



JAARVERSLAG OMBUDSFUNCTIONARIS

Periode 1 september 2023 - 31 augustus 2024

Han Warmelink
oktober 2024

**UNIVERSITY
OF TWENTE.**

INHOUD

1. DE OMBUDSFUNCTIE AAN DE UT	2
Waarom een ombudsfunctionaris?	2
De ombudsfunctie binnen de hulpstructuur	2
Contacten in het ombudsveld	3
Evaluatie	3
2. DE BEHANDELING VAN MELDINGEN.....	4
Meldingen door studenten.....	4
Meldingen door medewerkers	4
Melding via andere UT-instanties.....	5
De melder.....	5
De werkplek van de melder/verweerder.....	6
Onderwerpen	7
Relatie tot klachtenprocedure / wetenschappelijke integriteit.....	7
Melding misstand ogv de klokkenluidersregeling.....	8
Aard van de dienstverlening: adviesgesprekken	8
Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek	8
Resultaten	8
3. LESSEN UIT DE MELDINGEN	9
Het belang van objectiveren bij erkennen en waarderen	9

1. DE OMBUDSFUNCTIE AAN DE UT

Dit openbare jaarverslag over het academische jaar 2023-2024, het vijfde sinds de invoering van de ombudsfunctie aan de UT in 2019, geeft inzicht in het aantal en het type meldingen dat in deze periode is gedaan en in de wijze van afhandeling van deze meldingen. Dat inzicht kan behulpzaam zijn bij het bieden van een veilig werk- en studieklimaat aan de UT.

Waarom een ombudsfunctionaris?

Medewerkers en studenten van de Universiteit Twente kunnen een beroep doen op de ombudsfunctionaris als zij in hun werk of studie problemen ervaren die worden veroorzaakt door een gedraging van iemand die namens de UT handelt. Zo ontvangt de ombudsfunctionaris jaarlijks een diversiteit aan vragen en meldingen die te maken hebben met ongewenst gedrag, de bejegening door leidinggevenden, collega's of docenten en met kwesties rond bijvoorbeeld begeleiding, aanstelling, functioneren/beoordelen, werkdruk, ontslag, re-integratie en herplaatsing.

De ombudsfunctionaris biedt een luisterend oor en geeft de melder advies en begeleiding. Soms zal het nodig zijn onderzoek te verrichten om het probleem in kaart te brengen en, als de melder dat wil, bemiddelt de ombudsfunctionaris om tot een oplossing van het gemelde probleem te komen. Het uiteindelijke doel daarvan is dat de melder zo mogelijk weer verder kan met waar het in de kern om draait, namelijk studie of werk. De kwalificatie 'sociale wegwacht' is daarmee wel een adequate aanduiding van wat de ombudsfunctie inhoudt, althans aan de UT.

De ombudsfunctie binnen de hulpstructuur

De ombudsfunctie is een aanvulling op voorzieningen als vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, studentendecaan en klachtencommissie. In onderling overleg is nader invulling gegeven aan de positie van de ombudsfunctionaris in de universitaire hulpstructuur. Anders dan de klachtencommissie geeft de ombudsfunctionaris geen oordelen in individuele gevallen. Wel wordt de ombudsfunctionaris geacht problemen binnen de organisatie te signaleren om het CvB en besturen van faculteiten en diensten in staat te stellen daarop te handelen.

Ook in relatie tot de vertrouwenspersonen is er een duidelijke taakafbakening. Daar waar een vertrouwenspersoon een melder persoonlijke ondersteuning biedt, in het bijzonder met betrekking tot ongewenst gedrag, richt de ombudsfunctionaris zich op de oplossing van een gemeld probleem. Dat vereist een neutrale, onpartijdige opstelling ten opzichte van alle betrokken partijen. Anders geformuleerd: de vertrouwenspersoon is er voor de melder en staat aan diens kant, de onpartijdige ombudsfunctionaris is er voor het probleem en de oplossing daarvan.

De hulpstructuur is verder uitgebreid door de inwerkingtreding van een nieuwe universitaire klokkenluidersregeling in april 2022. De regeling maakt het mogelijk vermoedens van misstanden te melden bij de externe vertrouwenspersoon misstanden, Margreet van Dongen. Deze vertrouwenspersoon kan de klokkenluidersfunctionaris verzoeken een extern en onafhankelijk onderzoek naar de vermeende misstand te laten instellen. Melders kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks tot de klokkenluidersfunctionaris richten. Om het aantal meldloketten niet te vergroten, is besloten de ombudsfunctionaris tevens aan te wijzen als klokkenluidersfunctionaris.

