meerdere personen, op de dynamiek of cultuur binnen een organisatieonderdeel of op systematische tekortkomingen in regelgeving of de invulling daarvan door de organisatie. Signalen, vaak bestaande uit meerdere meldingen, kunnen aanleiding vormen om de onderzoeksbevoegdheid in te zetten.

In de verslagperiode heeft de ombudsfunctionaris geen ‘onderzoek’ verricht. De belangrijkste reden daarvan is het ontbreken van capaciteit: het doen van een zorgvuldig onderzoek is een tijdrovende aangelegenheid. Zo staat nader onderzoek naar de wijze waarop de rechtsbescherming voor studenten is ingericht, al enige tijd op de agenda. Gestreefd wordt om desbetreffend onderzoek na het uitbrengen van het advies over de structurele inbedding van de ombudsfunctie, ter hand te nemen.

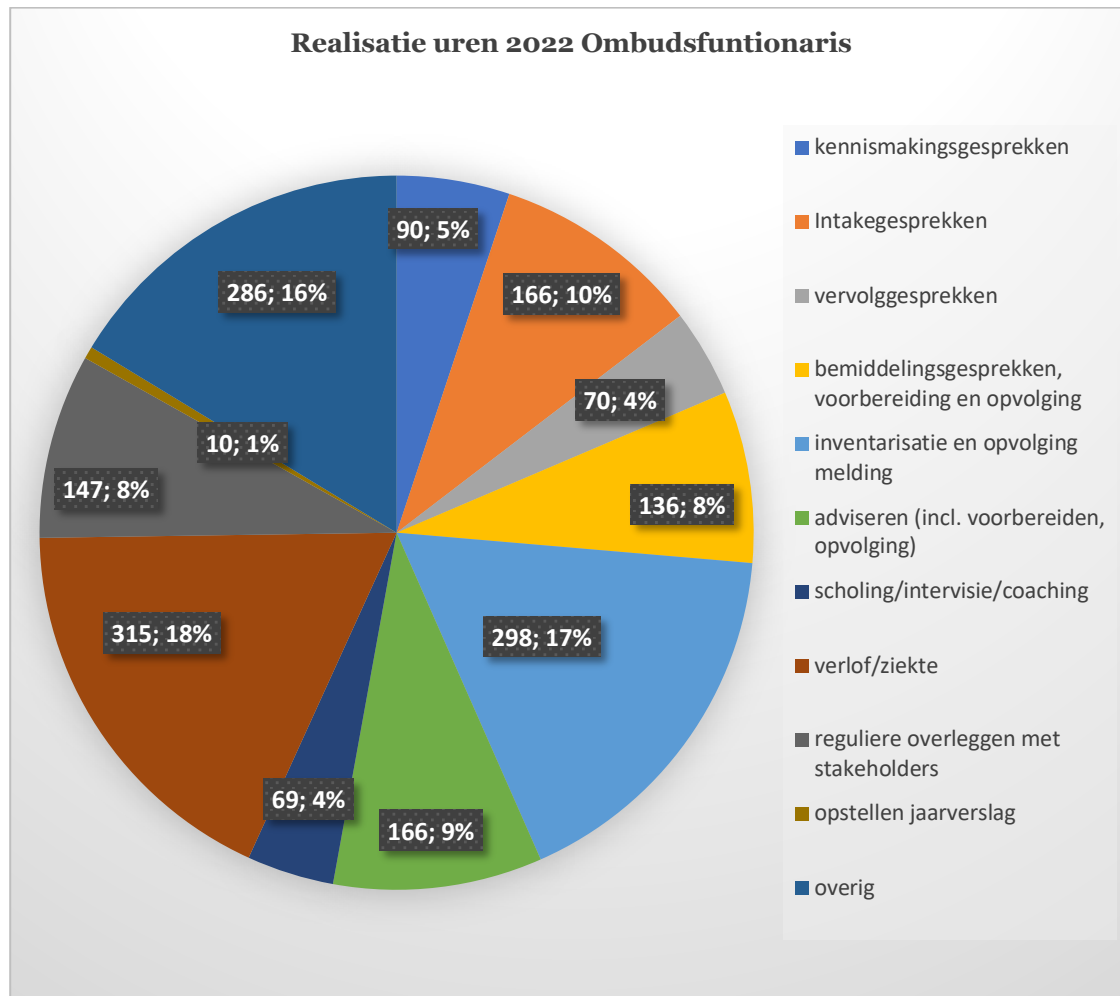
De ombudsfunctionaris is terughoudend in het zelf verrichten van een persoonsgericht onderzoek omdat dat een specialistische en delicate aangelegenheid is die noodzakelijke (sociaal-wetenschappelijke) expertise vergt die de ombudsfunctionaris niet per se in huis heeft. Deze visie wordt breed gedeeld door het

collega's van andere universiteiten op een enkele uitzondering na. Persoonsgericht onderzoek¹¹ bestaat onder andere uit het bevragen en actief opzoeken van meerdere personen, gesprekken voeren met de perso(o)n(en) waarop de meldingen betrekking heeft/hebben (wederhoor), verslag daarvan leggen en het oordelen over in hoeverre in de onderzochte kwestie behoorlijk is gehandeld. De ombudsfunctionaris kan zich voorstellen dat zij wel in de toekomst opdrachtgever van een persoonsgericht onderzoek wordt als dat onderzoek niet door het hiërarchisch hogere leidinggevende niveau wordt of kan worden opgepakt. Een aanvulling van het reglement met deze bevoegdheid wordt waardevol geacht.

Daar waar dat nodig was, is in de verslagperiode wel 'advies' gegeven om nader onafhankelijk onderzoek te laten instellen.

Urenbesteding 2022

Als kwartiermaker heeft de ombudsfunctionaris in een deel van de verslagperiode, te weten kalenderjaar 2022, haar urenbesteding bijgehouden. Zie daarvoor onderstaand cirkeldiagram 1.



Cirkeldiagram 1

¹¹ Zie ook artikel 6 van het reglement.

Hoofdstuk 4 Kengetallen en duiding

Dit hoofdstuk verstrekt aan de hand van cijfers informatie over de 130 meldingen die in de verslagperiode zijn ontvangen. Met de wijze waarop de cijfers in het onderstaande worden gepresenteerd, is de anonimiteit van melders geborgd. Onderscheid is gemaakt tussen meldingen van medewerkers en die van studenten.

