

CvB stukken voor agenda Universiteitsraad

Overlegvergadering d.d. : 12 juni 2019

Commissievergadering : FPB

Agendapunt : Pilot Ombudsfunctionaris

Bijgevoegde stukken :

1. Ter informatie

- Bijlage 1: Management samenvatting rapport pilot ombudsfunctionaris
- Bijlage 2: Agendaformulier CvB
- Bijlage 3: Kaders van de pilot ombudsfunctionaris

2. Achtergrond documenten

- Bijlage 4: rapport onderzoek pilot ombudsfunctionaris
- Bijlage 5: Reactie van de voorzitter klachtencommissie

Betrokken dienst: HR Joost Sluijs

Secretaris: Suzanne Wichman

Portefeuillehouder: Mirjam Bult-Spiering

paraaf: 

paraaf: 

paraaf: 

1. Status agendapunt:

Rol URaad:

X informatie

URaad (en OPUT) worden geïnformeerd over de stand van zaken pilot ombudsfunctionaris. Besluitvorming (over het al dan niet inrichten van een structurele ombudsfunctionaris) zal na evaluatie van de pilot plaatsvinden (eind 2020).

2. Eerder behandeld in: Nee

Naam gremium:

Datum behandeling:

Naam agendapunt:

Conclusie toen:

3. Toelichting/samenvatting:

The University of Twente participates in a pilot ombudsperson. This pilot has been mentioned in the collective labour agreement Dutch universities (CAO NU). The aim of the offered bundle of documents is to inform the university council on the current state of affairs related to the implementation of the pilot ombudsperson.

The explorative, preliminary expert inquiry has been finalized and we present you the management summary as well as some additional documents that offer further insights into the next steps of the pilot (o.a. framework ombudsperson). Introducing a pilot ombudsperson should be understood as a further step towards the professionalization of integrity and our effective support structure within the University of Twente.

4. **(Voorgenomen) besluit CvB:**

CvB heeft de stukken ontvangen en deze benut als input voor een verkennende discussie, samengevat als volgt:

Het CvB besluit om de start van de pilot ombudsfunctionaris te bevestigen. Dit doet zij in aanvulling op reeds bestaande (en nog verder in te richten) maatregelen en regelingen die zijn gericht op een veilig werk- en studieklimaat.

CvB wil benadrukken dat het gaat om een laagdrempelige, onpartijdige en onafhankelijke gesprekspartner. Zij ziet daarmee de ombudspersoon als aanvulling op de bestaande vertrouwenspersonen, klachten-cie, studie-adviseurs, studentpsychologen en studentendecaan.

Ten behoeve van de pilot zijn enkele noodzakelijke kaders beschreven. De ombudspersoon heeft bevoegdheid en de mogelijkheid tot doen van onderzoek. Tevens kan de ombudspersoon gevraagd en ongevraagd advies geven en zorg kan dragen voor mediation bij klachtenbehandeling of conflict.

Om de pilot te doen slagen acht het college het belangrijk om de inbedding van de ombudspersoon zorgvuldig te organiseren. De ombudspersoon zal zodanig gepositioneerd worden dat deze door medewerkers en studenten als laagdrempelig en toegankelijk wordt ervaren. Daarnaast zal de ombudspersoon onder meer (regulier) overleg kunnen voeren met directeuren en CvB. Er zal ondersteuning voor de ombudspersoon worden ingericht.

Tot slot vraagt College aandacht van de UR voor het agendaformulier CvB en het document met de kaders voor de pilot (zie bijlagen). Hiermee wordt inzicht gegeven in de opzet en inrichting van de pilot. Tevens wordt hieruit duidelijk dat CvB niet alle aanbevelingen van de expert heeft overgenomen. Belangrijkste reden is dat de pilot bedoeld is om vast te stellen op welke wijze de ombudsfunctie toegevoegde waarde heeft. Daarbij is de bestaande hulpstructuur het uitgangspunt.

GRIFFIE U Raad: (door griffie UR in te vullen)

Eerder in U Raad aan de orde geweest?

Nee.

Ja, op

Conclusie toen:

Nadere toelichting: (Voor als presidium/griffier vindt dat één van bovengenoemde punten nadere toelichting behoeft)

.....
.....

Bijlagen:

Ter informatie

- Bijlage 1: Management samenvatting rapport pilot ombudsfunctionaris
- Bijlage 2: Agendaformulier CvB
- Bijlage 3: Kaders van de pilot ombudsfunctionaris

Achtergrond documenten

- Bijlage 4: rapport onderzoek pilot ombudsfunctionaris
- Bijlage 5: Reactie van de voorzitter klachtencommissie

MANAGEMENTSAMENVATTING RAPPORT 'PILOT
OMBUDSFUNCTIONARIS' MET BIJLAGEN

INHOUD

	Pagina
Management samenvatting rapport 'pilot ombudsfunctionaris'	3
Bijlage 1: Nieuwe klacht- en hulpstructuur	9
Bijlage 2: Stroomschema melding/klacht bij ombudsfunctionaris	10
Bijlage 3: Reglement ombudsfunctionaris UT	11
Bijlage 4: Domeinafbakening op hoofdlijnen	16

De organisatie

Uit alles komt wisselend beeld naar voren van een Universiteit Twente (UT) als een dorp, maar anderzijds ook een gemeenschap met sterke (wetenschappelijke) hiërarchische verhoudingen. De kracht van het dorp zit 'm in de korte informele lijntjes die overal (dwars) doorheen lopen en die soms zo sterk zijn dat formele afspraken genegeerd worden of soms gewoon niet uitgevoerd. De kracht van het dorp is gelijktijdig ook de zwakte van het dorp, zo kan hieruit worden afgeleid. Momenteel bevindt de organisatie zich in een transitie van informeel naar meer formeel met name ten aanzien van besluitvorming en uitvoering daarvan.

Geen enkele organisatie is ooit geheel vrij van problemen. Dat geldt ook voor een organisatie als de UT. Onderwijs- en onderzoekinstellingen zijn voortdurend in verandering; daar komt bij dat de financiering van het onderwijs en onderzoek ook een druk legt op de organisatie en een hogere werkdruk met zich brengt. Dit veroorzaakt druk op de organisatie en de medewerkers daar werkzaam. Van het management wordt een zeker vermogen gevraagd om daarin als de spreekwoordelijke zeiler te kunnen laveren. Dat geeft ongetwijfeld wrijvingen en leidt tot conflicten tussen leidinggevenden en medewerkers en mogelijk ook tussen medewerkers onderling.

(Aanspreek)cultuur

Docenten en wetenschappers zijn over het algemeen te typeren als erg begaan met hun beroep. Professionals als zij zijn, hebben zij vaak meer aandacht voor de inhoud van hun vak en de ontwikkelingen daarin en voor hun verantwoordelijkheid om aan de student een goed onderwijs te geven. Aandacht voor andere zaken die met hun functioneren te maken hebben, komen daarbij wel eens op de achtergrond. Dit geheel kan wel worden aangeduid als de (leiderschaps)cultuur van een instelling. Als er dan daarnaast sprake is van een cultuur waarin elkaar aanspreken niet gewoon is, managers moeilijkheden hebben met het omgaan met conflicten en bovendien medewerkers uit angst voor hun loopbaan een conflict vermijdende houding aan de dag leggen, is er een basis gegeven voor aandacht voor conflictmanagement. Uit het door mij verrichte onderzoek blijkt dat er (nog)niet echt sprake is van een aanspreekcultuur. Het aanspreken van medewerkers door leidinggevenden gebeurt maar omgekeerd is het geen vanzelfsprekendheid. Wanneer dat wel gebeurt, wordt dat wellicht anders 'geframed' en voelt men zich bedreigd in zijn/haar bestaan of in hun positie aangevallen.

Onduidelijkheid over de positie van HR voor de medewerker

Ook zijn er een aantal punten uit de interviews naar voren gekomen die gerichte aandacht behoeven. Het betreft aandachtspunten die te maken hebben met een heldere positionering van HR. De kwaliteit van het management is cruciaal in een steeds veranderende meer internationaal wordende organisatie. Aandacht moet er ook uitgaan naar een eenduidige managementvisie (tone of the top) en managementstijl. De selectie van (toekomstige) managers dient daarop plaats te vinden. De component 'personeel' moet daarin een rol spelen en dient samen te vallen met (her)positionering van HR. Hoewel niet terug te voeren tot de eigenlijke onderzoeksopdracht, krijgen

die ook in dit rapport aandacht als de context waarbinnen het onderzoek plaats heeft gevonden. Daarmee doe ik recht aan de openheid die men naar mij heeft betracht in de interviews. Dit komt terug in mijn conclusies en aanbevelingen. Het is de context waarbinnen een klachtstructuur moet (kunnen) functioneren.

Huidige klachtstructuur

Waar het betreft de huidige klachtstructuur stel ik als onderzoeker met name op grond van documentstudie maar ook uit de gevoerde gesprekken vast dat er een opeenstapeling van regelingen is die elk een (historische) grondslag hebben en als zodanig niet mogen ontbreken. Doch op punten zijn de regelingen of onduidelijk zijn en/of onvolledig zijn en/of niet aan de criteria van een behoorlijke procedure beantwoorden maar waarbij in samenhang bezien soms sprake is van een overlap maar vooral een gebrek aan structuur. De huidige klachtstructuur voor medewerkers wordt als hoogdrempelig ervaren omdat klachten gelijk op het hoogste niveau moet worden ingestoken en er niet een vorm van 'klachtenloket' is zoals bij de studenten. De Regeling Melding onregelmatigheden dient dringend op korte termijn herzien te worden om te beantwoorden aan de eisen die aan een klokkenluidersregeling worden gesteld.

Huidige hulpstructuur

De huidige hulpstructuur is voor studenten beter geregeld dan voor het personeel. In de hulpstructuur voor het personeel is sprake van een duidelijke leemte. Deze leemte wordt met de komst van een ombudsfunctionaris ingevuld als een 1^e lijn hulpvoorziening waarbij men anoniem en vertrouwelijk met een vraag, melding of een klacht terecht kan. Daarmee is ook de legitimiteit van de aanstelling van de ombudsfunctionaris gegeven. Daarbij mag een duidelijke domeinafbakening met de andere onderdelen van de hulpstructuur niet ontbreken. De bereikbaarheid van de ombudsfunctionaris wordt vergroot met de inzet van een secretaris/secretariaat. De ombudsfunctionaris dient vanuit het oogpunt van onafhankelijkheid ook als zodanig in de organisatiestructuur te worden verankerd en te rapporteren aan het CvB.

Conflictbehandeling

Met het gedachtengoed dat een geschil moet worden opgelost binnen de hiërarchieke lijn en is te verkiezen boven een oplossing buiten de hiërarchieke lijn is niets mis, integendeel. Het primaat van de conflictbehandeling hoort daar te liggen waar de verantwoordelijkheid ligt. Echter ook uit de gesprekken blijkt telkens weer dat er sprake is van een zekere conflict mijdende cultuur, dat medewerkers conflicten uit de weg gaan omwille van hun rechtspositie en/of carrière. De aanpassing van een klachtstructuur en hulpstructuur voor klagers op zich zal dat niet anders maken als niet tegelijkertijd aan de randvoorwaarde wordt voldaan dat de organisatie conflictvaardig(er) wordt en elkaar aanspreken gemeengoed. De aanstelling van een ombudsfunctionaris moet vluchtgedrag uit het elkaar aanspreken niet mogelijk maken, maar vooral empowerment leveren om dat juist wel te gaan doen. Daar is de drieluikgedachte bij de werkwijze van de ombudsfunctie ook op gebaseerd. Het reglement voorziet ook in deze beoogde werkwijze. Het onderscheidend karakter ten opzichte van de andere domeinen in de hulpstructuur is de mogelijkheid tot bemiddeling en het doen van een onderzoek. Ook het doen van een onderzoek eigener beweging behoort tot de mogelijkheden van de ombudsfunctionaris. Evenals de door de onderzoeker voorgestelde centrale vertrouwenspersoon zal de ombudsfunctionaris gevraagd dan

wel ongevraagd signalen en trends neer kunnen leggen bij faculteitsdirecties en het CvB. In **bijlage 1** is een voorstel voor een nieuwe klachtstructuur uitgewerkt.

Ten aanzien van de gesprekken die de onderzoeker heeft gevoerd, maakt de onderzoeker de kanttekening dat het relatief gezien een bescheiden aantal gesprekken betreft in relatie tot de totale medewerkerspopulatie/leidinggevendenpopulatie. Niettemin heeft het de onderzoeker een voldoende beeld gegeven om tot de volgende conclusies te komen.

Waarom een ombudsfunctionaris?

De UT heeft al diverse interne functionarissen zoals vertrouwenspersonen, studieadviseurs, studentendecanen en studentenpsychologen en de HR business partners. Uit het onderzoek en met name de gesprekken komt echter naar voren dat er een breed gedragen behoefte is aan een partij die zich in sommige gevallen onafhankelijker kan opstellen en over een onderzoeksmandaat beschikt. Met de instelling van een ombudsfunctionaris wordt aan deze behoefte tegemoet gekomen. Zie **bijlage 4** voor een domeinafbakening.

Interne positionering

Het voorstel is een ombudsfunctionaris aan te stellen voor zowel studenten als medewerkers die in de uitvoering van de functie onafhankelijk, onpartijdig en neutraal is. De ombudsfunctionaris is niet aan enig gezag ondergeschikt maar oefent de functie zelfstandig en onafhankelijk uit. De ombudsfunctionaris wordt aangesteld door het College van Bestuur en legt hieraan ook verantwoording af en ingeval de rapportage (een lid van het) van het College van Bestuur betreft, aan de Raad van Toezicht. De ombudsfunctionaris heeft naast de rol/taak als ombudsfunctionaris geen andere taken, rollen, functies of een verbintenis anderszins van welke aard dan ook binnen of met de universiteit. Mocht zich dat onverhoopt toch voordoen, dan kan de ombudsfunctionaris door een ander door het CvB aan te wijzen persoon of door een plv. ombudsfunctionaris worden vervangen.

De ombudsfunctionaris werkt volgens een drieluik: adviseren - bemiddelen – onderzoeken. De ombudsfunctionaris is neutraal en staat derhalve niet achter een klagende partij. De ombudsfunctionaris is er voor individuele en collectieve klachten. In **bijlage 3** is een reglement uitgewerkt dat de werkwijze van de ombudsfunctionaris beschrijft, ook ten aanzien van klachtbehandeling. In **bijlage 2** is een routing van meldingen of klachten weergegeven vanuit het perspectief van een klager die met een klacht/melding/vraag naar de ombudsfunctionaris is gestapt.

Het interne netwerk

De ombudsfunctionaris moet geen solo- of monofunctie worden, maar is een regelmatig contact met de klachtencommissie(s), de studentendecanen, de centrale vertrouwenspersoon, de klachtenbegeleiders, een vertegenwoordiging van de mediators en de verantwoordelijk beleidsfunctionaris HR etc. van belang. De ombudsfunctionaris vormt een onderdeel van het interne netwerk. Dat moet leiden tot een betere acceptatie en groter draagvlak voor het werk van de ombudsfunctionaris. Acceptatie voorkomt naar de mening van de onderzoeker dat de ombudsman als een negatieve tegenkracht wordt ervaren door de andere domeinen en draagt er toe bij dat eerder het individu overtreffende zaken aan de orde kunnen worden gesteld en voorgelegd aan het CvB. Aandacht moet dan ook uitgaan naar de andere domeinen. Met andere woorden de aanstelling van een ombudsfunctionaris is een goede aanleiding om tegelijk aan de kwaliteit en deskundigheid van de overige domeinen in de hulpstructuur te werken.

Besluitvorming en vervolgstappen

De besluitvorming en de aanpak van de pilot is als volgt:

- Deze rapportage gaat ter informatie naar het CvB, OPUT en daarna naar de Uraad (27 juni 2019, LO OPUT).
- Raadpleging RvT over de rol die zij in dit kader willen vervullen.

Na besluitvorming worden de volgens stappen gezet:

- Werving en selectie en aanstellen van de ombudsfunctionaris.
- Inrichting en organisatie van de ombudsfunctie in samenwerking met de aan te stellen ombudsfunctionaris.
- Opstellen communicatieplan gericht op de inbedding van de ombudsfunctionaris in de organisatie
- Operationeel in functie per 1 juli 2019 met een looptijd van 2 jaar (pilot).
- Uitvoeren van tussentijdse evaluatie(s) en van de eindevaluatie na 1,5 jaar door een externe partij (VNSU).

Evaluatie van de pilot

In de evaluatie van de pilot dienen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- Het besluit tot inrichting van een laagdrempelige en onafhankelijke ombudsfunctie had als doel bij te dragen aan een veiliger werk- en studieklimaat. Is dat doel gerealiseerd?
- Hoeveel klachten/meldingen/vragen en op welk gebied (bijv. procedure, bejegening, informatie) zijn er ontvangen, hoeveel zijn er behandeld en/of doorverwezen en wat is de routing daarvan geweest, is er eigen onderzoek verricht (incl. eigener beweging)?
- Is het vooraf verleend gezag achteraf bevestigd in de besluiten die door de bestuursorganen zijn genomen naar aanleiding van een advies van de ombudsfunctionaris?
- Aantal klachten/meldingen/vragen naar faculteit/dienst en soort (waarop hebben ze betrekking)?
- Wat zijn de ervaringen van de gebruikers met de ombudsfunctie?
- Wat zijn de ervaringen van ander instanties in de hulpstructuur?
- Wat zijn de ervaringen van andere instanties in de klachtstructuur?
- Hoe is de interne positionering (functioneel, in personele en persoonlijke zin, onafhankelijk en onpartijdig, verzamelpunt van klachten, signalen, vragen) ervaren?
- Zijn de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris voldoende gewaarborgd door de werkwijze, procedures en door vastlegging en rapportage van klachten en de afhandeling daarvan?
- Hoe is het overleg binnen het 'netwerk' verlopen en wat vinden de verschillende actoren daarvan?
- Welke overige activiteiten heeft de ombudsfunctionaris ondernomen gevraagd dan wel ongevraagd?
- Is er voldoende draagkracht voor voortzetting in een definitieve aanstelling van een ombudsfunctionaris?

Conclusie

Alles overziend concludeert de onderzoeker dat het huidige tijdsgewricht voor de aanstelling van een ombudsfunctionaris het juiste moment is. Dit echter onder een gelijktijdige herziening van de klachtstructuur en een daarbij passende hulpstructuur door aanstelling of aantrekken van (een poule van bij voorkeur) externe mediators, klachtenbegeleiders, de aanstelling van een centrale vertrouwenspersoon OO, een externe vertrouwenspersoon OO, een vertrouwenspersoon integriteit/compliance officer, een externe counselor PhD's (een escape als men intern niet durft te melden) naast de reeds bestaande interne counseling en dat alles in samenhang met een vergroten van de conflictvaardigheid van het management. Een hele opgave, dat realiseert de onderzoeker zich, maar onvoorwaardelijk om de herziening van de klachtstructuur en hulpstructuur personeel tot een succesvolle afronding te brengen.

Concrete voorstellen

De onderzoeker doet een aantal concrete voorstellen omtrent de klachtstructuur en de hulpstructuur:

- a. Het is volgens de onderzoeker mogelijk tegen minimale kosten van de bestaande commissies tot één Algemene klachtencommissie met zogenoemde kamers samen te voegen. Daarmee wordt ook ingespeeld op de naderende invoering op de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren. Of de klachtencommissie Wetenschappelijke integriteit ook onder deze paraplu moet worden gebracht, verdient nader onderzoek omdat - naar de onderzoeker heeft begrepen - er vaak ook partijen bij betrokken zijn die geen dienstverband met de UT hebben of bij een onderzoek over de grenzen van de UT moet worden gegaan in verband met derden die bij een schending van de wetenschappelijke integriteit kunnen zijn betrokken. Voor klachten op het gebied van wetenschappelijke integriteit die spelen tussen medewerkers van de UT zou overwogen kunnen worden een dergelijke klacht ook door de Algemene Klachtencommissie UT te doen behandelen.
- b. De aanstelling van een centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen moet bijdragen aan een bevordering van professionaliteit en deskundigheid van de vertrouwenspersonen omgangsvormen en deze moet gevraagd en ongevraagd signalen en trends aan een directie van een faculteit of dienst rep. het CvB geven dan wel bespreken.
- c. Omdat de hulpstructuur voor de medewerkers de grootste lacune vertoont, wordt geadviseerd gedurende de pilot de ombudsfunctionaris enkel in te zetten voor personeel. Gedurende de looptijd van de pilot dient te worden gezien hoe en in welke mate de ombudsfunctionaris ook voor studenten kan worden ingezet bijvoorbeeld door de benoeming van plaatsvervangende ombudsfunctionaris met speciale aandachtsgebieden zoals de PhD's.

Dit laatste omdat herhaaldelijk is gesteld dat de PhD's een kwetsbare groep vormen. De onderzoeker adviseert gedurende looptijd van de pilot een externe op afroep beschikbare ervaringsdeskundige counselor als plv. ombudsfunctionaris in te zetten voor deze groep. De praktijk zal moeten uitwijzen of deze alleen voor contract PhD's moet worden ingezet of ook voor andere PhD's.

Toetsing

Deze rapportage werd in concept ter toetsing voorgelegd aan

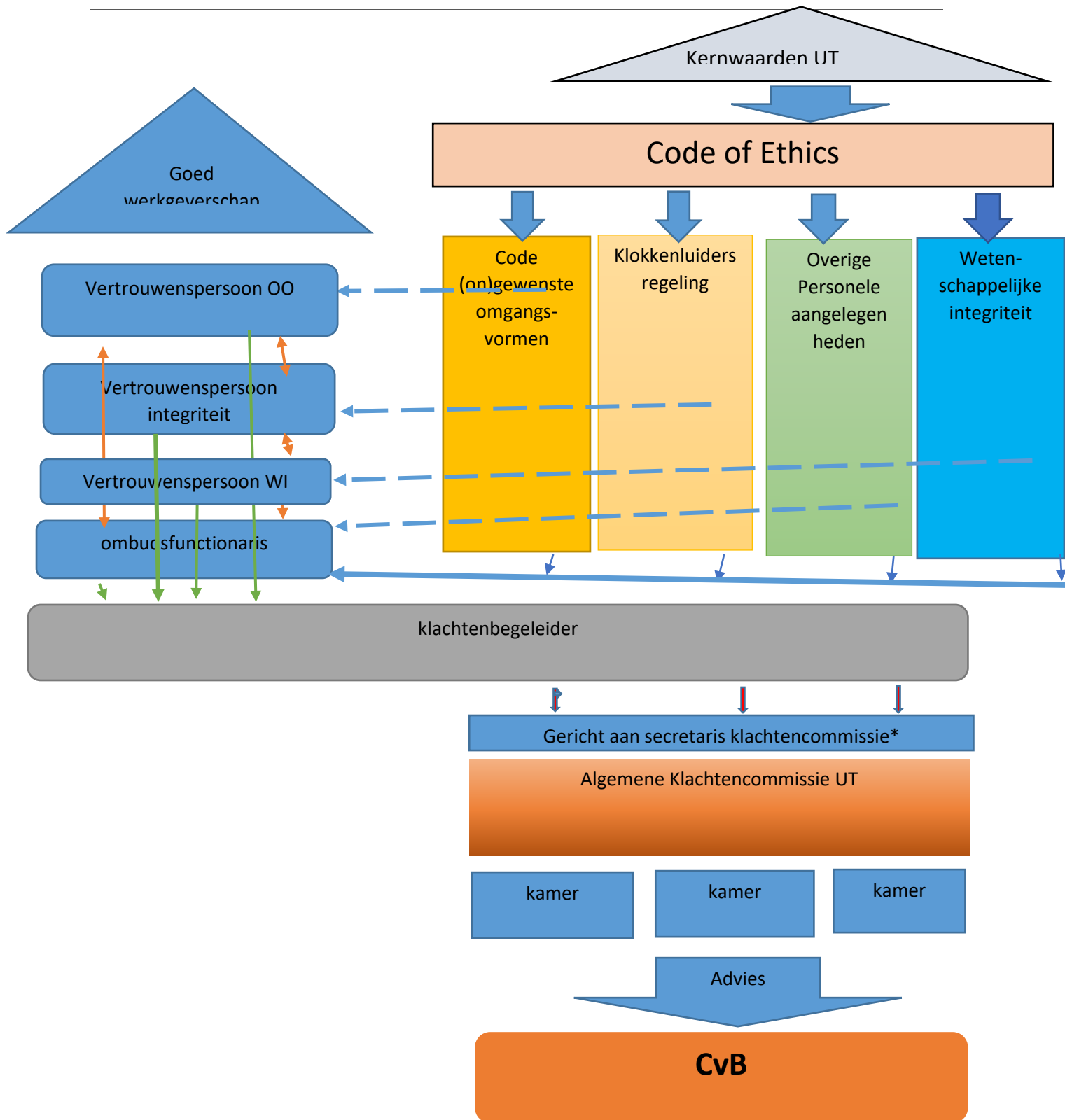
- De voorzitter en secretaris van de Klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden; reactie verkregen op 14 april 2019 (zie bijlage)
- De concept mangementsamenvatting werd ter toetsing voorgelegd aan de directeur HR die op 16 april zijn reactie daarop heeft gegeven
- Aan de klankbordgroep op 18 april 2019 waaruit bruikbare en er toe doende adviezen kwamen ter aanpassing of verduidelijking.

Deze toetsing heeft voor de onderzoeker zeer bruikbare feedback opgeleverd. Hun opmerkingen en adviezen zijn verwerkt in deze rapportage. Waar deze niet zijn overgenomen, wordt dat aangegeven.

Gaarne tot een toelichting bereid,

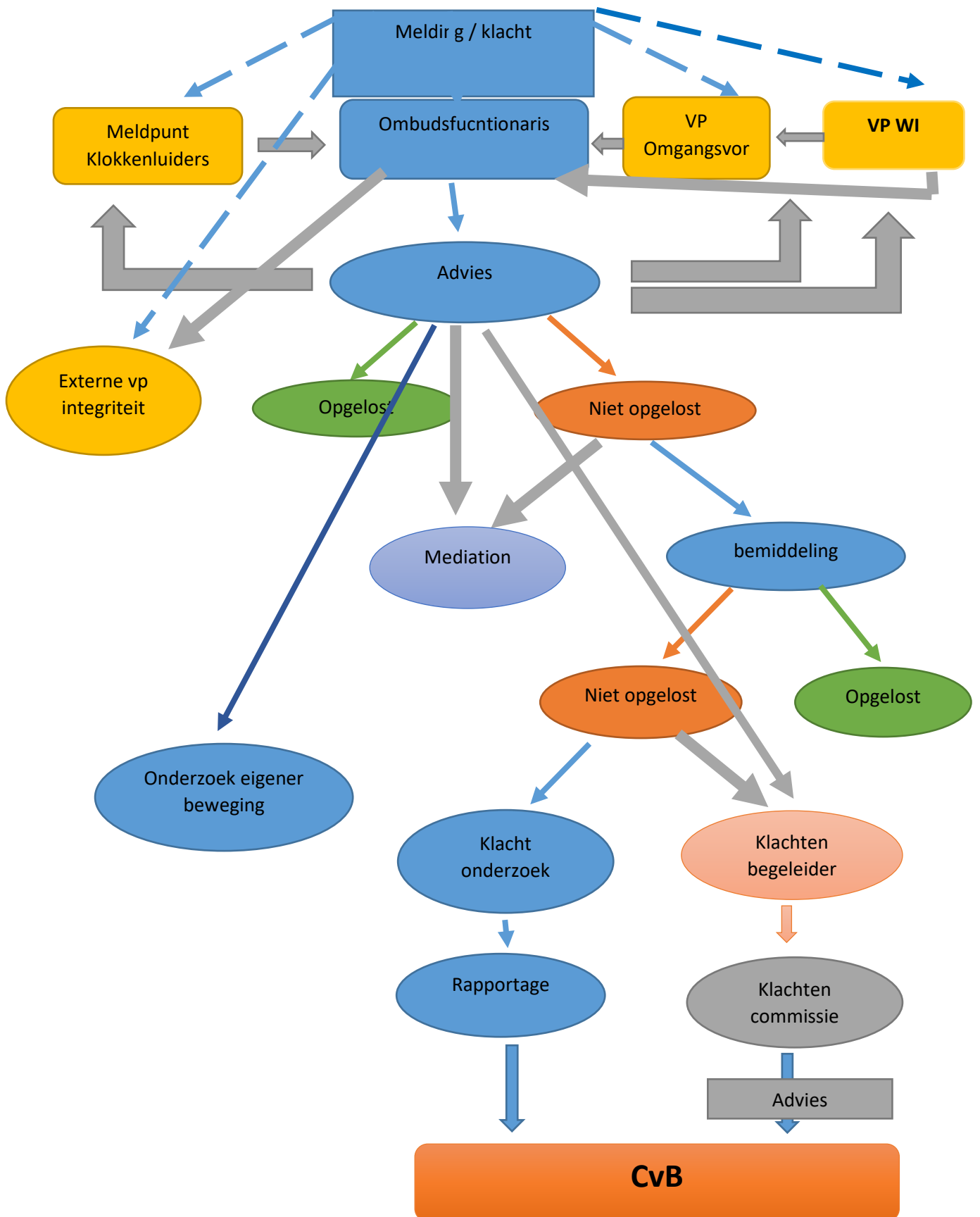
Mr.dr. Leo P.M Klijn

BIJLAGE 1: NIEUWE KLACHT- EN HULPSTRUCTUUR



Meldlijn
 Alternatieve lijn
 Doorverwijzing
 Naar klachtenbegeleider
 Klachtbehandeling
 *Klacht wordt gericht aan secretariaat klachtencommissie; de klachtbegeleider begeleidt

BIJLAGE 2: STROOMSCHEMA MELDING/KLACHT BIJ OMBUDSFUNCTIONARIS



→ Verwijzingsroute

BIJLAGE 3: REGLEMENT OMBUDSFUNCTIONARIS UT

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Werkgever: degene die bij de onderzoeks- en onderwijsinstelling in een arbeidsrelatie met de werknemer staat en met het gezag over de werknemer is belast. De werkgever kan ook een (bestuurs)orgaan van de werkgever/onderwijsinstelling betreffen
- b. De onderzoeks- en onderwijsinstelling: de Universiteit Twente (hierna: UT).
- c. Medewerker: een persoon die onder welke titel dan ook, werkzaam is of werkzaamheden verricht voor de werkgever.
- d. Student: een persoon die als student staat ingeschreven aan de UT en als zodanig gebruik maakt van de voorzieningen van de UT, daarbij inbegrepen promovendi zonder arbeidsovereenkomst met de UT en extranei.
- e. (Bestuurs)orgaan: het College van Bestuur, de Raad van Toezicht, Faculteitsbestuur resp. directeur van een dienst, de decaan, een onderdeel van de organisatie van werkgever dat krachtens een reglement of ander besluit belast is met een specifieke functie, zoals de U-Raad, Faculteitsraad of Dienstenraad.
- f. Klacht: een klacht over gedragingen van werkgever en/of van bij deze werkzame medewerkers. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan.
- g. Melding: een melding over gedragingen van werkgever en/of van bij deze werkzame medewerkers. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan
- h. Betrokkenen: de klager/melder en degene tegen wie de klacht/melding zich richt.
- i. Ombudsfunctionaris: degene die, daartoe benoemd door werkgever, als onafhankelijke functionaris klachten/meldingen behandelt van medewerkers en studenten over gedragingen (of het nalaten daarvan) van werkgever en van andere medewerkers of hier uit eigener beweging onderzoek naar doet.

Artikel 2 De ombudsfunctionaris

2.1 Er is bij de UT een ombudsfunctionaris personeel en studenten aangesteld, in dit reglement verder aangeduid als “de ombudsfunctionaris” (m/v).

2.2 De ombudsfunctionaris oefent zijn functie onafhankelijk en onpartijdig uit.

De functie van de ombudsfunctionaris is onvereenigbaar met andere functies bij de UT of met werkzaamheden die conflicteren met de werkzaamheden als ombudsfunctionaris.

2.3 De ombudsfunctionaris behandelt klachten van (gast-)medewerkers en studenten over gedragingen van werkgever en/of van bij de UT werkzame medewerkers en kan naar aanleiding hiervan onderzoek doen. Daarnaast kan de ombudsfunctionaris uit eigener beweging onderzoek doen naar gedragingen van werkgever en medewerkers en lopende onderzoeken eigener beweging uitbreiden. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan. De ombudsfunctionaris kan naar aanleiding van het onderzoek aanbevelingen doen aan de betrokkenen. De uitspraken van de ombudsfunctionaris zijn niet bindend.

2.4 De ombudsfunctionaris wordt door het College van Bestuur van werkgever benoemd voor een termijn van 2 jaar met de mogelijkheid tot eenmalige verlenging van 4 jaar.

2.5 Aan de ombudsfunctionaris zal ontslag worden verleend op eigen verzoek. De werkgever kan de ombudsfunctionaris tussentijds uit zijn functie ontheffen, indien hij¹ door handelen of nalaten het in hem te stellen vertrouwen ernstig schaadt.

2.6 De werkgever benoemt een plaatsvervanger die waarneemt bij afwezigheid van de ombudsfunctionaris en/of zich richt op specifieke doelgroepen binnen de UT.

2.6 De ombudsfunctionaris rapporteert jaarlijks aan het College van Bestuur van werkgever en aan de U-Raad en OPUT omtrent zijn werkzaamheden.

2.7 De werkgever verschaft de ombudsfunctionaris de middelen die voor een goede uitoefening van de ombudsfunctie nodig zijn zoals een beschikbare ruimte die vertrouwelijkheid en anonimiteit waarborgt en een back office.

2.8 Klachten over de ombudsfunctionaris kunnen bij het College van Bestuur worden neergelegd respectievelijk bij de Raad van Toezicht wanneer de klacht afkomstig is van het College van Bestuur of (een lid/leden van) het College van Bestuur betreft.

Artikel 3 Het klachtrecht

Iedere medewerker/student kan (langs digitale weg) een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris over de wijze waarop werkgever of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen. De klacht dient ten minste te bevatten:

- a) de naam en het adres van klager;
- b) de dagtekening;
- c) een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling welk (bestuurs-)orgaan van werkgever/ de werkgever of welke medewerker zich aldus heeft gedragen en zo nodig waar en jegens wie deze gedraging heeft plaatsgevonden;
- d) de reden waarom klager zich beklagt over de gedraging;
- e) de ondertekening door klager.

De ombudsfunctionaris zal vervolgens de hierna volgende stappen volgen

Artikel 4 De ontvankelijkheid van de klacht

Indien ten aanzien van de gedraging deze bij een andere klacht-, bezwaar- of beroepsinstantie aanhangig is gemaakt of daarin reeds een uitspraak is gedaan, is klager gehouden hiervan terstond mededeling te doen aan de ombudsfunctionaris. In geval de gedraging onderwerp is van een geschil dat aan de rechter is voorgelegd of waarin een rechterlijke uitspraak is gedaan, dient klager dient eveneens te melden. In die gevallen verklaart de ombudsfunctionaris de klacht niet ontvankelijk tenzij zich nieuwe omstandigheden hebben voorgedaan die nog geen onderwerp van toetsing zijn geweest, een en ander te beoordeling aan de ombudsfunctionaris.