Het kan voor de melder lastig zijn om te achterhalen bij wie hij of zij het beste terecht kan. Daarom is het van het grootste belang dat vertrouwenspersonen, klachtencommissie, ombudsfunctionaris en alle andere organen die samen de hulpstructuur vormen van elkaar weten wat ze doen en wat ze kunnen bieden. Het halfjaarlijkse overleg van alle spelers in die hulpstructuur (incl. HR) om overkoepelende thema's te bespreken en informatie (werkwijze, ervaringen) te delen, is daarbij heel nuttig.

Contacten in het ombudsveld

Overleg met collega-ombudsfunctionarissen vindt plaats binnen de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO). De VOHO komt gemiddeld zo'n vier keer per jaar bijeen om te praten over zaken die elke ombudsfunctionaris raken. Daarnaast biedt de vereniging scholingsactiviteiten aan en behartigt zij het belang van de ombudsfunctie, niet alleen bij de verschillende onderwijsinstellingen, maar bijvoorbeeld ook richting het ministerie. Daarnaast is er regelmatig intervisie tussen de universitaire ombudsfunctionarissen onderling.

Evaluatie

Ook via UNL is er overleg tussen universitaire ombudsfunctionarissen. Eind 2024 wordt, in opdracht van UNL, een brede evaluatie uitgevoerd van de ombudsfunctie aan de verschillende Nederlandse universiteiten. Die evaluatie gaat iets zeggen over de positie, taken en bevoegdheden van de ombudsfunctionarissen en wellicht ook over de resultaten van het ombudswerk. In het onderhandelingsresultaat voor de nieuwe cao 2024-2025 is de volgende afspraak opgenomen: "Aan artikel E.6 van de cao wordt toegevoegd dat de introductie van de ombudsfunctie bij universiteiten in het najaar van 2024 wordt geëvalueerd met daarbij speciale aandacht voor de borging van de onafhankelijke positie van de ombudsfunctionaris en escalatiemogelijkheden. Deze evaluatie leidt tot concrete verbetervoorstellen."

De evaluatie komt voort uit het gegeven dat de ombudsfunctie en de invulling daarvan (nog) niet aan alle universiteiten onomstreden is. Aan de UT lijkt over die functie en de invulling daarvan weinig discussie meer te bestaan. Volgend jaar loopt de eerste termijn van aanstelling van de huidige ombudsfunctionaris aan de UT af. Dan zal bezien moeten worden of de UT op dezelfde voet verder wil gaan. Bij het beantwoorden van die vraag kan het nuttig zijn de uitkomsten van de genoemde evaluatie te betrekken.

2. DE BEHANDELING VAN MELDINGEN

Het hoofdbestanddeel van de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris is het in behandeling nemen van meldingen van studenten en medewerkers. Dit hoofdstuk geeft een beeld van de meldingen die in de verslagperiode zijn binnengekomen en de wijze waarop deze zijn behandeld.

Meldingen door studenten

Net als in de voorgaande jaren was het aantal meldingen van studenten beperkt. Vorig jaar betrof het 6 meldingen, dit jaar waren het er 8. De UT-website wijst op de mogelijkheid voor studenten om rechtstreeks de ombudsfunctionaris in te schakelen, maar zij kiezen in de regel een andere weg, namelijk die van het Klachtenloket, de balie van Student Services in de Vrijhof. Daar worden ze vervolgens verwezen naar de meest passende instantie (zoals studieadviseur, studentendecaan / vertrouwenspersoon) of meest geëigende procedure (bezwaar, beroep). Art. 7.59a WHW schrijft uitdrukkelijk voor dat iedere universiteit een dergelijke 'toegankelijke en eenduidige faciliteit' voor studenten dient in te richten.

De aard van de meldingen door studenten was, net als in voorgaande jaren, zeer divers. De weg naar de ombudsfunctionaris lijkt vooral bewandeld te worden als een student vastloopt in (andere) procedures aan de UT of als er geen andere weg gevonden kan worden. Van de meldingen hadden, net als vorig jaar, drie betrekking op de bejegening in het kader van een beoordeling door docenten c.q. een facultaire examencommissie. In drie andere kwesties ging het over grensoverschrijdend gedrag. De meldingen waren gericht tegen medewerkers en organen van verschillende faculteiten, één tegen HR en één tegen het CvB/GA.

Van de 8 meldingen kwamen er 6 binnen via een studieadviseur of vertrouwenspersoon studenten, een kennelijk gevolg van het regelmatige intercollegiale overleg over wat er speelt op het gebied van grensoverschrijdend gedrag tussen studenten onderling of tussen medewerkers en studenten. Dergelijk overleg is er ook met de integral safety manager, Erwin Medendorp, over onveilige situaties op de Campus of binnen studie- of studentenverenigingen.