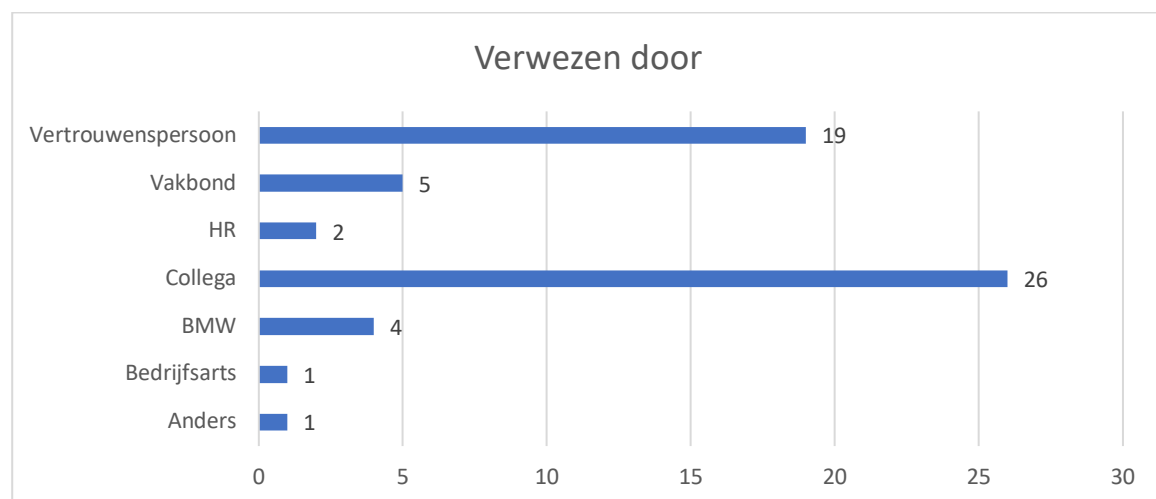
De door de ombudsfunctionaris ingevulde intakeformulieren van de meldingen vormen de basis van de gegenereerde data. Hoewel de meeste gegevens objectieve data zijn (denk bijvoorbeeld aan geslacht of achtergrond) en naar sommige gegevens expliciet is gevraagd, is het soms de ombudsfunctionaris zelf die naar eer en geweten een keuze heeft gemaakt, bijvoorbeeld over de aard van de melding.

Het is verder van belang zich te realiseren dat het een nulmeting betreft en de getallen op zichzelf geen verklaring van de realiteit geven: het is de context die de getallen duiding geeft. Het laat onverlet dat de getallen een signaal vormen. Een signaal waarvan geleerd kan worden en waarvoor aandacht dient te zijn. In dit hoofdstuk wordt zoveel als mogelijk duiding aan de cijfers gegeven.

Cijfers medewerkers

In de verslagperiode zijn in totaal 103 meldingen van medewerkers ontvangen. Dit totaal is inclusief alle meldingen van promovendi (dus ook van diegenen die geen arbeidsovereenkomst met de universiteit hebben). Op een totaal van 5.580 medewerkers (bron: jaarverslag 2021 RUG, exclusief UMCG en O&O) betekent dat 1,8 procent. Hiervan spraken 99 medewerkers over eigen ervaringen en waren 4 melders omstanders. Van de 103 melders kwamen 45 medewerkers uit eigen initiatief naar de ombudsfunctionaris en werden 58 medewerkers verwezen.

Staafdiagram 1 toont de verwijzers en aantallen verwijzingen. BMW staat voor bedrijfsmaatschappelijk werk. Onder vertrouwenspersoon wordt de vertrouwenspersoon bedoeld conform artikel 1 van de ‘Regeling Vertrouwenspersoon aan de RUG’ en niet de informele vertrouwenspersonen die de universiteit ook kent.



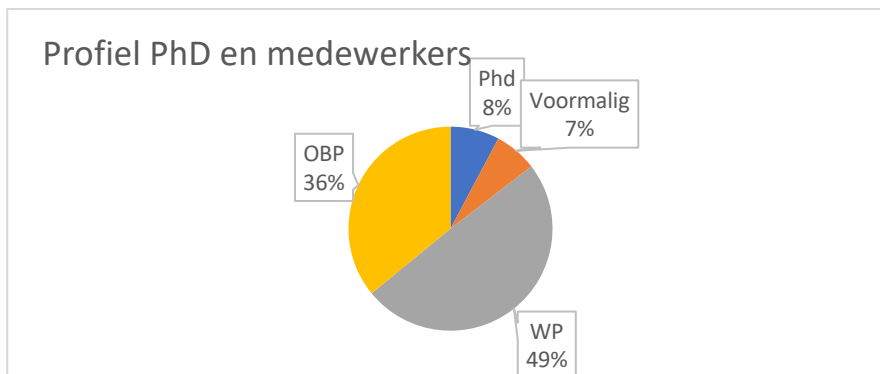
Staafdiagram 1

In het bovenstaande diagram valt het aantal verwijzingen door collega's en vertrouwenspersoon op. Als het gaat om collega's ligt de voornaamste reden in het gegeven dat voor het constateren van een kennelijk patroon meestal meerdere meldingen nodig zijn. Wat de vertrouwenspersoon betreft: zij is een substantiële verwijzer en verwijst als zij denkt dat er sprake is van een patroon of de melding haar vooral ondersteunende rol overstijgt. Het is vervolgens aan de melder zelf om het initiatief te nemen om een afspraak te maken. Als melder dat wenst, wordt er een 'warme overdracht' gegeven, om te voorkomen dat alle vaak impactvolle ervaringen opnieuw verteld moeten worden, hoewel dat laatste helaas niet altijd te voorkomen valt.

Opvallend is verder de geringe verwijzingen vanuit HR. Cijfers van andere universiteiten tonen een afwijkend beeld: daar is HR juist een belangrijke bron van verwijzing. De vraag die voorligt is of onbekendheid met de ombudsrol hieraan ten grondslag ligt of dat er andere redenen zijn.

Van de in totaal 103 melders waren 68 vrouw en 35 man. Er hebben zich geen non-binaire personen gemeld. Wat de achtergrond betreft, waren 63 melders Nederlands, kwamen 13 melders uit een land van de Europese Unie en waren 27 melders van elders afkomstig. De ervaring tot nu toe leert dat internationale werknemers een kwetsbare groep vormen, waar onvoldoende aandacht voor lijkt te zijn. Er is dikwijls sprake van verwachtingen die niet uitgesproken en/of waargemaakt (kunnen) worden, onvoldoende informatievoorziening, ondersteuning en begrip vanuit de organisatie.