Artikel 5 De informele behandeling van de klacht (adviesgesprek)

De ombudsfunctionaris zal voordat hij start met een eventuele bemiddelingspoging of een onderzoek naar de klacht eerst in een gesprek met klager nagaan of de klacht wellicht geheel of gedeeltelijk zonder verdere behandeling kan worden opgelost. De ombudsfunctionaris kan daarbij de klager adviseren hoe met de klacht om te gaan teneinde op eigen kracht tot een oplossing te geraken.

¹ Onder 'hij' wordt ook een 'zij' verstaan en aldus wordt onder 'zijn' ook 'haar' verstaan

Tevens gaat de ombudsfunctionaris in dat gesprek na of deze bevoegd is de betreffende klacht in behandeling te nemen.

Dit gesprek is vertrouwelijk en anoniem. Allen met toestemming van de klager wordt de klacht met derden gedeeld.

Artikel 6 Bemiddeling door de ombudsfunctionaris (bemiddeling)

Is de ombudsfunctionaris bevoegd, dan zal de ombudsfunctionaris een minnelijke oplossing beproeven. Wanneer blijkt dat de medewerker er na het vertrouwelijke adviesgesprek niet op eigen kracht uitkomt, stelt de ombudsfunctionaris, wanneer de medewerker zijn klacht wenst door te zetten, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft op de hoogte van het feit dat een klacht is ingediend. De ombudsfunctionaris beziet vervolgens of de klacht door bemiddeling zijnerzijds in der minne zou kunnen worden geschikt en onderneemt daartoe de noodzakelijke stappen.

Artikel 7 Het onderzoek naar de klacht (klachtbehandeling)

- 7.1 Indien bemiddeling niet zinvol wordt geacht, dan wel een poging daartoe niet tot een minnelijke schikking van de klacht heeft geleid, stelt de ombudsfunctionaris werkgever of de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klager in de gelegenheid schriftelijk of mondeling al dan niet in tegenwoordigheid van elkaar - zulks ter beoordeling van de ombudsfunctionaris - hun standpunt toe te lichten.
- 7.2 De ombudsfunctionaris kan, indien hij zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen (informanten, getuigen) in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en daaromtrent mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen
- 7.3 De ombudsfunctionaris is bevoegd bij (bestuurs-)organen en medewerkers inlichtingen (bij andere betrokkenen) te vragen dan wel bescheiden (onder andere relevante informatie uit het PD) op te vragen en in te zien die een aangelegenheid betreffen waarop een klacht betrekking heeft.
- 7.4 Werkgever en medewerkers zijn verplicht binnen de door de ombudsfunctionaris aangegeven redelijke termijn de in het tweede lid gevraagde verklaringen en in het derde lid bedoelde inlichtingen en/of bescheiden te verschaffen.
- 7.5 De ombudsfunctionaris informeert partijen, onverminderd het bepaalde in het achtste lid, omtrent de door hem ingewonnen inlichtingen.
- 7.6 Werkgever en medewerkers kunnen aangeven dat de inlichtingen en/of bescheiden, waaromtrent zij om zeer gewichtige redenen geheimhouding noodzakelijk achten, slechts worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de ombudsfunctionaris wordt gehandhaafd.
- 7.8 De ombudsfunctionaris deelt, alvorens het onderzoek te sluiten, zijn voorlopige bevindingen schriftelijk aan klager en aan de werkgever dan wel de medewerker mee en stelt hen in de gelegenheid daarop binnen een door hem aan te geven redelijke termijn schriftelijk te reageren.

Artikel 8 De bevindingen

8.1 De ombudsfunctionaris beoordeelt of de werkgever of de medewerker in de door hem onderzochte aangelegenheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

8.2 De rapportage van bevindingen van de ombudsfunctionaris, waarin hij zijn oordeel weergeeft, bevat de overwegingen waarop dit oordeel berust en wordt toegezonden aan klager, de werkgever dan wel de medewerker.

8.3 De ombudsfunctionaris kan in het verslag die aanbevelingen doen, die hem dienstig voorkomen. Deze aanbevelingen kunnen betrekking hebben op de specifieke gedragingen, waaromtrent de klacht is ingediend, dan wel op meer algemene aspecten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.

8.4 Degene die de bevoegdheid heeft de aanbevelingen, bedoeld in het derde lid, op te volgen, doet binnen een maand na ontvangst van het verslag onderbouwd mededeling aan de ombudsfunctionaris, of en indien zo ja op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg is gegeven of zal worden gegeven. De ombudsfunctionaris stelt onverwijld de klager en de werkgever of medewerker hiervan schriftelijk op de hoogte.

8.5 Indien werkgever of de medewerker om zwaarwegende redenen overweegt het oordeel c.q. de aanbeveling(en) niet op te volgen, deelt deze dat schriftelijk met redenen omkleed mee aan de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris zendt een afschrift hiervan aan klager en aan werkgever als de klacht een medewerker betreft.

8.6 Tegen de bevindingen (beoordelingen en aanbevelingen) van de ombudsfunctionaris staat intern geen bezwaar of beroep open.

Artikel 9 Rechtsbescherming

De medewerker die te goeder trouw, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement, contact heeft gelegd met de ombudsfunctionaris c.q. een klacht heeft ingediend wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld voor zover die benadeling enkel en alleen het gevolg zou zijn van het inschakelen van de ombudsfunctionaris.

Artikel 10 Onderzoek eigener beweging

In geval van een onderzoek uit eigen beweging zijn de artikelen 7 en 8 voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11 Jaarverslag

De ombudsfunctionaris brengt van zijn werkzaamheden jaarlijks een verslag uit aan het College van Bestuur en aan de U-Raad en OPUT. Het verslag bevat in elk geval het aantal behandelde zaken en een geanonimiseerde samenvatting daarvan. De beschrijving van de behandelde zaken is zodanig dat de privacy van de desbetreffende medewerkers volledig wordt beschermd.

Artikel 12 Geheimhouding

De ombudsfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard van de zaak volgt. Deze plicht geldt eveneens voor alle voor hem werkzame personen en voor die personen die bij een specifieke zaak betrokken zijn [geweest].

Artikel 13: Bewaartermijn

Een vaststellingsovereenkomst voortvloeiend uit een bemiddeling, een rapportage van bevindingen en een besluit genomen naar aanleiding van een rapportage van bevindingen wordt na 3 jaar uit het personeelsdossier verwijderd. De gegevens bij de ombudsfunctionaris worden eveneens na ommekomst van een termijn van 3 jaar uit het archief van de ombudsfunctionaris verwijderd.

Artikel 14 Citeertitel, inwerkingtreding

Dit reglement kan worden aangehaald als “Reglement Ombudsfunctionaris UT” treedt in werking per

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur op waarop instemming verkregen van de U-Raad d.d. en al dan niet gewijzigd vastgesteld door het College van Bestuur d.d.

BIJLAGE 4: DOMEINAFBAKENING OP HOOFDLIJNEN

Globale domeinafbakening		
Actor in netwerk	Taak	Bevoegdheid
Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> Eerste ingang bij (dreigend) (arbeids)conflict, omgangsvormen, vermoedens van misstand en onregelmatigheden. Doorverwijzen naar geëigende ingangen. Opdrachtgever voor noodzakelijk geachte interventies. 	<ul style="list-style-type: none"> Nemen van rechtspositionele besluiten. Geven van opdracht tot interveniëren.
VPOO	<ul style="list-style-type: none"> Adviseren, ondersteunen en begeleiden van een melder of klager bij ongewenste omgangsvormen. Informereren en uitleg geven over mogelijkheden/mogelijke procedures en doorverwijzen naar de meest geëigende instantie. 	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteunen van de klager (niet als 'advocaat') bij indienen van een klacht. Onderzoeken van de mogelijkheden en adviseren daaromtrent.
VPWI	<ul style="list-style-type: none"> Aanspreekpunt voor vragen en klachten over wetenschappelijke integriteit. Adviseren, bemiddelen of de klacht anderszins oplossen. Doorverwijzen m.b.t. het indienen van een klacht bij de daartoe ingestelde commissie. 	<ul style="list-style-type: none"> Begeleiden van klagers bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte. Onderzoeken van de mogelijkheden tot bemiddeling of oplossing anderszins. Klager begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie wetenschappelijke integriteit.
VP Integriteit (klokkenluidersregeling)	<ul style="list-style-type: none"> Het in vertrouwen adviseren van een mogelijke melder en voorzien van informatie, advies en ondersteuning van een melder. Het behandelen/afhandelen van meldingen over een (vermoeden van) misstand of onregelmatigheid of (sociale) integriteitsschending. Het ondersteunen van melders bij de behandeling van de melding bij de commissie belast met integriteitsonderzoeken. 	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteunen van de klager bij indienen van een klacht. Onderzoeken van de mogelijkheden en adviseren daaromtrent. Onderzoek naar de hardheid van het vermoeden of de onregelmatigheid alvorens te melden bij het bevoegd gezag.

HR	<ul style="list-style-type: none"> • Het adviseren van management m.b.t. rechtspositionele zaken en zaken m.b.t. een veilig werkklimaat. • Geven van informatie en advies aan medewerkers m.b.t. rechtspositionele zaken. • Doorverwijzen naar geëigende instanties en personen. • Signalering . 	<p>Lokaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adviseren van leidinggevende m.b.t. HR en rechtspositionele zaken. • Adviseren werknemer ten aanzien van rechtspositionele zaken. • Doorgeven van signalen en aanzien van werkklimaat (PSA). <p>Centraal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het adviseren van hert bevoegd gezag ten aanzien het te voeren HR beleid en de daaraan/ daarmee verbonden benodigde middelen en gepaard gaande kosten. • Het adviseren van het voeren strategisch en operationeel personeelsbeleid.
Bedrijfsarts	<ul style="list-style-type: none"> • Geneeskundige beoordeling van ziekmeldingen. • Handelen volgens de STECR richtlijnen in geval een arbeidsconflict ten grond ligt aan het verzuim. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporteren aan management en medewerker over de beoordeling van een ziektecasus en adviseren over hoe het verzuim op te heffen dan wel te verminderen.
Ombudsfunctionaris	<ul style="list-style-type: none"> • Het adviseren, bemiddelen en het doen van onderzoek naar aanleiding van meldingen respectievelijk klachten van medewerkers en studenten hun individueel belang betreffend of van algemeen belang. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren. • Bemiddelen. • Het doen van klachtonderzoek. • Het eigener beweging doen van een onderzoek naar aanleiding van signalen of trends.
Klachtenbegeleider	<ul style="list-style-type: none"> • Het begeleiden en ondersteun van een klager bij het opstellen en indienen van een klacht en bijstaan ter zitting en zo nodig het woord voeren als (rechts)bijstandsverlener. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren. • Klacht opstellen. • Ondersteunen. • Vertegenwoordigen in een klachtprocedure.
Studieadviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren ter zake van studie en studieprogramma van een faculteit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het geven van advies gevraagd en ongevraagd aan student en bevoegd gezag van de faculteit.
Studentendecaan	<ul style="list-style-type: none"> • Studiemethoden, studiekeuzen, praktisch studieaangelegenheden en persoonlijke problemen. • Het adviseren en ondersteunen van studenten bij de gang naar het 	<ul style="list-style-type: none"> • Gevraagd en ongevraagd advies geven aan de faculteit. • Begeleiden van klagers bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag van de universiteit.

	klachtenloket respectievelijk de klachteninstantie.	
Studentenpsycholoog	<ul style="list-style-type: none"> • Bieden van gespecialiseerd hulp aan studenten bij studieproblematiek en problemen van psychische, sociale en emotionele aard. • Doorverwijzen naar geëigende instanties. • Signalering. 	<ul style="list-style-type: none"> • gevraagd en ongevraagd geven van advies aan het bevoegd gezag. • doorgeven van signalen m.b.t. algemeen studieklimaat.

EXECUTIVE BOARD – EB (CvB)
Meeting Monday 13 May 2019

AGENDA ITEM: Research report implementation pilot ombudsperson

AUTHOR: TORKA

CONFIDENTIALITY OF DOCUMENTS:
TYPE OF DISCUSSION: EXPLORATIVE DISCUSSION

[confidential higher management¹²]

Involved service department(s): HR

Responsible member Executive Board (EB): Mirjam Bult

Date discussion author/director with responsible member EB: 6 May 2019

1. TEXT DRAFT DECISION / INTENDED DECISION (CHOOSE):

The executive board decides to confirm the start of the pilot “ombudsperson”, based on the presented framework

2. PROPOSAL:

This agenda form and its attachments inform the executive board on the current state of affairs related to the implementation of the pilot ombudsperson. The explorative, preliminary expert inquiry has been finalized and, as agreed, we present the board the relevant documents. The main input is a Management summary of the expert inquiry, the framework of the proposed pilot and the profile of the ‘ombudsperson’.

The University council will receive this summary for information and OPUT will receive the whole report for information and will advice on the framework of the pilot. Final decision-making is taking place after the evaluation of the pilot (September 2020, CvB/OPUT consent; URaad information; October 2020 VSNU). Evaluation will take place on two levels:

- 1) At the UT level
- 2) in combination with the evaluations of the other pilots on the VSNU-level.

The evaluation of all pilots will be used as an input for the next collective labour agreement negotiations (2021) on whether or not structurally institutionalizing ombudspersons at Dutch universities. In this agenda form 5 general topics will be discussed:

General position of the pilot ombudsperson

The University of Twente participates in the Pilot Ombudsperson, a pilot that has been initiated by the collective negotiating parties and established within the collective labour agreement Cao NU. The OPUT explicitly supports the pilot ombudsperson and reserved budget. The UT’s participation in this pilot is a genuine decision bolstered by the organisations conviction that the communities social safety and its prerequisite ‘a culture open for discussing sensitive issues’ are vital goods. The ombudsperson trial is an attempt to investigate if the function has an additional value for and within the current structure of regulations, procedures and institutions (e.g. complaint committee, confidential advisors, student counsellors) that aim to deal with employees and students complaints

¹ On request, higher management can contact Nicole Torka (n.torka@utwente.nl) for the full confidential report.

² The document ‘Reactie voorzitter klachtencommissie UT (bijlage 3)’ is only available for the board of directors, OPUT and members of the focus group.

and concerns. If the pilot's evaluation is positive an ombudsperson can contribute to the further building and furnishing of a solid 'House of Integrity'. This house is fundamental for UT's viability concerning governance, risk limitation and compliance.

Scope and timelines of the pilot 'ombudsperson'

UT aims to recruit and install a ombudsperson from July 2019 until December 2020 who has to function within the current network of regulations, procedures and institutions (e.g. complaint committee, confidential advisors, student counsellors). The 'Kaders van de Pilot Ombudsfunctie' determines his/her authorities and responsibilities.

Before the actual installation of the pilot ombudsperson, the HR service department requested a preliminary expert inquiry aiming to get the following relevant information for preparing the installation of the pilot ombudsperson:

1. insight into UT's current complaint- and support structure;
2. interviews with stakeholders for gaining knowledge about the effects and working of the current complaint- and support structure as well as for exploring the acceptance of an ombudsperson; and
3. advice on a regulation for the authorities and responsibilities of an ombudsperson.

In general, the interviews, feedback and the meeting with the focus group showed sufficient support for introducing a pilot ombudsperson. Respondents and focus group participants perceive that the value of an ombudsperson lies in his/her impartiality and investigative as well as (mandated) mediative authorities. Currently, both authorities have not been filled within the University of Twente's integrity network and structure.

However, the HR service department and some suppliers of feedback are rather critical about several recommendations formulated by the expert. Moreover, the HR service department wishes to remark that the expert advice exceeds what has been originally requested.

The HR service department recognizes the ombudsperson as a potentially valuable added element in the integral support structure of UT. During the pilot we will collect findings on how to further improve the health and safety of UT. The pilot will result in practical fact based advice in the design and continuous improvement of our support structure. Hereafter we will shortly address the advice of the expert inquiry.

The management summary shows that the expert provided recommendations related to 7 topics:

1. Improving the organisations conflict ability by investing in an improvement of 'a culture open for discussing sensitive issues' and conflict management training;
2. Also related to the former, leadership development;
3. Changing the current complaint structure;
4. Introduction of an additional support structure (e.g. central confidential advisors, complaint supporters, external PhD counsellor);
5. During the pilot a focus on employees and PhD candidates;
6. A 'regulation ombudsperson University of Twente'; and
7. Evaluation of the pilot ombudsperson

The below recommended advice is taken into account in the framework presented in appendix 2.

Ad 1 & 2; Advice on conflict ability and leadership

These recommendations *exceed the pilot ombudsperson* and belong to the wider field of continuous improvement of integrity policies and practices at the UT, but are in line with the outcomes of the well-being research 2019 and Arbo Unie's annual report. The experts advice adds to cultural change and leadership development also the specific topic conflict management training. The University of Twente is already in the process of improving a constructive conflict ability by offering to 300 employees an 'active bystander training' in January and February 2019 (participants rated the training with a 8,4), by working on the integrity website, listening to employees complaints and concerns as expressed in the well-being research 2019 and regular information on integrity developments. The HR service department will actively work on the following mid- and long-term actions:

- establish the 'active bystander training' and an 'active bystander train the trainer' component structurally in the UT's development and training portfolio; and
- attention for conflict management skills in leadership development.

Ad 3: advice on changing the current complaint structure

This recommendation exceeds the scope of the pilot ombudsperson and belongs to the wider field of integrity's continuous improvement at the UT. The University of Twente is in transition from civil servants law to private labour law (WRNA). This also means that administrative rules and regulations concerning objection and appeal will become obsolete. A change in the current complaint structure according to the juridical transformation is the responsibility of the executive board and other relevant forums and bodies (e.g. OPUT, URaad, complaint committee). The transition stage is not obstructing the introduction of a pilot ombudsperson. The review of the current whistleblower regulation, code of ethics and other regulations is a responsibility of UT jurists, the SP and/or HR service department.

Ad 4: advice on the introduction of an additional support structure

The HR service departments view is that introducing a pilot ombudsperson should be understood as an exploratory trial that can possibly contribute to a further professionalization of integrity within the University of Twente. The pilot is an organisational learning trajectory where the ombudsperson has to position him- or herself while building firm relationships and cooperate with the existing network of stakeholders and in particular support structure functions such as confidential advisors, student deans, complaint and scientific integrity committee members. An aim of the pilot is also to discover the specific organizational needs related to the ombudfunction and to identify which way of working is appropriately for the UT and, if so, where further adaptations and improvement are needed. Therefore, the HR service department recommends to decide on an expanded support structure based on the experiences during the pilot phase. Consequently, the department suggests to include an additional evaluation question: based on facts, does the UT's current support structure needs improvement and, if so, what needs to be improved and how?

We advice to implement a support function (for secretarial and other practical ombudsperson support) within AZ.

Ad 5: advice on the focus area during the pilot

Given the experts conclusion that the support structure for students is more sophisticated than for employees, the well-being research shows that a limited number of employees who experience violence and aggression at work consults the confidential advisors and the limited time of the pilot, the HR service department recommends to focus the pilot ombudsperson on employees and PhD candidates.

Ad 6: advice on a regulation ombudsperson University of Twente

The HR service department recommends the executive board to incorporate the regulation ombudsperson University of Twente as a framework for the pilot (appendix 2). After the pilot a formal decision is made on the regulation.

Ad 7: advice on the evaluation of the pilot

As mentioned before, possible changes in the complaint and support structure do not belong to the pilot ombudsperson. Therefore, these issues will be excluded from the evaluation. For other relevant evaluation topics see page 6 of the management summary.

Evaluation of the pilot

The pilot ombudsperson will be evaluated in September 2020 within the UT

See for concrete evaluation questions page 6 of the management summary. As mentioned before, possible changes in the complaint and support structure do not belong to the pilot ombudsperson and consequently these issues will be excluded from the evaluation.

The pilot ombudsperson will also be evaluated at the level of the VSNU. The HR service department recommends to evaluate the pilot alongside the following topics which have also been suggested by the VSNU (meeting project leaders pilot ombudsperson, 16 April 2019), the expert and HR service department

1. Has an ombudsperson an additional value?;
2. Is the current organisation sufficient?;
3. What do you want to achieve with the pilot (is it possible to fill gaps, do actors cooperate better, are employees satisfied and is the work climate more safe?);
4. Based on facts, does the UT's current support structure needs improvement and, if so, what needs to be improved and how?

5. How do you measure and evaluate the effect of an ombudsfuction in a support structure?
6. What is the structural impact (organizational and financial) of an ombudsfuction within UT

Recruitment

At present, the HR service department is preparing the recruitment of the ombudsperson. A profile has been created and a BAC-committee has been composed (see attachment 3). The department suggests the following members: Leo Klijn, Joost Sluijs, Nicole Torcka, an OPUT member (Klaas Poortema), a confidential advisor and a PBV. The vacancy will be open for internal (replacement) and external candidates. In the context of internal (replacement) candidates, it is important to notice that the ombudsperson function is incompatible with any other function at the University of Twente.

Subsequent steps pilot ombudsperson

- May 2019: Start of the recruitment process for a pilot ombudsperson
 - End of May 2019: Creating of temporary capacity for secretarial and other practical ombudsperson support
 - June 2019: Discuss the expert inquiry and pilot framework with LO/OPUT
 - July 2019: Pilot ombudsperson and his/her supporter are operational
 - July 2020: Start of the evaluation pilot ombudsperson
 - September 2020: Finishing the evaluation of the pilot ombudsperson at the UT
 - October 2020: Evaluation of the pilots ombudsperson at the VSNU
-

3. ADVICE :

Service department: M&C

Content advice:

- 1) In the context of the general integrity theme, it is important to communicate about the pilot ombudsperson in an integral way. The different aspects of integrity and in particular new integrity initiatives should be bundled together and presented as to the UT community, via one website (already under development).
- 2) The pilot ombudsperson is an additional part within the broader integrity theme. It does, however, deserve extra attention to make clear how we approach integrity themes within the UT. To this end, an M&C recommendation has also been made in the context of integrity in general and the advice of JA @ UT (i.e. advisory memorandum integrity). The advice is not to communicate the introduction of the pilot ombudsperson as a stand-alone arrangement in the organization.
- 3) When appointing new employees, the theme of integrity within the UT, including the pilot ombudsperson, could be a specific part of the introduction information package.

Service department: CES

Content advice:

CES recommends starting with the pilot for an ombuds officer for both staff and students, by appointing one external person who will use existing structures as much as possible and who will investigate during the pilot whether these structures require adjustments.

Advice others

23 members of the UT community have been interviewed for the research and 10 people took part in the focus group. On 18 April 2019, the members of the focus group presented their feedback on the draft report to the expert. Their feedback has been processed in the final report as well as the feedback of the HR service department director and the chair of the UT complaint committee on the draft report.

The interviews took place with representatives from OPUT, URaad, faculty management members, confidential advisors, the secretary of the board of directors, service department directors, the PhD counsellor and the head of SACC. Moreover, the HR service department wishes to emphasize that the secretary as well as the chair of the UT complaint committee have been interviewed. A selection of the interviewees was asked to participate in the focus group.

Remark finances:

The pilot ombudsperson has been estimated within the OPUT terms of employment budget. The HR service department together with the financial department and OPUT will monitor the budgeting during the pilot period.

4. OVERVIEW PREVIOUS PHASE:

OUTCOME: CVB / SB / UCB / UC-OW / UC-OZ / UC-I / UC (UR):

Name of forum:
 Date of discussion:
 Outcome:

5. DECISION-MAKING PROCESS:

(mark with a cross if applicable):

PROPOSAL FOLLOW-UP PHASE **:

forum	Mark with a cross (if applicable)	(up) for information / discussion / advising / consent
UCB	X	information
CvB-D / SB	X	information
UC (UR)	X	information
Audicie. / E-cie. SuB (RvT)		
SuB (RvT)		
other, being: OPUT	X	information

** Proposal follow-up phase: definitive phase and dates will be determined in the CDC.

6. COMMUNICATION:

Standard communication route

Same week:
 - explanation on decision to UToday (by Spokesperson EB)
 Confidential decisions:
 - mailing to Higher Management UT (by Registrar EB)

In the week after the decision-making:
 Public decisions:
 - publication decision on EB-website (by Registrar EB)

Additional communication (if applicable):

Term	Communication channel	Target group
------	-----------------------	--------------

ATTACHED DOCUMENTS:

- ATTACHMENT 1: MANAGEMENT SAMENVATTING RAPPORT PILOT OMBUDSFUNCTIONARIS
- ATTACHMENT 2: KADERS VAN DE PILOT OMBUDSFUNCTIONARIS
- ATTACHMENT 3: VACATURE OMBUDSFUNCTIONARIS UNIVERSITEIT TWENTE
- ATTACHMENT 4: REACTIE VOORZITTER KLACHTENCOMMISSIE UT
- ATTACHMENT 5: OPUT BRIEF
- ATTACHMENT 6: UR AGENDAFORMULIER

Kaders van de pilot ombudsfunctionaris

Deze pilot maakt deel uit van een landelijke cao-afspraken.

Deze kaders zijn gebaseerd op de aanbevelingen uit het onderzoek dat is uitgevoerd in het kader van de voorbereidingen van deze pilot.

Inleiding

- a. Doelstellingen pilot
 - Vaststellen of een ombudsfunctionaris een positieve bijdragen kan leveren aan een veiliger werk- en studieklimaat, door klachten vragen van studenten en medewerkers op te lossen of naar het juiste loket door te verwijzen (NIET overnemen verantwoordelijkheden van andere functies in de hulpstructuur)
 - Verduidelijken bestaande hulpstructuur binnen de UT, waar mogelijk laagdrempeliger maken en versimpelen van de toegankelijkheid.
 - Inrichten efficiënte en effectieve overlegstructuur met functionarissen in de hulpstructuur (studentdecanen, vertrouwenspersonen, klachtloket, HR)
- b. Duur pilot: 1 juli 2019 -31 december 2020)
- c. Budget LO / AVWG (44 kE in 2019 en 44kE in 2020):
In de begroting AVWG is 44k per jaar opgenomen. We gaan binnenkort het gesprek in voor bijsturing.
Schaal 11-09, 20 uur per week, inclusief sociale lasten: € 3.677 per maand, dat is € 44.124 per jaar
We zullen
 1. Nagaan of we in de bijsturing van de arbeidsvoorwaardengelden kunnen anticiperen op eventueel hogere kosten.
 2. Dit onderwerp in ieder geval ook meenemen in de begroting 2019.
- d. Bevoegdheden (zoals verwoord in deze kaderafspraken):
 - nav klachten: advies, bemiddelen (waaronder mediation), doorverwijzen en onderzoek doen.
 - Op eigen initiatief: onderzoek doen
- e. Rapportage, 2x rapportage aan CvB (halverwege en aan het einde van de pilot)
- f. Hiërarchische positie: Pilot olv HR
- g. Overlegstructuur. Regulier overleg met directeur HR, directeur CES en secretaris UT, waar nodig directe afstemming met vice vzt CvB
- h. Support: gedurende de pilot wordt ondersteuning (secretarieel en andere praktische support) vanuit AZ georganiseerd.
- i. Scope; open voor medewerkers en studenten, met proactieve aandacht voor promovendi (als potentieel kwetsbare groep)
- j. Evaluatie aan het einde van de pilot op basis van:
 - Eindrapportage Ombudsfunctionaris
 - Voorstel reglement Ombudsfunctionaris UT
 - Interviews met stakeholders
 - Advies volgende fase (HR, CES en Ombudsfunctionaris)

1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Werkgever: degene die bij de onderzoeks- en onderwijsinstelling in een arbeidsrelatie met de werknemer staat en met het gezag over de werknemer is belast. De werkgever kan ook een (bestuurs)orgaan van de werkgever/onderwijsinstelling betreffen
- b. De onderzoeks- en onderwijsinstelling: de Universiteit Twente (hierna: UT).
- c. Medewerker: een persoon die onder welke titel dan ook, werkzaam is of werkzaamheden verricht voor de werkgever.

- d. Student: een persoon die als student staat ingeschreven aan de UT en als zodanig gebruik maakt van de voorzieningen van de UT, daarbij inbegrepen promovendi zonder arbeidsovereenkomst met de UT en extranei.
- e. (Bestuurs)orgaan: het College van Bestuur, de Raad van Toezicht, Faculteitsbestuur resp. directeur van een dienst, de decaan, een onderdeel van de organisatie van werkgever dat krachtens een reglement of ander besluit belast is met een specifieke functie, zoals de U-Raad, Faculteitsraad of Dienstenraad.
- f. Klacht: een klacht over gedragingen van werkgever en/of van bij deze werkzame medewerkers. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan.
- g. Melding: een melding over gedragingen van werkgever en/of van bij deze werkzame medewerkers. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan
- h. Betrokkenen: de klager/melder en degene tegen wie de klacht/melding zich richt.
- i. Ombudsfunctionaris: degene die, daartoe benoemd door werkgever, als onafhankelijke functionaris klachten/meldingen behandelt van medewerkers en studenten over gedragingen (of het nalaten daarvan) van werkgever en van andere medewerkers of hier uit eigener beweging onderzoek naar doet.

2 De ombudsfunctionaris

- 2.1 Er is bij de UT een ombudsfunctionaris personeel en studenten aangesteld, in dit reglement verder aangeduid als “de ombudsfunctionaris” (m/v).
- 2.2 De ombudsfunctionaris oefent zijn functie onafhankelijk en onpartijdig uit. De functie van de ombudsfunctionaris is onverenigbaar met andere functies bij de UT of met werkzaamheden die conflicteren met de werkzaamheden als ombudsfunctionaris.
- 2.3 (Gast-)Medewerkers en studenten kunnen bij de ombudsfunctionaris terecht voor een adviesgesprek, het doen van een melding, bemiddeling en/of het indienen van een klacht.
- 2.4 De ombudsfunctionaris behandelt klachten van (gast-)medewerkers en studenten over gedragingen van werkgever en/of van bij de UT werkzame medewerkers en kan naar aanleiding hiervan onderzoek doen. Daarnaast kan de ombudsfunctionaris uit eigener beweging onderzoek doen naar gedragingen van werkgever en medewerkers en lopende onderzoeken eigener beweging uitbreiden. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan. De ombudsfunctionaris kan naar aanleiding van het onderzoek aanbevelingen doen aan de betrokkenen. De uitspraken van de ombudsfunctionaris zijn niet bindend.
- 2.5 De ombudsfunctionaris wordt door het College van Bestuur van werkgever benoemd voor een termijn van 2 jaar
- 2.6 Aan de ombudsfunctionaris zal ontslag worden verleend op eigen verzoek. De werkgever kan de ombudsfunctionaris tussentijds uit zijn functie ontheffen, indien hij³³ door handelen of nalaten het in hem te stellen vertrouwen ernstig schaadt.
- 2.7 De ombudsfunctionaris rapporteert jaarlijks aan het College van Bestuur van werkgever en aan de U-Raad en OPUT omtrent zijn werkzaamheden.
- 2.8 De werkgever verschaft de ombudsfunctionaris de middelen die voor een goede uitoefening van de ombudsfunctie nodig zijn zoals een beschikbare ruimte die vertrouwelijkheid en anonimiteit waarborgt.
- 2.9 Klachten over de ombudsfunctionaris kunnen bij het College van Bestuur worden neergelegd respectievelijk bij de Raad van Toezicht wanneer de klacht afkomstig is van het College van Bestuur of (een lid/leden van) het College van Bestuur betreft.

3 Adviesgesprek, melding en bemiddeling

Iedere medewerker/student kan voor een adviserend gesprek, een melding of een bemiddeling via mail of telefonisch een afspraak maken met de ombudsfunctionaris. De reden(en) voor adviserende gesprekken, meldingen en bemiddeling worden anoniem geregistreerd.

Een overzichtelijk Processchema van het 'ombudsproces' wordt nog toegevoegd.

4 De informele behandeling van de klacht (adviesgesprek)

De ombudsfunctionaris zal voordat hij start met een eventuele bemiddelingspoging of een onderzoek naar de klacht eerst in een gesprek met klager nagaan of de klacht wellicht geheel of gedeeltelijk zonder verdere behandeling kan worden opgelost. De ombudsfunctionaris kan daarbij de klager adviseren hoe met de klacht om te gaan teneinde op eigen kracht tot een oplossing te geraken. Tevens gaat de ombudsfunctionaris in dat gesprek na of deze bevoegd is de betreffende klacht in behandeling te nemen.

Dit gesprek is vertrouwelijk en anoniem. Alleen met toestemming van de klager wordt de klacht met derden gedeeld.

5 Bemiddeling door de ombudsfunctionaris (bemiddeling)

Is de ombudsfunctionaris bevoegd, dan zal de ombudsfunctionaris een minnelijke oplossing beproeven. Wanneer blijkt dat de medewerker er na het vertrouwelijke adviesgesprek niet op eigen kracht uitkomt, stelt de ombudsfunctionaris, wanneer de medewerker zijn klacht wenst door te zetten, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft op de hoogte van het feit dat een klacht is ingediend. De ombudsfunctionaris beziet vervolgens of de klacht door bemiddeling zijnerzijds in der minne zou kunnen worden geschikt en onderneemt daartoe de noodzakelijke stappen.

6 Het klachtrecht

Iedere medewerker/student kan (langs digitale weg) een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris over de wijze waarop werkgever of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen. De klacht dient ten minste te bevatten:

- a. de naam en het adres van klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling welk (bestuurs-)orgaan van werkgever/ de werkgever of welke medewerker zich aldus heeft gedragen en zo nodig waar en jegens wie deze gedraging heeft plaatsgevonden;
- d. de reden waarom klager zich beklagt over de gedraging;
- e. de ondertekening door klager.

De ombudsfunctionaris zal vervolgens de hierna volgende stappen volgen

7 De ontvankelijkheid van de klacht

Indien ten aanzien van de gedraging deze bij een andere klacht-, bezwaar- of beroepsinstantie aanhangig is gemaakt of daarin reeds een uitspraak is gedaan, is klager gehouden hiervan terstond mededeling te doen aan de ombudsfunctionaris. In geval de gedraging onderwerp is van een geschil dat aan de rechter is voorgelegd of waarin een rechterlijke uitspraak is gedaan, dient klager dient eveneens te melden. In die gevallen verklaart de ombudsfunctionaris de klacht niet ontvankelijk tenzij zich nieuwe omstandigheden hebben voorgedaan die nog geen onderwerp van toetsing zijn geweest, een en ander te beoordeling aan de ombudsfunctionaris.

8 Het onderzoek naar de klacht (klachtbehandeling)

8.1 Indien bemiddeling niet zinvol wordt geacht, dan wel een poging daartoe niet tot een minnelijke schikking van de klacht heeft geleid, stelt de ombudsfunctionaris werkgever of de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klager in de gelegenheid schriftelijk of mondeling al dan niet in tegenwoordigheid van elkaar - zulks ter beoordeling van de ombudsfunctionaris - hun standpunt toe te lichten.