Meldingen door medewerkers

Het aantal meldingen door medewerkers is stabiel te noemen. Ging het in de voorgaande jaren om 34, 36, 37 resp. 38 meldingen, dit jaar waren het er 35. Naast deze nieuwe meldingen liepen er ook dossiers uit eerdere jaren door, zodat dit jaar zo'n 50 dossiers om aandacht vroegen.

Melding via andere UT-instanties

Een aanzienlijk gedeelte van de meldingen wordt doorgespeeld door andere UT-instanties zoals de universitaire vertrouwenspersonen, HR-medewerkers, maar ook door besturen van faculteiten en afdelingen. Van drie meldingen staat vast dat het probleem (of een deel daarvan) eerst is aangekaart bij een vertrouwenspersoon en vervolgens is doorgeleid naar de ombudsfunctionaris met de uitdrukkelijke bedoeling om een oplossing te vinden. Dat is minder dan vorig jaar, maar daar staat tegenover dat vanuit HR en faculteitsbesturen in toenemende mate advies wordt gevraagd aan de ombudsfunctionaris bij het vinden van oplossingen voor problemen die daar worden aangekaart. Dat alles lijkt er op te duiden dat niet alleen binnen de universitaire hulpstructuur, maar ook bij bestuurders en leidinggevenden de ombudsfunctie meer bekendheid heeft gekregen. Dat is zeker een positieve ontwikkeling te noemen.

De melder

In de eerste twee jaren was de man/vrouw-verdeling bij meldingen nagenoeg in evenwicht en dat is ook dit jaar het geval. In de jaren '21-'22 en '22-'23 lag het aantal vrouwelijke melders wat hoger. Het aantal meldingen vanuit het WP nam toe (van naar 13 naar 21), het aantal OBP-meldingen daalde van 13 naar 9. Het aandeel meldingen uit de PhD-geleding nam af van 11 naar 4, al waren bij één melding wel meerdere PhD's betrokken. Eén melding kwam van buiten de UT. 22 melders hadden, voor zover valt vast te stellen, een vaste aanstelling bij de UT. Van de 35 melders hadden 22 de Nederlandse nationaliteit en van de niet-Nederlandse melders waren er 7 niet-westers.

De werkplek van de melder/verweerder

De 35 meldingen hadden, zoals te verwachten, betrekking op uiteenlopende faculteiten en diensten. Dat wil niet per definitie zeggen dat die faculteiten of diensten ook oorzaak of onderdeel waren van het gemelde probleem, maar wel dat melder en/of verweerder daar werkzaam waren.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
EEMCS	5	5	6	9	4
ET	7	6	0	1	5
TNW (S&T)	4	2	7	9	2
BMS	9	9	7	13	16
ITC	0	4	4	4	1
LISA	3	0	2	0	0
CFM	4	5	5	0	2
CES	3	5	3	0	1
M&C	0	3	1	0	1
UCT	0	0	2	0	3
Overig	4	0	0	2	0
	39 (incl. meldingen studenten)	39 (incl. meldingen studenten)	37 (excl. meldingen studenten)	38 (excl. meldingen studenten)	35 (excl. meldingen studenten)

Wat opvalt aan de cijfers is het grote, toenemende aantal meldingen bij BMS. Een viertal meldingen was een direct gevolg van een maatregel in het kader van de bezuinigingen bij die faculteit. De gemelde kwesties bleken gelukkig oplosbaar. Ook in andere meldingen bij BMS was een rode draad waar te nemen. Die rode draad is uitgebreid besproken met de decaan van de faculteit.

Onderwerpen

Het onderwerp van de meldingen varieerde uiteraard van geval tot geval. Wel zijn er enkele lijnen te trekken met betrekking tot de thema's die aan de orde werden gesteld. Hieronder worden enkele categorieën benoemd met daarachter het aantal dossiers waarin dit onderwerp centraal stond (het totaal telt niet op tot 35 omdat in enkele dossiers meerdere kwesties speelden).