Uit cirkeldiagram 2 blijkt de verdeling van meldingen van de medewerkers wat het (werk)profiel betreft. PhD zijn promovendi. WP staat voor wetenschappelijk personeel en OBP voor ondersteunend en beheerspersoneel.



Cirkeldiagram 2

Hoewel de bevoegdheid niet met zoveel woorden in het reglement is geregeld, toont bovenstaand diagram aan dat ook aan voormalige medewerkers een luisterend oor is geboden. Soms is dat voor de ex-medewerker makkelijker na einde dienstverband en soms zijn daar andere redenen voor. Het is belangrijk, juist ook voor het onderkennen van mogelijke patronen, dat deze verhalen worden gehoord. In de optiek van de ombudsfunctionaris vormen exitgesprekken een waardevolle aanvulling van de bedrijfsvoering. Voor de universiteit is dit (nog) geen standaard werkwijze.

Het intakeformulier onderscheidt zes hoofdcategorieën voor de aard van de meldingen, die op hun beurt zijn onderverdeeld in een aantal subcategorieën. In tabel 1 zijn de cijfers te vinden van de aard van het aantal meldingen per (sub)categorie. Sommige meldingen hebben kenmerken van meerdere (sub)categorieën, vandaar dat het totale aantal hoger is dan het aantal meldingen. Er is een maximum van drie (sub)categorieën per melding gehanteerd.

| | Aard melding medewerkers | Subcategorie | Aantal |
|----|---|---------------------------|------------|
| 1. | Ongewenst gedrag | (seksuele) intimidatie | 7 |
| | | agressie en geweld | 1 |
| | | discriminatie | 1 |
| | | pesten | 2 |
| | | stalken | 0 |
| | | ongelijke behandeling | 4 |
| | <i>subtotaal</i> | | 15 |
| 2. | Werkomstandigheden | arbeidsconflict | 1 |
| | | beoordeling | 3 |
| | | bevordering | 8 |
| | | onveilige werkcultuur | 75 |
| | | verstoorde arbeidsrelatie | 13 |
| | | anders | 0 |
| | <i>subtotaal</i> | | 100 |
| 3. | Studieomstandigheden | toetsing | 1 |
| | | begeleiding | 1 |
| | | onveilige studieomgeving | 0 |
| | | anders | 0 |
| | <i>subtotaal</i> | | 2 |
| 4. | Wetenschappelijke integriteit | | 0 |
| 5. | Toepassing regels- en procedures | | 12 |
| 6. | Overig | | 2 |
| | TOTAAL | | 131 |

Tabel 1

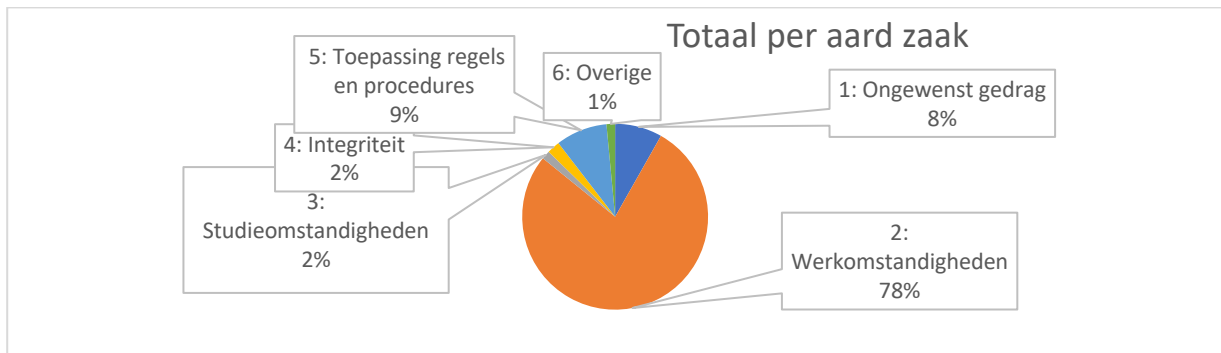
Zoals uit bovenstaande tabel blijkt, kan het zijn dat meldingen van medewerkers over studieomstandigheden gaan. Gedacht kan worden aan medewerkers die zelf geen gehoor vinden.

Tabel 1 maakt inzichtelijk dat de meeste meldingen een ‘onveilige werkcultuur’ betreffen. De categorieën ‘toepassing van regels en procedures’ en ‘intimidatie’ staan op de tweede en de derde plaats.

In het algemeen gaat ‘onveilige werkcultuur’ over de wijze waarop leiding wordt gegeven waarin sprake is van onduidelijke en niet transparante besluitvorming, procedures, verantwoordelijkheden en verwachtingen. Hierbij wordt een ‘regiehouder’ gemist: iemand die de verantwoordelijkheid neemt om in de kwestie de noodzakelijke duidelijkheid te creëren. Zaken worden daardoor niet in de lijn opgelost, terwijl dat idealiter wel zou moeten. De indruk dat de door melders ervaren onveiligheid zich met name richt op gemis aan verbindend leiderschap lijkt te worden

bevestigd door staafdiagram 2. Deels ziet de ombudsfunctionaris de oorzaak in handelingsverlegenheid, onder meer door onvoldoende scholing. Deels wijt zij dat aan gebrek aan adequate advisering en/of ondersteuning. Ook speelt de cultuur van de universiteit mee, waarin het (nog) niet voor iedereen gewoon of gebruikelijk is om het wezenlijke gesprek met elkaar te voeren. HR heeft in het voorjaar 2023 de opdracht ontvangen om het door het CvB vastgestelde visiedocument over leiderschap verder uit te werken. In dit document wordt onder meer gesproken over leidinggevende kwaliteiten als reflectievermogen, empathie, betrokkenheid en integriteit. Bij veel van de kwesties die bij de ombudsfunctionaris terecht zijn gekomen, worden juist deze kwaliteiten gemist.