- 8.2 De ombudsfunctionaris kan, indien hij zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen (informanten, getuigen) in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en daaromtrent mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen
- 8.3 De ombudsfunctionaris is bevoegd bij (bestuurs-)organen en medewerkers inlichtingen (bij andere betrokkenen) te vragen dan wel bescheiden (onder andere relevante informatie uit het PD) op te vragen en in te zien die een aangelegenheid betreffen waarop een klacht betrekking heeft.
- 8.4 Werkgever en medewerkers zijn verplicht binnen de door de ombudsfunctionaris aangegeven redelijke termijn de in het tweede lid gevraagde verklaringen en in het derde lid bedoelde inlichtingen en/of bescheiden te verschaffen.
- 8.5 De ombudsfunctionaris informeert partijen, onverminderd het bepaalde in het achtste lid, omtrent de door hem ingewonnen inlichtingen.
- 8.6 Werkgever en medewerkers kunnen aangeven dat de inlichtingen en/of bescheiden, waaromtrent zij om zeer gewichtige redenen geheimhouding noodzakelijk achten, slechts worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de ombudsfunctionaris wordt gehandhaafd.
- 8.7 De ombudsfunctionaris deelt, alvorens het onderzoek te sluiten, zijn voorlopige bevindingen schriftelijk aan klager en aan de werkgever dan wel de medewerker mee en stelt hen in de gelegenheid daarop binnen een door hem aan te geven redelijke termijn schriftelijk te reageren.

9 De bevindingen

- 9.1 De ombudsfunctionaris beoordeelt of de werkgever of de medewerker in de door hem onderzochte aangelegenheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
- 9.2 De rapportage van bevindingen van de ombudsfunctionaris, waarin hij zijn oordeel weergeeft, bevat de overwegingen waarop dit oordeel berust en wordt toegezonden aan klager, de werkgever dan wel de medewerker.
- 9.3 De ombudsfunctionaris kan in het verslag die aanbevelingen doen, die hem dienstig voorkomen. Deze aanbevelingen kunnen betrekking hebben op de specifieke gedragingen, waaromtrent de klacht is ingediend, dan wel op meer algemene aspecten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.
- 9.4 Degene die de bevoegdheid heeft de aanbevelingen, bedoeld in het derde lid, op te volgen, doet binnen een maand na ontvangst van het verslag onderbouwd mededeling aan de ombudsfunctionaris, of en indien zo ja op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg is gegeven of zal worden gegeven. De ombudsfunctionaris stelt onverwijld de klager en de werkgever of medewerker hiervan schriftelijk op de hoogte.
- 9.5 Indien werkgever of de medewerker om zwaarwegende redenen overweegt het oordeel c.q. de aanbeveling(en) niet op te volgen, deelt deze dat schriftelijk met redenen omkleed mee aan de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris zendt een afschrift hiervan aan klager en aan werkgever als de klacht een medewerker betreft.
- 9.6 Tegen de bevindingen (beoordelingen en aanbevelingen) van de ombudsfunctionaris staat intern geen bezwaar of beroep open.

10 Rechtsbescherming

De medewerker die te goeder trouw, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement, contact heeft gelegd met de ombudsfunctionaris c.q. een klacht heeft ingediend wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld voor zover die benadeling enkel en alleen het gevolg zou zijn van het inschakelen van de ombudsfunctionaris.

11 Onderzoek eigener beweging

In geval van een onderzoek uit eigen beweging zijn de artikelen 7 en 8 voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

12 Jaarverslag

De ombudsfunctionaris brengt van zijn werkzaamheden jaarlijks een verslag uit aan het College van Bestuur en aan de U-Raad en OPUT. Het verslag bevat in elk geval het aantal behandelde zaken en een geanonimiseerde samenvatting daarvan. De beschrijving van de behandelde zaken is zodanig dat de privacy van de desbetreffende medewerkers volledig wordt beschermd.

13 Geheimhouding

De ombudsfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard van de zaak volgt. Deze plicht geldt eveneens voor alle voor hem werkzame personen en voor die personen die bij een specifieke zaak betrokken zijn [geweest].

14 Bewaartermijn

Een vaststellingsovereenkomst voortvloeiend uit een bemiddeling, een rapportage van bevindingen en een besluit genomen naar aanleiding van een rapportage van bevindingen wordt na 3 jaar uit het personeelsdossier verwijderd. De gegevens bij de ombudsfunctionaris worden eveneens na ommekomst van een termijn van 3 jaar uit het archief van de ombudsfunctionaris verwijderd.

Rapportage

Expertonderzoek Universiteit Twente te behoeve van de pilot Ombudsfunctionaris

Nederlands Interventiecentrum voor Arbeidsverhoudingen

Berkei-Enschot, 25 april 2019

INHOUD

2	Leeswijzer.....	5
3	Managementsamenvatting.....	6
	Inleiding.....	12
3.1	De Universiteit Twente	12
3.2	De pilot.....	13
3.3	Herziening klachtstructuur	13
4	Onderzoeksopdracht.....	15
5	Verantwoording van het onderzoek	17
5.1	De onderzoeker.....	17
5.2	Inrichting onderzoek.....	17
5.2.1	De onderzoeksopzet.....	17
5.2.2	Documenten analyse.....	17
5.2.3	De interviews.....	18
5.2.4	De klankbordgroep.....	18
5.3	Dankwoord.....	18
6	Context van belang voor documentenanalyse regelingen personeel	19
6.1.1	Werkdruk en verzuimgegevens.....	19
6.1.2	Ziekteverzuim	19
6.1.3	Interventies psychologen	20
6.1.4	Vertrouwenspersonen.....	21
6.1.5	150 dagen plaatje Arbo Unie.....	22
7	De bevindingen uit de documentenanalyse Personeel	24
7.1	Inleiding.....	24
7.2	Onderwerp van de analyse.	24
7.3	De Gedragscode (Code of Ethics) (2015)	26
7.4	Regeling Melding Onregelmatigheden UT (2005)	26
7.5	Code (on)gewenst gedrag, mei 2018	28
7.6	Bestuurs- en beheersreglement Universiteit Twente. 2018-1 inclusief Geschillenadviescommissie	31
7.7	Klachtenregeling Universiteit Twente, april 2017	32
7.8	Klachtenregeling Wetenschappelijke Integriteit UT, augustus 2016.....	36

7.9	Regeling Bezwarencommissie personele aangelegenheden, 2009.....	38
7.10	Beoordelingsvoorschrift UT 1996	42
7.11	Doorlopend Sociaal Plan, 2017/werkwijze herplaatsingscommissie, 2016.....	45
8	De context/factoren van belang voor documenten onderzoek studenten	46
8.1.1	Kengetallen 2017	46
8.1.2	De studentendecanen	46
8.1.3	Studentenpsychologen.....	47
9	Documentenanalyse Regelingen Studenten	48
9.1	Het studentenstatuut (vanaf 1 september 2017).....	49
9.2	Rechtsgangen en rechtsbescherming	49
9.2.1	Klacht, bezwaar en beroep.....	49
9.2.2	De procedure bij het klachtenloket.....	50
9.2.3	De klachtencommissie UT	50
9.2.4	De Geschillenadviescommissie.....	51
9.2.5	Het College van Beroep voor de Examens (CBE).....	51
9.2.6	De commissie Persoonlijke Omstandigheden (CPO).....	53
9.3	Gedragsregels	54
10	Deelconclusies uit documenten onderzoek.....	55
10.1	Deelconclusies uit de documentenanalyse personeel en studenten	55
10.1.1	Algemeen.....	55
10.1.2	De gedragscode (Code of Ethics).....	56
10.1.3	De Regeling Melding Onregelmatigheden	56
10.1.4	Code (On)gewenst gedrag	57
10.1.5	De Geschillenadviescommissie.....	58
10.1.6	Klachtenregeling Universiteit Twente	58
10.1.7	Regeling bezwarencommissie personele aangelegenheden	58
10.1.8	Klachtenregeling Wetenschappelijke Integriteit UT.....	59
10.1.9	Beoordelingsvoorschrift UT 1996.....	59
12.	Deelconclusies uit de gesprekken	60
12.1	Deelconclusies op grond van de bevindingen uit de gesprekken.....	60
12.1.1	De Pilot	61
12.1.2	De UT als organisatie	61
12.1.3	Aanspreekcultuur	61
12.1.4	Werkdruk.....	62
12.1.5	De huidige klacht – en hulpstructuur	62
12.1.5.1	De huidige Klachtstructuur.....	62

12.1.5.2	De huidige hulpstructuur.....	63
12.1.6	Een rol voor de ombudsfunctionaris en positie?	63
12.1.7	Afbakening ten opzichte van andere domeinen	65
13	Eindconclusies.....	66
13.1	De documentenanalyse	66
13.2	De gesprekken.....	68
13.3	Slotconclusie	70
14	Naar een passende klachtstructuur	71
14.1	Inleiding.....	71
14.2	De klachtstructuur	72
15	Aanbevelingen.....	77
16	Bijlage 1 Nieuwe klacht- en hulpstructuur	82
17	Bijlage 2: Stroomschema melding/klacht bij ombudsfunctionaris	82
18	Bijlage 3: Reglement ombudsfunctionaris UT.....	84
19.	Bijlage 4: Domeinafbakening op hoofdlijnen.....	89
20.	Bijlage 5: Reactie voorzitter Klachtencommissie UT/ Bezwarencommissie Personele aangelegenheden	92
21.	Bijlage 6: Samenvattend verslag bijeenkomst klankbordgroep d.d. 18 april 2019.....	96

1 LEESWIJZER

Dit rapport begint met een managementsamenvatting, **hoofdstuk 3**.

In **hoofdstuk 4** wordt een inleiding gegeven.

In **hoofdstuk 5** wordt de onderzoeksopdracht nader geformuleerd.

In **hoofdstuk 6** wordt een verantwoording voor het onderzoek gegeven.

In **hoofdstuk 7** wordt de context geschetst van belang voor documentenanalyse personeel.

In **hoofdstuk 8** worden de bevindingen uit de documentenanalyse personeel weergegeven.

In **hoofdstuk 9** wordt de context geschetst van belang voor de documentenanalyse studenten.

In **hoofdstuk 10** worden de bevindingen uit de documentenanalyse studenten weergegeven

Vervolgens worden in **hoofdstuk 11** de deelconclusies weergegeven uit de documentenanalyse personeel en studenten.

De bevindingen uit de verdiepende gesprekken worden gerangschikt naar onderwerp besproken. Hiervan wordt verslag gedaan in de **hoofdstuk 12** met deelconclusies op grond van de gesprekken.

In **hoofdstuk 13** maakt de onderzoeker zijn eindconclusies op waarbij de gegevens verkregen uit de documentenanalyse en de gesprekken gebundeld in de conclusies worden verwerkt.

In **hoofdstuk 14** ontwikkelt de onderzoeker een visie over klachtafhandeling vanuit een perspectief van goed werkgeverschap en goed leermeesterschap.

In **hoofdstuk 15** doet de onderzoeker aanbevelingen vanuit de eerder geschetste visie.

Hoofdstuk **16 tot en met 21** bevatten bijlagen inhoudende schematische weergave klachtstructuur, stroomschema klachten en meldingen en het reglement ombudsfunctionaris UT, een globale domeinafbakening, de reactie mevrouw Y. Bouman en het verslag van de bijeenkomst met de klankbordgroep.

2 MANAGEMENTSAMENVATTING

De organisatie

Uit alles komt wisselend beeld naar voren van een Universiteit Twente (UT) als een dorp, maar anderzijds ook een gemeenschap met sterke (wetenschappelijke) hiërarchische verhoudingen. De kracht van het dorp zit 'm in de korte informele lijntjes die overal (dwars) doorheen lopen en die soms zo sterk zijn dat formele afspraken genegeerd worden of soms gewoon niet uitgevoerd. De kracht van het dorp is gelijktijdig ook de zwakte van het dorp, zo kan hieruit worden afgeleid. Momenteel bevindt de organisatie zich in een transitie van informeel naar meer formeel met name ten aanzien van besluitvorming en uitvoering daarvan.

Geen enkele organisatie is ooit geheel vrij van problemen. Dat geldt ook voor een organisatie als de UT. Onderwijs- en onderzoekinstellingen zijn voortdurend in verandering; daar komt bij dat de financiering van het onderwijs en onderzoek ook een druk legt op de organisatie en een hogere werkdruk met zich brengt. Dit veroorzaakt druk op de organisatie en de medewerkers daar werkzaam. Van het management wordt een zeker vermogen gevraagd om daarin als de spreekwoordelijke zeiler te kunnen laveren. Dat geeft ongetwijfeld wrijvingen en leidt tot conflicten tussen leidinggevenden en medewerkers en mogelijk ook tussen medewerkers onderling.

(Aanspreek)cultuur

Docenten en wetenschappers zijn over het algemeen te typeren als erg begaan met hun beroep. Professionals als zij zijn, hebben zij vaak meer aandacht voor de inhoud van hun vak en de ontwikkelingen daarin en voor hun verantwoordelijkheid om aan de student een goed onderwijs te geven. Aandacht voor andere zaken die met hun functioneren te maken hebben, komen daarbij wel eens op de achtergrond. Dit geheel kan wel worden aangeduid als de (leiderschaps)cultuur van een instelling. Als er dan daarnaast sprake is van een cultuur waarin elkaar aanspreken niet gewoon is, managers moeilijkheden hebben met het omgaan met conflicten en bovendien medewerkers uit angst voor hun loopbaan een conflict vermijdende houding aan de dag leggen, is er een basis gegeven voor aandacht voor conflictmanagement. Uit het door mij verrichte onderzoek blijkt dat er (nog)niet echt sprake is van een aanspreekcultuur. Het aanspreken van medewerkers door leidinggevenden gebeurt maar omgekeerd is het geen vanzelfsprekendheid. Wanneer dat wel gebeurt, wordt dat wellicht anders 'geframed' en voelt men zich bedreigd in zijn/haar bestaan of in hun positie aangevallen.

Onduidelijkheid over de positie van HR voor de medewerker

Ook zijn er een aantal punten uit de interviews naar voren gekomen die gerichte aandacht behoeven. Het betreft aandachtspunten die te maken hebben met een heldere positionering van HR. De kwaliteit van het management is cruciaal in een steeds veranderende meer internationaal wordende organisatie. Aandacht moet er ook uitgaan naar een eenduidige managementvisie (tone of the top) en managementstijl. De selectie van (toekomstige) managers dient daarop plaats te vinden. De component 'personeel' moet daarin een rol spelen en dient samen te vallen met (her)positionering van HR. Hoewel niet terug te voeren tot de eigenlijke onderzoeksopdracht, krijgen

die ook in dit rapport aandacht als de context waarbinnen het onderzoek plaats heeft gevonden. Daarmee doe ik recht aan de openheid die men naar mij heeft betracht in de interviews. Dit komt terug in mijn conclusies en aanbevelingen. Het is de context waarbinnen een klachtstructuur moet (kunnen) functioneren.

Huidige klachtstructuur

Waar het betreft de uidige klachtstructuur stel ik als onderzoeker met name op grond van documentstudie maar ook uit de gevoerde gesprekken vast dat er een opeenstapeling van regelingen is die elk een (historische) grondslag hebben en als zodanig niet mogen ontbreken. Doch op punten zijn de regelingen of onduidelijk zijn en/of onvolledig zijn en/of niet aan de criteria van een behoorlijke procedure beantwoorden maar waarbij in samenhang bezien soms sprake is van een overlap maar vooral een gebrek aan structuur. De huidige klachtstructuur voor medewerkers wordt als hoogdrempelig ervaren omdat klachten gelijk op het hoogste niveau moet worden ingestoken en er niet een vorm van 'klachtenloket' is zoals bij de studenten. De Regeling Melding onregelmatigheden dient dringend op korte termijn herzien te worden om te beantwoorden aan de eisen die aan een klokkenluidersregeling worden gesteld.

Huidige hulpstructuur

De uidige hulpstructuur is voor studenten beter geregeld dan voor het personeel. In de hulpstructuur voor het personeel is sprake van een duidelijke leemte. Deze leemte wordt met de komst van een ombudsfunctionaris ingevuld als een 1^e lijn hulpvoorziening waarbij men anoniem en vertrouwelijk met een vraag, melding of een klacht terecht kan. Daarmee is ook de legitimiteit van de aanstelling van de ombudsfunctionaris gegeven. Daarbij mag een duidelijke domeinafbakening met de andere onderdelen van de hulpstructuur niet ontbreken. De bereikbaarheid van de ombudsfunctionaris wordt vergroot met de inzet van een secretaris/secretariaat. De ombudsfunctionaris dient vanuit het oogpunt van onafhankelijkheid ook als zodanig in de organisatiestructuur te worden verankerd en te rapporteren aan het CvB.

Conflictbehandeling

Met het gedachtengoed dat een geschil moet worden opgelost binnen de hiërarchieke lijn en is te verkiezen boven een oplossing buiten de hiërarchieke lijn is niets mis, integendeel. Het primaat van de conflictbehandeling hoort daar te liggen waar de verantwoordelijkheid ligt. Echter ook uit de gesprekken blijkt telkens weer dat er sprake is van een zekere conflict mijnde cultuur, dat medewerkers conflicten uit de weg gaan omwille van hun rechtspositie en/of carrière. De aanpassing van een klachtstructuur en hulpstructuur voor klagers op zich zal dat niet anders maken als niet tegelijkertijd aan de randvoorwaarde wordt voldaan dat de organisatie conflictvaardig(er) wordt en elkaar aanspreken gemeengoed. De aanstelling van een ombudsfunctionaris moet vluchtgedrag uit het elkaar aanspreken niet mogelijk maken, maar vooral empowerment leveren om dat juist wel te gaan doen. Daar is de drieluikgedachte bij de werkwijze van de ombudsfunctie ook op gebaseerd. Het reglement voorziet ook in deze beoogde werkwijze. Het onderscheidend karakter ten opzichte van de andere domeinen in de hulpstructuur is de mogelijkheid tot bemiddeling en het doen van een onderzoek. Ook het doen van een onderzoek eigener beweging behoort tot de mogelijkheden van de ombudsfunctionaris. Evenals de door de onderzoeker voorgestelde centrale vertrouwenspersoon zal de ombudsfunctionaris gevraagd dan

wel ongevraagd signalen en trends neer kunnen leggen bij faculteitsdirecties en het CvB. In **bijlage 1** is een voorstel voor een nieuwe klachtstructuur uitgewerkt.

Ten aanzien van de gesprekken die de onderzoeker heeft gevoerd, maakt de onderzoeker de kanttekening dat het relatief gezien een bescheiden aantal gesprekken betreft in relatie tot de totale medewerkerspopulatie/leidinggevendenpopulatie. Niettemin heeft het de onderzoeker een voldoende beeld gegeven om tot de volgende conclusies te komen.

Waarom een ombudsfunctionaris?

De UT heeft al diverse interne functionarissen zoals vertrouwenspersonen, studieadviseurs, studentendecanen en studentenpsychologen en de HR business partners. Uit het onderzoek en met name de gesprekken komt echter naar voren dat er een breed gedragen behoefte is aan een partij die zich in sommige gevallen onafhankelijker kan opstellen en over een onderzoeksmandaat beschikt. Met de instelling van een ombudsfunctionaris wordt aan deze behoefte tegemoet gekomen. Zie **bijlage 4** voor een domeinafbakening.

Interne positionering

Het voorstel is een ombudsfunctionaris aan te stellen voor zowel studenten als medewerkers die in de uitvoering van de functie onafhankelijk, onpartijdig en neutraal is. De ombudsfunctionaris is niet aan enig gezag ondergeschikt maar oefent de functie zelfstandig en onafhankelijk uit. De ombudsfunctionaris wordt aangesteld door het College van Bestuur en legt hieraan ook verantwoording af en ingeval de rapportage (een lid van het) van het College van Bestuur betreft, aan de Raad van Toezicht. De ombudsfunctionaris heeft naast de rol/taak als ombudsfunctionaris geen andere taken, rollen, functies of een verbintenis anderszins van welke aard dan ook binnen of met de universiteit. Mocht zich dat onverhoopt toch voordoen, dan kan de ombudsfunctionaris door een ander door het CvB aan te wijzen persoon of door een plv. ombudsfunctionaris worden vervangen.

De ombudsfunctionaris werkt volgens een drieluik: adviseren - bemiddelen – onderzoeken. De ombudsfunctionaris is neutraal en staat derhalve niet achter een klagende partij. De ombudsfunctionaris is er voor individuele en collectieve klachten. In **bijlage 3** is een reglement uitgewerkt dat de werkwijze van de ombudsfunctionaris beschrijft, ook ten aanzien van klachtbehandeling. In **bijlage 2** is een routing van meldingen of klachten weergegeven vanuit het perspectief van een klager die met een klacht/melding/vraag naar de ombudsfunctionaris is gestapt.

Het interne netwerk

De ombudsfunctionaris moet geen solo- of monofunctie worden, maar is een regelmatig contact met de klachtencommissie(s), de studentendecanen, de centrale vertrouwenspersoon, de klachtenbegeleiders, een vertegenwoordiging van de mediators en de verantwoordelijk beleidsfunctionaris HR etc. van belang. De ombudsfunctionaris vormt een onderdeel van het interne netwerk. Dat moet leiden tot een betere acceptatie en groter draagvlak voor het werk van de ombudsfunctionaris. Acceptatie voorkomt naar de mening van de onderzoeker dat de ombudsman als een negatieve tegenkracht wordt ervaren door de andere domeinen en draagt er toe bij dat eerder het individu overtreffende zaken aan de orde kunnen worden gesteld en voorgelegd aan het CvB. Aandacht moet dan ook uitgaan naar de andere domeinen. Met andere woorden de aanstelling van een ombudsfunctionaris is een goede aanleiding om tegelijk aan de kwaliteit en deskundigheid van de overige domeinen in de hulpstructuur te werken.

Besluitvorming en vervolgstappen

De besluitvorming en de aanpak van de pilot is als volgt:

- Deze rapportage gaat ter informatie naar het CvB, OPUT en daarna naar de Uraad (27 juni 2019, LO OPUT).
- Raadpleging RvT over de rol die zij in dit kader willen vervullen.

Na besluitvorming worden de volgens stappen gezet:

- Werving en selectie en aanstellen van de ombudsfunctionaris.
- Inrichting en organisatie van de ombudsfunctie in samenwerking met de aan te stellen ombudsfunctionaris.
- Opstellen communicatieplan gericht op de inbedding van de ombudsfunctionaris in de organisatie
- Operationeel in functie per 1 juli 2019 met een looptijd van 2 jaar (pilot).
- Uitvoeren van tussentijdse evaluatie(s) en van de eindevaluatie na 1,5 jaar door een externe partij (VNSU).

Evaluatie van de pilot

In de evaluatie van de pilot dienen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde te komen:

- Het besluit tot inrichting van een laagdrempelige en onafhankelijke ombudsfunctie had als doel bij te dragen aan een veiliger werk- en studieklimaat. Is dat doel gerealiseerd?
- Hoeveel klachten/meldingen/vragen en op welk gebied (bijv. procedure, bejegening, informatie) zijn er ontvangen, hoeveel zijn er behandeld en/of doorverwezen en wat is de routing daarvan geweest, is er eigen onderzoek verricht (incl. eigener beweging)?
- Is het vooraf verleend gezag achteraf bevestigd in de besluiten die door de bestuursorganen zijn genomen naar aanleiding van een advies van de ombudsfunctionaris?
- Aantal klachten/meldingen/vragen naar faculteit/dienst en soort (waarop hebben ze betrekking)?
- Wat zijn de ervaringen van de gebruikers met de ombudsfunctie?
- Wat zijn de ervaringen van ander instanties in de hulpstructuur?
- Wat zijn de ervaringen van andere instanties in de klachtstructuur?
- Hoe is de interne positionering (functioneel, in personele en persoonlijke zin, onafhankelijk en onpartijdig, verzamelpunt van klachten, signalen, vragen) ervaren?
- Zijn de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris voldoende gewaarborgd door de werkwijze, procedures en door vastlegging en rapportage van klachten en de afhandeling daarvan?
- Hoe is het overleg binnen het 'netwerk' verlopen en wat vinden de verschillende actoren daarvan?
- Welke overige activiteiten heeft de ombudsfunctionaris ondernomen gevraagd dan wel ongevraagd?
- Is er voldoende draagkracht voor voortzetting in een definitieve aanstelling van een ombudsfunctionaris?

Conclusie

Alles overziend concludeert de onderzoeker dat het huidige tijdsgewricht voor de aanstelling van een ombudsfunctionaris het juiste moment is. Dit echter onder een gelijktijdige herziening van de klachtstructuur en een daarbij passende hulpstructuur door aanstelling of aantrekken van (een poule van bij voorkeur) externe mediators, klachtenbegeleiders, de aanstelling van een centrale vertrouwenspersoon OO, een externe vertrouwenspersoon OO, een vertrouwenspersoon integriteit/compliance officer, een externe counselor PhD's (een escape als men intern niet durft te melden) naast de reeds bestaande interne counseling en dat alles in samenhang met een vergroten van de conflictvaardigheid van het management. Een hele opgave, dat realiseert de onderzoeker zich, maar onvoorwaardelijk om de herziening van de klachtstructuur en hulpstructuur personeel tot een succesvolle afronding te brengen.

Concrete voorstellen

De onderzoeker doet een aantal concrete voorstellen omtrent de klachtstructuur en de hulpstructuur:

- a. Het is volgens de onderzoeker mogelijk tegen minimale kosten van de bestaande commissies tot één Algemene klachtencommissie met zogenoemde kamers samen te voegen. Daarmee wordt ook ingespeeld op de naderende invoering op de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren. Of de klachtencommissie Wetenschappelijke integriteit ook onder deze paraplu moet worden gebracht, verdient nader onderzoek omdat - naar de onderzoeker heeft begrepen - er vaak ook partijen bij betrokken zijn die geen dienstverband met de UT hebben of bij een onderzoek over de grenzen van de UT moet worden gegaan in verband met derden die bij een schending van de wetenschappelijke integriteit kunnen zijn betrokken. Voor klachten op het gebied van wetenschappelijke integriteit die spelen tussen medewerkers van de UT zou overwogen kunnen worden een dergelijke klacht ook door de Algemene Klachtencommissie UT te doen behandelen.
- b. De aanstelling van een centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen moet bijdragen aan een bevordering van professionaliteit en deskundigheid van de vertrouwenspersonen omgangsvormen en deze moet gevraagd en ongevraagd signalen en trends aan een directie van een faculteit of dienst rep. het CvB geven dan wel bespreken.
- c. Omdat de hulpstructuur voor de medewerkers de grootste lacune vertoont, wordt geadviseerd gedurende de pilot de ombudsfunctionaris enkel in te zetten voor personeel. Gedurende de looptijd van de pilot dient te worden gezien hoe en in welke mate de ombudsfunctionaris ook voor studenten kan worden ingezet bijvoorbeeld door de benoeming van plaatsvervangende ombudsfunctionaris met speciale aandachtsgebieden zoals de PhD's.

Dit laatste omdat herhaaldelijk is gesteld dat de PhD's een kwetsbare groep vormen. De onderzoeker adviseert gedurende looptijd van de pilot een externe op afroep beschikbare ervaringsdeskundige counselor als plv. ombudsfunctionaris in te zetten voor deze groep. De praktijk zal moeten uitwijzen of deze alleen voor contract PhD's moet worden ingezet of ook voor andere PhD's.

Toetsing

Deze rapportage werd in concept ter toetsing voorgelegd aan

- De voorzitter en secretaris van de Klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden; reactie verkregen op 14 april 2019 (zie bijlage)
- De concept mangementsamenvatting werd ter toetsing voorgelegd aan de directeur HR die op 16 april zijn reactie daarop heeft gegeven
- Aan de klankbordgroep op 18 april 2019 waaruit bruikbare en er toe doende adviezen kwamen ter aanpassing of verduidelijking.

Deze toetsing heeft voor de onderzoeker zeer bruikbare feedback opgeleverd. Hun opmerkingen en adviezen zijn verwerkt in deze rapportage. Waar deze niet zijn overgenomen, wordt dat aangegeven.

Gaarne tot een toelichting bereid,

Mr.dr. Leo P.M Klijn

2.1 DE UNIVERSITEIT TWENTE

De Universiteit Twente (hierna UT) is een publiekrechtelijke rechtspersoon (KvK 50130536) en een instelling volgens de Wet Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW). De UT richt zich op het verzorgen van wetenschappelijk onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. De UT telt vijf faculteiten. Deze faculteiten zijn Geo-Informatie Wetenschappen en Aardobservatie (ITC), Technische Natuurwetenschappen (TNW), Engineering Technology (ET), Elektrotechniek, Wiskunde en Informatica (EWI) en Behavior, Management and Social Sciences (BMS). Daarnaast zijn er drie Instituten: het Digital Society Institute, TechMed Centre en Mesa+ Institute. De instituten en faculteiten vormen een soort van matrix die vorm krijgt in interfacultaire samenwerkingsverbanden. Daarnaast zijn er overkoepelende eenheden zoals Strategic Business Development, Design Lab, Twente Graduate School, University College Twente en de Pre-U.

De diensten van de Universiteit zijn Secretaris/Algemene zaken (AZ), Centre for Educational Support (CES), Finance (FIN), Campus & Facility Management C&FM), Marketing & Communicatie (M&C), Human Resources (HR), Library, ICT Services & Archive (LISA) en Strategy & Policy (SP).

Het bestuursmodel bestaat uit het College van Bestuur (CvB) als hoogste bestuursorgaan met bevoegdheden krachtens of voortvloeiend uit de WHW. Het CvB kent drie leden: een voorzitter, een vicevoorzitter en een rector magnificus. Het CvB wordt ondersteund door de Secretaris van de Universiteit, de hoogste ambtelijk adviseur van het CvB.

Er is een Raad van Toezicht (RvT) die toezicht houdt op de uitvoering van werkzaamheden en bevoegdheden van het CvB.

De Universiteitsraad (URaad) is het centrale medezeggenschapsorgaan en voert regelmatig (8x per jaar) overleg met het CvB. De faculteiten kennen ieder een Faculteitsraad en de Diensten een Dienstenraad.

Bij de UT onderhandelen het College van Bestuur en de vakorganisaties over arbeidsvoorwaarden en rechtspositionele regelingen van medewerkers in het Lokaal Overleg "OPUT" geheten. Het OPUT ziet erop toe dat de CAO Nederlandse Universiteiten op de UT wordt uitgevoerd.

De organisatie telde per 31 december 2017 totaal 2705 fte onder te verdelen in wetenschappelijk personeel (WP) 1585 fte en in ondersteunend personeel (OBP) 1121 fte en bedroeg het aantal personeel in aanstellingen uitgedrukt 3074. Het studentenaantal bedroeg per dezelfde datum en 10.435 studenten

Er vonden in 2017 totaal 197 promoties plaats en werden 2266 refereed publicaties gerealiseerd .

2.2 DE PILOT

Vakbonden en werkgevers hebben afgesproken een 'Pilot Ombudsfunctionaris' bij tenminste drie universiteiten op te starten. Daarover zijn afspraken gemaakt in de CAO NU. De looptijd van de pilot is van 1 oktober 2018 t/m 1 oktober 2020. Naast de Universiteit Twente, hebben zich drie andere universiteiten voor deze pilot aangemeld: de Technische Universiteit Delft, de EUR en de Universiteit Maastricht. De evaluaties van de pilots zijn mede input voor de inrichting en onderhandelingen omtrent het thema ombudsfunctionaris bij de CAO NU 2021.

De Universiteit Twente beoogt in het kader van deze pilot een *ombudsfunctionaris* voor *medewerkers en studenten* aan te stellen. Dit betekent dat de voorbereidende werkzaamheden onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienst HR (medewerkers) en Centre for Educational Support (CES; studenten).

De Universiteit Twente heeft voor deelname aan de pilot gekozen, omdat het instellen van een ombudsfunctionaris kan worden beschouwd als een volgende stap in de richting van een nog veiliger werk- en studieklimaat. Het toevoegen van een ombudsfunctionaris aan het reeds bestaande stelsel van maatregelen, procedures, regelingen en voorzieningen ligt in lijn met recente activiteiten en ontwikkelingen bij de Universiteit Twente zoals herziening van gedragscodes en vereenvoudiging van de klachtstructuur.

2.3 HERZIENING KLACHTSTRUCTUUR

De werkgroep 'integriteit' van de Jonge Academie@UT concludeert in haar Advisory Memorandum 'Integrity policies and codes of conduct at the UT' (oktober 2018, November 2018) dat de huidige klachtstructuur bestaat uit een opeenstapeling van regelingen die als zodanig niet mogen ontbreken, doch op punten of onduidelijk zijn en/of onvolledig zijn en een gebrek aan structuur laten zien.

Belangrijke concrete kritiekpunten zijn bijvoorbeeld:

- het ontbreken van een klachtstructuur (inclusief regeling en commissie) voor aangeklaagde studenten;
- voor medewerkers een te hoge drempel voor het indienen van een klacht (de klacht moet direct naar het College van Bestuur worden gestuurd); en
- een strikte scheiding tussen sociale integriteit, zakelijke integriteit en wetenschappelijke integriteit.

Zou de ombudsfunctionaris aan het bestaande en complexe kader van advisering, bemiddeling en klachtbehandeling worden toegevoegd en is zijn/haar toegevoegde waarde gelegen in de onafhankelijke en onpartijdige positie, de bevoegdheid tot het doen van onderzoek en de de-escalerende ofwel bemiddelende vaardigheden, dan hoeft, ondanks de meerwaarde van een ombudsfunctionaris, draagvlak voor deze functie niet vanzelfsprekend te zijn. Het is daarom van essentieel belang, dat functionarissen die reeds in aanraking komen met meldingen en klachten van medewerkers en studenten omtrent onjuiste, onbillijke of onzorgvuldige behandeling bij de inrichting van een ombudsfunctie worden betrokken. Te denken valt bijvoorbeeld aan

vertrouwenspersonen, studentendecanen, leden van klachtencommissies, opleidingsdirecteuren, dienst- en faculteitsbestuurders en vertegenwoordigers van de centrale en lokale medezeggenschap.

In het kader van de Pilot Ombudsfunctie is besloten om via een onafhankelijk onderzoek een evaluatie uit te laten voeren naar de klachtstructuur en aanbevelingen te laten doen voor een mogelijke herinrichting van de klachtstructuur voor medewerkers en studenten en daarin een positionering en reglementering van de ombudsfunctie mee te nemen. Daarvan doet de onderzoeker in deze verslag.