	'19-'20	'20-'21	'21-'22	'22-'23	'23-'24
Verstoorde (individuele) werkrelatie	12	16	12	11	15
Gelijke behandeling / uitsluiting	9	5	6	6	7
Arbeidsvoorwaarden / einde aanstelling	6	11	10	12	10
Begeleiding promotie	5	5	4	4	2
Cultuurverschillen	4	3	4	2	5
Corona-gerelateerde meldingen	4	2	1	0	0
(Sekse-gerelateerde) intimidatie	3	5	6	5	3
(Wetenschappelijke) integriteit	3	1	2	1	8
Klokkenluidersmelding	2	2	1	1	2
Openbaarheid informatie	-	1	2	-	-
Administratieve hindernissen	-	-	2	3	3
Werkdruk				4	5
Bezuinigingsmaatregelen	-	-	-	-	5

In het vorige verslag werd al vastgesteld dat er opvallend veel kwesties waren rond bevordering. Ook dit jaar was dat weer het geval. Het gevoel uitgesloten of ongelijk behandeld te worden, doet zich vooral voor rond het zetten van een volgende stap in de carrière. Reden genoeg om er in het volgende hoofdstuk nader aandacht aan te besteden.

De kwesties die voortvloeiden uit bezuinigingsmaatregelen heb ik dit jaar apart opgenomen in het overzicht. Het aantal is niet opvallend hoog, maar het is wel merkbaar dat de financiële krapte het moeilijker maakt om gemelde problemen op te lossen. Faculteiten en diensten houden de hand op de knip bij het zoeken van oplossingen, bijvoorbeeld voor medewerkers die niet (meer) op de juiste plek zitten.

Relatie tot klachtenprocedure / wetenschappelijke integriteit

Voor zover valt na te gaan liep één melding parallel met een procedure bij de Klachtencommissie. In een andere kwestie is geadviseerd een beroep te doen op de Geschillencommissie om een doorbraak te forceren. Het grote aantal integriteitskwesties had vooral betrekking op bestuurlijk handelen; deze kwesties leenden zich niet voor behandeling door de Commissie wetenschappelijke integriteit.

Melding misstand ogv de klokkenluidersregeling

Via de externe vertrouwenspersoon misstanden zijn geen meldingen binnengekomen. Wel droegen twee meldingen het karakter van het aanklaarten van een misstand c.q. hielden daarmee verband. De ene is afgehandeld als een 'gewone' melding bij de ombudsfunctionaris, de andere heeft geleid tot een extern onderzoek, ingesteld door een faculteitsbestuur.

Aard van de dienstverlening: adviesgesprekken

Bij bijna alle meldingen is in de eerste plaats een luisterend oor geboden door middel van een gesprek en zijn alternatieven besproken om tot een oplossing van het probleem te komen (procedurele advisering). Adviesgesprekken vonden op de Campus plaats of werden via Teams gevoerd.

Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek

In 15 van de 35 gevallen is er sprake geweest van daadwerkelijke bemiddeling door de ombudsfunctionaris, vaak met inschakeling van een leidinggevende en/of HR om tot een oplossing te komen. Dat is vergelijkbaar met eerdere jaren. In andere gevallen zijn de melders op basis van de adviezen en gesprekken zelf aan de slag gegaan om het geformuleerde probleem op te lossen, al dan niet met inschakeling van derden.

Resultaten

In 16 van de 35 gevallen is er door middel van advies en/of bemiddeling de kwestie dusdanig opgelost of verbeterd, dat melder en UT weer verder konden. In 8 dossiers lukte het niet om een oplossing te vinden, maar kon de medewerker wel verder door zich neer te leggen bij de situatie. In 4 gevallen vertrok een medewerker als gevolg van het gemelde conflict. 4 dossiers uit '23-'24 zijn nog niet afgerond en in de overige gevallen is het resultaat onbekend.

3. LESSEN UIT DE MELDINGEN

In elk jaarverslag is tot dusverre een hoofdstuk opgenomen, waarin lessen worden getrokken uit de meldingen die in de afgelopen jaren zijn gedaan. Achtereenvolgens werd aan de volgende onderwerpen aandacht besteed:

2019-2020: Promovendi tussen wal en schip bij het wegvallen van financiering

2020-2021: De rol en positie van HR

2021-2022: De omgang met situaties van sociale onveiligheid binnen de UT

2022-2023: De ondernemende universiteit en dan met name de keerzijde van het succes

Dit jaar wil ik stilstaan bij een thema dat in de afgelopen jaren veelvuldig aanleiding was tot het doen van een melding, namelijk het proces van bevordering aan de UT.

Het belang van objectiveren bij erkennen en waarderen

In 2019 presenteerden de kennisinstellingen en wetenschapsfinanciers (UNL, KNAW, NFW, ZonMw en NWO) gezamenlijk de position paper Ruimte voor Ieders Talent om te komen tot een betere balans in het erkennen en waarderen van onderzoekers. Sindsdien werken de organisaties samen in het landelijk programma Erkennen en Waarderen om uitvoering te geven aan de voorstellen.