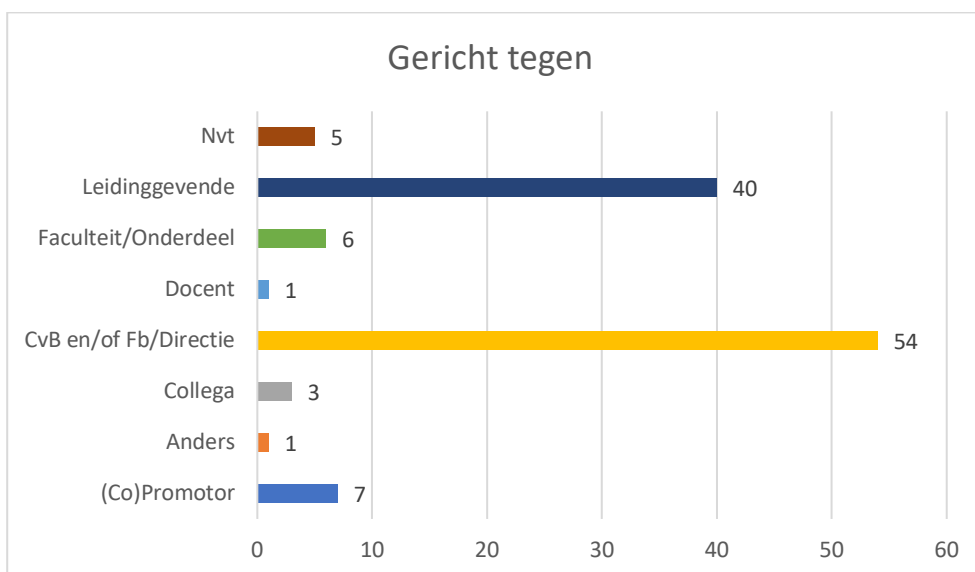
Het totale aantal van de aard van de meldingen verdeeld over de zes hoofd-categorieën blijkt uit cirkeldiagram 3.



Cirkeldiagram 3

Het bovenstaande overzicht staat los van de hoge werkdruk die veel melders en met name het wetenschappelijk personeel ervaren. De immer hoge werkdruk lijkt meestal als een gegeven te worden beschouwd.

Uit staafdiagram 2 blijkt tegen wie de in totaal 103 meldingen zich met name richtten. Veertien keer is een melding in twee categorieën geregistreerd, meestal was dat én categorie ‘Leidinggevende’ én categorie ‘CvB en/of FB/Directie’.



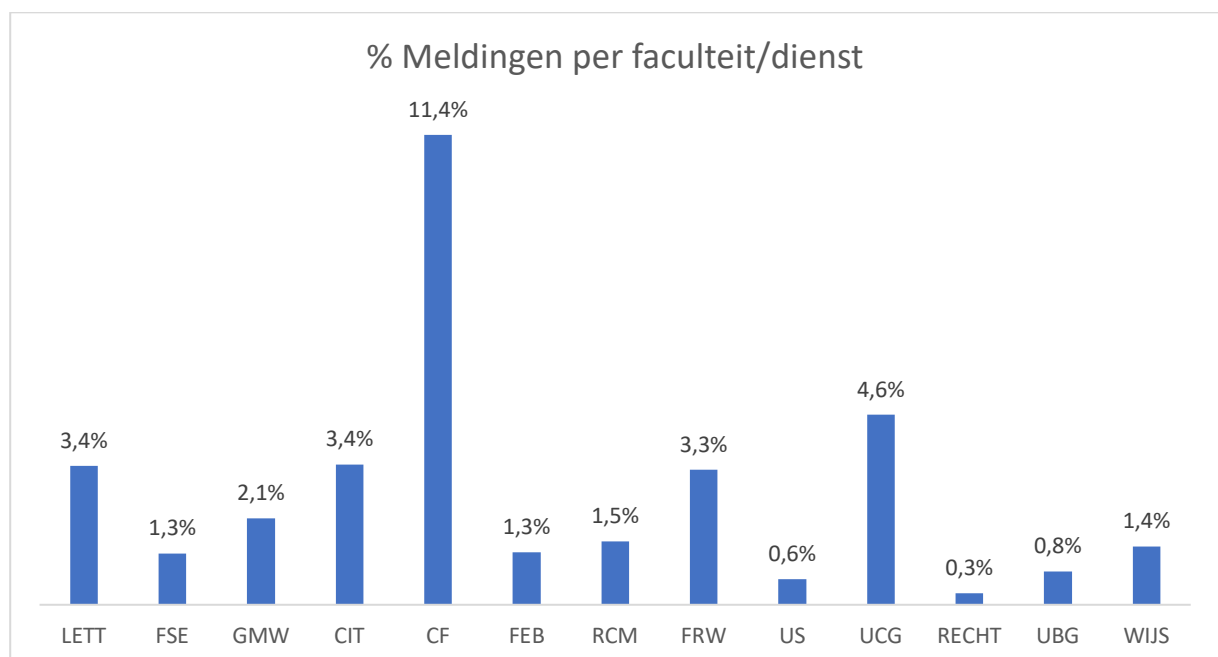
Staafdiagram 2

Uit bovenstaand diagram blijkt dat zeven meldingen gericht zijn tegen (co)promotoren. Gelet op de acht meldingen afkomstig van promovendi en hun kwetsbare positie wekt dat geen verbazing.

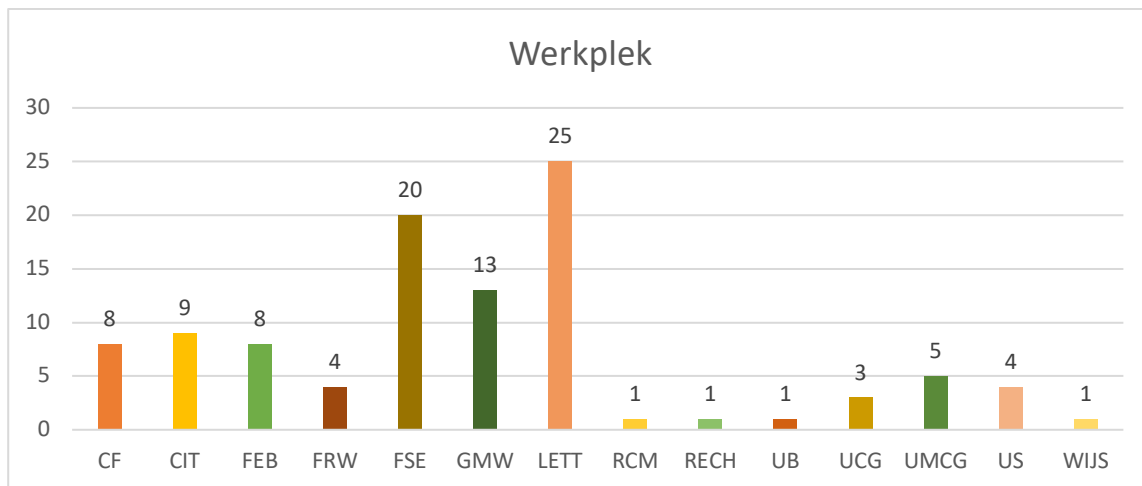
Om meer zicht te krijgen op de impact van de situatie op melders niet zijnde omstanders, is hen in de intake vanaf medio 2022 meestal gevraagd of zij op een schaal van 0 tot 5 cijfers konden geven aan de impact van de situatie op hun commitment voor hun vakgroep/onderdeel/universiteit, op hun werkplezier en op hun fysieke en mentale gesteldheid. Hierbij staat het cijfer 0 voor ‘enorme impact’ en betekent het cijfer 5 ‘geen impact’. Van de 43 melders aan wie dit gevraagd is, geven zij aan de impact van de situatie op hun commitment gemiddeld een 2,8. Het gemiddelde cijfer dat zij aan de impact van de situatie op hun werkplezier geven is een 2,7 (waarbij 5 melders aangeven dat deze vraag niet op hen van toepassing is, meestal vanwege uitval door ziekte). Het gemiddelde cijfer dat zij aan de impact van de situatie op hun fysieke gesteldheid geven is een 2,75 en het gemiddelde cijfer op de mentale gesteldheid is een 2,3 (waarvan 1 melder aangeeft dat deze vraag niet van toepassing is).