3 ONDERZOEKSOPDRACHT

De onderzoeksopdracht d.d. 20 december 2018 wordt als volgt uit gewerkt>

1. De onderzoeksvraag kan in 4 subvragen worden gesplitst:
 - a) Welke interne en sectorale maatregelen, regelingen, procedures en voorzieningen en tevens wetgeving raken het werk van de UT ombudsfunctionaris?;
 - b) Welke invloed heeft het reeds bestaande juridische raamwerk op het werk van de UT ombudsfunctionaris? Kan het reeds bestaande juridische raamwerk voor knelpunten zorgen en, zo ja, welke?
 - c) Hoe kan binnen de UT draagvlak voor een ombudsfunctionaris worden gecreëerd en gecontinueerd?; en
 - d) Hoe moeten de bevoegdheden van de ombudsfunctionaris worden gereguleerd en dan wel op een manier die rekening houdt met de organisatie/UT-specifieke context?
2. Inventarisatie en analyse: het opstellen van een overzicht van de huidige klachtenregelingen voor werknemers en studenten inclusief het aangeven van mogelijke doublures/overlappendingen/onderlinge tegenstrijdigheden en lacunes. Het in kaart brengen van de regelingen is inclusief een beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden van de diverse functionarissen die een rol spelen zowel in het formele traject van klachtafhandeling als in het voortraject daarvan. Waar regelingen mogelijk niet voldoen aan de wettelijke bepalingen of de nieuwste inzichten van klachtafhandeling (jurisprudentie) wordt dit expliciet aangegeven. Dit onderdeel wordt uitgewerkt in hoofdstuk 7 t/m 11.
3. Verdiepende interviews: naast een overzicht als bedoeld onder 2. is het van belang dat er een inzicht komt in het functioneren van de huidige klachtenregelingen, organen en functionarissen die in de praktijk bij de uitvoering betrokken zijn; deze gegevens worden verzameld door middel van interviews met diverse sleutelfiguren/personen die betrokken zijn bij de klachtafhandeling. Dat zijn zowel de uitvoerders van de regelingen (onder andere klachten/bezwarencommissies, vertrouwenspersoon, HR, studentendecaan) als degenen die beslissingen nemen over de uitkomst van klachtonderzoek (in nagenoeg alle zaken het CvB); ook de ervaringen van de URaad en OPUT zijn in dit kader van belang. Concreet laat dit zich vertalen in onder andere de volgende vraagstellingen:
 - a) hoe vaak wordt er een beroep gedaan op de diverse regelingen?
 - b) voelen de uitvoerders van de regelingen zich voldoende toegerust en/of ervaren zij knelpunten bij de uitvoering?
 - c) hoe ervaren degenen die beslissingen moeten nemen op basis van (klacht) onderzoeken de huidige situatie?
 - d) Waarom wordt door medewerkers al dan niet gebruik gemaakt van de bestaande klachtenregelingen en waar er gebruik wordt gemaakt van de klachtenregeling, zo ja waarom en waar er geen gebruik gemaakt van de klachtenregelingen is het van belang vast te stellen waarin de drempels gelegen zijn om van regelingen gebruik te maken?

4. Visie: op basis van de uitkomsten van het onder 1. en 2. genoemde wordt een visie ontwikkeld over klachtafhandeling in het kader van een goed werkgeverschap en een goed leermeesterschap¹.
5. Advies/aanbevelingen: een en ander wordt vevat in een advies over de herinrichting van de klachtenregelingen (klachtstructuur) waarin uitdrukkelijk de positionering van de ombudsfunctie in die klachtstructuur aan de orde komt. Het advies dient antwoord te geven op de vier onder 1. genoemde subvragen. Er worden vervolgens aanbevelingen gedaan.

¹ Term ontleend aan Code of Ethics, hoofdstuk 3.1.4

4 VERANTWOORDING VAN HET ONDERZOEK

4.1 DE ONDERZOEKER

Mr. dr. Leo Klijn is in deze de onderzoeker. Mevrouw dr. Nicole Torka is de projectleider van het onderzoek vanuit de UT.

De onderzoeker is eindverantwoordelijk voor het rapport en is de persoon die inhoudelijk vorm heeft gegeven aan het onderzoek. De projectleider was de schakel met de opdrachtgever.

De onderzoeker is in deze bijgestaan door mevrouw drs. I. van de Graaf en mevrouw mr. E. Giesberts

4.2 INRICHTING ONDERZOEK

Het onderzoek is op 27 december 2018 van start gegaan. Het onderzoek is op 31 maart 2019 afgerond en is op 18 april 2019 aan de klankbordgroep² voorgelegd. Tegelijkertijd is aan de stakeholders³ in de huidige klachtstructuur gevraagd op (de resultaten van) het onderzoek te reageren. De reacties zijn als bijlagen aan deze onderzoeksrapportage gehecht.

Vervolgens is het rapport aangeboden aan het College van Bestuur en aan de URaad, de OPUT, CvB-D en UCB. De onderzoeker heeft voor het College (opdrachtgever) en vervolgens in een overlegvergadering het rapport toegelicht.

Het onderzoek betreft de klachtstructuur voor medewerkers en voor studenten.

4.2.1 De onderzoeksopzet

Het eerste deel bestond uit de fase van onderzoek naar alle relevante documenten. Dit zijn klachtenregelingen en overige voor de medewerkers en studenten relevante codes en regelingen. De door de onderzoeker gevraagde informatie is bij de aanvang van het onderzoek en vervolgens gaandeweg het onderzoek op verzoek van deze aan de onderzoeker beschikbaar gesteld.

Parallel hieraan zijn de verdiepingsgesprekken gevoerd met een lid van het CvB, management uit diverse faculteiten, uit de diverse ondersteunende diensten, met de voorzitter en secretaris van de Klachtencommissie UT en Bezwarencommissie personele aangelegenheden, met vertrouwenspersonen en studentendecanen. Ook is er gesproken met leden van de URaad, OPUT, faculteitsraden, Student Union en de arbodienstverlener.

4.2.2 Documenten analyse

Een aantal relevante documenten zoals het jaarverslag 2017 van de UT, verslagen van de klachten- en bezwarencommissie(s), jaarverslagen van de vertrouwenspersonen en van de studentendecanen alsmede andere relevantie documenten zijn bestudeerd en meegenomen in dit onderzoek.

² De klankbordgroep bestaat uit: Melanie Braamhaar (VP/Algemene Zaken), Klaas Poortema (OPUT), Kira Oberschmidt (faculteitsraad BMS), Stephan Maathuis (dir. Bedrijfsvoering EWI), Dick Meijer (URaad) Annemie Arets (bestuurssecr. ITC/VP), Paul van Dijk (Twente Graduate School), John Winter (HR BMS), Caroline van Dijken (SACC) en Susanne Wichman (secr. UT).

³ Voorzitter en secretaris Klachtencommissie UT en Bezwarencommissie Personele Aangelegenheden en Directeur HR

4.2.3 De interviews

Er zijn in totaal 23 interviews gehouden. Dit waren primair gesprekken die zijn gevoerd op basis van een lijst met namen die vanwege de UT op diens verzoek aan de onderzoeker is aangereikt. Vervolgens heeft de onderzoeker waar relevant via de projectleider personen benaderd van wie de namen/functies in de interviews waren aangereikt. Tenslotte heeft de onderzoeker gesproken met personen die hij zelf van belang achtte te spreken in het kader van dit onderzoek. Van de gesprekken zijn geluidsopnamen gemaakt met goedkeuring van de gesprekspartners. De daaruit gemaakte aantekeningen zijn het bezit van de onderzoeker en zijn bewaard bij het kantoor van de onderzoeker. De geluidsopnamen worden na afronding van het onderzoek vernietigd. Aan alle geïnterviewde medewerkers is anonimiteit beloofd wat betreft de inhoud van het gesprek. De strekking van hun verklaringen is, wanneer daar aanleiding toe was, geverifieerd in andere gesprekken maar op een zodanige wijze dat dit niet terug te leiden is tot individuen.

4.2.4 De klankbordgroep

Ten behoeve van het onderzoek is een klankbordgroep ingesteld. De Klankbordgroep adviseerde gevraagd en ongevraagd de onderzoeker en heeft de onderzoeksresultaten getoetst. De klankbordgroep is door de UT samengesteld. Via de klankbordgroep kreeg de onderzoeker de gelegenheid om de bevindingen, conclusies en aanbevelingen aan een kritische toetsing te onderwerpen en de klankbordgroep heeft ook (nieuwe) ideeën aangedragen. De onderzoeker is de deelnemers aan de klankbordgroep daarvoor zeer erkentelijk

4.3 DANKWOORD

Bij het uitvoeren van het onderzoek heeft onderzoeker de vriendelijke en openhartige medewerking van eenieder gekregen, waarvoor hij hen zeer erkentelijk is.

5 CONTEXT VAN BELANG VOOR DOCUMENTENANALYSE REGELINGEN PERSONEEL

Om de verkregen resultaten van de analyse in een context te kunnen plaatsen, is het van belang om vast te stellen welke actoren daarbij betrokken zijn en welke gegevens kunnen dienen als indicator voor de behoefte aan een faciliteit voor personeel en/of studenten die het mogelijk maakt om voorkomende ongewenste situaties of knelpunten aan de orde te kunnen stellen. De context is in zoverre ook van belang dat duidelijk wordt wat de hulpstructuur is die aan personeel ter beschikking staat. Daarbij kan onder andere gedacht worden aan de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersonen, interventiedeskundigen, Arbopreventie, coaching en mediation. De onderstaande gegevens zijn uit diverse bronnen verkregen zoals jaarverslagen, verzuimanalyses rapportages vanuit de hulpstructuur en rapportages van externe deskundigen.

Opmerking vooraf: naast medewerkers met een aanstelling zijn er ongeveer 1300 personen werkzaam als gasten bij/voor de UT.

Waar het betreft het personeel in dienst van de UT komt de volgende informatie de onderzoeker voor als relevante context.

5.1.1 Werkdruk en verzuimgegevens

Er wordt in het jaarverslag UT 2017 een aanpak van de **werkdruk** beschreven. Daarover stelt het jaarverslag "Een taskforce initieert, coördineert en ondersteunt een universiteit brede aanpak gericht op werkdrukbeheersing. Ze komt met voorstellen voor verbeterpunten en geeft input voor randvoorwaarden. De UT heeft gekozen voor een actiegerichte aanpak met onder meer een themamaand, pilots en best practices. Het plannen van een passende capaciteit op de omvang van het werk is een belangrijk uitgangspunt. Binnen de faculteiten zijn bijeenkomsten met (adjunct) hoogleraren en UHD's georganiseerd. Er bleek behoefte aan het tijdig herkennen van stresssignalen bij medewerkers. Een workshop is hiervoor ontwikkeld en gegeven. Een ander initiatief is het voeren van een vitaliteitsgesprek. Binnen de doelgroepen promovendi en Tenure Track kwam naar voren dat er behoefte is aan meer duidelijkheid rondom taken en verwachtingen (qualifiers). De diensten hebben workshops gehouden voor het zichtbaar en bespreekbaar maken van werkdruk en werkstress. Er zijn hulpmiddelen ontwikkeld om prioriteiten te stellen, zoals het in kaart brengen van de werklast, en een beslissheet om tot keuzes te komen".

5.1.2 Ziekteverzuim

Het **verzuimpercentage** van de UT is in 2017 ten opzichte van 2016 licht gestegen van 3,11 naar 3,18. Op 31 december 2018 lag het verzuimpercentage bij 3,47 procent. Opvallend wordt het in het jaarverslag genoemd dat het verzuim bij ondersteunend personeel is gedaald en bij wetenschappelijk personeel gestegen. Het aantal ziekmeldingen dat getypeerd wordt als psychisch, is gestegen van 83 naar 102 medewerkers. Het werk gerelateerd psychisch verzuim is gestegen van 0.34 naar 0.66. De

meldingsfrequentie is licht gedaald. Hogere verzuimpercentages zijn te vinden bij de faculteit BMS (4,64%) en de diensten HR (6,91%), SP (7,48%) LISA (7,58%)⁴.

Uit het jaarverslag en verzuimanalyse van voormalig arbodienstverlener Human Capital Care, over 2017 en 2016, valt het volgende op te maken. Uit dit verslag blijkt dat weliswaar het verzuimpercentage onveranderd is gebleven maar er wel een verdubbeling van het (mede) door werkomstandigheden veroorzaakte verzuim vanwege psychische problemen. Waren dat er in 2016 38, in 2017 bedroeg dat aantal 102. Meer dan de helft van de ziekmeldingen is werk gerelateerd. Ook duurden die meldingen langer dan voorheen. Relatief veel werk gerelateerde meldingen komen van de faculteit BMS en HR. Een opvallend verschil ten opzichte van 2016 is dat diensten toen ca 7 maal meer werk gerelateerde meldingen hadden dan voorheen. In 2017 was dat slechts ongeveer 1,5 maal zo vaak, ook hierbij steeds afgezet tegen het betreffende aantal medewerkers. In 2017 waren er 54 verzuimsituaties waarbij de bedrijfsarts geregistreerd heeft dat het werk een belangrijke oorzakelijke factor was voor de ziekmelding. Deze ziekmeldingen waren alle door psychische problemen, waarbij met name werkdruk een rol speelde, naast reorganisatie en spanningen met collega's of leidinggevenden. Die verzuimepisodes zijn verantwoordelijk voor 0,66% werk gerelateerd verzuim. Omgerekend waren dat 6396 werkdagen. Zowel het aantal werk gerelateerde ziekmeldingen als ook het daardoor veroorzaakte verzuimpercentage is daarmee fors hoger dan het voorgaande jaar 2016. In 2016 hebben 38 werk gerelateerde ziekmeldingen geleid tot 0,34% (3294 dagen) verzuim om psychische redenen. De werk gerelateerde ziekmeldingen duurden in 2017 ook nog eens langer, gemiddeld 118 dagen, 31 dagen meer dan in 2016. Oftewel: er waren in 2017 beduidend meer medewerkers waarbij werkomstandigheden in belangrijke mate oorzaak waren van een ziekmelding vanwege psychische problemen. Dat is een forse stijging. Deze trend, die in 2016 al in mindere mate zichtbaar was, is zeer opvallend en zorgwekkend.

In 2017 zijn 10 werkgerelateerde ziekmeldingen als beroepsziekte gemeld bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. Het ging hierbij in 8 gevallen om psychische klachten. De werkdruk en het werktempo waren meestal de hoofdoorzaak; soms inspannend werk en soms een gespannen arbeidsverhouding. In 2 andere situaties speelden lichamelijke problemen (klachten aan de arm bij veelvuldig computergebruik). In 2016 zijn er in totaal 11 meldingen van beroepsziekte gedaan. In 2017 hebben 93 medewerkers 111 keer gebruik gemaakt van het arbeidsomstandighedenspreekuur. Een duidelijke toename ten opzichte van 2016. Toen brachten 72 medewerkers 93 bezoeken.

5.1.3 Interventies psychologen

In 2017 zijn door de psychologen volgens het Jaarverslag en Verzuimanalyse 2017 in totaal 449 gesprekken gevoerd met 75 medewerkers van de UT. Dat betekent gemiddeld 6 gesprekken per medewerker (inclusief intake). Onder hen waren 14 PhD kandidaten. In 2016 werden met 80 medewerkers van de UT 418 gesprekken gevoerd, gemiddeld iets meer dan 5 gesprekken per medewerker. Werk gerelateerde problematiek leek in 2017 meer naar voren te komen en complexer te worden. De werk gerelateerde ziekmeldingen duurden immers ook langer. De begeleiding vroeg meer sessies. De groep promovendi⁵ blijkt extra kwetsbaar op mentaal vlak, onder andere doordat

⁴ HR data, 31 december 2018.

⁵ Zo'n 600 promovendi (49% van het totaal aantal promovendi) heeft geen contract met de UT, is derhalve geen personeel. Deze groep dreigt daarmee tussen wal en schip te vallen.

het vaak de eerste serieuze baan voor hen is. Daarbij worden in een dynamische complexe werkomgeving de nodige eisen aan hen gesteld, wat geregeld leidt tot het ervaren van spanning en veel werkdruk. Volgens de (studenten)psychologen zijn de promovendi een groep die inderdaad specifieke aandacht behoeft. Er is een interne PhD Counselor aangesteld. Aandacht voor het complexe thema werkdruk is dringend gewenst. Zowel op individueel niveau maar ook op organisatieniveau. De Arbeidsinspectie heeft in 2017 de UT op de omgang met psychosociale arbeidsbelasting onderzocht. De inspectie kwam tot de conclusie dat er geen tekortkomingen zijn in de omgang met werkdruk, wel in de omgang met agressie en geweld. Naar aanleiding daarvan werd in 2018 de gedragscode ongewenst gedrag herzien en werden er een agressieprotocol en een systeem van registratie geïntroduceerd.

5.1.4 Vertrouwenspersonen

Uit de rapportage vertrouwenspersonen op de UT 1 oktober 2015 – 1 oktober 2017 (februari 2018) valt in het kader van dit onderzoek (samengevat) het volgende op te maken.

In de afgelopen 2 jaar hebben 47 medewerkers zich bij een vertrouwenspersoon gemeld. De meeste casussen waren afkomstig uit de faculteit BMS (40%), gevolgd door de faculteit TNW (23%), samen dus goed voor (bijna) 2/3 van alle casussen. Het aantal casussen in 2016 - 2017 bedroeg 34, hetgeen het hoogste aantal casussen is sinds het Instituut Vertrouwenspersoon op de UT in zijn huidige vorm heeft (oktober 2009).

Opvallend in de verslagperiode is de stijging van het aantal wetenschappelijk personeel, niet zijnde promovendi, dat zich tot een vertrouwenspersoon wendt.

In de verslagperiode speelde in de helft van het aantal casussen samenwerkingsproblemen met de leidinggevende, problemen omtrent het dienstverband dan wel een combinatie daarvan. Ingeval een medewerker zich met een “puur” arbeidsconflict wendt tot een vertrouwenspersoon, zal de vertrouwenspersoon de desbetreffende medewerker duidelijk maken dat hij/zij vanuit de rol als vertrouwenspersoon niets voor de medewerker kan en mag betekenen behalve een luisterend oor bieden.

Vergeleken met voorgaande jaren is een stijging waar te nemen in een aantal casussen waarin ongewenst gedrag (pesten, intimidatie al dan niet seksueel, discriminatie en stalking) wordt gemeld: in totaal 13 van de 47 casussen (28%); daarnaast hadden 6 andere casussen betrekking op aanverwante ongewenste gedragingen (niet-integer gedrag, culturele verschillen, dan wel een combinatie van ongewenst gedrag en culturele verschillen).

Evenals in de vorige verslagperiode bleek in de meeste casussen 1 of enkele gesprekken voldoende voor de medewerker om het probleem verder zelf op te pakken. Met name in 2015 – 2016 waren er echter ook zeer intensieve dan wel langlopende trajecten waarin 5 of meer gesprekken werden gevoerd.

In geen van de 47 casussen is een klachtenprocedure of bemiddeling (mediation) gestart.

De werkbelasting van de vertrouwenspersonen was in deze periode hoog, gezien het aantal langdurige casussen in 2015 – 2016 en het grote aantal casussen in 2016 – 2017. Gezien de aandacht voor de rol van de vertrouwenspersonen door de #me too -kwesties verwachten de vertrouwenspersonen een nog hoger aantal meldingen voor de periode 2017-2018.

Net als in de voorgaande rapportageperiode is in een groot aantal van de meldingen sprake van arbeidsgerelateerde conflicten. Als dit een “puur” arbeidsconflict betreft, behoort deze casuïstiek eigenlijk niet tot het takenpakket van de vertrouwenspersoon. Intern is echter geen aanvullende ondersteuning voorhanden om deze melders te helpen, waardoor ze bij de vertrouwenspersonen terechtkomen. Veelgehoorde klachten in dergelijke conflicten zijn onredelijk opgeschroefde prestatie – eisen en werkdruk, in combinatie met een gebrek aan vertrouwen in het management. Melders geven soms ook aan dat ze het melden van vermeende misstanden aan hogere leidinggevenden niet overwegen omdat hun gebleken is dat deze informatie onmiddellijk bij de direct leidinggevende bekend is en het hen niet in dank wordt afgenomen. De vertrouwenspersonen delen de bezorgdheid in deze rapportage met de UT en zijn graag bereid mee te denken in oplossingen en oplossingsrichtingen.

5.1.5 150 dagen plaatje Arbo Unie

Uit de rapportage van de Arbo Unie valt, voor zover relevant voor dit onderzoek, het volgende op te maken.

De UT wordt beschreven als een betrokken en professionele werkgever met een focus op het continu verbeteren. Er wordt veel tegelijk aangepakt en het ambitieniveau is hoog. Een aandachtspunt is het vinden van de synergie tussen de verschillende invalshoeken en de transfer naar de praktijk. Die gaat nu vaak via de leidinggevende en dat is een kwetsbare route in verband met de focus, rolopvatting en vaardigheden van de leidinggevenden. De sfeer wordt als positief omschreven maar aangegeven wordt dat pro-activiteit van de leidinggevende wordt gemist. De UT is weliswaar één organisatie, maar per onderdeel zeer verschillend qua cultuur waarin soms ook een onderlinge concurrentie lijkt te bestaan. In de verzuimgesprekken wordt dit door medewerkers als knelpunt aangegeven. De faculteiten en andere bedrijfsonderdelen opereren als een eigen organisatie: HR centraal probeert uniformering aan te brengen maar door de Arbo Unie wordt gezien dat het lastig is om daarin echt een positie te verwerven en haar toegevoegde waarde voor de onderdelen zichtbaar te maken.

De leidinggevenden van de faculteiten zijn formeel verantwoordelijk voor het omgaan met en het voorkomen van verzuim. Daarbij worden zij ondersteund door decentraal HR en de arbodienstverlener

Alleen, de leidinggevenden vullen deze rol niet in zoals vanuit het beleid bedoeld is. Door de mensgerichte begeleiding van belangrijke kwesties als inzetbaarheid, motivatie, balans werk – privé, verzuim en terugkeer bij de huidige leidinggevenden te beleggen, neemt de UT een risico, aldus de Arbo Unie. Verder meldt de Arbo Unie dat de leidinggevenden vanuit de aard van hun persoon en hun overige werk nu eenmaal sterk gericht zijn op inhoud en resultaat en veel minder op de randvoorwaarden en het proces van de ontwikkeling van hun medewerkers. Hierdoor loopt de UT het risico dat waardevolle talenten “tussen wal en schip” vallen qua aandacht en begeleiding van een persoonlijke ontwikkeling tot professional. De Arbo Unie ziet nogal eens een disbalans tussen hun inspanningen en hun ontspanning die uiteindelijk contraproductief en zelfs ziekmakend kan werken.

Dit wordt als een soort van “gedoogd” op de UT. Het is nu eenmaal zo en iedereen moet er mee werken. HR werkt hier omheen en probeert zo leidinggevenden te ontzorgen, maar zonder dat ze echte bevoegdheid heeft. HR wordt erop aangesproken en tegelijk niet helemaal daarin geaccepteerd. Dit levert stress op.

6 DE BEVINDINGEN UIT DE DOCUMENTENANALYSE PERSONEEL

6.1 INLEIDING

De bevindingen zijn gebaseerd op de door de onderzoeker verrichte documentenanalyse. Het betreft hier een analyse van de regelingen, voorschriften, gedragscodes die direct op de medewerkers (en In sommige regelingen ook studenten) toepasbaar zijn en waarop door de medewerkers en/of studenten een beroep kan worden gedaan.

6.2 ONDERWERP VAN DE ANALYSE.

Voor dit documentenonderzoek wordt de aandacht gericht op de mogelijkheden tot klagen, op de rechtsbescherming en toegang tot de hulpstructuur en beperkt zich in dit hoofdstuk tot de interne klacht of beroepsinstanties voor personeel. De mogelijkheden tot klagen, op de rechtsbescherming en toegang tot de hulpstructuur voor studenten komen in hoofdstuk 9 en 10 aan de orde.

De onderzoeker heeft de bestaande regelingen opgevraagd/opgezocht en heeft veel regelingen overgelegd gekregen/op de website gevonden die van toepassing zijn voor personeel UT. Na bestudering van alle documenten heeft de onderzoeker de volgende verdeling aangebracht in wat wel en wat niet in de analyse wordt betrokken. De aangegeven volgorde is willekeurig.

1. De Gedragscode Universiteit Twente (Code of Ethics) en 2 memoranda van 9 november 2018 respectievelijk 15 oktober 2018.
2. Code (on)gewenst gedrag, 16 juli 2018.
3. Melding onregelmatigheden, 1 januari 2005.
4. Klachtenregeling Wetenschappelijke Integriteit Universiteit Twente (medewerkers).
5. Bestuurs- en beheersreglement Universiteit Twente, 2018.1.
6. Klachtenregeling Universiteit Twente, 12 april 2017.
7. Regeling Bezwarencommissie personele aangelegenheden Universiteit Twente, 16 maart 2009.
8. Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit, 2018.
9. Cao Nederlandse Universiteiten, 1 juli 2017 t/m 31 december 2019.
10. Beoordelingsvoorschrift UT 1996 met toelichting.
11. Werkwijze Herplaatsingscommissie, 10 oktober 2014.

Vervolgens wordt, voor zover ter beschikking, aan de hand van de jaarverslagen/rapportages het feitelijke gebruik van de regeling geanalyseerd.

Dat betekent dat door de onderzoeker niet in de analyse zijn betrokken:

12. Sectorale regeling nevenwerkzaamheden, juli 2017 (uitwerking van de CAO NU artikel 1.4 en J.3).
13. Uitvoeringsregeling Intellectuele Eigendomsrechten.
14. Doorlopend sociaal plan, november 2015, verlengd 9 februari 2017.
15. Reglement Bescherming Persoonsgegevens.
16. NL tekst Intellectueel eigendom op de UT, oktober 2016.
17. Gedragscode ICT- en Internetgebruik Universiteit Twente, 2009.

18. Reglement cameratoezicht Universiteit Twente, 2011.
19. Gedragscode ICT functionarissen Universiteit Twente, december 2012.
20. Regeling Ethiek BMS.

De onderzoeker ziet deze meer als een normenkader. De redenering daarachter is bovendien dat mocht er op grond van schending van de gegeven normen van de codes of regelingen/reglementen een sanctie getroffen worden, dan zal dat naar de mening van de onderzoeker worden vorm gegeven in een beslissing of besluit waartegen dan weer mogelijkheden van klacht, bezwaar en beroep open staan als gegeven in de Awb en de daaraan gerelateerde interne regelingen zoals bijvoorbeeld de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden.

In de analyse wordt aandacht besteed aan :

- de doelstelling (wat wordt ermee beoogd, wat was de ambitie, voor zover nog uit de documenten te herleiden, bij het instellen van de regeling?);
- het klachtbereik (waarover kan men klagen?);
- het personenbereik (wie kunnen er een beroep doen op de regeling?);
- het voortraject (worden er eisen gesteld aan een voortraject alvorens men tot de indiening van een klacht c.q. gebruik van de regeling kan overgaan?);
- ontvankelijkheidsvereisten (bevoegdheid van de beoordelende instantie);
- de toetsingscriteria (wat toetst de commissie?);
- het proces (indiening van de klacht tot aan advies of uitspraak; toetsing aan de algemene beginselen van behoorlijke klachtenbehandeling zoals bijv. hoor en wederhoor, redelijke termijnen);
- de direct betrokkenen (wie worden in het klachtproces betrokken?);
- rol van het management;
- rol van de vertrouwenspersoon;
- al dan niet de plicht om mee te werken aan een onderzoek;
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager, verweerder, getuigen of informanten; geheimhouding;
- de samenstelling van de klachten- of onderzoekscommissie;
- bevoegdheden van de klachten- of onderzoekscommissie (mate van lijdelijkheid);
- mogelijkheid van vereenvoudigde afdoening en gronden waarop dat mogelijk is;
- mogelijkheid om deskundigen in te schakelen;
- bevoegdheid tot adviseren van maatregelen;
- mogelijkheid van bezwaar of beroep;
- archivering (waar) en bewaartermijn;
- rapportage/jaarverslag.

Vervolgens wordt, voor zover ter beschikking, aan de hand van de jaarverslagen/rapportages het feitelijke gebruik van de regeling geanalyseerd.

6.3 DE GEDRAGSCODE (CODE OF ETHICS) (2015)

Doelstelling	Een richtlijn voor iedereen die deel uitmaakt van de gemeenschap van de UT. Dient te worden gezien als een paraplueregeling voor bestaande regelingen en codes. De Kernwaarden zijn leidend voor het geschetste gewenst gedrag.
Karakter van de regeling	Het is een vorm van ordevoorschrift daar waar de UT als werkgever en als leermeester een bepaald op de kernwaarden gebaseerd gedrag van zijn medewerkers en/of studenten als gewenst gedrag omschrijft.
Personenbereik	Geldt zowel voor medewerkers als studenten.
Bereik van de regeling	De gedragscode als paraplueregeling wordt geconcretiseerd in regelingen waarin een en ander verder wordt geconcretiseerd. De uitwerking is naast de binding van de UT aan de specifieke codes als vastgesteld door de VSNU te vinden in interne (deel)regelingen zoals: <ul style="list-style-type: none">• Code (on)gewenst gedrag• Melding Onregelmatigheden UT• Klachtenregeling wetenschappelijke integriteit• NVP Sollicitatiecode• Gedragscode ICT en Internetgebruik

Uit de aan de onderzoeker ter beschikking gestelde gegevens valt niet af te leiden in welke mate in de afgelopen jaren op de Code of Ethics een beroep is gedaan.

6.4 REGELING MELDING ONREGELMATIGHEDEN UT (2005)

Doelstelling	Melden van/bekendmaken van (vermoedens van) onregelmatigheden die plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van de werkgever, waarbij een groot maatschappelijk of instellingsbelang in het geding is, aan personen die daartegen iets kunnen ondernemen.
Karakter van de regeling	Procedureel karakter bij behandeling van meldingen.

Klachtbereik	Een onregelmatigheid als omschreven in de regeling zoals een (dreigend) strafbaar feit, een (dreigende) schending van de regels, etc..
Personen bereik	Medewerker of student (niet wordt aangegeven of naast de medewerker UT ook arbeidsverhoudingen niet zijnde een arbeidsovereenkomst daartoe behoren)
Ontvankelijkheid	Niet nader bepaald omdat onderzoek tot standpunt leidt of verdere behandeling van de melding al dan niet wordt gedaan.
Toetsingscriteria	Overschrijding van gedragsnorm.
Klachtproces	Eerst melden bij de leidinggevende, CvB (bij zwaarwegende belangen) of RvT (als het vermoeden een CvB lid betreft). Het is een interne melding). Ontvangstbevestiging door leidinggevende. Leidinggevende meldt terstond bij CvB of in geval RvT. Vervolgens wordt een onderzoek ingesteld door de leidinggevende dan wel in geval CvB of RvT. Standpunt leidinggevende/CvB/RvT n.a.v. onderzoek binnen 8 weken na datum melding.
Termijnen	8 weken vanaf melding met mogelijkheid van verlenging (niet nader bepaald wat de duur van de verlenging is of kan zijn).
Bescherming van de persoon(lijke levenssfeer)	Melder mag geen nadeel ondervinden mits te goeder trouw.
Vertrouwelijkheid/geheimhouding	Niet nader geregeld.
Samenstelling van de klachtencommissie	Niet van toepassing.

De regeling beoogt volgens de onderzoeker te beantwoorden aan een Klokkenuidersregeling. Uit de aan de onderzoeker ter beschikking gestelde gegevens valt niet af te leiden in welke mate er in de afgelopen jaren een beroep is gedaan op de Regeling Melding Onregelmatigheden.

Medewerker kan, afgaande op de regeling, niet bij een vertrouwensman of een integrity officer te rade gaan alvorens tot het doen van een melding over te gaan.

In de Engelstalige versie wordt gesproken over 'Bell-ringers'. Hiermee worden de klokkenluiders bedoeld. De geëigende Engstalige aanduiding daarvoor is 'Whistle Blower'.

Op grond van de vereisten die het Huis voor Klokkenuiders stelt aan een meldregeling verdient de regeling dringend aanpassing. De onderzoeker verwijst daarvoor naar de brochure 'Integriteit in de Praktijk, De meldregeling' van december 2016 als gepubliceerd door het Huis voor Klokkenuiders. Daarin wordt voorgesteld om een integriteitsmanagement te voeren.

Wat betreft de meldregeling biedt de brochure aanknopingspunten voor de inkadering van de regeling, , wat de melder al dan niet melden kan, geeft de verplichte onderdelen van de meldregeling aan, biedt aanknopingspunten voor een goede definiëring van het begrip ‘misstand’, het personenbereik (wie kan melden), rechtsbescherming en benadeling, een correcte meldprocedure c.q. mogelijke meldpunten en vorm van de melding (ook anoniem), het recht op advies van de melder, termijnen etc..

6.5 CODE (ON)GEWENST GEDRAG, MEI 2018

Doelstelling	Uitwerking van artikel 1.12 van de CAO NU ter bestrijding ongewenst gedrag.
Begrippenkader	De regeling kent een uitgebreid begrippenkader; de omschrijving van wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan, is verwarrend omdat daar ook onregelmatigheden toe behoren terwijl er een afzonderlijke Regeling Melding Onregelmatigheden bestaat. ‘Onregelmatigheden’ is een term die in de Arbeidsomstandighedenwet noch in de Gelijke Behandelingswetgeving is terug te vinden. Naar deze wetten wordt verwezen waar het gaat om de legitimiteit (wettelijke grondslag) van de Code.
Karakter van de regeling	Gedragscode
(Klacht)bereik	Ongewenst gedrag waaronder te verstaan iedere vorm van gedrag (gedraging) waarbij de persoonlijke integriteit van een ander wordt aangetast en waartoe mede te rekenen (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie en onregelmatigheden.
Personenbereik	Een student, medewerker, gastmedewerker en personen zonder een dienstverband maar met een hoogleraarsbenoeming door het CvB van de UT, medewerkers van derden en bezoekers van de UT die zich in de gebouwen of op de terreinen van de UT bevinden.
Ontvankelijkheid	Zie Klachtencommissie UT
Toetsingscriteria	De criteria als gegeven in de omschrijving van ongewenst gedrag (artikel 1a) en weergegeven in de verbodsbepalingen artikelen 3a en 3b
Klachtproces	
<ul style="list-style-type: none"> • wijze van indienen van de klacht 	Er wordt zowel de mogelijkheid van een melding bij de vertrouwenspersoon voor

	<p>medewerkers en voor de studenten bij de studentendecanen (voorportaalfunctie) gegeven als die van een klacht bij de klachtencommissie indienen.</p> <p>De klacht wordt door studenten ingediend bij het klachtenloket Universiteit Twente. Zie aldaar voor de procedure.</p> <p>De klacht wordt door medewerkers ingediend bij het CvB (Klachtenregeling UT). Zie aldaar voor de procedure.</p>
Sancties	<p>In artikel 6 worden de sancties genoemd die staan op ongewenst gedrag onder verwijzing naar</p> <ul style="list-style-type: none"> • artikel 40, lid 3 Bestuurs- en beheersreglement UT 2018 • artikel 14 Klachtenregeling UT • artikelen 6.12, 6.14, 6.15, 6.16, en 8.4 lid 5a CAO NU (disciplinaire maatregelen, schorsing en non-activiteit incl. de voorwaarden voor toepassing daarvan) • UT Regeling Disciplinaire maatregelen
Rol van het CvB	Besluit nemen op het advies van de klachtencommissie
Rol van de vertrouwenspersoon	Adviseren en ondersteunen van individuele medewerkers (ook PHD's en gastmedewerkers zonder UT contract) die worden geconfronteerd met ongewenst gedrag
Rol van de studentendecaan	Adviseren en ondersteunen van individuele studenten (bachelor en master) die worden geconfronteerd met ongewenst gedrag.
Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	Zit in de geheimhouding begrepen
Vertrouwelijkheid/geheimhouding	Wordt vermeld impliciet bij de rol van de vertrouwenspersoon (zorgen voor een vertrouwelijke behandeling). Idem bij de rol van de studentendecaan.
Samenstelling van de klachtencommissie	Zie bij de Klachtencommissie UT.
Mogelijkheid van bezwaar en of beroep	Indien niet eens met het besluit van het CvB is er de weg naar de Nationale Ombudsman.