Op 25 juni 2024 werd vanuit HR rond dit thema een interessante en goed bezochte bijeenkomst georganiseerd voor het ondersteunende en beheerspersoneel van de UT. Ik citeer even uit de uitnodiging: 'In de afgelopen vier jaar zijn er goede stappen gezet om het gedachtegoed van Erkennen en Waarderen, met een focus op academici, te verankeren in onze universiteit. Erkennen en Waarderen is een beweging die streeft naar het waarderen en ondersteunen van een grotere diversiteit aan carrièrepaden, om zo ruimte te geven aan ieders talent. Nu willen we nog een stap verder gaan en ideeën ophalen over wat Erkennen en Waarderen betekent voor OBP.'

Tijdens de bijeenkomst werden behoeften gepeild en ideeën besproken om Erkennen en Waarderen verder invulling te geven. Vanuit het OBP werd gewezen op de behoefte aan maatwerk, toegesneden op de situatie van de werknemer. Een situatie die zowel qua werk als privé heel verschillend kan zijn. De slotconclusie van de bijeenkomst was, dat de leidinggevende een cruciale rol speelt in het proces van erkennen en waarderen. Het is immers de leidinggevende die de behoeften en capaciteiten van medewerkers zal moeten waarnemen (medewerkers willen gezien worden), maar dan ook de handvatten zal moeten hebben om in die behoeften te voorzien. Dat vraagt aan de ene kant om uniforme regels (wat je de één gunt, kun je de ander moeilijk weigeren) en aan de andere kant een zorgvuldige toepassing van die regels

op ieders unieke situatie.

In het vorige hoofdstuk kwam al naar voren dat het proces van bevordering, dat vooral voor het wetenschappelijk personeel een heel belangrijk onderdeel van erkenning en waardering is, aanleiding blijkt te zijn tot tal van meldingen bij de ombudsfunctionaris. Die meldingen hebben vaak als insteek dat men zich uitgesloten of ongelijk behandeld voelt. Uitgesloten omdat bepaalde capaciteiten of prestaties niet worden gezien; ongelijk behandeld omdat die capaciteiten of prestaties lager worden gewaardeerd dan bij anderen het geval zou zijn.

In de meldingen speelt vaak mee, dat bij de bevordering ook andere criteria meespelen dan de meetbare zoals aantallen publicaties, aantallen uren onderwijs / begeleiding of verworven onderzoeksgelden. Juist door het proces van erkennen en waarderen speelt bijvoorbeeld ook het gedrag van de medewerker een rol, als ook de veronderstelde leidinggevende capaciteiten. Dat is op zich een goede ontwikkeling, maar het gevaar is dat de beoordeling daardoor ook subjectiever wordt. In meldingen bij de ombudsfunctionaris wordt vaak specifiek gewezen op die subjectiviteit.

Faculteiten en diensten proberen die subjectiviteit te ondervangen door procedures in te richten, waarbij objectiviteit wordt gewaarborgd bijv. door de beoordeling niet te laten afhangen van één persoon, door vooraf duidelijke criteria te geven en door aanvragen voor bevordering gelijktijdig en door middel van onderlinge vergelijking te beoordelen. Daarmee wordt duidelijkheid gecreëerd en zijn besluiten om al dan niet tot bevordering over te gaan beter te motiveren. Anders gezegd: door deze procedurele rechtvaardigheid is ook de inhoud van het besluit (de afweging) beter te rechtvaardigen. Tegelijkertijd valt op dat deze procedures niet in alle faculteiten en diensten op uniforme wijze zijn vormgegeven en ook niet altijd consequent worden gevolgd. Vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid en gelijke behandeling is dat niet goed verdedigbaar.

Samengevat: het proces van erkennen en waarderen wil ervoor zorgen dat medewerkers gezien worden in hun werk en daar, op uiteenlopende wijze, ook de credits voor krijgen. Niet alleen meetbare prestaties spelen een rol, maar bijvoorbeeld ook de wijze waarop een medewerker zich manifesteert in een groep of de potentie heeft om uit te groeien tot leidinggevende. Op zich een goede ontwikkeling, maar die minder meetbare aspecten maken het proces van beoordeling wel subjectiever. Om die subjectiviteit zoveel mogelijk te beperken is het nodig om het proces van beoordeling zo zuiver mogelijk in te richten. Daarbij kan het helpen om de huidige procedurele verschillen die tussen faculteiten en diensten bestaan eens goed tegen het licht te houden en te streven naar uniformiteit. Dat komt de duidelijkheid ten goede en voorkomt willekeur.