Deze gemiddelden en zeker ook de ontvangen toelichting op deze vragen, tonen hoe groot de gevolgen van de gemelde situatie zijn. Ook op omstanders en op naasten, zo voegde laatst een melder terecht toe. Het mag geen verrassing zijn dat een deel van de melders is ziekgemeld of op uitvallen staat.

De 103 meldingen hadden betrekking op uiteenlopende faculteiten en diensten. Bij registratie is de plek waar de melding zich op richt, aangehouden. Bij de meeste meldingen komt dat overeen met de huidige of voormalige werkplek. Staafdiagram 3 geeft een overzicht van het percentage van het aantal meldingen en de omvang per faculteit/dienst (cijfers komen uit het jaarverslag RUG 2022). Staafdiagram 4 geeft een overzicht van het aantal meldingen per faculteit/dienst.



Staafdiagram 3



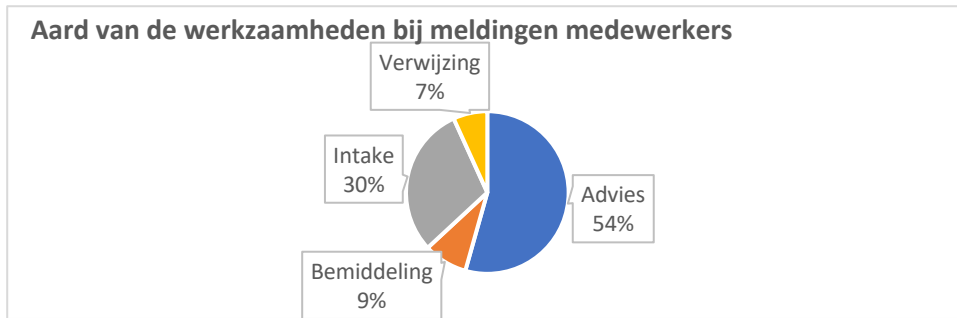
Staafdiagram 4

Uit staafdiagram 4 blijkt dat het UMCG als apart onderdeel is gespecificeerd. De Medische hoogleraren alsook het wetenschappelijk personeel van het UMCG dat een ‘Academic Staff Agreement’ heeft gesloten en onderwijs en onderzoek verricht binnen de RUG, vallen namelijk ook onder de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris. Het percentage meldingen/omvang UMCG is bij staafdiagram 3 weggelaten aangezien de exacte cijfers van de omvang UMCG ontbreken.

Het gegeven dat er van sommige faculteiten of diensten geen of een gering aantal meldingen zijn ontvangen, betekent niet vanzelfsprekend dat daar niets speelt. Er zijn altijd en overal wel uitdagingen en complexe situaties waar aandacht voor nodig is. De houding om ‘de vuile was niet buiten te hangen’, komt de ombudsfunctionaris echter ook met enige regelmaat tegen. Nog niet overal wordt ingezien dat mogelijke betrokkenheid van de ombudsfunctionaris gericht is op een duurzame verbetering van de situatie, iets waar iedereen bij gebaat is.

Opvallend is het hoge aantal meldingen bij LETT gelet op de omvang van deze faculteit. Een deel daarvan heeft de basis gevormd voor een ongevraagd advies. Bij de andere meldingen speelt vooral de organisatiestructuur en -cultuur en ingrijpende situaties in het verleden, melders parten.

In cirkeldiagram 4 zijn de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris voor medewerkers inzichtelijk gemaakt. Het overzicht betreft slechts die werkzaamheden die voortvloeien uit meldingen. Zoals in hoofdstuk 3 opgemerkt, bestaat meer dan de helft van deze werkzaamheden uit adviseren zowel op individueel niveau als op organisatieniveau.

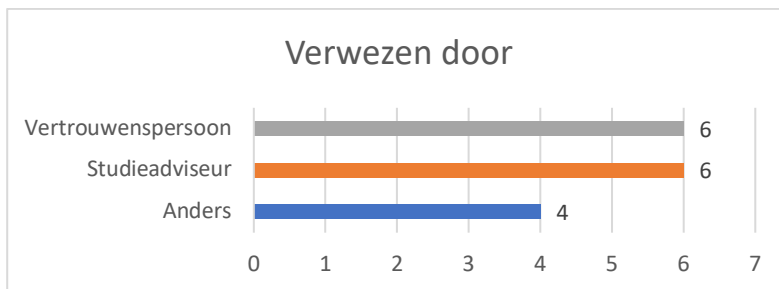


Cirkeldiagram 4

Cijfers studenten

In de verslagperiode zijn in totaal 27 meldingen van studenten over eigen ervaringen ontvangen. Op een totaal aantal van ruim 35.000 studenten volgens het jaarverslag RUG 2021 betekent dit 0,077 %.

Van de 27 melders kwamen 11 studenten uit eigen initiatief naar de OF en werden 16 studenten verwezen. Staafdiagram 5 toont de verwijzers en aantallen verwijzingen.