Opmerkingen bij de Code (on)gewenst gedrag

De UT voldoet hier volgens de onderzoeker aan het bepaalde omtrent ongewenst gedrag in artikel 1.12 van de CAO NU.

De regeling spreekt over ‘verbodsbepalingen’ wat niet geheel in verhouding staat tot de titel van de Code (on)gewenst gedrag wat naar de mening van de onderzoeker impliceert dat wordt beoogd gewenst gedrag te stimuleren. Het is te overwegen naar een meer positieve strekking te streven van de betreffende bepalingen.

Ongewenst gedrag wordt gedefinieerd als iedere vorm van gedrag waarbij de persoonlijke integriteit van een ander wordt aangetast waartoe mede te rekenen (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, pesten, discriminatie en onregelmatigheden. Onregelmatigheden heeft elders al een plaats gekregen en onregelmatigheden hebben geen binding met de Arbo wetgeving of de Gelijkebehandelingswetgeving en vormen in die zin een vreemde eend in de bijt.

Er ontbreekt een koppeling naar de vereisten in de gelijkebehandelingswetgeving. In die wetgeving is bepaald dat, wil er sprake zijn van ongewenst gedrag die gevolgen heeft voor de uitoefening van de werkzaamheden of voor het ongestoord volgen van een studie (waarbij bij seksuele intimidatie tevens sprake is van een onderwerping aan dergelijk gedrag als voorwaarde voor tewerkstelling van een persoon of in het kader van de studie), een afwijzing van dergelijk gedrag wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk of de studie van deze persoon raken en een dergelijk gedrag tot gevolg heeft dat de werk of studieprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende vijandige of aan onaangename werk – of studie-omgeving wordt gecreëerd.

In de regeling wordt ook (de positie van) de vertrouwenspersoon en de studentendecaan besproken. Er wordt een taakomschrijving impliciet verwerkt in de artikelen 2a resp. 3a.

Het doen van een melding bij de vertrouwenspersoon of de studentendecaan wordt omschreven als een vorm van voortraject om de medewerker/student in staat te stellen een afweging te maken om al dan niet tot indiening van de klacht over te gaan.

De belangrijkste taken voor de vertrouwenspersoon resp. de studentendecaan zijn het geven van voorlichting, het te woord staan en begeleiden van ieder die zich bij hem of haar meldt ter zake van ongewenst gedrag, bijstaan en van advies dienen van de klager, trachten te komen tot een oplossing van gesignaleerde problemen, indien nodig doorverwijzen. Het signaleren van omstandigheden die tot ongewenst gedrag kunnen leiden of hebben geleid en het formuleren van aanbevelingen of leveren van bijdragen aan organen van de Universiteit. De mogelijkheid tot intervisie tussen vertrouwenspersonen wordt niet genoemd. Een wat meer uitgebreide omschrijving van de (rechts)positie van de vertrouwenspersoon ontbreekt.

6.6 BESTUURS- EN BEHEERSREGLEMENT UNIVERSITEIT TWENTE. 2018-1 INCLUSIEF GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

Doelstelling	Een kader verschaffen voor het bestuur (CvB, RvT) en inrichting van de Universiteit (faculteiten en het bestuur ervan, diensten etc.), het beheer van de Universiteit, de regeling van de medezeggenschap (URaad) en lokaal overleg (OPUT) en huisregels voor het gebruik van faciliteiten die de universiteit biedt.
Karakter van de regeling	Regeling ziet toe op bestuur en beheer. Bepaalt het bestuursmodel en de inrichting van een faculteit.
Personenbereik	Geldt zowel voor studenten en medewerkers als ook <u>personeel van derden</u> (artikel 2) indien en voor zover daarover tussen College van Bestuur en die derden overeenstemming bestaat.
Toegankelijke faciliteiten en Geschillenadviescommissie	
Toegankelijke faciliteit	De universiteit richt (artikel 39) een klachtenloket in waar een betrokkene in de zin van de WHW (studenten) een klacht, beroep of bezwaar kan indienen bij de faculteit vanwege een genomen beslissing van een orgaan van de universiteit dan wel het ontbreken daarvan.
Het klachtenloket	Geregeld in artikel 7.59a WHW waar wordt voorgeschreven (lid 1) een toegankelijke en eenduidige faciliteit in te richten en daartoe een nadere regeling vast te stellen als onderdeel van het bestuurs- en beheersreglement.
Termijn voor indienen van een klacht (art. 9.1 Awb) beroep of bezwaar	6 weken; ontvangstdatum is bepalend.
Ontvankelijkheid	Indien gezonden aan een onbevoegd orgaan zo spoedig mogelijk terugzenden aan de faciliteit. Het bevoegde orgaan behandelt de klacht na tussenkomst faciliteit.
Besluit op advies geschillencommissie op bezwaren (7.63 WHW)	Na de ontvangst van een bezwaar binnen 10 weken.
Beroepsmogelijkheden	Bij het College van Beroep voor het Hoger onderwijs kan beroep worden aangetekend tegen de beslissing van het CvB. Is eindspraak, hoger beroep niet mogelijk.

Geen rapportages of jaarverslagen bij de onderzoeker bekend

6.7 KLACHTENREGELING UNIVERSITEIT TWENTE, APRIL 2017

Doelstelling	Het bieden van een onafhankelijk en neutraal instituut waar de medewerker of student een klacht kan doen behandelen.
Klachtbereik (art. 1)	Klachten over de wijze waarop de universiteit dan wel een medewerker of (bestuurs)orgaan werkzaam onder verantwoordelijkheid van de universiteit zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen waaronder tevens te verstaan een nalaten. Niet duidelijk is of besluiten ook tot gedragingen worden gerekend.
Personen bereik (art. 1)	Medewerker (omschreven), student (omschreven) of derde (niet nader omschreven).
Ontvankelijkheid en gronden om een klacht niet te behandelen	<p>De <u>ontvankelijkheid</u> wordt door de termijn waarop een klacht moet worden ingediend en de formele criteria als vermeld bij klachtproces</p> <p>Artikel 6 bevat een limitatieve opsomming van de <u>gronden</u> waarop een bestuursorgaan kan besluiten een klacht niet te behandelen; als de gedraging langer dan een jaar is geleden, er mogelijkheden van bezwaar of beroep voor de klager openstaan, de zaak onder de rechter is, onderwerp is van strafrechtelijk onderzoek, al eerder in behandeling is geweest of het belang van klager kennelijk onvoldoende is.</p> <p>Een verzuim in de formele vereisten als bepaald (artikel 3) kan hersteld worden met een termijn van 2 weken</p> <p>Ontvankelijkheid wordt daarnaast bepaald door hetgeen gesteld is onder het klachtbereik (artikel 1c van het reglement).</p>
Toetsingscriteria	Zorgvuldig en behoorlijk handelen.
Klachtproces	
<ul style="list-style-type: none">• wijze van indienen van de klacht	<u>Artikel 3 lid 1</u> : Schriftelijke indiening van de klacht die tenminste aan vier kenmerken dient te voldoen;

<ul style="list-style-type: none"> • het in kennis stellen van de verweerder • hoor en wederhoor in eerste aanleg • horen van getuigen en of informanten • inzagerecht • hoor en wederhoor in tweede aanleg • opstellen van het advies • termijnen 	<p><u>Artikel 3 lid 2:</u> Student dient klacht in via Klachtenloket UT</p> <p><u>artikel 4:</u> indien ontvankelijk wordt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk gedaan.</p> <p><u>Artikel 4 lid 4:</u> aangeklaagde ontvangt een afschrift van de klacht van de klachtencommissie met vermelding van behandeltermijn en wordt in de gelegenheid gesteld tot schriftelijk verweer</p> <p>Artikel 8 bepaalt horen in elkanders aanwezigheid tenzij de klachtencommissie gemotiveerd anders beslist.</p> <p>Conform artikel 8 lid 8 heeft de klachtencommissie de bevoegdheid derden te horen</p> <p>Geregeld in artikel 8 lid 8 voor het geval het horen van klager en aangeklaagde afzonderlijk heeft plaatsgevonden.</p> <p>Niet nader bepaald.</p> <p>Binnen 10 weken na ontvangst van de klacht (artikel 11 lid 1) middels een rapport van bevindingen, vergezeld van advies en eventuele aanbevelingen.</p> <p>worden bepaald in artikel 11: Advies klachtencommissie binnen 10 weken Beslissing college binnen 10 weken met mogelijkheid te verlengen met 4 weken.</p>
Direct betrokkenen	Klager en aangeklaagde.
Rol van het management	Besluit voorbehouden aan CvB (of ingeval RvT).
Rol van de vertrouwenspersoon en studentendecaan	In reglement beschreven (artikel 2).
Verschijnplicht	<p>Geen verschijnplicht van toepassing. Klager kan zich laten vertegenwoordigen.</p> <p>Artikel 24 bepaalt wel de plicht om informatie te verstrekken binnen de door de commissie gestelde termijn.</p>
Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	Door de geheimhoudingsplicht wordt de persoonlijke levenssfeer slechts ten dele beschermd. Zie ook volgende punt.
Vertrouwelijkheid/geheimhouding	Conform artikel 7 lid 3 verplicht tot geheimhouding. Geheimhouding geldt ten aanzien van alle in het onderzoek gehoorde personen. Niet benoemd dat het ook voor de ondersteuners van partijen geldt niet zijnde een

vertrouwenspersoon of een studentendecaan.
Dat kan strijdig zijn met de bescherming van
persoonsgegevens.

Klachtencommissie

- onafhankelijk
- onpartijdig
- paritaire samenstelling
- zittingsduur
- deskundigheid
- Plv. leden

**Ja, als zodanig benoemd (niet werkzaam onder
verantwoordelijkheid van het CvB)**

**Ja, als zodanig benoemd; mogelijkheid tot
verschoning (artikel 5 lid 12) en wraking(artikel
5 lid 13)**

**Ja, als zodanig benoemd
voor 4 jaar met mogelijkheid van
herbenoeming; aan aantal malen
herbenoeming is geen grens gesteld; plv. leden
benoemd.**

**Is benoemd
Zijn benoemd voor een gelijke
benoemingstermijn met mogelijkheid van
herbenoeming (geen grens gesteld).**

Mate van lijdelijkheid

Conform artikel 7 heeft de commissie de
bevoegdheid om inlichtingen te vragen resp.
bescheiden, die op de klacht betrekking
(kunnen) hebben. Ook wordt bepaald dat de
aan de klachtencommissie op grond van het
verstrekken van inlichtingen verkregen stukken
in afschrift aan de klager en aangeklaagde ter
beschikking worden gesteld.

Mogelijkheid van vereenvoudigde afdoening

n.v.t.

Gronden waarop vereenvoudigde afdoening mogelijk is

n.v.t.

Mogelijkheid om deskundigen in te schakelen

Niet geregeld.

Houdt het advies ook maatregelen in

Niet expliciet genoemd maar in de praktijk
vervat in advies; wel kunnen aanbevelingen
worden gedaan: artikel 12.

Mogelijkheid van bezwaar en of beroep

Het reglement kent geen mogelijkheid van
bezwaar of beroep tegen de rapportage/advies
van de commissie anders dan naar de NO⁶ over
de wijze van klachtbehandeling, wel tegen het
besluit van het CvB of ingeval RvT op grond van
de Awb resp. het bepaalde in het bestuurs- en
beheerreglement UT.

Archivering en bewaartermijn

In de regeling niet nader bepaald. Bepaald in
BSD-NU (10 jaar)

⁶ Nationale Ombudsman

Opmerkingen van de onderzoeker bij de Klachtenregeling UT

Uit de verslaglegging over 2017 van de klachtencommissie blijkt dat er een frequent beroep op de klachtencommissie is gedaan door personeel en/of studenten. Zo bedroeg het aantal klachten behandeld door de klachtencommissie over 2017 volgens het jaarverslag 14. Acht van de klachten zijn ingediend door (oud) studenten, vier door medewerkers en één door een buitenstaander. In acht zaken is advies uitgebracht, twee andere klachten zijn ingetrokken omdat de kwestie naar tevredenheid van de klager was opgelost. De overige 4 klachten zijn in 2018 afgehandeld. Het CvB heeft de adviezen van de klachtencommissie opgevolgd. Zeven klachten zijn ongegrond verklaard en één klacht op één onderdeel gegrond. Het aantal klachten ligt volgens het jaarverslag 2017 hoger dan het gemiddelde in de periode sinds 2009 (4 klachten). In het jaarverslag 2017 wordt het volgende geanonimiseerde overzicht gegeven over de klachten ingediend in 2017:

Nummer	klager	Faculteit/Dienst	gedraging	Advies?
2017-01	(oud-)student	BMS	Onvoldoende begeleiding bij master thesis	Ja, ongegrond
2017-02	(oud-)student	TNW	Onvoldoende begeleiding bij masterthesis	Ja, kennelijk ongegrond
2017-03	Medewerker	ITC	Poging tot fraude	Ja, ongegrond
2017-04	Medewerker	ITC	Informatieverschaffing	Ja, ongegrond
2017-05	Medewerker	ITC	Schriftelijke uitlating	Ja, ongegrond
2017-06	Student	BMS	Mondelinge uitlatingen	Ja, deels gegrond
2017-07	Medewerker	ET	Dreiging met fysiek geweld	Nee, ingetrokken
2017-08	Medewerker	ITC	Onvoldoende begeleiding bij Phd onderzoek	Ja, ongegrond
2017-09	Student	BMS	Niet nakomen fin verplichting	Nee, ingetrokken
2017-10	Buitenstaander	AZ	Discriminatie op grond van leeftijd	Procedure aangehouden
2017-11	Student	BMS	informatieverschaffing	Behandeling in 2018
2017-12	(oud-) student	BMS	Intimiderende handelwijze	Ja, kennelijk ongegrond
2017-13	Studenten	HR	Discriminatie ogv nationaliteit	Procedure aangehouden
2017-14	student	TNW	informatieverschaffing	Behandeling in 2018

De vergelijking van het totaal aantal klachten met die van voorgaande jaren geeft het volgende beeld

Jaar	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Instroom klachten	14	2	1	2	4	1	7	3	4
Uitstroom klachten	8	0	0	0	0	5	0	1	3
Intrekking klachten	2	2	1	1	2	0	4	2	0
Na bereiken schikking	2	0	0	0	0	0	3	1	0
Zonder bereiken schikking	0	2	1	1	2	0	1	1	0
Klachtenprocedure beëindigd	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Nog lopend per 31-12	4	0	0	1	2	0	4	1	1

Zoveel als mogelijk wordt door de secretaris van de commissie en zo mogelijk ook nog tijdens de zitting een minnelijke oplossing beproefd. Zo bedroeg het aantal klachten in de uitstroom met een schikking 2, in 2016 waren dat er eveneens 2.

6.8 KLACHTENREGELING WETENSCHAPPELIJKE INTEGRITEIT UT, AUGUSTUS 2016

Doelstelling	Het mogelijk maken van toetsing van de wetenschappelijke integriteit wanneer (er een vermoeden bestaat dat) medewerkers van de universiteit de wetenschappelijke integriteit schenden.
Klachtbereik	Beperkt zich tot klachten (aangeduid als meldingen) over een (vermoeden van) schending van de wetenschappelijke integriteit. Onder een schending wordt verstaan een handelen of nalaten in strijd met de Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (NGWI) als nader omschreven in de bijlage bij de regeling.
Personen bereik	Werknemers in dienst van de universiteit. Conform hoofdstuk 1 onder 9 NGWI ⁷ ook andere bij een onderzoek betrokken actoren zoals individuele onderzoekers, promovendi, gastonderzoekers, deeltijdonderzoekers, externe professionals, begeleiders, projectleiders etc..
Ontvankelijkheid	Moet schending van wetenschappelijke integriteit betreffen en daarnaast beantwoorden aan een aantal formele criteria als benoemd in art. 4 onder d lid 4.
Toetsingscriteria	Als omschreven in de bijlage en als omschreven in de Nederlandse gedragscode wetenschappelijke integriteit, 2018, hoofdstuk 3.
Vervolg op advies commissie	Het CvB stelt binnen 4 weken na ontvangst van het advies zijn aanvankelijk oordeel op, waarvan klager en aangeklaagde terstond in kennis worden gesteld. Het advies van de commissie wordt toegevoegd.

⁷ Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit, 2018

Zienswijze en voorlegging aan het Landelijk Orgaan voor Wetenschappelijke Integriteit (LOWI)	Klager en aangeklaagde kunnen binnen 6 weken na ontvangst van het bericht van het CvB het LOWI ⁸ verzoeken advies uit te brengen over het aanvankelijk oordeel van het CvB. De commissie fourneert het LOWI.
Oordeel	Indien tijdig advies gevraagd, betreft het CvB het advies in haar oordeel Indien niet tijdig advies aangevraagd bij het LOWI, brengt het CvB haar oordeel uit.
Direct betrokkenen	Klager en aangeklaagde.
Rol van de vertrouwenspersoon	Benoemd .
Verschijnplicht	Niet concreet benoemd maar volgt uit de redactie van klachtenregeling.
Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	Benoemd.
Vertrouwelijkheid/geheimhouding	Benoemd.
Samenstelling van de klachteninstantie	
<ul style="list-style-type: none"> • onafhankelijk 	Ja, uit de benoeming en samenstelling af te leiden.
<ul style="list-style-type: none"> • onpartijdig 	Ja, uit benoeming en samenstelling af te leiden (evenwichtige vertegenwoordiging); bovendien mogelijkheid van advies aan LOWI te richten.
<ul style="list-style-type: none"> • paritaire samenstelling 	niet van toepassing; er wordt gestreefd naar een evenwichtige samenstelling vanuit wetenschappelijke disciplines van de universiteit.
<ul style="list-style-type: none"> • zittingsduur 	Conform artikel 3 a lid 1 voor de duur van 4 jaar met mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van telkens 4 jaar.
<ul style="list-style-type: none"> • rooster van aftreden 	Niet aanwezig.
Mate van lijdelijkheid	Beperkte lijdelijkheid d.w.z. handelen binnen de klacht maar kan anderen waaronder deskundigen raadplegen c.q. horen.
Mogelijkheid van vereenvoudigde afdoening	Niet benoemd.
Gronden waarop vereenvoudigde afdoening mogelijk is	n.v.t.
Mogelijkheid om deskundigen in te schakelen	ja
Houd het advies ook maatregelen in	nee
Mogelijkheid van bezwaar en of beroep	Advies vragen bij LOWI op aanvankelijk oordeel; is regeling onder regime van Awb, bezwaar en beroep mogelijk.
Archivering en bewaartermijn	Niet specifiek benoemd in regeling; bepaald in BSD-NU (10 jaar)

⁸ Landelijk Orgaan voor Wetenschappelijke Integriteit

Opmerkingen ten aanzien de Klachtenregeling Wetenschappelijke Integriteit Universiteit Twente:

De NGWI is een basisregeling. Op niveau van de onderschrijvende universiteiten kan deze worden gespecificeerd of aangevuld maar die mogen echter de NGWI niet afzwakken (NWGI hoofdstuk 1, punt 13).

Een - in het kader van dit onderzoek naar de klachtenstructuur - globale toetsing aan de zorgplichten voor de onderschrijvende instellingen die de NCWI in hoofdstuk 4 bepaalt, leert dat de regeling voldoet aan de daar genoemde aspecten waar het betreft ethische normstelling en procedures. Genoemd worden in dat hoofdstuk onder andere de zorg voor benoeming en facilitering van goed bereikbare vertrouwenspersonen wetenschappelijke integriteit en de zorg voor een commissie of functionaris voor de behandeling van klachten als bedoeld in paragraaf 5.4. van de NGWI. De UT heeft gekozen voor een commissie. Dat heeft als voordeel, ook gezien de samenstelling ervan, dat het vermogen om objectiverend te toetsen beter geborgd is dan wanneer een individueel persoon dat zou moeten doen. Mogelijk dat deze in de nieuwe klachtenstructuur onder een noemer van Integriteit kan worden gebracht (wetenschappelijke integriteit naast bestuurlijke integriteit en governance). Dit vereist nadere studie.

6.9 REGELING BEZWARENCOMMISSIE PERSONELE AANGELEGENHEDEN, 2009

Doelstelling	Adviseren van het CvB ten aanzien van het bezwaar als ingediend tegen het genomen besluit.
Klachtbereik	Is van toepassing op de behandeling van bezwaarschriften die door werknemers zijn ingediend tegen besluiten inzake personele aangelegenheden die door of namens het CvB zijn genomen.
Personen bereik	Werknemers in dienst van de UT.
Ontvankelijkheid	Er moet voldaan zijn aan de bij de wet gestelde vereisten voor het in behandeling nemen van een bezwaar. Mogelijkheid tot herstel van verzuim (artikel 8).
Toetsingscriteria	De toetsingscriteria zijn te vinden in de, per bezwaar verschillende, bepalingen van de toepasselijke rechtspositionele (landelijke en lokale) regelingen (denk aan CAO Nederlandse Universiteiten, de ZANU en lokale regelingen als Verlofregeling UT en Regeling Disciplinaire maatregelen) en in de (deels gecodificeerde) algemene beginselen van behoorlijk bestuur (zoals het zorgvuldigheids- en

motiveringsbeginsel, het verbod van willekeur, en het evenredigheidsbeginsel).

Klachtproces

- **wijze van indienen van de klacht** Het bezwaarschrift dient schriftelijk binnen 6 weken na bekendmaking van het besluit waartegen bezwaar bij het CvB te worden ingediend. Het CvB stuurt het bezwaarschrift door aan de Commissie.
- **het in kennis stellen van de verweerder** Aangezien het bezwaar wordt ingediend bij het CvB is deze daardoor geïnformeerd.
- **hoor en wederhoor in eerste aanleg** Bij ontvankelijkheid van de klacht wordt een hoorzitting gehouden waarbij zowel de bezwaarde als een vertegenwoordiger van het college in de gelegenheid wordt gesteld het bezwaar toe te lichten.
- **horen van getuigen en of informanten** Eveneens kunnen anderen die bij het bestreden besluit betrokken zijn, worden uitgenodigd voor de hoorzitting.
- **inzagerecht** Stukken worden gewisseld behalve daar waar de voorzitter geheimhouding geboden acht om gewichtige redenen (artikel 10.2)
- **hoor en wederhoor in tweede aanleg** Aangezien het horen in elkaanders aanwezigheid plaatsvindt, is een 2^e ronde van hoor en wederhoor niet in het reglement opgenomen.
- **opstellen van het advies** Een gemotiveerd advies met een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift wordt door de commissie schriftelijk aan het CvB uitgebracht die vervolgens binnen een gestelde termijn een beslissing op bezwaar neemt.
- **termijnen** Er worden termijnen gegeven.

Direct betrokkenen	Bezwaarde en (vertegenwoordiging van) het CvB.
Rol van het CVB	Beslissing op bezwaar.
Rol van de vertrouwenspersoon	Niet benoemd.
Verschijnplicht	Bezwaarde kan zich laten vertegenwoordigen
Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	Niet expliciet benoemd maar de niet-openbaarheid van de zitting geeft enige waarborg, en ingeval de persoonlijke levenssfeer aan de orde is, kan wellicht art. 10.2 uitkomst bieden.
Vertrouwelijkheid/geheimhouding	Zittingen van de commissie zijn niet openbaar en eerdergenoemd art. 10.2.

Samenstelling van de klachteninstantie

- **onafhankelijk** Ja, is in de regeling geborgd door benoeming (art 4), samenstelling (art.3) , ontslag (4.2. en 4.3) en verantwoording (art 17)
- **onpartijdig** Ja, ingebed in benoeming en samenstelling.
- **paritaire samenstelling** Ja, (art 3.1. onder c.).
- **zittingsduur** 2 jaar; niet herbenoembaar.
- **rooster van aftreden** Niet van toepassing.

Mate van lijdelijkheid	Beperkt lijdelijk (art. 11.10).
Mogelijkheid van vereenvoudigde afdoening	Vindt plaats wanneer van horen wordt afgezien (art. 11.5 a t/m c).
Gronden waarop vereenvoudigde afdoening mogelijk is	Worden benoemd in art 11.5.
Mogelijkheid om deskundigen in te schakelen	Beperkt tot belanghebbenden.
Houd het advies ook maatregelen in	Nee, wel voorstel voor besluit op bezwaar. Een maatregel kan daar impliciet onderdeel van uit maken.
Mogelijkheid van beroep	Zie Awb.
Archivering en bewaartermijn	Niet specifiek benoemd in regeling. Bepaald in BSD-NU (10 jaar).

De onderzoeker heeft 2 jaarverslagen in de documentenanalyse betrokken namelijk van 2017⁹ en 2016¹⁰.

In het jaarverslag 2017 en 2016 van de Bezwarencommissie personele aangelegenheden Universiteit Twente wordt met naam en toenaam de samenstelling van de commissie gegeven alsmede de ondersteuning van de commissie door een secretaris.

Over 2017 hebben 6 medewerkers tegen in totaal 12 besluiten bezwaar gemaakt. Daarbij hebben 2 medewerkers tegen 4 afzonderlijke besluiten bezwaar gemaakt. De overige 4 bezwaren zijn ingediend door 4 onderscheiden medewerkers. In een tabel weergegeven ziet het er als volgt uit.

Instream per organisatorische eenheid	# bezwaren
Dienst Algemene zaken (AZ)	5 ¹¹
Faculteit ITC(ITC)	4 ¹²
Faculteit Technische Natuurwetenschappen ((TNW)	1
Faculteit Behavioral, Management and Social Sciences (BMS)	1
Faculteit Elektrotechniek, Wiskunde en Informatica (EWI)	1
Totaal	12

Tabel 1

⁹ Vastgesteld op 9 maart 2018

¹⁰ Vastgesteld op 20 april 2017

¹¹ Ingediend door 2 medewerkers

¹² Ingediend door dezelfde medewerker

Er waren 4 bezwaren gericht tegen een ontslagbesluit, 2 bezwaren tegen een op non-actiefstelling resp. de verlenging daarvan. De overige bezwaren waren gericht tegen diverse andersoortige besluiten.

Over 2016 was het aantal bezwaren naar organisatorische eenheid volgens onderstaande tabel

Instroom per organisatorische eenheid	# bezwaren
Dienst Algemene zaken (AZ)	4
Dienst Financiële en Economische zaken (FEZ)	3
Dienst Library, ICT Services and Archive (LISA)	2
Faculteit Behaviourial, Management and Social Sciences (BMS)	1
Faculteit Elektrotechniek, Wiskunde en Informatica (EWI)	1
Totaal	11

Tabel 2

Opvallend is dat in 2016 de nadruk op de diensten lag (9 op de 11 bezwaren) en in 2017 op de faculteiten (7 op de 12 bezwaren). De instroom in 2016 wordt omschreven als de laagste instroom sedert de start van de bezwarencommissie in 2009.

Jaar	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Instroom = # bezwaren	12	11	15	29	29	27	15	25	29
Uitstroom = # adviezen	7	10 ¹³	8	14	7	10	12	29	16

Tabel 3

In 2017 heeft de bezwarencommissie in 7 in dat jaar ingediende bezwaren advies uitgebracht. In alle gevallen is aan het uitgebrachte advies een hoorzitting voorafgegaan. Waar een medewerker meerdere bezwaren had ingediend, zijn deze bezwaren met instemming van partijen gevoegd op zitting behandeld. Dat de uitstroom per jaar varieert, is volgens de bezwarencommissie afhankelijk van de opstelling en insteek van partijen. Zo kan een medewerker om zijn of haar rechten veilig te stellen een formeel bezwaar indienen en wanneer er vervolgens toch overeenstemming wordt bereikt, het bezwaar alsnog intrekken.

De instroom in 2017 lag op het niveau van de voorgaande jaren 2016 en 2015. Een mogelijke verklaring voor de geringe instroom in 2017 wordt in het jaarverslag gegeven als dat er in dat jaar geen reorganisaties speelden of andere meer omvangrijke organisatiewijzigingen binnen de universiteit zijn doorgevoerd. In de perioden daarvoor met uitzondering van 2011 lag de instroom van bezwaren op 25 en hoger. In 2017 adviseerde de bezwarencommissie om 5 bezwaren ongegrond te verklaren en 2 bezwaren niet-ontvankelijk. Zo zijn van de in 2017 ingediende bezwaren er in datzelfde kalenderjaar 3 bezwaren weer ingetrokken. Op 31 december 2017 waren 2 bezwaren nog in behandeling. Wat betreft de inhoud van de uitgebrachte adviezen geeft de volgende tabel uit het jaarverslag enig inzicht.

¹³ Twee van de adviezen hadden betrekking op bezwaren die in 2014 waren ingediend.

	2017	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Advies	#	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Gegron	0	0	0	25	29	29	20	8	17	6
Niet ontvankelijk	2	29	50	0	7	14	0	17	24	13
Ongegrond	5	71	50	75	64	57	80	75	59	81
Totaal	7	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		(N=7)	(N=10)	(N=8)	(N=14)	(N=7)	(N=10)	(N=12)	(N=29)	(N=16)
% beroepszaken		0%	20%	50%	29%	14%	30%	20%	34%	19%

Tabel 4

Het aantal beroepszaken (als % van het totaal aantal beslissingen op bezwaar in het betreffende jaar) lag in 2017 op 0% en in 2016 op 20% (2 op de 10 bezwaren). Het aantal beroepszaken vertoont volgens de bezwarencommissie een behoorlijk wisselend beeld.

Waar het betref de doorlooptijd/behandeltijd van een bezwaar geeft de volgende in het jaarverslag opgenomen tabel enig inzicht.

	Adviesperiode bezwarencommissie¹⁴	# dagen tussen adviesperiode en beslistermijn	Beslissing CvB # dagen na einde bezwaartermijn	Beslissing CvB # weken na einde bezwaartermijn
Gemiddeld # dagen	82	16	103	14 wk + 5 dgn

Tabel 5

De Awb stelt (7:10) dat binnen 12 weken het bestuur dient te beslissen op het bezwaar. Die termijn kan ten hoogste met 6 weken worden verlengd. Uit bovenstaande tabel blijkt dat de beslissingen zijn genomen binnen de door de wet gegeven maximale termijn. In 2016 lag deze termijn op 9 weken en 5 dagen, weshalve ook ruim binnen de door de wet gegeven termijn.

Over de periode 2009-2017 heeft de bezwarencommissie totaal 196 ingediende bezwaren behandeld.

6.10 BEOORDELINGSVOORSCHRIFT UT 1996

Doelstelling

Mogelijkheden voor bedenkingen en bezwaar bieden; wettelijke grondslag in het Rechtspositiereglement Wetenschappelijk Onderwijs en Onderzoek (RWO) art. 3.2.

Klachtbereik

Beperkt zich tot bedenking bij een voorlopige beoordeling en een bezwaar tegen een besluit

¹⁴ De adviesperiode

	van de beoordelingsautoriteit (de door het CvB aangewezen functionaris) volgens een in het voorschrift beschreven procedure.
Personen bereik	Personeel in dienst van UT.
Ontvankelijkheid	Moet een voorlopige beoordeling c.q. ten aanzien van de bezwarenprocedure een beoordelingsbesluit betreffen tot het vaststellen van een (negatieve) beoordeling.
Toetsingscriteria	Moet op een zorgvuldige wijze tot stand zijn gekomen.
Klachtproces	<u>Bedenking</u>
<ul style="list-style-type: none"> • wijze van indienen van de klacht 	De bedenking dient schriftelijk en gemotiveerd binnen 6 weken na ontvangst van de voorlopige beoordeling bij de beoordelingsautoriteit te worden ingediend. Er wordt de mogelijkheid geboden van een mondelinge toelichting door de beoordeelde.
<ul style="list-style-type: none"> • termijnen 	Binnen 6 weken na ontvangst van de bedenking een besluit.
Klachtproces	<u>Bezwaarprocedure</u>
<ul style="list-style-type: none"> • wijze van indienen van de klacht 	Binnen 6 weken na besluit van de beoordelingsautoriteit, schriftelijk en met redenen omkleed (formele vereisten) bij het CvB die, na bevestiging van ontvangst, het binnen 1 week voor advies voorlegt aan de adviescommissie beoordelingen in deze de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden.
<ul style="list-style-type: none"> • het in kennis stellen van de 1e beoordelaar 	Als het CvB de bezwaren tegen het besluit kennelijk geheel gegrond acht, stelt zij binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift de beoordeling dienovereenkomstig vast. Ja, via bezwarencommissie personele aangelegenheden wordt 1 ^e beoordelaar geïnformeerd.
<ul style="list-style-type: none"> • hoor en wederhoor in eerste aanleg 	Ja, binnen 4 weken nadat advies door de adviescommissie is ontvangen, worden het betreffende personeelslid en de beoordelaar gehoord door de adviescommissie. Partijen worden in de gelegenheid gesteld op te

<ul style="list-style-type: none"> • horen van getuigen en of informanten • Inzagerecht 	<p>reageren op hetgeen eenieder naar voren heeft gebracht.</p> <p>Uit artikel 12 lid 7 valt op te maken dat personen anders dan de direct betrokkenen kunnen worden gehoord in aanwezigheid van het personeelslid en diens raadsman.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • hoor en wederhoor in tweede aanleg 	<p>Voorafgaand aan de hoorzitting legt het CvB de op de zaak betrekking hebbende stukken gedurende tenminste 1 week voor belanghebbenden ter inzage (art 12 lid 4). n.v.t.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • opstellen van het advies 	<p>Adviescommissie zendt binnen drie weken na de hoorzitting een met redenen omkleed advies aan het CvB. Het CvB neemt binnen 2 weken na ontvangst van het advies een besluit over het bezwaar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • termijnen 	<p>Termijnen zijn gegeven.</p>
Direct betrokkenen	Beoordeelde en beoordelaar.
Rol van de vertrouwenspersoon	Niet benoemd.
Verschijnplicht	Gegeven in art 12 lid 7.
Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	Niet benoemd.
Vertrouwelijkheid/geheimhouding	Niet benoemd.
Samenstelling van de adviescommissie	Een niet nader geduide aparte commissie (zie toelichting bij artikel 11 ¹⁵).
Mate van lijdelijkheid	Niet benoemd maar uit art 12 lid 6 op te maken heeft de adviescommissie de mogelijkheid zelf personen op te roepen.
Mogelijkheid van vereenvoudigde afdoening	Wanneer kennelijk geheel gegrond, besluit door CvB.
Mogelijkheid om deskundigen in te schakelen	Adviescommissie .
Houd het advies ook maatregelen in	Nee.
Mogelijkheid van beroep	Niet in regeling genoemd.
Archivering en bewaartermijn	Niet specifiek benoemd in regeling; wel benoemd in beleidsnota (opbergen in pers. dossier; verwijdering uit dossier na 3 jaar).