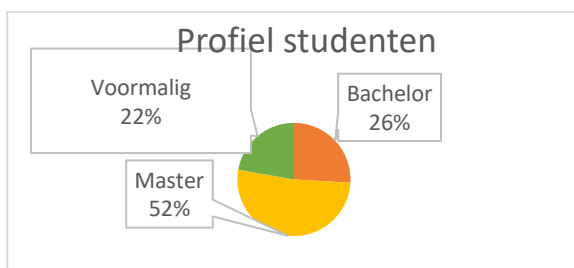


Staafdiagram 5

Uit bovenstaande staafdiagram blijkt dat de vertrouwenspersoon en de studieadviseurs belangrijke verwijzers zijn. Ervaring leert deze verwijzingen plaats vinden als er een kennelijk patroon of misstand wordt onderkend en/of de melding de eigen rol van de verwijzer overstijgt.

Van de in totaal 27 melders waren 13 vrouw en 14 man. Er hebben zich geen non-binaire personen gemeld. Wat de achtergrond betreft waren 15 melders Nederlands, kwamen 4 melders uit een land van de Europese Unie en waren 8 melders van elders afkomstig. Ook voor internationale studenten geldt dat het een kwetsbare groep is, waar meer aandacht naar uit mag gaan.

Cirkeldiagram 5 geeft aan in welke fase van de studie melders zich bevinden.



Cirkeldiagram 5

Uit bovenstaand cirkeldiagram valt af te leiden dat een aanzienlijk deel van de meldingen van voormalige studenten afkomstig is. Meestal maakte het afstuderen

voor deze melders een wereld van verschil omdat daarmee de afhankelijkheidsrelatie was beëindigd. Hoewel deze bevoegdheid niet met zoveel woorden in het reglement is geregeld, is daar gelegenheid voor geboden. Evenals in het geval van ex-medewerkers, is het belangrijk dat ook deze verhalen gehoord worden. Soms is het nodig gebleken voor het onderkennen van een patroon of misstand.

Het intakeformulier voor medewerkers en studenten is hetzelfde. In tabel 2 zijn de cijfers te vinden van de aard van het aantal meldingen per (sub)categorie. Sommige meldingen hebben kenmerken van meerdere (sub)categorieën, vandaar dat het aantal hoger is dan het totaal aantal meldingen van 27. Er is een maximum van drie (sub)categorieën per melding gehanteerd.

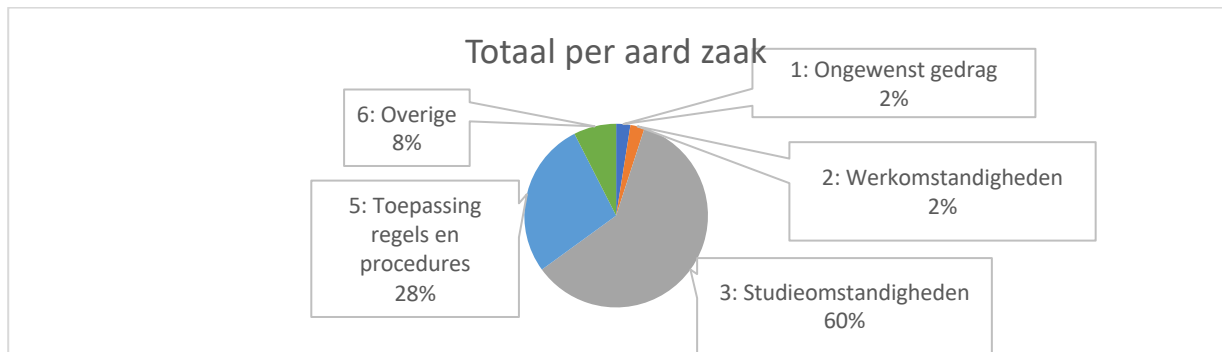
| | Aard melding studenten | Subcategorie | Aantal |
|----|---|---------------------------|-----------|
| 1. | Ongewenst gedrag | (seksuele) intimidatie | 1 |
| | | agressie en geweld | 0 |
| | | discriminatie | 0 |
| | | pesten | 0 |
| | | stalken | 0 |
| | | ongelijke behandeling | 0 |
| | <i>subtotaal</i> | | 1 |
| 2. | Werkomstandigheden | arbeidsconflict | 0 |
| | | beoordeling | 0 |
| | | bevordering | 0 |
| | | onveilige werkcultuur | 0 |
| | | verstoorde arbeidsrelatie | 0 |
| | | anders | 1 |
| | <i>subtotaal</i> | | 1 |
| 3. | Studieomstandigheden | toetsing | 4 |
| | | begeleiding | 16 |
| | | onveilige studieomgeving | 3 |
| | | anders | 0 |
| | <i>subtotaal</i> | | 24 |
| 4. | Wetenschappelijke Integriteit | | 0 |
| 5. | Toepassing regels- en procedures | | 11 |
| 6. | Overig | | 3 |
| | TOTAAL | | 40 |

Tabel 2

De rol die de ombudsfunctionaris voor studenten vervult, is in de praktijk een andere dan die voor medewerkers. Een groot aantal van de studenten die zich melden, is vastgelopen in de complexe en bureaucratische organisatie van de universiteit en zoekt dikwijls doelgerichte oplossingen op de korte(re) termijn. Vrijwel alle melders hebben geprobeerd om eerst zelf een oplossing te vinden, bijvoorbeeld door inschakeling van een studieadviseur. Uit staafdiagram 6 blijkt dat het met name docenten zijn en de categorie ‘anders’ waarover de meldingen gaan. In het algemeen

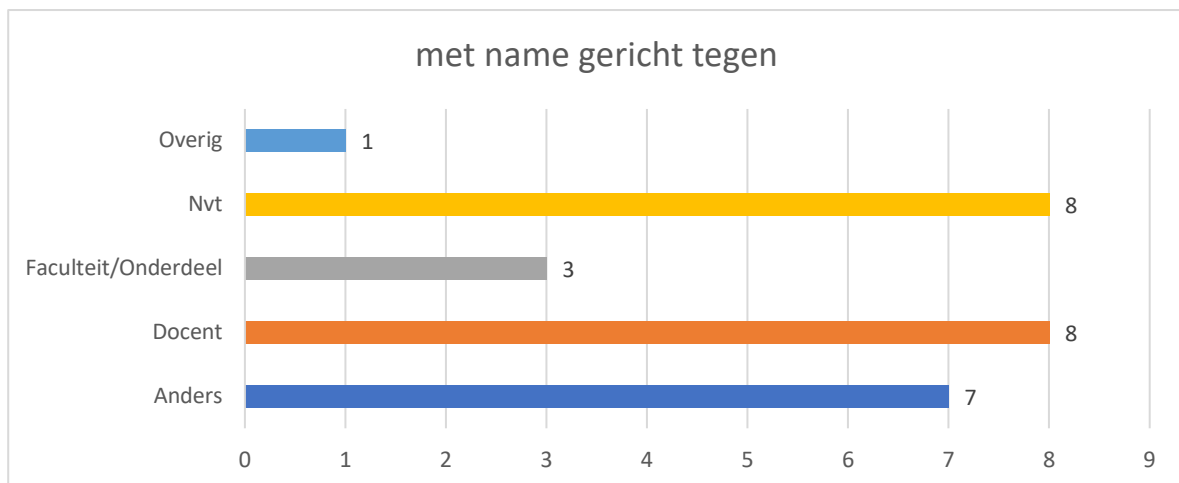
kan gezegd worden dat in de meldingen vaak sprake is van een netelige afhankelijkheid en/of een groot machtsverschil. Met name in die situaties willen melders de ombudsfunctionaris alleen informeren en wensen zij naast het meedenken geen nadere interventie uit angst voor repercussies of andere nadelige effecten.

Het totaal aantal per aard van de meldingen verdeeld over de zes hoofdcategorieën blijkt uit cirkeldiagram 5.



Cirkeldiagram 5

Uit staafdiagram 6 blijkt tegen wie of wat de in totaal 27 meldingen zich met name richtten.



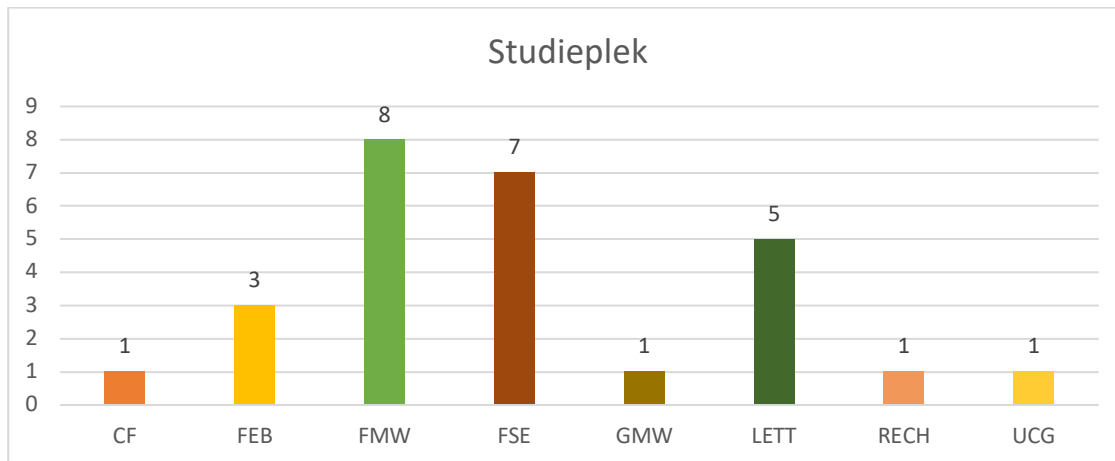
Stafdiagram 6

Net zoals bij meldingen van medewerkers het geval, is in de intake aan studenten vanaf medio 2022 meestal gevraagd of zij op een schaal van 0 tot 5, cijfers konden geven aan de impact van de situatie op hun commitment voor hun studie of de universiteit, op hun werkplezier en op hun fysieke en mentale gesteldheid. Hierbij staat het cijfer 0 voor ‘enorme impact’ en betekent het cijfer 5 ‘geen impact’.

Aan 8 van de 27 melders is dit gevraagd, hetgeen te weinig is om er duiding aan te kunnen geven. Desondanks zijn de resultaten als volgt: Aan de impact van de situatie op hun commitment geven melders gemiddeld een 2,74. Het gemiddelde cijfer dat zij aan de impact van de situatie op hun studieplezier geven, is een 2,7 (waarbij 1 melder aangeeft dat deze vraag niet van toepassing is). Het gemiddelde cijfer dat zij aan de impact van de situatie op hun fysieke gesteldheid geven is een 3,63 (waarvan 1 melder aangeeft dat deze vraag niet van toepassing is) en het gemiddelde cijfer op de mentale

gesteldheid is een 2,71 (waarvan 1 melder aangeeft dat deze vraag niet van toepassing is).

De in totaal 27 meldingen van studenten hadden betrekking op uiteenlopende faculteiten. Bij registratie is de plek waar de melding zich op richt, aangehouden. Dit komt in alle gevallen overeen met de huidige of voormalige studieplek. Staafdiagram 7 geeft een overzicht. In het volgende jaarverslag zal ook het percentage van de meldingen/aantal studenten van de faculteit worden weergegeven.



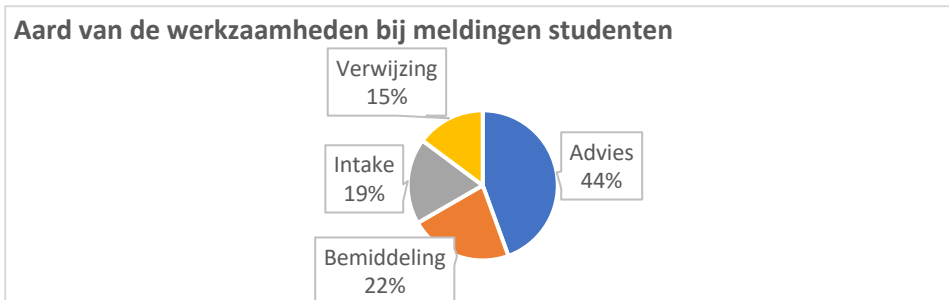
Staafdiagram 7

Uit bovenstaand diagram blijkt dat studenten FMW de grootste groep melder vormen. Vooral in de co-schappen bevinden zij zich in een kwetsbare positie, waarin de afhankelijkheid van de programmaleiding en affiliatiecoördinator/examinator groot is en men zich niet durft uit te spreken.

De meldingen FSE komen merendeels vanuit één onderdeel waarover met de (eind)verantwoordelijken afspraken op de korte en lange termijn zijn gemaakt met als doel de situatie duurzaam te verbeteren. Aan het relatief hoge aantal meldingen bij LETT gelet op de omvang van deze faculteit ligt geen dominante aanleiding ten grondslag.