¹⁵ De Bezwarencommissie Personele aangelegenheden heeft sinds 2009 het CvB met betrekking tot 6 beoordelingsbesluiten geadviseerd.

6.11 DOORLOPEND SOCIAAL PLAN, 2017/WERKWIJZE HERPLAATSINGSCOMMISSIE, 2016

De onderzoeker behandelt deze twee documenten gevoegd gezien de samenhang.

Het sociaal plan heeft de kracht van een CAO. In art 25 wordt verwezen naar de Adviescommissie Sociale Begeleiding voor het geval er klachten zijn over de toepassing van het sociaal plan. Er zijn geen gegevens voorhanden over deze adviescommissie. Een analyse van de klachtenregeling kan dan ook niet worden opgemaakt.

De Werkwijze Herplaatsingscommissie is een vorm van interne mobiliteitsvoorziening ingeval medewerkers als herplaatsingskandidaat zijn aangewezen en haar taak is een herplaatsingsonderzoek uit te voeren gericht op herplaatsing in een passende functie binnen de UT. Daartoe is de herplaatsingscommissie ook de bevoegdheid toegekend om herplaatsingskandidaten te plaatsen.

Besluiten van de herplaatsingscommissie zijn voor bezwaar en beroep vatbare besluiten (zoals geen plaatsing, proefplaatsing met of zonder scholing, plaatsing met of zonder scholing) en kunnen worden voorgelegd aan de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden. In het verleden heeft deze commissie een aantal bezwaren tegen besluiten van de Herplaatsingscommissie behandeld.

7 DE CONTEXT/FACTOREN VAN BELANG VOOR DOCUMENTEN ONDERZOEK STUDENTEN

Ook voor de analyse van de regelingen die gelden voor studenten geldt dat, om de verkregen resultaten van een analyse in een context te kunnen plaatsen, het van belang is om vast te stellen welke actoren daarbij betrokken zijn en welke gegevens kunnen dienen als indicator dat er behoefte is aan een faciliteit voor studenten die het mogelijk maakt om in die context voorkomende ongewenste situaties of knelpunten aan de orde te kunnen stellen. De context is in zoverre ook van belang dat er duidelijk wordt wat de hulpstructuur is die aan studenten ter beschikking staat. Daarbij kan onder andere gedacht worden aan de studentendecanen, studieadviseurs, studieloopbaanbegeleiding en studentenpsychologen. De onderstaande gegevens zijn uit diverse bronnen verkregen zoals jaarverslagen, rapportages van commissies en rapportages vanuit de hulpstructuur.

De universiteit telt 6 studentendecanen en 4 studentenpsychologen. De studentendecanen zijn in kwesties van ongewenste omgangsvormen tevens vertrouwenspersoon.

7.1.1 Kengetallen 2017¹⁶

Het aantal studenten in 2017 bedroeg 10.435. De instroom aan 1^e jaarsopleiding was 2278 aan bachelor studenten (inclusief Pre master) en 1174 aan regulier instromende masterstudenten. De internationalisering kwam tot uiting in 39% van de eerstejaars instroom en besloeg 79 nationaliteiten. Er werden in 2017 totaal 1204 bachelor diploma's en 1467 master diploma's uitgereikt.

7.1.2 De studentendecanen

Uit de gespreksregistratie 2016 – 2017 Student Affairs, Coaching and Counseling (SAC&C) blijkt dat de studentendecanen in een behoefte voorzien. Zo waren er in de studieperiode 2014-2015 totaal 2087 contacten van studenten met de studentendecanen, over studiejaar 2015 – 2016 bedroeg dat aantal 2060 en over de periode 2016 – 2017 waren er 1942 contacten met de studentendecanen. Sinds de invoering van het studievoorschot is het aantal contacten met de studentendecanen sterk toegenomen en op een hoger niveau gebleven. Het is in de gesprekken met de studenten duidelijk dat de studievertraging en de financiële gevolgen hiervan grotere invloed hebben en eerder in een hulpvraag resulteren. Ook blijft volgens de registratie de vraag naar career counseling hoog.

Voor de studentendecanen is het aantal contacten relatief gelijkmatig verspreid over het jaar met een duidelijke piek door BSA aanvragen in de zomermaanden. Het streven om de studenten te zien voordat de CPO aanvraag wordt ingediend, bleek dit jaar door onder meer hoge werkdruk niet mogelijk te realiseren. Daardoor moet soms achteraf nog een afspraak gemaakt worden met de studentendecaan.

¹⁶ Jaarverslag 2017

De contacten met de studentendecanen liggen in de bachelorfase het hoogst bij de faculteit BMS en de bacheloropleiding TNW, in de masterfase is aantal contacten bij BMS het hoogst.

Er wordt over het studiejaar 2016-2017 ten opzichte van het voorgaande studiejaar gemeld dat er een verdere stijging is van het aantal internationale studenten met vragen over financiële en juridische kwesties. Ook gesprekken over de MoMi¹⁷ norm voor studiemigranten en toetsing van bijzondere omstandigheden komen vaker voor. Ook wordt geconstateerd dat bij studieovertraging de internationale student makkelijk in financiële problemen raakt. Ook zijn de afgelopen studieperiode er meer studenten geweest die overtraging in relatie tot het bindend studieadvies hebben gemeld. Om een eventuele toetsing van omstandigheden door de CPO zijn met name in juni en juli veel gesprekken met studenten gevoerd. De vraag naar studieloopbaanbegeleiding blijft hoog; in het studiejaar 2016-2017 bedroeg dat 709 contacten tegen 705 het studiejaar daarvoor en nog een studiejaar eerder 452 contacten. Het aantal contacten over psychische problematiek¹⁸ bij studenten is gestegen van 254 in 2015-2016 naar 315 in het studiejaar 2016-2017.

7.1.3 Studentenpsychologen

In het studiejaar 2016 – 2017 zijn er 2603 gesprekken gevoerd met 521 individuele studenten. In het studiejaar 2015 – 2016 bedroeg dat aantal 2002 gesprekken met in totaal 435 studenten. Een toename van ruim 20%. Er is in het studiejaar 2016 – 2017 zowel een toename in het aantal individuele gesprekken als in het aantal individuele studenten. Bij de studentenpsychologen laat, net als in het voorgaande jaren, de herfst een toename zien in het aantal aanmeldingen. Ook in de maand juni is er een piek, dit met name vanwege studiekeuzevraagstukken en toetsing omstandigheden in het kader van het bindend studieadvies. Naast individuele begeleiding worden er ook groepsgerichte trajecten aangeboden; veelal is er dan sprake van specifieke problematiek waarbij dit een doelmatig alternatief biedt voor een individueel traject. Daarbij valt te denken aan Selfmanagement, Studiestimulering en Mindfulness-Faalangst & Stress.

De studentenpsychologen signaleren dat er een stijgende trend is in depressieve klachten/stemmingsproblematiek en identiteitsproblematiek. Het aantal studenten dat depressieve klachten meldt, is gestegen van 77 naar 150 (een toename van 95%). Daarnaast is overbelasting/burn-out toegenomen van 16 naar 18 casussen.

SAC&C ondersteunt tevens op verzoek promovendi. Daartoe is binnen het SAC&C een PhD Counselor aangesteld. In het studiejaar 2016 – 2017 zijn in totaal 37 promovendi gezien met een gemiddelde van 3 gesprekken van 1,5 uur. Ten opzichte van totaal 39 gesprekken met promovendi in het jaar daarvoor is dat praktisch een verdrievoudiging van het aantal contacten. Promovendi maken in veel gevallen melding van overbelasting en van vertrouwenskwesties. Daarnaast is er voor promovendi op de oriëntatiedag (viermaal per jaar) een pitch door de promovendi counselor gegeven. Ook verzorgt de betreffende promovendi counselor op deze oriëntatie dag een stressworkshop.

¹⁷ **Modern Migration Policy Act**

¹⁸ Recent is er nog een publicatie verschenen in U Today, Psychische en sociale problemen bij internationale bachelors, 9 januari 2019, Rik Visschedijk

8 DOCUMENTENANALYSE REGELINGEN STUDENTEN

Voor dit documentenonderzoek wordt de aandacht gericht op de mogelijkheden tot klagen, op de rechtsbescherming en toegang tot de hulpstructuur en beperkt zich tot de interne klacht of beroepsinstanties voor studenten.

En in dat kader worden de volgende regelingen in de analyse betrokken:

1. Het studentenstatuut
2. Klacht, bezwaar en beroep als geregeld in onder meer het studentenstatuut en de WHW.
 - a. Klachtenloket (doorverwijzer naar)
 - i. Klachtencommissie
 - ii. Geschillenadviescommissie
 - iii. College van Beroep voor de Examens
3. Gedragsregels

Een aantal ook voor studenten geldende regelingen zijn reeds besproken bij de documentenanalyse personeel. Waar aan de orde, wordt daarnaar verwezen.

De documenten, die na de bestudering van de betreffende documenten niet in dit onderzoek worden betrokken, zijn:

1. Classificatierichtlijn Informatie en Informatiesystemen Universiteit Twente, september 2011
2. Privacy beleid Universiteit Twente, oktober 2016
3. Reglement Cameratoezicht Universiteit Twente 2011
4. Regeling overcomplete elektronische persoonlijke apparatuur, mei 2017
5. Wachtwoordbeleid Universiteit Twente, juni 2015
6. Gebruik van eigen apparatuur en applicaties, december 2013
7. Gedragscode ICT en Internetgebruik Studenten Universiteit Twente, 2011
8. Softwarelicenties en de UT, december 2012
9. Regeling ICT Faciliteiten ex-UT-ers, september 2011
10. Gedragscode voor gebruik van persoonsgegevens in wetenschappelijk onderzoek, VSNU, 2018
11. Regels gebruik overige camera's
12. Gebruik van eigen apparatuur en applicaties
13. Informatiebeveiligingsbeleid
14. Responsible disclosure

Mocht er op grond van schending van de gegeven normen van de codes of regelingen/reglementen een sanctie getroffen worden, dan zal dat naar de mening van de onderzoeker worden vorm gegeven in een beslissing of besluit waartegen dan weer mogelijkheden van bezwaar en beroep open staan als gegeven in de Awb en al dan niet via het klachtenloket.

In de analyse wordt, waar het klachten, bezwaar of beroepsprocedures betreft aandacht besteed aan

- de doelstelling (wat wordt ermee beoogd, wat was, voor zover dat nog uit de documenten is te herleiden, de ambitie bij het instellen van de regeling);
- het klachtbereik (waarover kan men klagen?);
- het personenbereik (wie kunnen er een beroep doen op de regeling?);

- het voortraject (worden er eisen gesteld aan een voortraject alvorens men tot de indiening van een klacht c.q. gebruik van de regeling kan overgaan?);
- ontvankelijkheidsvereisten (bevoegdheid van de beoordelingsinstantie);
- de toetsingscriteria (wat toetst de commissie?);
- het proces (indiening van de klacht tot aan advies of uitspraak; toetsing aan de algemene beginselen van behoorlijke klachtenbehandeling zoals bijv. hoor en wederhoor, redelijke termijnen);
- de direct betrokkenen (wie worden in het klachtproces betrokken?);
- rol van het management;
- rol van de studentendecaan;
- al dan niet de plicht om mee te werken aan een onderzoek;
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager, verweerder, getuigen of informanten; geheimhouding;
- de samenstelling van de klachten- of onderzoekscommissie;
- bevoegdheden van de klachten- of onderzoekscommissie (mate van lijdelijkheid);
- mogelijkheid van vereenvoudigde afdoening en gronden waarop dat mogelijk is;
- mogelijkheid om deskundigen in te schakelen;
- bevoegdheid tot adviseren van maatregelen;
- mogelijkheid van bezwaar of beroep;
- archivering (waar) en bewaartermijn;
- rapportage/jaarverslag.

Vervolgens wordt, voor zover ter beschikking, aan de hand van de jaarverslagen/rapportages het feitelijke gebruik van de regeling geanalyseerd.

8.1 HET STUDENTENSTATUUT (VANAF 1 SEPTEMBER 2017)

Het statuut en de onderliggende regelingen leggen vast waar men als student recht op heeft en hoe op de universiteit met elkaar wordt omgegaan. Het studentenstatuut bevat een beschrijving van de rechten en plichten van studenten enerzijds en de UT anderzijds. Het statuut is vastgesteld door het CvB na instemming door de Universiteitsraad (7.59 WHW).

In hoofdstuk 8 van het studentenstatuut wordt de rechtsbescherming geregeld.

8.2 RECHTSGANGEN EN RECHTSBESCHERMING

8.2.1 Klacht, bezwaar en beroep

Iedere student of extraneus (ook aanstaand of voormalig) kan formeel een schriftelijke klacht, bezwaar of beroep indienen via **het Klachtenloket UT**. Voordat een klacht wordt ingediend, wordt sterk geadviseerd eerst een informeel advies in te winnen bij de studentendecaan of studieadviseur. Deze kunnen adviseren over de aanpak en ondersteuning bieden bij een bemiddelingspoging. Hierbij blijft de termijn waarin een bezwaar of beroep moet worden ingediend wel van kracht. Het

klachtenloket zorgt ervoor dat de ingediende klacht, bezwaar, beroep bij de juiste instantie op de UT terecht komt om te worden afgehandeld.

Het gaat hier meestal om kwesties in de relatie onderwijs – student zoals:

- **klachten** over de manier waarop de UT of een medewerker of (bestuurs)orgaan zich bij een bepaalde gelegenheid tegenover de student heeft gedragen, de **bejegening**. Deze klachten zullen door de **Klachtencommissie UT** worden beoordeeld;
- **bezwaren tegen beschikkingen** van bestuursorganen van de UT (bijv. een besluit van het College van Bestuur, (beschikking) op grond van de FOBOS regeling waarin een bedrag voor financiële tegemoetkoming of beloning wordt toegekend waarmee de student het niet eens is).
Bezwaarschriften zullen in dat geval worden beoordeeld door **Geschillenadviescommissie**; Voor FOBOS aangelegenheden is er een specifieke commissie ingericht, de Commissie Persoonlijke Omstandigheden (CPO).
- **bezwaren tegen besluiten** door of namens het College van Bestuur genomen **in het kader van de Inschrijvingsregeling UT**. Ook hier zal de **Geschillenadviescommissie** het bezwaar behandelen;
- **beslissingen van de Examencommissie en examinatoren** waarmee de student het niet eens is. Het **College van Beroep voor de Examen** is hier verantwoordelijk voor de beoordeling.
- Het **CPO** is als adviesorgaan van het CvB belast met de toetsing van persoonlijke omstandigheden in het kader van BSA en het Modern Migratiebeleid (MoMi)

Zaken worden alleen behandeld met tussenkomst van het klachtenloket. Geadviseerd wordt om, voordat de klacht wordt ingediend bij het klachtenloket, een gesprek aan te gaan met een vertrouwenspersoon. Studenten kunnen daarvoor terecht bij de studentendecaan.

8.2.2 De procedure bij het klachtenloket

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend (niet alleen digitaal doch ook op papier) met een ondertekende brief waarin een en ander duidelijk moet zijn gemotiveerd en daarnaast de naam, adres, studentnummer, telefoonnummer en e-mailadres moeten worden vermeld evenals alle relevante documenten moeten worden bijgevoegd.

De student ontvangt van het klachtenloket binnen enkele dagen een ontvangstbevestiging. Het klachtenloket bekijkt de brief en bericht de student over de wijze waarop de klacht, bezwaar of beroep zal worden behandeld.

Nadat de klacht, bezwaar of beroep is doorgezonden, is de verdere afhandeling aan de betreffende behandelende instantie.

8.2.3 De klachtencommissie UT

De klachtencommissie UT behandelt klachten over de manier waarop de UT of een medewerker of (bestuurs-) orgaan zich bij een bepaalde gelegenheid tegenover de student heeft gedragen. Het is

niet mogelijk een klacht in te dienen tegen een algemene regeling. De klachten worden beoordeeld door de klachtencommissie UT. Voor klachten bij ongewenst gedrag, zoals pesterij over aan het (seksuele) intimidatie, is een aparte regeling in het leven geroepen. Bij last van ongewenst gedrag van anderen kan hulp en advies worden gevraagd bij een vertrouwenspersoon. De studentendecaan functioneren als vertrouwenspersonen voor studenten. Dit komt verderop aan de orde.

In hoofdstuk 8.7 is een analyse van deze regeling gemaakt, waarvoor naar het betreffende hoofdstuk wordt verwezen.

8.2.4 De Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie staat open voor (aspirant) studenten wanneer deze het niet eens zijn met een beslissing die het CVB ten aanzien van hem of haar heeft genomen, zoals inschrijving, collegegeld, financiële voorzieningen (FOBOS) om daartegen bezwaar te maken. De termijn daarvoor bedraagt 6 weken. De Geschillenadviescommissie adviseert het CVB over de vraag of het besluit in stand kan blijven of dat een andere beslissing genomen moet worden.

In hoofdstuk 8.6 is een analyse van deze regeling gemaakt, waarvoor naar het betreffende hoofdstuk wordt verwezen

8.2.5 Het College van Beroep voor de Examens (CBE)

Het College van Beroep voor de Examens behandelt beroepszaken tegen een schriftelijke uitspraak van een examiner of examencommissie (bijv. over de volgorde, goedkeuring, puntentelling of herkansingen van vakken, practica, tentamens of werkstukken). Wanneer een student het niet eens is met de beslissing van de examencommissie of examinatoren kan daartegen in beroep worden gegaan bij het College van Beroep voor de Examens. Een nadere analyse van deze mogelijkheid tot het indienen van een beroep geeft het volgende beeld.

Doelstelling	Het betreft het bieden van de mogelijkheid van beroep tegen beslissingen (een schriftelijke uitspraak) inzake het bindend studieadvies of de beoordeling van tentamens en examens. Ook wanneer de examencommissie of examiner weigert een beslissing te nemen, kan de student daarvan in beroep.
Karakter van de regeling	Regeling ziet op bestuur en beheer. Bepaalt het bestuursmodel en de inrichting van de faculteit.
Personenbereik	Geldt voor student of extraneus (ook aanstaand of voormalig).
Toegankelijke faciliteit (7.60 lid 1 WHW)	De universiteit richt (hoofdstuk 8 van het Studentenstatuut, Rechtsbescherming) een klachtenloket in. Elke instelling heeft een College van Beroep voor de Examens.

Termijnen

De termijn voor het schriftelijk indienen van een beroep bedraagt 6 weken. De datum van ontvangst is bepalend voor de vraag of er sprake is van een tijdige indiening

Procedure

Bevestiging ontvangst door het klachtenloket, doorzending aan het bevoegde orgaan. Het College van Beroep voor de Examens (CBE) stelt conform 7.62 WHW een reglement van orde op, welk reglement of de wijziging daarvan instemming behoeft van het instellingsbestuur.

Behandeling door college (art 7.60 WHW)

- Onafhankelijke samenstelling (vz en plv vz moeten voldoen aan de aan de vereisten voor benoembaarheid tot rechterlijk ambtenaar); ontslagbescherming.
- Alvorens het beroep in behandeling te nemen, zendt het CBE het beroepsschrift aan het orgaan tegen wie het beroep is ingesteld met de uitnodiging om in overleg met de berokkenen na te gaan of een minnelijke schikking van het geschil mogelijk is (WHW 7.61 lid 3).
- Het CBE beslist binnen 10 weken gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het beroepsschrift is verstreken (7.61 lid 4 WHW).

Beslissing op beroep (7.61 WHW)

- Indien het beroep gegrond wordt geacht, vernietigt het CBE de beslissing geheel of gedeeltelijk. Het college is niet bevoegd in de plaats van de geheel of gedeeltelijke vernietigende beslissing een nieuwe beslissing te nemen. Het college kan bepalen dat de kwestie waarvan beroep opnieuw wordt beslist c.q. tentamen of examen wordt afgenomen of, indien de beslissing is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist (7.61 lid 5 WHW).
- Bij onverwijlde spoed kan de voorzitter van het college een voorlopige voorziening treffen op verzoek van de indiener van het beroepsschrift.

Beroepsmogelijkheden

Bij het in Den Haag gevestigde College van Beroep voor het Hoger Onderwijs kan hoger beroep worden aangetekend tegen de beslissing van het College van Beroep voor de Examens.

Het klachtenloket	Geregeld in artikel 7.59a WHW waar wordt voorgeschreven (lid 1) een toegankelijke en eenduidige faciliteit in te richten en daartoe een nadere regeling vast te stellen als onderdeel van het bestuurs- en beheersreglement.
Termijn voor indienen van een klacht (art. 9.1 Awb) beroep of bezwaar	6 weken; ontvangstdatum is bepalend.
Ontvankelijkheid	Indien gezonden aan een onbevoegd orgaan zo spoedig mogelijk terugzenden aan de faciliteit. Het bevoegde orgaan behandelt de klacht na tussenkomst faciliteit.

8.2.6 De commissie Persoonlijke Omstandigheden (CPO)

De Commissie Persoonlijke Omstandigheden is een adviesorgaan van het CVB. De betreffende commissie draagt zorg voor de uitvoering van diverse UT-regelingen te weten:

- FOBOS regeling - tegemoetkoming overmacht
- FOBOS regeling - activismebeurzen
- FOBOS regeling - topsport en top-cultuurbeoefening

De CPO is ook belast met de toetsing van persoonlijke omstandigheden in het kader van het bindend studieadvies (BSA) of in het kader van het modern migratiebeleid (MoMi).

De commissie bestaat uit een voorzitter, 3 leden en een adviseur. De commissie wordt ondersteund door een griffie. Zo mocht er sprake zijn van bijzondere omstandigheden, dan kan de student deze omstandigheden laten toetsen door het CPO. Conform het stappenplan aanvraag voorzieningen moet de student de persoonlijke omstandigheden melden. De melding is noodzakelijk om een beroep te kunnen doen op voorzieningen en regelingen. De student dient daarin de studieadviseur van de opleiding die de student volgt te betrekken als deze een voorziening wil aanvragen. Na het gesprek met de studieadviseur dient de student een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat de aanvraag voorzieningen en regelingen wegens persoonlijke omstandigheden is gerechtvaardigd. De daaropvolgende stap is de haalbaarheid van het te volgen onderwijs met de studieadviseur te bespreken en welke voorzieningen en aanpassingen daarbij mogelijk, noodzakelijk en doeltreffend zijn. Vervolgens regelt het tentamenbureau de praktische organisatie en vindt er als laatste stap een evaluatie en bijstelling plaats.

De studentendecaan is het aanspreekpunt bij onder meer mogelijkheden van financiële ondersteuning wegens bijzondere familieomstandigheden, bij een studievertraging wegens functiebeperking of ziekte of bij een studievertraging wegens persoonlijke omstandigheden. De laatste twee betreffen met name het BSA. Het gesprek met de studiedecaan moet plaatsvinden voordat de CPO de aanvraag behandelt.

De CPO beoordeelt de geldigheid, de verwachte duur en de ernst van de persoonlijke omstandigheden en brengt hierover een advies uit aan de opleidingsdirecteur. De

opleidingsdirecteur geeft het BSA eindadvies en houdt daarbij rekening met het advies van het de CPO.

De CPO kan alvorens een advies uit te brengen een hoorzitting organiseren. De hoorzitting is uitdrukkelijk niet bedoeld om de omstandigheden te melden (dat moet al zijn gedaan in de aanvraag of de melding) maar om de bijzondere omstandigheden nader toe te lichten.

De besprekingen over het uit te brengen advies van de CPO vinden in een besloten zitting plaats.

In het **verslag van de CPO over het studiejaar 2017 - 2018** blijkt dat de commissie 175 dossiers heeft behandeld tegenover 150 dossiers in het studiejaar 2016-2017, wat er volgens de commissie op neer komt dat 1 op de 10 studenten een erkende bijzondere omstandigheid had. De commissie noemt het zeer verontrustend dat circa 1/3 van de bachelor instroom van niet-EER studenten bijzondere omstandigheden heeft die de studie nadelig beïnvloeden of zelfs onmogelijk maken. De commissie noemt het bij dit onderwerp onacceptabel dat dit van de instroompopulatie EER en van Nederlandse studenten ca. 8% bedraagt. De totale buitenlandse instroom is gestegen naar 31%. Het aandeel van niet EER studenten in de aangebrachte dossiers bedraagt daarin 34% waarbij de commissie het alarmerend noemt dat 49% van de niet-EER studenten met bijzondere omstandigheden te maken heeft in de zin van psychische klachten.

De commissie doet ook aanbevelingen.

De onderzoeker is niet in het bezit kunnen komen van een reglement of procedure van de CPO. Wel is op de site van de UT een soort van stappenplan uitgewerkt dat voor een aanvraag dient te worden gevolgd. Daaruit wordt ook duidelijk dat er een beroepstermijn is van 6 weken en het beroepschrift schriftelijk en ondertekend via het klachtenloket UT moet worden ingediend.

8.3 GEDRAGSREGELS

In hoofdstuk 9 van het Statuut worden de Gedragsregels behandeld. Het betreft hier onder andere:

1. Huisregels
2. Rookbeleid
3. Code of Ethics (zie ook 8.4)
4. Ongewenst gedrag (zie ook 8.6)
5. Computergebruik
6. Voorschriften op het gebied van de veiligheid, de gezondheid en het welzijn
7. Reglement cameratoezicht Universiteit Twente
8. Auteursrecht
9. Academisch wangedrag en fraude

Deze regelingen vormen een normenkader bestaande uit gebodsbepalingen en verbodsbepalingen.

9.1 DEELCONCLUSIES UIT DE DOCUMENTENANALYSE PERSONEEL EN STUDENTEN

9.1.1 Algemeen

- Het zijn naar verhouding veel codes en reglementen die in de loop der jaren zijn ingevoerd onder meer ingegeven door wetgeving en/of onder druk van maatschappelijke ontwikkelingen zoals Arbo wetgeving, governance practices, privacywetgeving/AVG, klokkenluiders bescherming, wetenschappelijke integriteitskwesties, de snelle groei van het digitale tijdperk, de #me too affaires, et cetera. Dat is er mede de oorzaak van dat een duidelijke structuur daarin ontbreekt.
- Het is een soms ondoorgrondelijk geheel geworden die een geoefende kijk vraagt om in de doolhof van codes en regelingen/reglementen de weg te vinden. De onderzoeker kan zich dan ook geheel vinden in hetgeen in het Advisory Memorandum “integrity policies and codes of conduct van oktober en november 2018 wordt voorgesteld. Een vereenvoudiging van de klachtstructuur dient daaruit voort te vloeien. Die mogelijkheid is reeds aanwezig om tot een eerste stap in de vereenvoudiging te komen door één klachtencommissie te formeren met een wisselende samenstelling afhankelijk van de aard van de klacht. In de praktijk is de samenstelling van de Klachtencommissie UT en De Regeling Bezwaren personele aangelegenheden in de praktijk één en dezelfde. De onderzoeker komt daar bij de aanbevelingen op terug.
- De Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)¹⁹ zal de genoemde vereenvoudiging van de klachtstructuur bevorderen. Immers de ambtenarenwet 2017 komt te vervallen, de aanstelling wordt vervangen door een arbeidsovereenkomst en er gaan andere regels gelden voor ontslag. Arbeidsvoorwaarden zoals verlof en loon veranderen niet. Publiekrechtelijke rechtspositieregelingen worden vervangen door een collectieve arbeidsovereenkomst. Bezwaar en beroep komen te vervallen en daarmee de rechtsgrond voor de huidige op grond van artikel 7:13 ingestelde Bezwarencommissie personele aangelegenheden. In arbeidsgeschillen wordt immers de kantonrechter bevoegd²⁰.
- De voorgestane vereenvoudiging vraagt echter ook om een goede hulpstructuur.
- Er is sprake van een zekere overlap tussen regelingen zoals Gedragscode (Code of Ethics), Regeling melding onregelmatigheden, Code (on)gewenst gedrag, Code wetenschappelijke integriteit) die allen een normerend karakter hebben en gericht zijn op gewenst gedrag. Een geïntegreerde aanpak zou daarin niet misstaan. Een daaraan gekoppelde klachtstructuur gecombineerd met een geïntegreerde hulp- en/of controlestructuur dient daarvan onderdeel uit te maken.

¹⁹Er is een aparte wet Wet tot wijziging van enige wetten in verband de normalisering van de rechtspositie van ambtenaren in het onderwijs

²⁰ Door de voorzitter van de huidige Bezwarencommissie (zie bijlage 5) geuite voorstel om een soort van interne bezwaarmogelijkheid te handhaven alvorens het traject van de kantonrechter in te gaan, komt de onderzoeker voor als een extra formele mogelijkheid. Het gaat er juist om de situatie zo vroeg mogelijk in de escalatieladder op te lossen. Daaraan draagt een dergelijke mogelijkheid niet bij en bovendien is de ombudsfunctionaris in de ogen van de onderzoeker de uitgesproken plaats om in een zo vroeg mogelijk stadium tot een oplossing te komen. Als het op een formele afhandeling aankomt, is er altijd nog de voorgestelde Algemene Klachtencommissie.

- De bewaartermijn van klacht- en bezwaardossiers is geregeld in het Basis Selectie Document voor de Nederlandse Universiteiten (BSD-NU). De bewaartermijn is 10 jaar. Dat blijkt echter niet uit de regelingen zelf. Dat zou voor de duidelijkheid naar de gebruikers ook daarin genoemd kunnen worden al is het maar met een verwijzing naar het BSD-NU.
- Er is alleen een hulpstructuur voor het personeel aanwezig in de vorm van vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen. Wanneer een conflict zich afspeelt op het grijze vlak van ongewenst gedrag en verstoorde arbeidsrelatie is er geen adequate hulpstructuur voorhanden. Wanneer er sprake is van een zuiver arbeidsconflict kan de medewerker geen beroep doen op de vertrouwenspersoon. De hulpstructuur voor personeel dient een voorziening te treffen voor de zojuist genoemde gap in advies en ondersteuning bij andersoortige conflicten dan ongewenste omgangsvormen.
- De studentendecanen daarentegen zijn voor de studenten op een breder gebied aanspreekbaar. Bij een CPO kwestie vervullen zij zelfs een belangrijke adviserende rol.
- Zowel de vertrouwenspersonen als de studentendecanen en studentenpsychologen voorzien in een duidelijke behoefte.
- Een aantal regelingen voor studenten vindt hun basis in of zijn een uitwerking van de WHW en de Awb (hoofdstuk 3, besluiten door en advisering van bestuursorganen, hoofdstuk 7, bezwaar en beroep, hoofdstuk 9, klachtbehandeling). De structuur en werkwijze is door wettelijke kaders bepaald.

9.1.2 De gedragscode (Code of Ethics)

- Is in haar opzet, naar de onderzoeker voorkomt, een 1^e waardevolle aanzet in een richting om tot een geïntegreerde aanpak te komen. Deze aanzet dient vervolg te krijgen waarin de reeds bestaande regelingen waarnaar wordt verwezen meer geïntegreerd zouden kunnen worden. Dat zal een ingewikkeld en waarschijnlijk ook moeizaam traject worden.
- In de gedragscode worden geen sancties genoemd hetgeen impliciet het gevolg is van de verwijzing naar reeds bestaande regelingen. Dat komt duidelijkheid niet ten goede.
- Bij wie moet men terecht? Waar kan de melding gedaan worden? Daarvoor wordt verwezen naar de bestaande regelingen en geeft deze code, ondanks alle goede bedoelingen, daarin nog geen uniformiteit. Er wordt niet gesproken van een hulpstructuur voor de medewerker die een melding van een integriteitsschending van welke aard dan ook wil doen; wie kunnen ze in vertrouwen nemen en advies vragen alvorens de stap te zetten iemand erop aan te spreken, aanhangig te maken of publiekelijk te maken. Ook daarin is geen uniformiteit door de verwijzing naar de verschillende bestaande regelingen/reglementen en codes.
- Er wordt geen eenduidige regeling getroffen voor bescherming tegen benadeling.
- Voor een melding of een klacht moet men ook in deze constructie, afgaande op de bestaande regelingen, naar de leidinggevende, het CvB of ingeval de RvT; dat is een hoge drempel. Deze drempel dient verlaagd te worden of er dient een vorm van een loket te komen voor personeel zoals dat voor studenten is geregeld.

9.1.3 De Regeling Melding Onregelmatigheden

- Uit een toetsing aan de meldregeling als voorgestaan door van het Huis voor Klokkenluiders blijkt dat de regeling van de UT dringend aanpassing behoeft.

- Er is niet geregeld wie of welke instantie - naast de direct leidinggevende - een meldpunt kan zijn.
- Er is geen specifiek vertrouwenspersoon integriteit aangesteld.
- Het begrip medewerker dient vervangen te worden door het begrip 'werkzaam bij de UT' waarmee een bredere categorie melders ontstaat zoals uitzendkrachten, gedetacheerden, en gastmedewerkers zonder UT contract.

9.1.4 Code (On)gewenst gedrag

- Er wordt in de code een onderscheid gemaakt tussen een melding en een klacht waarbij onder melding wordt verstaan de vertrouwelijke registratie, mogelijkheid tot advisering hoe met de ongewenste situatie om te gaan en het langs informele weg proberen tot een beëindiging ervan te komen. Voor medewerkers is de aangewezen route de vertrouwenspersoon, voor studenten de studentendecanen. De meldingen worden anoniem geregistreerd. Dit maakt de regeling drempelverlagend.
- Wanneer tot een klacht wordt overgegaan, dienen studenten zich te wenden tot het Klachtenloket, welk loket de klacht doorverwijst naar het CvB (maar alleen indien de klacht ook aldaar terecht moet komen). Het klachtenloket selecteert de klachten qua route. Sommige klachten die binnenkomen worden dan ook weer teruggestuurd bijvoorbeeld met de opmerking dat de klacht door een examencommissie moet worden behandeld.
- Medewerkers dienen hun klacht in bij het CvB zonder tussenkomst van een klachtenloket zoals bij de studentren. Klachten worden behandeld door de klachtencommissie UT. Heeft een hoogdrempelig karakter; een beschermingsbepaling doet er niet aan af dat als men een klacht indient men meteen zichtbaar is en daarmee kwetsbaar.
- De vertrouwenspersonen/studentendecanen vangen veel af, zo blijkt uit de rapportage en is daarmee een goede hulpstructuur gebleken.
- Er wordt geen intervisie toegepast binnen de groep van vertrouwenspersonen en/of studiedecanen.
- Vertrouwenspersonen: functie en taak helder en duidelijk omschreven; doordat de beschrijving van de functie van vertrouwenspersoon is gekoppeld aan de regeling²¹ Ongewenste Omgangsvormen impliceert dit dat de vertrouwenspersonen ook daarvoor zijn aangesteld. Voor de studentendecanen ligt dat anders.
- De code spreekt van verbodsbepalingen en niet van gebodsbepalingen. Hoewel dit ten dele een semantische discussie is, is het de vraag of niet eerder gesproken moet worden van gebodsbepalingen in plaats van verbodsbepalingen. Gebodsbepalingen houden een voor ieder verplicht gedrag in en kunnen zowel positief (je moet een bepaald gedrag vertonen als negatief (op verzuim van de bepalingen staat een sanctie oftewel als men zich er niet naar gedraagt, volgt straf) worden omschreven. Verbodsbepalingen zien meestal op gedragingen die algemeen verboden zijn zoals bijvoorbeeld diefstal. De onderzoeker geeft in overweging te spreken van gebodsbepalingen. Er worden immers sancties genoemd bij overtreding van de gestelde gedragsnormen.