Het gegeven dat er van sommige faculteiten geen of een gering aantal meldingen zijn ontvangen, betekent niet vanzelfsprekend dat daar niets speelt. Bij een enkele faculteit maken studenten meer dan dat bij andere faculteiten gebeurt, gebruik van de mogelijkheid om een klacht via het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten (CLRS) in te dienen. Ook zijn studenten in sommige gevallen genoodzaakt om bezwaar of beroep aan te tekenen waardoor er geen of pas in veel latere instantie een melding volgt. De ombudsfunctionaris ziet daarnaast ook de onbekendheid met de ombudsfunctie bij mogelijke verwijzers en studenten zelf als mogelijke oorzaak.

In cirkeldiagram 6 zijn de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris voor studenten inzichtelijk gemaakt. Het overzicht betreft slechts de werkzaamheden die voortvloeien uit meldingen.



Cirkeldiagram 6

Hoofdstuk 5 Observaties

In dit laatste hoofdstuk volgen enige observaties die in het kader van de lerende organisatie aandacht behoeven. Het betreffen onderwerpen waar de ombudsfunctionaris desgewenst graag over verder praat en die gedeeltelijk ook zullen terugkomen in het advies over de structurele inbedding van de ombudsrol binnen de universiteit.

Ruim anderhalf jaar na indiensttreding ziet de ombudsfunctionaris de RUG als een dynamische en complexe organisatie met grote ambitie en veel deskundigheid. Met een CvB die zich meer dan ooit bewust is van de noodzaak van een veilige en gezonde leer- en werkomgeving en elf faculteiten met elk een eigen ‘couleur locale’.

Medewerkers en studenten weten de ombudsfunctionaris te vinden en het belang van een onafhankelijke derde die de bevoegdheid heeft kwesties aan te pakken, wordt door de universiteit herkend. Aan de kant van de organisatie is nog veel te ontwikkelen, waarbij een bottom-up-benadering in plaats van de gebruikelijke top-down-benadering aanbeveling verdient.

Theorie versus praktijk

De universitaire ombudspraktijk blijkt enigszins te schuren met een aantal artikelen van het reglement. Een logisch gevolg van het feit dat het reglement is opgesteld voordat de werkzaamheden aanvingen. Zo is het werkveld de facto breder dan het behandelen van meldingen op het gebied van sociale veiligheid en ongewenst gedrag, waartoe de omschrijving in het reglement zich beperkt. Het spreken over een veilig en gezond leer- en werkklimaat als kern van de werkzaamheden lijkt meer recht te doen aan de werkelijkheid. Dit bredere perspectief voorkomt dat signalen die niet direct onder de definities van sociale veiligheid en ongewenst gedrag vallen, maar die wel degelijk impact op studenten en medewerkers hebben, buiten het zicht van de ombudsfunctionaris blijven. Denk bijvoorbeeld aan de (schijn van) partijdigheid bij benoemings- of bevorderingsprocedures of de kwaliteit van onderwijs.

Een andere frictie betreft het niet mogen dupliceren van de rol van andere verantwoordelijken binnen de hulpstructuur van de universiteit. Dit blijkt binnen de rol van de vertrouwenspersoon niet altijd mogelijk. Ondanks zorgvuldige afstemming van taken is een grijs gebied niet te voorkomen, hetgeen overigens niet problematisch hoeft te zijn. Het komt voor dat er een melding wordt ontvangen die zowel in een kennelijk patroon lijkt te passen, als een behoefte aan individuele ondersteuning behelst. Voor het laatste wordt dan doorverwezen. Het is daarnaast een gegeven dat melders zelf kunnen beslissen waar zij zich melden.

De adviezen van de ombudsfunctionaris zijn niet bindend. Dit betekent in de praktijk dat de op schrift gestelde schriftelijke adviezen soms niet of gedeeltelijk opgevolgd worden. Om het lerend vermogen van de organisatie te vergroten, lijkt het passend om de volgende verplichting in het reglement op te nemen: ‘Het orgaan waaraan het advies is gericht, geeft de ombudsfunctionaris binnen uiterlijk zes weken een schriftelijke reactie of en zo ja in hoeverre, aan het advies gevolg zal worden gegeven.’ Deze aanvulling maakt bovendien dat er meer vertrouwen komt in het effect van het melden waardoor naar verwachting meer mensen de drempel naar de ombudsfunctionaris over zullen stappen.

HR

Bij die meldingen waarin HR een rol speelde - het overgrote deel van de in totaal 103 meldingen van medewerkers - hebben vrijwel alle melders deze rol ervaren als een verlengstuk van de leidinggevende en de organisatie en niet zozeer als onderdeel van de hulpstructuur. De ombudsfunctionaris ziet in deze kwesties regelmatig dat andere verantwoordelijken in de hulpstructuur, denk bijvoorbeeld aan de bedrijfsarts of de vertrouwenspersoon, deze leemte opvullen door de medewerker meer dan nodig zou moeten zijn, te ondersteunen en te beschermen. Tegelijkertijd werden voorbeelden gezien van de lastige spagaat van de HR-adviseur: bestuurders of leidinggevendenden die soms beslissingen nemen die indruisen tegen gegeven adviezen. Inmiddels is de vorming van University Services achter de rug en wordt er geïnvesteerd in onder meer de vergroting van de kennis en vaardigheden waardoor de “P” van personeel meer handen en voeten kan worden gegeven. Het is een belangrijke ontwikkeling voor de organisatie. De ombudsfunctionaris heeft vertrouwen dat deze beweging op termijn een duurzame verbetering van het huidige imago van HR met zich mee zal brengen. Het opdoen en delen van positieve ervaringen zal daarbij cruciaal zijn.

Interculturele diversiteit

Zoals eerder in dit jaarverslag aangegeven, vormen internationals, of het nu studenten, promovendi of werknemers zijn, een kwetsbare groep. Een aanzienlijk deel van de werknemers en in mindere mate van de studenten, komt uit een ander land dan Nederland. Er is sprake van een andere cultuur, uiteenlopende verwachtingen en een gebrek aan netwerk in het Groningse. Terwijl het al niet vanzelfsprekend is dat gesprekspartners elkaar begrijpen, maakt een andere achtergrond effectieve communicatie lastiger. Uitzonderingen daargelaten, valt het op hoe weinig aandacht binnen de universiteit hiervoor is. De ombudsfunctionaris ziet in een substantieel aantal kwesties interculturele aspecten als medebepalende factor voor de ontstane situatie en de uiteindelijke melding of adviesvraag. Vergroting van het bewustzijn en meer interculturele vaardigheden, dragen bij aan een meer inclusieve werk- en studieomgeving. Andere zaken die kunnen helpen, zijn beter verwachtingsmanagement bij aanname of toelating en een grondiger ‘onboarding’.