²¹ Dit staat letterlijk op de website over informatie vertrouwenspersonen:
<https://www.utwente.nl/nl/hr/arbeidsvoorwaarden/vertrouwenspersoon-klachten-bezwaar/vertrouwenspersoon/>

- Voor de behandeling van klachten over ongewenste omgangsvormen wordt verwezen naar de conclusies bij de klachtencommissie UT.

9.1.5 De Geschillenadviescommissie

- Maakt onderdeel uit van het bestuur – en beheersreglement Universiteit Twente en vindt haar wettelijke grondslag in de WHW.
- Heeft een hoogdrempelig karakter. Immers een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en voorzien van de gegevens van klager.

9.1.6 Klachtenregeling Universiteit Twente

- Het reglement van de klachtencommissie voldoet aan de normen van een zorgvuldige klachtenbehandeling.
- Voor studenten is de toegang tot de klachtenregeling laagdrempeliger dan voor medewerkers. Studenten moeten immers eerst de sluis van het klachtenloket passeren, terwijl medewerkers hun klacht rechtstreeks bij het CVB moeten indienen. De van een klachtenloket uitgaande filterende werking is er bij personeel niet.
- Met name voor medewerkers is de klachtenregeling hoogdrempelig.
- De doorlooptijd is behoorlijk; dat vormt een drempel om van de regeling gebruik te maken.
- Er wordt relatief weinig gebruik gemaakt van de regeling en als er gebruik van gemaakt wordt, dan is het aantal gegrond verklaarde klachten relatief laag. Dat kan het gevoel geven bij de gebruikers van de regeling dat het eigenlijk geen zin heeft, want je komt er toch zelden doorheen. Anderzijds heeft het waarschijnlijk een filterende werking omdat men alleen van de regeling gebruik zal maken als men er meer dan van overtuigd is het gelijk aan zijn zijde te hebben. Ook moet niet worden uitgesloten dat het indienen van een klacht als een laatste redmiddel wordt gezien of als middel om daarmee onder druk tot een oplossing te komen. Dat zou kunnen worden afgeleid uit de aantallen waarbij uitstroom plaatsvindt op grond van een alsnog getroffen regeling. Dat duidt er tegelijkertijd op dat er geen hulpstructuur aanwezig is, die de medewerker kan inschakelen om tot een minnelijke oplossing te komen. Er is sprake van een lacune om in een eerder stadium tot een oplossing te geraken.

9.1.7 Regeling bezwarencommissie personele aangelegenheden

- Het in de regeling omschreven klachtproces voldoet aan de normen van een zorgvuldige klachtenbehandeling.
- Voor medewerkers is de klachtenregeling hoogdrempelig.
- De doorlooptijd is behoorlijk; dat vormt een drempel om van de regeling gebruik te maken.
- Er wordt relatief weinig gebruik gemaakt van de regeling en als er gebruik van gemaakt wordt, dan is het aantal gegrond verklaarde bezwaren relatief laag.
- Voor de effectiviteit van de regeling gaat in ongeveer gelijke mate, zie onder het laatste bolletje van 11.1.6

9.1.8 Klachtenregeling Wetenschappelijke Integriteit UT

- Klachtenregeling heeft een beperkte werking namelijk schending van de wetenschappelijke integriteit dan wel handelen in strijd met de Nederlandse Gedragscode Wetenschapsbeoefening.
- Het in de klachtenregeling opgenomen klachtenproces voldoet aan de normen voor een zorgvuldige klachtenbehandeling.
- De keuze die de universiteit heeft gemaakt voor een adviescommissie heeft als voordeel dat het vermogen om objectiverend te toetsen beter geborgd is dan bij een enkelvoudige instantie als een vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit als behandelaar.
- De vertrouwenspersoon voor wetenschappelijke integriteit is in deze een in de regeling ingebouwde hulpstructuur.

9.1.9 Beoordelingsvoorschrift UT 1996

- Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een bedenking en een bezwaar; in beide situaties komt het de onderzoeker voor als hoogdrempelig.
- Niet blijkt uit de verschafte informatie in hoeveel gevallen een bedenking aan de orde is geweest.
- In de bezwaarprocedure is in de samenstelling van de adviescommissie wel pariteit aanwezig, maar zijn er geen termijnen van benoeming gegeven (zittingsduur).
- De regeling komt gedateerd over.
- Bij een besluit genomen door het CvB staat de gang naar de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden open.

12. DEELCONCLUSIES UIT DE GESPREKKEN

De inventarisatiegesprekken hebben plaatsgevonden met diverse geledingen binnen de UT. Het betrof 23 gesprekken. Naast diverse managementposities zijn gesprekken gevoerd met

- secretaris UT;
- vertrouwenspersonen;
- de voorzitter en secretaris van de Klachtencommissie UT/Bezwarencommissie Personele Aangelegenheden;
- vertegenwoordigers van de U Raad/faculteitsraad respectievelijk OPUT;
- HR;
- Centrale Diensten (juridisch);
- Arbo dienstverlener;
- Twente Graduate School;
- Beleid Diversiteit.

De inventarisatiegesprekken voor wat betreft de studenten hebben plaatsgevonden met

- voorzitter Student Union;
- studentendecanen;

De gesprekken hebben plaatsgevonden tussen 28 januari 2019 en 28 februari 2019. Uit deze gesprekken heeft de onderzoeker het onderstaande, kort en zakelijk weergegeven, opgetekend. De items zijn ontleend aan de semi gestructureerde vragenlijst en aan de onderwerpen die spontaan door respondenten zijn ingebracht en in de ogen van de onderzoeker relevant voor de invulling en vormgeving van de positie van de ombudsfunctionaris.

Het is een objectieve en geanonimiseerde weergave van hetgeen men aan de onderzoeker heeft verteld zonder enig oordeel van de onderzoeker. Gekozen is dit vorm te geven via deelconclusies om verwijzingen naar of herkenbaarheid van personen of onderdelen van de UT waar mogelijk te voorkomen.

12.1 DEELCONCLUSIES OP GROND VAN DE BEVINDINGEN UIT DE GESPREKKEN

Op grond van de gesprekken komt de onderzoeker tot de volgende deelconclusies. De onderzoeker heeft daarbij een indeling naar onderwerp gemaakt aan de hand van de semi gestructureerde vragenlijst.

De onderwerpen die achtereenvolgens aan de orde komen, zijn:

- De Pilot
- De UT als organisatie
- Aanspreekcultuur
- Werkdruk
- De huidige klacht- en hulpstructuur
- Een rol voor de ombudsfunctionaris en positie

- Afbakening ten opzichte van andere domeinen

12.1.1 De Pilot

- Door de groep van geïnterviewde personen wordt de pilot voldoende gedragen.
- De beoogde werkwijze van de ombudsfunctionaris toelichten door de onderzoeker, gaf een beter beeld van wat er met de pilot werd beoogd. Dit dient in de communicatie rond de pilot te worden meegenomen. Een goede voorlichting breed in de organisatie kan bijdragen aan draagkracht voor de pilot en aan een 1^e vorm van positionering.

12.1.2 De UT als organisatie

- Er bestaat een gevarieerd beeld van de UT als organisatie. In de kern komt het erop neer dat benamingen als ‘het is een dorp’, ‘een mini community’, een ‘familiebedrijf’ duiden op een kleine, compacte en hechte gemeenschap. Ons kent ons!. Dat maakt volgens enkele respondenten de organisatie minder veranderingsvaardig en minder veranderingsbereid.
- Ook wordt bij herhaling aangegeven dat er sprake is van een hiërarchische cultuur waarin machtsverhoudingen (senior- minder senior) spelen. Met name wordt bij herhaling de groep van PhD’s genoemd als voorbeeld waarin die machtsverhoudingen sterk aan de orde zijn.
- Soms lijkt het erop dat informele verhoudingen de formele meer hiërarchische verhoudingen ondermijnen; er wordt gewag gemaakt van soms een vorm van ‘burgerlijke ongehoorzaamheid’ door besluiten te negeren of soms gewoon niet uit te voeren. De relatief hoge mate van zelfstandigheid in beleid en in operationeel opzicht van de faculteiten en diensten draagt daaraan niet in positieve zin bij.
- Momenteel bevindt de organisatie zich in een transitie van relatief informeel (goed voor de relatie) naar meer formeel (goed voor de besluitvorming).
- Er is relatief weinig mobiliteit zowel horizontaal als verticaal en wetenschappelijke leidinggevenden (ofwel academische leiders) zijn vooral benoemd op grond van hun wetenschappelijke prestaties en minder op grond van hun competenties als leidinggevenden.

12.1.3 Aanspreekcultuur

- Voor zover uit de gesprekken op te maken, gaan medewerkers conflicten eerder uit de weg dan de confrontatie aan te gaan. Er is sprake van een conflict mijndend gedrag. Van een angstcultuur is niet gebleken.
- Er is een onvoldoende aanspreekcultuur binnen de UT, men is wel doende een beweging in die richting te maken.
- Waar er wel sprake is van aanspreken van elkaar valt op dat leidinggevenden medewerkers eerder aanspreken dan andersom. ‘Als je carrière je lief is, houd je liever je mond’.
- De internationale omgeving en daarmee de verschillende binnen de universiteit aanwezige culturen spelen een rol in de mate waarin men elkaar aanspreekt c.q. durft aan te speken. Het is in de ene cultuur de gewoonste zaak om iemand aan te spreken, in andere culturen is dat ‘not done’ om je meerdere of een collega aan te spreken.
- In de huidige constellatie wordt de medewerkers geen afdoende hulpstructuur geboden die hen kan helpen om in een zo vroeg mogelijk stadium een escalatie van een conflict te

voorkomen. Hulp bij het kunnen aanspreken van elkaar of van de leidinggevendenden moet eerder en dichter bij de werkvloer georganiseerd worden.

12.1.4 Werkdruk

- Uit alle gesprekken blijkt dat er sprake is van een hoge werkdruk enerzijds vanwege het toenemend aantal studenten met anderzijds een gelijkblijvend aantal medewerkers. Er is reeds een begin gemaakt met de aanpak van de werkdruk doch deze wordt nog steeds onverminderd als hoog ervaren.

12.1.5 De huidige klacht – en hulpstructuur

12.1.5.1 De huidige Klachtstructuur

- De huidige klachtstructuur voor medewerkers bestaat uit de mogelijkheid om kwesties omtrent wetenschappelijke integriteit bij een daartoe ingestelde commissie aanhangig te maken, bezwaren tegen besluiten van rechtspositionele aard aanhangig te maken bij een bezwarencommissie en kwesties van gedragingen aanhangig te maken bij de klachtencommissie UT. Er is geen voortraject in de klachtstructuur begrepen hetgeen betekent dat het indienen van een klacht plaatsvindt op gelijke het hoogste escalatieniveau. Als een hoge drempel wordt ervaren het gegeven dat een klacht of bezwaar gericht dient te worden aan het CvB als hoogste bestuursorgaan van de universiteit.
- In de huidige constellatie is het zo dat de inrichting van de klachtstructuur al snel tot juridisering leidt en “naar buiten wijst”, waarbij geduid wordt op de klachtencommissie en de bezwarencommissie, terwijl de behandeling van klachten primair zou moeten geschieden in de eigen omgeving zo dicht mogelijk bij de situatie waaruit de klacht voortvloeit. Een onafhankelijke instantie/persoon zo dicht mogelijk bij de omgeving waarin de klacht speelt, is waaraan behoefte bestaat. Vertrouwd, anoniem en veilig in hun eigen werkomgeving kunnen sparren.
- Een traject via de klachtencommissie of de bezwarencommissie verbetert over het algemeen de verhoudingen niet ondanks dat in de huidige setting wordt getracht door de secretaris van de commissies om alsnog tot een minnelijke oplossing te komen. Een onafhankelijk loket/persoon zou daarvoor een aanknopingspunt kunnen bieden. Dat die behoefte er bestaat, blijkt ook uit het gegeven dat men de weg zoekt naar de bedrijfsarts/arbeidsomstandighedenspreekuur om daar een 1^e loket te vinden om in de door het beroepsgeheim gegeven vertrouwelijkheid de problematiek te bespreken.
- Een voorbeeld waarbij in 1^e instantie een anonieme melding mogelijk is, is de bestaande regeling in de Code ongewenst gedrag. Dat zou in zijn algemeenheid vorm moeten krijgen.
- De samenstelling van de klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie personele aangelegenheden kent dezelfde voorzitter, secretaris en leden. In feite is het dezelfde commissie maar afhankelijk van het onderwerp opererend onder een andere vlag. Het terugbrengen tot één commissie is voor de hand liggend. Daarbij komt dat, bij de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren, daarmee ook het middel van bezwaar en beroep komt te vervallen.
- Het aantal klachten relatief is laag bij beide commissies en dat wijst op óf het feit dat klachten in een eerder stadium worden afgevangen óf dat klachten indienen bij de

commissies een te hoge drempel is en dat men die drempel alleen neemt als er geen andere uitweg meer is. Ook het aantal niet gegrond verklaarde klachten zal een ontmoedigend signaal zijn voor medewerkers. Daarmee is overigens niets gezegd van de kwaliteit van de betreffende adviezen/uitspraken.

- De huidige klachtstructuur voor studenten is vooral studiegerelateerd en kent enerzijds een structuur waarlangs onderwijsaangelegenheden kunnen worden aanhangig gemaakt en anderzijds een structuur waarlangs klachten over gedragingen en klachten van rechtspositionele aard aanhangig kunnen worden gemaakt bij de Klachtencommissie UT. In de klachtenstructuur voor studenten is bovendien het Klachtenloket UT ingebouwd wat fungeert als een soort van filter en ook als doorzendinstantie om klachten van onderscheidende aard bij het juiste loket ondergebracht te krijgen. De klachtenstructuur voor studenten functioneert beter dan die voor medewerkers wat met name gelegen is in de hulpstructuur, waarover hierna meer.

12.1.5.2 De huidige hulpstructuur

- De huidige hulpstructuur voor medewerkers vertoont lacunes. Eigenlijk is er voor de medewerkers op het niveau van de onderste trede van de escalatieladder maar één aanspreekpunt: de vertrouwenspersonen omgangsvormen. De naam al impliceert een lacune omdat de vertrouwenspersonen kwesties van rechtspositionele aard, van scheve of schurende (arbeids)verhoudingen niet kunnen behandelen en de medewerker daarmee niet kunnen helpen dan alleen met het bieden van een luisterend oor. Dat wordt als een grote leemte in de hulpstructuur ervaren.
- Dit is bevestigd in de gesprekken met de vertrouwenspersonen waaruit blijkt dat ongeveer 70 a 75% van hetgeen waarmee medewerkers bij hen aankloppen, betrekking heeft op het grijze gebied van arbeidsconflicten en omgangsvormen. Een proactief optreden van de vertrouwenspersoon is in die kwesties niet mogelijk. Vertrouwenspersonen ervaren dat als erg onbevredigend. Er is naast de vertrouwenspersonen omgangsvormen geen vrijplaats waar mensen kunnen praten met iemand die hen kan adviseren of doorverwijzen.
- De centrale en decentrale HR geniet te weinig het vertrouwen van de medewerker. Men ziet HR toch als een verlengde arm van het management. Als het gaat om de vertrouwelijkheid bij de behandeling van een melding of een klacht vreest men dat dit bij de leidinggevende terecht komt of in het dossier wordt aangetekend.
- De hulpstructuur voor studenten is goed omdat deze op diverse plaatsen terecht kunnen zoals daar zijn de studieadviseur en de studentendecaan. Zij kunnen al in een vroegtijdig stadium de student adviseren over zijn klacht, de student daarin bij staan en waar mogelijk namens de student het woord te voeren bij de Klachtencommissie UT. Daarnaast is er het filter van het klachtenloket. In gevallen van psychische nood is er ook de studentenpsycholoog voorhanden.

12.1.6 Een rol voor de ombudsfunctionaris en positie?

- Er is een wezenlijke rol weggelegd voor een instituut als de ombudsfunctionaris. De kracht van de ombudsfunctionaris is vooral gelegen in het vroegtijdig geraadpleegd kunnen

worden door de medewerker. De ombudsfunctie vult daarmee een soort van meldpunt of voorportaal²² in.

- De rol voor de ombudsfunctionaris strekt verder dan alleen een loket voor de medewerkers/studenten maar betreft ook het tijdig signaleren van trends of trendbreuken op een hoger niveau in de organisatie.
- Dat de ombudsfunctionaris werkt op basis van het zogeheten drieluik: adviesbemiddeling-klachtbehandeling²³ heeft een brede steun.
- Dit impliceert dat de ombudsfunctionaris op een dusdanig niveau in de organisatie moet worden geplaatst dat daarmee onafhankelijkheid, onpartijdigheid c.q. neutraliteit en vertrouwelijkheid is geborgd zonder afbreuk te doen aan de zichtbaarheid en benaderbaarheid. De ombudsfunctionaris legt verantwoording af aan het CvB. De positie in de hiërarchie moet niet drempelverhogend werken.
- Waar het betreft de positie in of buiten de organisatie zijn de opvattingen wisselend. Sommige respondenten zien een plaatsing binnen de organisatie onder bepaalde voorwaarden, andere weer zien de voorwaarden alleen geborgd bij een plaatsing buiten de UT.
- Mensenkennis, geïnteresseerd zijn in de mens en invoelend vermogen is een belangrijke eis die aan het profiel van de ombudsfunctionaris wordt gesteld. Een juridische achtergrond en een ruime ervaring op het terrein van arbeidsverhoudingen wordt als een pré gezien. Een opleiding op wetenschappelijk niveau en kennis van het specifieke terrein wetenschap wordt wenselijk geacht om in een wetenschapsomgeving te kunnen acteren. Een opleiding als mediator en bemiddelaar wordt eveneens genoemd als een eis die aan het profiel mag worden gesteld. Het kunnen acteren binnen bestuurlijke gremia kan daaraan worden toegevoegd.
- De ombudsfunctionaris dient in zijn rol geen afbreuk te doen aan het gegeven dat het primaat van de conflictbehandeling daar hoort te liggen waar de verantwoordelijkheid daarvoor ligt: bij het management.
- Om te voorkomen dat een ombudsfunctionaris 'inklinkt' in het systeem wordt een termijn van aanstelling bepaald. De aanstelling dient plaats te vinden in nauw overleg met de medezeggenschap. Dit laatste kan onder andere tot uitdrukking komen in het samenstellen van een selectiecommissie.
- Waar het met de hulpstructuur van de studenten beter is gesteld dan met de hulpstructuur van de medewerkers pleit dit er voor het accent voor de ombudsfunctionaris in de pilot te leggen bij de ombudsfunctionaris voor personeel.

²² De aanvankelijk door de onderzoeker gehanteerde term poortwachter werd door de klankbordgroep verstaan als een soort van 'Petrus aan de poort'. Dat past niet bij de ombudsfunctie als in deze rapportage beschreven. Deze benaming is daarom verlaten en vervangen door 'meldpunt' of 'voorportaal' bij het ter perse gaan van deze rapportage nog ontbreken van een betere of andere benaming.

²³ De klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris moet volgens de reactie van de voorzitter van de Klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden een toets van 9:2 Awb kunnen doorstaan (Pag 3 ev). Naar de mening van de onderzoeker staat het voorgestelde reglement voor een voldoende adequate en aan (voor zolang nog van toepassing) de Awb hoofdstuk 9 beantwoordende klachtbehandeling (in dit geval gemandateerd door het bestuursorgaan). De rapportage van de ombudsfunctionaris is geen bindend advies, het uiteindelijke besluit is aan het CvB.

Daarnaast moet een ombudsfunctionaris met name voor de kwetsbare groepen als promovendi en werkstudenten²⁴ beschikbaar zijn.

12.1.7 Afbakening ten opzichte van andere domeinen

- Het instituut vertrouwenspersoon blijft ongewijzigd in stand. De ombudsfunctionaris dient een aanvulling te zijn naast het instituut vertrouwenspersoon en als een eerstelijnsvoorziening op een gelijk niveau te functioneren.
- Het instituut vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit heeft weliswaar een specifieke functie maar dit betekent niet dit buiten het domein van de ombudsfunctionaris dient te blijven waar deze als een eerste anoniem aanspreekpunt voor medewerkers functioneert.
- De functie van de ombudsfunctionaris is binnen de eerstelijns voorzieningen een soort van centraal meldpunt met primair een advies en verwijzingsfunctie. Daar waar verwijzing niet mogelijk is, pakt de ombudsfunctionaris het zelf op door het aanbieden van bemiddeling of behandeling van de klacht²⁵ door een onderzoek daarnaar te doen.
- Het onderscheidend karakter van de ombudsfunctionaris is, naast de onder het vorige punt genoemde bemiddeling en klachtonderzoek, gelegen in de bevoegdheid om tot op een hoog niveau in de organisatie signalen respectievelijk trends te melden respectievelijk wanneer deze daartoe aanleiding ziet een onderzoek eigener beweging te doen.
- Een regelmatig overleg van de ombudsfunctionaris met de vertrouwenspersonen ligt gezien het vorenstaande voor de hand te liggen en dient te worden geïnstitutionaliseerd. Ook moet nauw voeling worden gehouden met SACC.
- Ook ten aanzien van HR dient de ombudsfunctionaris in een eerstelijns positie gezien te worden in de hulpstructuur. Dit betekent dat de ombudsfunctionaris ook kan doorverwijzen naar HR maar tegelijk een sparringpartner moet kunnen zijn voor HR.
- De ombudsfunctionaris acteert niet als een advocaat voor de medewerker maar moet vanuit onpartijdige positie ook gesprekspartner zijn voor de leidinggevenden.
- Waar van de ombudsfunctionaris onderzoek kan doen naar klachten, ligt in dit laatste een mogelijk schurend vlak met de Klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie personele aangelegenheden. Het is goed daarover domeinafspraken te maken waarbij de grens moet liggen tussen beoordelen van een behoorlijk en/of zorgvuldig handelen en onderzoek doen naar rechtmatigheid van handelen.
- Aangezien de overlegorganen een collectieve ofwel vertegenwoordigende functie hebben en de ombudsfunctionaris in 1^e instantie vooral op individueel niveau zal worden geraadpleegd, lijkt een contact van de ombudsfunctionaris met de U-Raad, het OPUT en waar nodig met de Faculteits- en Dienstenraden aangewezen waar het collectieve aangelegenheden betreft.

²⁴ Studenten die naast hun studie (betaald) werken voor docenten die naast hun docentschap een eigen bedrijf hebben.

²⁵ Aan de reactie van de voorzitter van de klachtencommissie (bijlage 4, pag.4 tweede streepje) kan worden toegevoegd naast hetgeen in noot 21 is gesteld, worden toegevoegd dat de ombudsfunctionaris klachten kan doorverwijzen naar de Klachtencommissie. Overigens wordt in het reglement voldaan aan criteria als hoor en wederhoor (schriftelijk dan wel mondeling). Waar tot op heden de Klachtencommissie daarmee is belast, wordt met de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris voorzien in een laagdrempeliger voorziening.

13 EINDCONCLUSIES

13.1 DE DOCUMENTENANALYSE

- Uit de documentenanalyse moet worden geconcludeerd dat de huidige klachtstructuur diffuus van karakter is. Er zijn regelingen ontworpen, waarschijnlijk ingegeven door (wettelijke) eisen van buitenaf, zoals het voldoen aan de vereisten van de Arbowetgeving dat er een opvang en klachtenregeling moet zijn voor ongewenste omgangsvormen. Ook de Regeling Melding Onregelmatigheden en Code of Ethics betreffende integer handelen zijn ingegeven door maatschappelijke ontwikkelingen en de druk die daarvan is uitgegaan naar organisaties om ook op dat terrein in regelingen te voorzien. Het mag dan ook niet verwonderen dat er in de loop der jaren een soort van stapeling aan regelingen is ontstaan.
- Op redelijk korte termijn dient de klachtstructuur fundamenteel te worden vernieuwd en vereenvoudigd. Een vervolg geven aan hetgeen in het Advisory Memorandum 'Integrity Policies' van oktober/november 2018 wordt voorgesteld, ligt voor de hand. Eén geïntegreerde regeling zou de vindbaarheid en de structuur verduidelijken, zeker wanneer daaraan één commissie gekoppeld wordt. De gedragscode (Code of Ethics) is, met wellicht nog enige aanpassingen, daarvoor een goed uitgangspunt. Nu is het een parapluregeling die verwijst naar andere bestaande regelingen.
- De Klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie kunnen worden samengevoegd tot één algemene klachtencommissie. De bezetting van de beide commissies bestaat uit dezelfde personen. Komen tot één commissie met meerdere kamers leidt tot een voor de medewerkers overzichtelijk geheel, biedt een duidelijke structuur, maar vraagt aan de andere kant een goed interne organisatie van de klachtencommissie²⁶. Daarmee wordt tevens geanticipeerd op de invoering van de Wnra per 1-1-2020. Op termijn kan ook de huidige commissie wetenschappelijke integriteit²⁷ aan de Algemene Klachtencommissie worden toegevoegd alsook de onderzoeks- en advies taak vanuit de Klokkeluidersregeling. De één loket gedachte is daarbij leidend.
- De bestaande commissies zijn voor medewerkers alsook voor studenten (via het klachtenloket) hoogdrempelig omdat klachten/bezwaren met naam en toenaam dienen te worden ingediend bij het CvB. Dat maakt een klager kwetsbaar.
- Een punt ontbreekt waar de klager terecht kan voor een advies waarbij anonimiteit en vertrouwelijkheid is gewaarborgd, behoudens de vertrouwenspersoon bij ongewenste omgangsvormen, alvorens al dan niet over te gaan tot het indienen van een klacht.
- De hulpstructuur voor met name de medewerkers van de UT vertoont op grond van de documentenstudie leemtes in die zin dat er naast de vertrouwenspersonen specifiek ingesteld voor ongewenste omgangsvormen, geen andere hulpstructuur aanwezig is. Zoals

²⁶ De bezwaren hiertegen geuit door de voorzitter van de klachtencommissie (bijlage 4, pag. 3) dat door het vervallen van de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden een dergelijk samenvoeging en vereenvoudiging niet aan de orde hoeft te zijn, doet niet af aan het voorstel om dit in een eerder stadium in te voeren. Het doel is vereenvoudiging ook met ander klacht- en bezwaarmogelijkheden zoals misstanden en onregelmatigheden en op termijn wetenschappelijk integriteit waarvan klachten nu door een afzonderlijke commissie worden gedaan.

²⁷ Op advies van de klankbordgroep word de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit wel op één lijn gesteld met de andere eerstelijns klachtvoorzieningen.

verderop bij de eindconclusies uit de gesprekken blijkt, wordt dit bevestigd vanuit de gevoerde gesprekken. Met een vereenvoudiging van de klachtstructuur dient gepaard te gaan met een uitbreiding van de hulpstructuur voor medewerkers. Voor de studenten komt het de onderzoeker voor dat de hulpstructuur goed geregeld is. Bijzondere aandacht dient uit te gaan naar de PhD's met een UT contract.

- Waar de regelingen zijn beoordeeld door de onderzoeker (zie 11.1.2. t/m 11.1.9) blijkt dat deze niet compleet zijn of niet op alle punten zijn ingevuld. Zo is de klokkenluidersregeling (Melding Onregelmatigheden) op korte termijn aan actualisering toe om aan de door het Huis voor Klokkenluiders gestelde eisen te voldoen²⁸. De wet bepaalt dat werkgevers die ten minste vijftig werknemers in dienst hebben, verplicht zijn om een interne meldingsprocedure vast te stellen. De interne procedure moet regels bevatten over de wijze waarop de werknemer een vermoeden van een misstand binnen de organisatie kan melden. In de interne procedure dient te worden opgenomen:
 - op welke wijze met een interne melding moet worden omgegaan;
 - wanneer er sprake is van een misstand (hierbij wordt voor het begrip misstand de wettelijke definitie in acht genomen maar dat kan gecombineerd worden met dreigende misstanden, incidenten van ernstige aard, onregelmatigheden en andersoortige integriteitsschendingen);
 - bij welke aangewezen functionaris(sen) het vermoeden kan worden gemeld; denk daarbij aan leidinggevend, een vertrouwenspersoon integriteit of een specifiek benoemd meldpunt.
 - de verplichting aan de kant van de werkgever om vertrouwelijk om te gaan met de melding;
 - de mogelijkheid voor de werknemer om een adviseur of daartoe aangesteld vertrouwenspersoon in vertrouwen te raadplegen over een vermoeden van een misstand e.d.;
 - de omstandigheden waaronder met het vermoeden van een misstand naar buiten kan worden getreden (lees: als in redelijkheid niet van een werknemer kan worden verlangd dat intern te melden bijvoorbeeld bij acuut gevaar of als de hoogst leidinggevende bij een misstand of onregelmatigheid betrokken is);
 - de rechtsbescherming van de werknemer bij melding van een vermoeden van een misstand e.d. .
- De Code of Ethics noemt niet welke sancties er rusten op niet integer gedrag en is de klachtroute voor medewerkers niet helder.
- De Code omtrent (on)gewenst gedrag vormt daarop een uitzondering. Deze is compleet en voldoet aan de eisen die vanuit de Arbwet aan de werkgever worden gesteld. Als er een positieve beïnvloeding wordt beoogd van gedrag, dan is het wellicht meer passend van gebodsbepalingen te spreken dan van verbodsbepalingen.
- Bij de klachtstructuur voor studenten ligt het anders. Daar is bij wet (WHW) bepaald waaraan de universiteit moet voldoen en waarin zij moet voorzien. Het klachtenloket, de studentendecaan, de studieadviseur en de studentenpsychologen zijn ingesteld op grond van

²⁸ Op het niet hebben van een dergelijke regeling rust geen sanctie, echter het kan wanneer een en ander rechterlijk wordt getoetst wel degelijk in het nadeel van de werkgever uitwerken omdat het hebben van een klokkenluidersregeling inmiddels als een vorm van goed werkgeversgedrag wordt gezien.

die landelijke regelgeving evenals het College van Beroep voor de Examens. De Geschillenadviescommissie is ingesteld op grond van het Bestuurs- en Beheersreglement. De op grond van WHW/ Bestuurs- en beheersreglement ingestelde klachtstructuur en hulpstructuur voldoen aan de regelgeving en blijven om die reden bij de boordeling van de huidige klachtstructuur en de visie op de gewenste klachtstructuur buiten beschouwing.

- Voor het overige wordt met een vereenvoudiging van de klachtstructuur voor medewerkers tevens een vereenvoudiging voor de studenten bereikt daar waar deze van dezelfde regelingen gebruik maken.
- De studentendecanen en de vertrouwenspersonen voor studenten vangen veel op en hebben met het klachtenloket een wezenlijk filterende werking op wat doorstroomt naar de Klachtencommissie UT. Een dergelijke filterende werking ontbreekt bij het personeel.

13,2 DE GESPREKKEN

- Draagkracht voor de pilot is er voldoende.
- Uit de gesprekken kan naar de mening van de onderzoeker worden afgeleid dat er sprake is van een minder conflictvaardige organisatie gezien vanuit het management en van een conflictmijdende organisatie gezien vanuit de medewerkers. Een echte aanspreekcultuur is er, uitzonderingen daargelaten, naar de mening van de onderzoeker niet. Uit de gesprekken is duidelijk geworden het aanspreken top-down meer gebeurd dan andersom.
- Vanuit de visie dat de lijn verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten en dat daar het primaat voor een klachtenbehandeling dient te liggen en vanuit het gegeven dat de leidinggevenden in zijn algemeenheid daar geen invulling aan geven, zal een wijziging van de klachtstructuur binnen de UT en de versterking van de hulpstructuur een stimulans kunnen vormen om parallel daaraan te werken aan een conflictvaardige organisatie en bevordering van de aanspreekcultuur. Het is, zo concludeert de onderzoeker uit de gesprekken, vooral een cultuurgegeven waar elkaar aanspreken en durven aanspreken in zowel verticaal als horizontaal verband aan de orde is.
- De bestaande hulpstructuur voor medewerkers is niet toereikend. Waar het betreft een sluimerend arbeidsconflict of schurende arbeidsverhoudingen, is er sprake van een duidelijke leemte waar het bejegening anders dan omgangsvormen betreft. Voor alleen het laatste kan men bij de vertrouwenspersoon omgangsvormen terecht. Dit vraagt dan om een adequate invulling van de hulpstructuur met dien verstande dat medewerkers daar terecht kunnen om in - in 1^e instantie - anonimiteit hun verhaal kwijt te kunnen en een advies of doorverwijzing te krijgen. Een en ander zou moeten aansluiten bij de thans gaande transitie van informeel naar meer formeel, waar de structuur formeel strakker wordt getrokken en de mogelijkheid van informele contacten waar van belang behouden moet blijven.
- Een ombudsfunctionaris wordt gezien als een adequate oplossing om die leemte in te vullen.
- De ombudsfunctionaris heeft een wezenlijke positie in het afvangen van conflicten met name tussen leidinggevenden en medewerkers en medewerkers onderling. De instelling van die functie vult de leemte in de klachtstructuur en de hulpstructuur. De ombudsfunctionaris als meldpunt of voorportaal. Dit hoeft niet te conflicteren met de positie van de vertrouwenspersoon OO (ongewenst omgangsvormen) en WI (wetenschappelijke integriteit), maar een goede domeinafbakening mag daarbij niet ontbreken. Een dergelijke

domeinafbakening is op hoofdlijnen gegeven in **bijlage 4**. De ombudsfunctionaris dient zo snel mogelijk te worden aangesteld.

- Het primaat van de ombudsfunctionaris hoort te liggen in advisering en bemiddeling. De ombudsfunctie behoort daarom ook een 1^e lijnsfunctie in zowel de klacht- als de hulpstructuur te zijn. De ombudsfunctionaris moet ook een (gemandateerde) onderzoeksbevoegdheid hebben.
- Het werkterrein (domein) van de ombudsfunctionaris omvat in primo alle regelingen die er voor medewerkers en studenten gelden in die zin dat medewerkers en studenten voor alles bij de ombudsfunctionaris terecht moeten kunnen. Ontvankelijkheidscriteria moeten mede voorkomen dat grenzen van domeinen overschreden gaan worden. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen als een medewerker zich tot de ombudsfunctionaris wendt met een kwestie die al elders in behandeling is of is geweest.
- De ombudsfunctionaris kan ook een onderzoek eigener beweging doen waar deze individu overtreffende signalen krijgt (Bijvoorbeeld discriminatie van groepen studenten op grond van etnische afkomst, geslacht of seksuele georiënteerdheid of ongezonde arbeidsomstandigheden in één afdeling)
- De ombudsfunctionaris dient zodanig in de organisatie van de UT gepositioneerd te worden dat onafhankelijkheid wordt gewaarborgd en dat daaraan een gezag kan worden ontleend.
- Waar wordt aangegeven dat het onderzoeken van klachten het primaat is van de klachtencommissie UT en de bezwaren tegen rechtspositionele besluiten onderworpen dienen te worden aan de bezwarencommissie, kan niet worden bestreden als er sprake is van werkelijk een laatste stap om een klacht op te lossen. Uitgaande van deze gedachte is daarmee ook de waarde van een voortraject met een goede hulpstructuur gegeven en daarmee ook het bestaansrecht van de ombudsfunctionaris.
- De klachtencommissie UT alsook de Bezwarencommissie personele aangelegenheden worden weinig benut omdat deze hoogdrempelig zijn, een volgens respondenten te lange doorlooptijd (overigens wel binnen de bij wet voorgeschreven termijn) heeft en de uitkomsten van klacht- en bezwaarprocedures maar in geringe mate een gegrondverklaring inhoudt. Dat zegt niets over de kwaliteit van de klachtencommissie en/of bezwarencommissie, maar heeft voor medewerkers en studenten wel een ontmoedigend karakter om tot klachtindiening over te gaan. Dat kan mede een verklaring zijn voor het geringe aantal medewerkers/studenten dat gebruik maakt van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.
- De ombudsfunctionaris dient (als voorzitter) deel uit te maken van een overleg. In dat overleg worden betrokken de voorzitter en secretaris van de klachtencommissie/bezwarencommissie, de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit en de vertrouwenspersoon omgangsvormen alsook het hoofd van de Afdeling Studentenbegeleiding en de verantwoordelijke beleidsfunctionaris UT. Dat overleg maakt dat de positie van ombudsfunctionaris niet geïsoleerd raakt van de klachtstructuur en mogelijkheden biedt om uit dat overleg trends/problemen te signaleren die geëscaleerd dienen te worden naar het hoogste orgaan van de universiteit en/of een collectieve aanpak behoeven.
- De aanstelling van een plv. ombudsfunctionaris lijkt voor de hand te liggen, niet alleen als noodzakelijke aanvulling wanneer de ombudsfunctionaris om welke reden dan ook mocht uitvallen maar tevens omdat het voor de ombudsfunctionaris mogelijkheden tot intervisie

biedt. De plaatsvervanger kan ook voor specifieke doelgroepen, zoals bijvoorbeeld PhD's ingezet worden of als achtervanger van de studentendecanen als zij niet de toereikende middelen hebben (handelingsverlegen zijn) om tot een oplossing van een klacht te kunnen geraken. De positie van plv. ombudsfunctionaris kan wellicht gecombineerd worden, wanneer deze extern en op afroep wordt ingesteld, met die van extern counselor voor de PhD's.

- De onderzoeker maakt uit de gesprekken op dat vertrouwenspersonen omgangsvormen moeilijk vindbaar zijn (hoewel blijkt dat via de website deze vrij gemakkelijk te vinden zijn). De organisatie rond de vertrouwenspersonen omgangsvormen zou gebaat zijn met de aanstelling van een centrale vertrouwenspersoon (ook wel de coördinerend vertrouwenspersoon genoemd) en dat er met regelmaat (bijvoorbeeld 4x per jaar) er overleg en intervisie plaatsvindt. De centrale vertrouwenspersoon kan trends en signalen opschalen naar het niveau CvB.
- De leemten in met name de hulpstructuur doet zich het sterkste gelden bij het personeel en in veel mindere mate bij de studenten.. Dat pleit ervoor om in ieder geval in de pilot het accent te leggen op het personeel en op een kwetsbare groep als de promovendi.

13.3 SLOTCONCLUSIE

De onderzoeker concludeert dat het huidige klachtstructuur ondoorzichtig is en de huidige hulpstructuur leemten vertoont en dat met de invoering van een ombudsfunctie het juiste moment daar is om de klachtstructuur te wijzigen en de hulpstructuur voor met name personeel te verbeteren. Doch dit dient niet op zichzelf te staan maar in samenhang met de bevordering van de professionaliteit van de andere 1^e lijnsvoorzieningen in de hulpstructuur en met een programma gericht op een vergroten van de conflictvaardigheid van het management; alleen dan kan een optimalisering van de klachtstructuur worden bereikt.

De pilot dient vooral gericht te zijn op de ombudsfunctionaris voor het personeel om dit later uit te breiden naar studenten.

14 NAAR EEN PASSENDE KLACHTSTRUCTUUR

In deze paragraaf wordt uitgewerkt wat in de visie van de onderzoeker een passende interne klachtstructuur voor de UT zou kunnen zijn.

14.1 INLEIDING

Uit de door de onderzoeker gedane analyse aan de hand van de documentenstudie en de interviews die de onderzoeker heeft afgenomen, kan worden vastgesteld dat de huidige organisatie binnen de UT zich kenmerkt als (nog) niet voldoende conflictvaardig gezien vanuit het management en als conflict mijndend gezien vanuit de medewerker. Dit zijn twee elkaar versterkende elementen die de huidige cultuur van omgaan met conflicten in stand houden. De enige manier om de organisatie meer conflictvaardig krijgen, is het tegelijkertijd werken aan beide zaken.

Dit betekent dat er aandacht moet uitgaan naar de conflictvaardigheid van de managers en naar het creëren van een aanspreekcultuur zowel in verticale als horizontale werkrelaties en met name het geaccepteerd doen worden van het feit dat men elkaar kan en mag aanspreken. Daarmee geeft onderzoeker aan dat het vooral een cultuurgegeven is en dat het ook de cultuur is waarin de basis van de verandering moet komen te liggen. Conflictmanagement dient daarvan onderdeel uit te maken. Onder conflictmanagement verstaat de onderzoeker een constructieve en efficiënte aanpak van conflicten en daarbij hoort het beheersen van conflict-, bemiddelings- en mediationvaardigheden voor de managers. Als noodzakelijke voorwaarde daarvoor geldt dat er een integrale visie wordt geformuleerd vanuit de top van de UT wat conflictmanagement en conflictvaardigheden dienen in te houden ('tone of the top'). Aansluiting bij de kernwaarden als verwoord in Jaarverslag 2017, pag. 23, ligt daarbij voor de hand.

Het vorenstaande impliceert in deze visie ook dat conflictmanagement een essentieel onderdeel moet worden van interne opleidingen voor het management, academic leadership development programma's. Managers en academische leiders dienen de (basis)conflictvaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn voor de uitoefening van hun taak. De HR professional dient, naast conflictvaardigheden, op een hoger niveau ook bemiddelingsvaardigheden te ontwikkelen waarmee zij proactief en effectief in de kiem kunnen ingrijpen in dreigende conflicten. Daarnaast zou er voor gekozen kunnen worden om mediation als instrument in te zetten om gerezen conflicten op te lossen. Daarbij kan gekozen worden voor interne mediators of externe mediators. Met institutionalisering van mediation wordt een escalatie naar meer ultieme (juridische) vormen van conflicthantering zoals klachtbehandeling beperkt en wordt klachtenbehandeling door een formeel daartoe ingestelde klachtencommissie daarmee een ultimum remedium. Een conflict is in beginsel immers geen juridisch probleem maar een taak van het management, is de achterliggende gedachte in deze visie. Deze benadering beantwoordt ook aan goed werkgeverschap.

Dit impliceert ook dat een klachtstructuur bij de cultuur van de organisatie moet aansluiten. Om een bijdrage te kunnen leveren aan de omslag van de genoemde cultuur is de onderzoeker de mening toegedaan dat het optimaliseren van de huidige klachtstructuur door onder meer het institutionaliseren van de ombudsfunctie (als adviseur, bemiddelaar en onderzoeker) en het institutioneel maken van mediation de meest aangewezen route is. Het optimaliseren van de huidige klachtstructuur betekent ook werken aan de randvoorwaarden die aan een goede klachtstructuur

kunnen worden verbonden. Een adequate hulpstructuur is een wezenlijke randvoorwaarde als ook de acceptatie van het kunnen en mogen klagen.

14.2 DE KLACHTSTRUCTUUR

Leidend in een klachtstructuur dient niet de formele structuur op zich te zijn, maar conflictmanagement als een constructieve en efficiënte aanpak van conflicten. Een klachtstructuur is schetsmatig weergegeven in **bijlage 1**. Een duidelijke rolafbakening is daarbij belangrijk. De ombudsfunctionaris als begin van de wandelroute komt in beeld als men er in overleg op eigen kracht niet uitkomt of twijfels heeft hoe het gewenste resultaat te bereiken.

De klachtstructuur UT zou er in de visie van de onderzoeker als volgt uit kunnen zien.

a. De ombudsfunctionaris

- Er dient een centraal meldpunt of voorportaal te worden gecreëerd waar medewerkers voor informatie of een advies terecht kunnen en waar nodig adequaat verwijzing kunnen krijgen naar de instantie of persoon die het best past bij de aard van het conflict en met name de mate van escalatie daarvan.
- De ombudsfunctionaris als centraal meldpunt met als kenmerken de mogelijkheid tot anonimiteit en met vertrouwelijkheid als waarborg. De ombudsfunctionaris komt dan vooraan in de keten van klachtbehandeling; de ombudsfunctionaris is in deze positie een eerstelijns voorziening in de klachtbehandeling waar partijen er op eigen kracht niet uitkomen.
- De ombudsfunctionaris draagt bij aan conflict de-escalatie en staat aan het begin van de interne escalatieladder. Met het realiseren van een adequate hulpstructuur in deze vorm is hiermee een versoering van de klachtstructuur mogelijk. Hiermee krijgt de ombudsfunctionaris ook een verwijzingsfunctie naar andere 1^e lijnsvoorzieningen als de vertrouwenspersonen omgangsvormen, de integriteitsfunctionaris in de Klokkenluidersregeling en de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit.

Bij deze optie kan nog worden overwogen om ook de bereikbaarheid van de ombudsfunctionaris te vergroten door het bieden van een faciliteit als een secretariaat. Daarmee wordt de bereikbaarheid en benaderbaarheid van de ombudsfunctionaris vergroot. Dit is gebaseerd op best practices bij twee Hogescholen.

In de visie van de onderzoeker is, op grond van de bevindingen uit dit onderzoek en op grond van best practices, de instelling (zo mogelijk per 1 juli 2019) van een ombudsfunctie het meest aangewezen en daarmee is de legitimiteit voor de pilot gegeven. Het is ook het moment om een wijziging in de klachtstructuur te bewerkstelligen en daarmee in de instelling van de ombudsfunctie tot een geïntegreerd onderdeel daarvan te maken. Daarnaast wordt de bereikbaarheid/vindbaarheid van de ombudsfunctionaris verhoogd door het faciliteren met een secretariaat.

b. De rol van de ombudsfunctionaris

De ombudsfunctionaris kan meebewegen met de escalatie van een conflict. Geduid wordt hier op het drieluid van adviseren-bemiddelen-onderzoek. Het reglement van de ombudsfunctionaris dient leesbaar en inzichtelijk te zijn. Een reglement is als **bijlage 3** toegevoegd.

Bovendien dient de positie van de ombudsfunctionaris te worden verstevigd door deze deel te laten nemen aan een regulier gezamenlijk overleg met de vertrouwenspersonen, eventueel klachtenbegeleiders, klachtencommissie en beleidsmedewerkers UT. Daarnaast het een- of tweemaal per jaar bijwonen van (werk)vergaderingen op faculteitsniveau of van vergaderingen van OPUT, URaad, Faculteitsraad en Dienstenraad. Bij het introductieprogramma dient ook te worden voorzien in het zich kunnen presenteren binnen de diverse overleggremia. Dat maakt dat de positie van de ombudsfunctionaris meer zichtbaar wordt en daarnaast kan daarmee aan de bekendheid van het instituut ombudsfunctionaris worden gewerkt. In de relatie tot de verderop aan de orde komende klachtencommissie dient de ombudsfunctionaris zich bij klachtonderzoek te beperken tot de vraag of er in de aan deze voorgelegde kwestie behoorlijk en/of zorgvuldig is gehandeld en dat zal veelal vormen van bejegening betreffen. Wanneer het aankomt op een rechtmatigheidstoetsing van een handelen of besluit dan wel het uitblijven van een handelen of besluit dan wel waar waarheidsvinding essentieel is, dient in principe te worden verwezen naar de klachtencommissie (keuze is aan de klager). Daar waar de ombudsfunctionaris op meer collectief niveau signalen krijgt of trends signaleert, kan deze een onderzoek eigener beweging doen

In de visie van de onderzoeker heeft de ombudsfunctionaris in de voorgestane klachtstructuur een wezenlijke rol als meldpunt. Om een geïntegreerde benadering te bewerkstelligen dient de ombudsfunctionaris in diverse overleggremia te worden betrokken.

c. De positie van de ombudsfunctionaris

Het onder b. gestelde vraagt ook om een duidelijke positionering van de ombudsfunctionaris in de organisatiestructuur van de UT, onafhankelijk en aangesteld door en rapporterend aan het CvB. Onafhankelijkheid is een wezenlijk kenmerk van de ombudsfunctie. Dit betekent dat de functie dusdanig in de organisatie moet worden gepositioneerd dat de onafhankelijkheid gewaarborgd wordt en de functie daarmee gezag verkrijgt. Daarnaast dient gezag ook vooraf verleend te worden door in het reglement aan te geven hoe met de adviezen van de ombudsfunctionaris wordt omgegaan (bijvoorbeeld wat als het advies niet of maar ten dele wordt overgenomen). Navolging moet vooraf verleend gezag bevestigen.

De rechtsbescherming van de ombudsman is geregeld in het reglement (bijlage 3)

Omdat onafhankelijkheid het meest wezenlijke kenmerk is van de positie van de ombudsfunctionaris dient deze dienovereenkomstig in de organisatiestructuur van de UT gepositioneerd te worden. Vooraf verleend gezag moet in de navolging ervan bevestigd worden.

d. De klachtencommissie.

De klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden dient in de visie van de onderzoeker in deze klachtstructuur samengevoegd te worden en verbreed te

worden naar een Algemene klachtencommissie UT met meerdere zogeheten kamers (bijv. ongewenst gedrag, Awb aangelegenheden tot 2020 en mogelijk de daarop volgende overgangperiode, integriteitstwesties zowel sociaal als wetenschappelijk). Dat zal weinig verandering vragen ten aanzien van de huidige samenstelling anders dan dat in meer specifieke zaken de mogelijkheid om deskundigen aan de commissie toe te voegen tot de mogelijkheden moet (blijven) behoren. De commissie toetst of een handelen of besluit dan wel het uitblijven van een handelen of besluit naar een medewerker de toets van rechtmatigheid, proportionaliteit en redelijkheid kan doorstaan. Ook is de klachtencommissie in de visie van de onderzoeker de meest aangewezen instantie in de klachtstructuur om, daar waar dat nodig blijkt, aan waarheidsvinding te doen. Deze klachtencommissie nieuwe stijl heeft een aan de behoorlijkheidscriteria beantwoordende procedure (bestaande procedure Klachtencommissie UT) en beschikt over een grote mate van deskundigheid en ervaring (zeker in de persoon van de voorzitter en de secretaris) om ook klachten van een meer algemene aard en waar een rechtmatigheidstoetsing aan de orde is, te kunnen behandelen. Het brengen onder één dak van de twee nu bestaande commissies kan mogelijk aanleiding vormen om uitbreiding van formatie of bevoegdheden te (her)overwegen. Het opschalen van deze klachtencommissie naar een algemene commissie kan in de visie van de onderzoeker zeker in aanvang zonder bijzondere extra kosten gepaard gaan.

De klachtencommissie nieuwe stijl is er zowel ten behoeve van personeel als studenten. Daarin vindt geen wijziging plaats.

In de visie van de onderzoeker worden de Klachtencommissie UT (personeel en studenten) en de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden (personeel) samengevoegd tot een Algemene Klachtencommissie UT en dient de klachtencommissie een algemeen karakter te krijgen. De klachtencommissie is het ultimatum remedium in de voorgestane klachtstructuur.

e. Mediation

Mediation is een vorm van conflictantering die erop is gericht het samenwerken door partijen aan een gezamenlijke oplossing zoveel mogelijk te bevorderen. Het voordeel van mediation is met name gelegen in de voortgaande dialoog. Bovendien wordt door de inzet van mediation de looptijd van een conflict veelal korter en gaat ook gepaard met het behoud van de relaties. Betrokkenen nemen hierin zelf de verantwoordelijkheid voor de oplossing van hun conflict. Mediation geschiedt onder begeleiding van een professionele mediator die onafhankelijk en neutraal ten opzichte van de in het conflict betrokken partijen staat. Om aan de onafhankelijkheid en neutraliteit optimaal vorm te geven, gaat de voorkeur van de onderzoeker uit naar (een kleine poule van) externe mediators. Daartoe zou bijvoorbeeld een mantelovereenkomst kunnen worden gesloten met meerdere mediators of met een stichting gespecialiseerd in alternatieve geschillenbehandeling.

Mediation kan en mag in een model van conflictmanagement als beschreven in de visie van de onderzoeker niet ontbreken.

f. De vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersonen omgangsvormen hebben in de visie van de onderzoeker als een 1^e lijnsvoorziening hun waarde bewezen en dienen uitdrukkelijk als 1^e lijnsvoorziening te blijven bestaan naast de ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon Wetenschappelijke Integriteit. De gehoorde kritiek dat de vertrouwenspersonen omgangsvormen moeilijk te vinden zijn en de geluiden uit de eigen kring van vertrouwenspersonen dat er eigenlijk geen sprake is van een coherent geheel verdient aandacht. Zo dient er in de visie van de onderzoeker een Centrale vertrouwenspersoon Omgangsvormen te worden aangesteld voor de koepel van zowel de vertrouwenspersonen werkzaam voor het personeel als voor studenten.

Daarnaast dient er een regulier overleg (bijv. 1x per kwartaal) te worden ingesteld voor de vertrouwenspersonen onder voorzitterschap van de centrale vertrouwenspersoon en dient ook de mogelijkheid van intervisie te worden gefaciliteerd (ook eenmaal per kwartaal en meer in geval nodig) om daarmee de vakkennis en vaardigheid op het gewenste niveau te houden. Er dient ook bij de introductie van de nieuwe klachtstructuur aandacht geschonken te worden aan de bekendheid en vindbaarheid van de vertrouwenspersonen.

Ook kan worden overwogen om naast interne vertrouwenspersonen OO ook een externe vertrouwenspersoon OO toe te voegen. Daar kunnen medewerkers en/of studenten terecht wanneer de kwestie dusdanig gevoelig ligt dat behandeling door een interne vertrouwenspersoon in de ogen van de medewerker en/of student niet voldoende met waarborgen is omgeven.

Een centrale vertrouwenspersoon kan werken aan deskundigheidsbevordering van de binnen de UT werkzame vertrouwenspersonen. De centrale vertrouwenspersoon dient naar de mening van de onderzoeker extern te zijn, waarmee tevens een alternatieve route wordt geboden als er geen vertrouwen is in de intern aanwezige vertrouwenspersonen.

g. De klachtenbegeleiders^{29 30}

De woorden 'De ombudsfunctionaris moet geen advocaat van de medewerker worden', zijn in de gesprekken nogal eens gevallen en daarmee werd benadrukt dat onafhankelijkheid maar in deze vooral onpartijdigheid in het vaandel van de ombudsfunctionaris moet staan en blijven. De onderzoeker beschouwt dit ook als een wezenlijke element van de positie als ombudsfunctionaris. Maar dat impliceert tevens dat de in de hulpstructuur aangegeven leemte van (rechts)bijstandverlening aan medewerkers met de aanstelling van een ombudsfunctionaris niet wordt opgelost. Dat pleit voor de invoering van het instituut klachtenbegeleider die daarin

²⁹ De voorzitter van de Klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie Personele aangelegenheden merkt in haar reactie (pag. 5) opdat het creëren van de functie van klachtenbegeleider het geheel er niet duidelijker op maakt. De klachtenbegeleider dient in de ogen van de onderzoeker te worden gerekend tot de hulpstructuur en niet tot de klachtstructuur.

³⁰ Vanuit de klankbordgroep werd erop gewezen dat ook bijstandverlening vanuit de vakbonden mogelijk is. Deze mogelijkheid blijft uiteraard onverlet.

verschilt van de vertrouwenspersoon dat deze wel als raadsman voor de medewerker kan optreden bij klachten. De vertrouwenspersoon wordt dan betrokken in een behandeling van een conflict.

Voor studenten vervult de studentendecaan op verzoek nu al die rol van klachtenbegeleider.

Er kan gekozen worden voor interne klachtenbegeleiders, maar er kan ook gekozen worden om deze functie extern te leggen op afroepbasis. Naar het laatste gaat uit oogpunt van professionaliteit de voorkeur van de onderzoeker uit.

Wanneer wordt gekozen voor interne begeleiders, kan overwogen worden om aan het bestaande instituut vertrouwenspersonen ook die van klachtenbegeleider qua formatie toe te voegen. De klachtenbegeleider is in de visie van de onderzoeker een natuurlijk persoon die door de klager dan wel door een medewerk(st)er, waarover geklaagd wordt, is aangezocht en bereid gevonden om één van hen in verband met een klacht of de indiening daarvan als raadsman of raadvrouw bij te staan. Bedoeld wordt hier niet om de functie te combineren met die van vertrouwenspersoon omgangsvormen maar als afzonderlijke functies (zijnde personen) aan te stellen.

In de visie van de onderzoeker wordt de voorgestane hulpstructuur compleet als er voorzien wordt in externe klachtenbegeleiders.

De onderzoeker komt tot de volgende aanbevelingen:

1. Conflictvaardige organisatie

- 1.1. Definieer (bijvoorbeeld in een beleidsnotitie), voor zover nog niet aanwezig, als 'tone of the top' een visie op conflicthantering en formuleer een heldere doelstelling wat de UT daarmee wil bereiken (een conflictvaardige organisatie, verantwoordelijkheid ligt in principe in de lijn etc.).
- 1.2. Verhoog in het kader daarvan en in aansluiting daarop de vaardigheid van de managers³¹ in het omgaan met conflicten, het voeren van (slecht nieuws) gesprekken en aan de beoordelingscyclus verbonden gesprekken en richt deze op het verhogen van de sensitiviteit en empathisch vermogen onder meer door mediationvaardigheden in (bestaande) programma's voor academische en professionele leiderschapsontwikkeling te betrekken. Neem deze vaardigheden/competenties ook mee bij de werving en aanstelling van managers.
- 1.3. Voorzie in het kader van een conflictvaardige organisatie in een uitgebreidere hulpstructuur bestaande uit een ombudsfunctionaris, (interne) klachtenbegeleiders en (een poule van externe) mediators (voor zover nog niet aanwezig) naast de reeds bestaande vertrouwenspersonen omgangsvormen en de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit.

2. Positie HR

- 2.1. Heroverweeg in het kader van het wegnemen van de bestaande onduidelijkheid over de positie van HR, in het verlengde van het onder 1 gestelde, wat de positie en taak is van HR in relatie tot medewerkers en management. Bewerkstellig daarmee een eenduidige UT brede visie op de positie van HR die door de faculteiten dienovereenkomstig wordt uitgedragen en uitgevoerd. Bereik daarmee eenduidigheid van HR UT breed en voorkom daarmee dat HR in een spagaatpositie komt.

3. Vertrouwenspersonen omgangsvormen

- 3.1. Benoem een centrale vertrouwenspersoon omgangsvormen die het werk van de vertrouwenspersonen coördineert, rapporteert aan het CvB, signaleert en adviseert gevraagd en ongevraagd op tekortkomingen in de organisatie met betrekking tot het voorkomen en opheffen van ongewenste omgangsvormen. Daarnaast heeft de centrale vertrouwenspersoon tot taak de lokale vertrouwenspersonen omgangsvormen te adviseren en hun deskundigheid te bevorderen.
- 3.2. Faciliteer in het kader van de deskundigheidsbevordering de mogelijkheden tot nadere opleiding, overleg en intervisie van de vertrouwenspersonen personeel en studenten. Betrek daarin ook de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit omdat gebleken is dat ook daar zich grijze gebieden voordoen
- 3.3. Leg de rechtsbescherming van de vertrouwenspersonen uitdrukkelijk vast op een niveau gelijk aan de rechtsbescherming van de leden van de

³¹ Iemand die managementactiviteiten beoefent waarvan het inzetten van personeel en/of studenten en/of derden deel van uitmaakt.

medezeggenschap.

4. Herziening en actualisering Regelingen

- 4.1. Formuleer een 'tone of the top' waarin de normwaarden van de UT worden vertaald in een door de UT gewenst gedrag van medewerkers en studenten. Deze kan ook gepresenteerd worden als een preambule in de Code of Ethics
- 4.2. Pas waar nodig de "Code of Ethics" aan en maak deze tot een kader- of parapluregeling waaraan de deelregelingen worden gekoppeld. Definieer de sancties niet per regeling maar vervat deze in de kaderregeling.
- 4.3. De Code ongewenst gedrag, Klokkenluidersregeling en UT Code wetenschappelijke Integriteit worden als een deelregeling uitgewerkt en waar nodig herzien onder meer op privacyaspecten (AVG).
- 4.4. Spreek in de Code ongewenst gedrag in termen van gebodsbepalingen en niet in termen van verbodsbepalingen om daarmee te benadrukken dat de code is gericht op het bewerkstelligen van gewenst gedrag.

5. Klokkenluidersregeling

- 5.1. Herzie op korte termijn de Regeling melding onregelmatigheden (in feite bedoeld als een klokkenluidersregeling) en bouw deze om naar een Klokkenluidersregeling die voldoet aan de eisen die het Huis voor Klokkenluiders daaraan stelt.
- 5.2. Benoem tevens een externe vertrouwenspersoon integriteit die ervaring heeft met sociale integriteit alsook met compliance aangelegenheden.
- 5.3. Stel intern een compliance officer of een daaraan beantwoordende functie aan die klachten over integriteit behandelt en het CvB adviseert. Overwogen kan ook worden de voorgestelde Algemene Klachtencommissie de behandeling van meldingen te laten doen met aanvulling in de commissie van de specifieke expertise op dat terrein.

6. Ombudsfunctionaris

- 6.1. Plaats, zo mogelijk per 1 juli 2019, de ombudsfunctionaris als een eerste of centraal meldpunt in de hulpstructuur.
- 6.2. Stel voor de selectie en benoeming een selectiecommissie samen waarin ook het vertegenwoordigend overleg en de bonden zijn betrokken
- 6.3. Positioneer de ombudsfunctionaris als een 1e lijnsvoorziening/meldpunt voor medewerkers (en in een later stadium voor studenten). Geef daaraan de nodige bekendheid.
- 6.4. Maak de drieluik methode tot een voor de ombudsfunctionaris geldende routing (zie ook **bijlage 2**). De ombudsfunctionaris verwijst door naar de meest voor het conflict geëigende instantie op 1^e of 2^e lijnsniveau in de hulp- en/of klachtstructuur of, in geval de ombudsfunctionaris die instantie is, handelt de klacht af. De ombudsfunctionaris wordt geacht zich in de behandeling/afhandeling van klachten te richten op de vraag c.q. zich te beperken tot de vraag of er sprake is van een al dan niet behoorlijke behandeling (bejegening).
- 6.5. De ombudsfunctionaris wordt in de organisatiestructuur onafhankelijk gepositioneerd (ook in ruimtelijke zin in de gebouwen van de organisatie), wordt aangesteld door en rapporteert per kwartaal aan het College van Bestuur.
- 6.6. Benoem een plaatsvervangend ombudsfunctionaris met bevoegdheden gelijk aan de ombudsfunctionaris en handelend onder verantwoordelijkheid van de ombudsfunctionaris. Benoem een plaatsvervangend ombudsfunctionaris

extern en op afroep beschikbaar. Overweeg deze gedurende de pilot specifiek in te zetten op de PhD's met als bijzondere eis van ervaringsdeskundige op het terrein van promoveren aan een wetenschappelijk instituut.

- 6.7. Maak de inhoud van de regeling Ombudsfunctionaris/het reglement toegankelijk en overzichtelijk. Neem daarin, na afloop en evaluatie van de pilot en bij de definitieve instelling van de ombudsfunctie, een aanstellingstermijn op. Zie ook 6.11. Een concept voor een reglement is bijgevoegd als **bijlage 3**
- 6.8. Maak de ombudsfunctionaris tot voorzitter van een structureel overleg tussen de voorzitter en secretaris van de voorgestane Algemene Klachtencommissie UT, de centrale vertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon WI en klachtenbegeleiders en de binnen de UT verantwoordelijke beleidsmedewerker .
- 6.9. Nodig de ombudsfunctionaris tenminste eenmaal per jaar uit op een overlegvergadering met de URaad en op een overleg met het OPUT teneinde verslag te doen van de bevindingen vanuit een oogpunt van feedback en preventie.
- 6.10. Neem in het reglement ombudsfunctionaris personeel een bepaling op over de bewaartermijn van door de ombudsfunctionaris opgemaakte dossiers.
- 6.11. Neem in het reglement van de ombudsfunctionaris een bepaling op over de termijn van benoeming en mogelijke (eenmalige) verlenging daarvan. Denk daarbij aan een periode van telkens 4 jaar en bepaal tevens dat het een verlenging eenmalig is. De benoemingstermijnen gelden ook voor plaatsvervangend ombudsfunctionaris.
- 6.12. Stel de ombudsfunctionaris gedurende de pilot primair aan voor het personeel en secundair waar nodig voor studenten. Zie ook onder 6.6.
- 6.13. Evalueer tussentijds en na 1,5 jaar de pilot. Zie verder onder 9.

7. Klachtstructuur en hulpstructuur personeel

- 7.1. Voeg de huidige Klachtencommissie UT en de Bezwarencommissie UT samen tot één Algemene klachtencommissie UT. Bewerkstellig gelijktijdig in een reglement dat de factor deskundigheid afhankelijk van het onderwerp van klacht aan de algemene klachtencommissie wordt toegevoegd in de vorm van kamers. Bepaal de bevoegdheid van de commissie tot zaken waarin rechtmatigheid van een handelen of een besluit of het nalaten daarvan aan de orde is of waarin de waarheidsvinding essentieel is.
- 7.2. Voorzie bij een keuze voor interne klachtenbegeleiders in regelgeving in het reglement van de Algemene Klachtencommissie die hen, op een wijze als geregeld voor de vertrouwenspersonen omgangsvormen, beschermt tegen benadeling van welke aard dan ook op grond van hun functioneren als klachtenbegeleider; wanneer gekozen wordt voor externe klachtenbegeleiders dient de rechtsbescherming eveneens in het betreffende reglement geregeld te worden.
- 7.3. Bewerkstellig een poule van externe gecertificeerde mediators die op afroep beschikbaar zijn.
- 7.4. Maak de ombudsfunctionaris in deze structuur tot een meldpunt. Waarborg anonimiteit en vertrouwelijkheid van melders.
- 7.5. Zie voor een schematisch overzicht **bijlage 1** en voor een domeinafbakening **bijlage 4**

8. Klachtstructuur en hulpstructuur studenten³²

- 8.1. De klachtstructuur is gebaseerd op de WHW en behoeft geen aanpassing.
- 8.2. De hulpstructuur is organisatorisch op orde maar maak de deskundigheidsbevordering van de vertrouwenspersonen (zeker in een gecombineerde functie) overeenkomstig aanbeveling 3 tot een voortdurend punt van aandacht.
- 8.3. Geef de centrale vertrouwenspersoon de taken als omschreven ook ten aanzien van de vertrouwenspersonen voor studenten.
- 8.4. Ga na of de klachtenbegeleiders een aanvulling vormen op de studentendecanen (verlaging van de werkdruk) en zo ja, stel deze dan ook aan de studenten ter beschikking.
- 8.5. Stel de externe poule van mediators ook ter beschikking van studenten.
- 8.6. Benoem een externe PhD Counselor met ervaringsdeskundigheid.

9. Invoering, communicatie en evaluatie

- 9.1 Stel in samenspraak met de medezeggenschap een invoerings- en communicatieplan op voor de invoering van de nieuwe klachtstructuur en bepaal daarin de termijnen en onderwerpen van evaluatie. Betrek de huidige samengestelde klankbordgroep in een jaarlijks overleg over de voortgang en evaluatie van de pilot. Neem als onderwerpen op (niet limitatief):
 - Het besluit tot inrichting van een laagdrempelige en onafhankelijke ombudsfunctie had als doel bij te dragen aan een veiliger Werk- en studieklimaat. Is dat doel gerealiseerd?
 - Hoeveel klachten/meldingen en op welk gebied (bijv. procedure, bejegening, informatie) zijn er ontvangen, hoeveel zijn er behandeld en/of doorverwezen en wat is de routing daarvan geweest, is er eigen onderzoek verricht (incl. eigener beweging)?
 - Is het vooraf verleend gezag achteraf bevestigd in de besluiten die door de bestuursorganen zijn genomen naar aanleiding van een advies van de ombudsfunctionaris?
 - Hoeveel klachten naar faculteit/dienst en soort (waarop hebben ze betrekking)?
 - Wat zijn de ervaringen van de gebruikers met de ombudsfunctie?
 - Wat zijn de ervaring van ander instanties in de hulpstructuur?
 - Wat zijn de ervaringen van andere instanties in de klachtstructuur?
 - Hoe is de interne positionering (functioneel, in personele en persoonlijke zin, onafhankelijk en onpartijdig, verzamelpunt van klachten, signalen, vragen) ervaren?
 - Zijn de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris voldoende gewaarborgd door de werkwijze, procedures en door vastlegging en rapportage van klachten en de afhandeling daarvan?
 - Hoe is het overleg binnen het 'netwerk' verlopen en wat vinden de verschillende actoren daarvan?
 - Welke overige activiteiten heeft de ombudsfunctionaris ondernomen gevraagd dan wel ongevraagd?
 - Is er voldoende draagkracht voor voortzetting in een definitieve aanstelling van een ombudsfunctionaris?

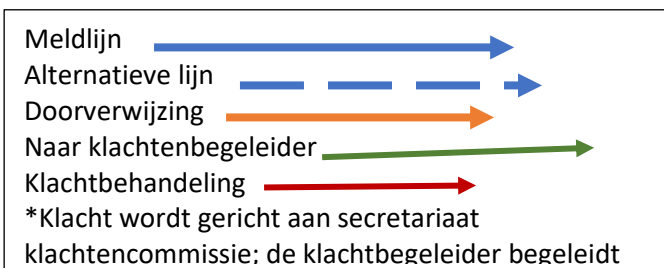
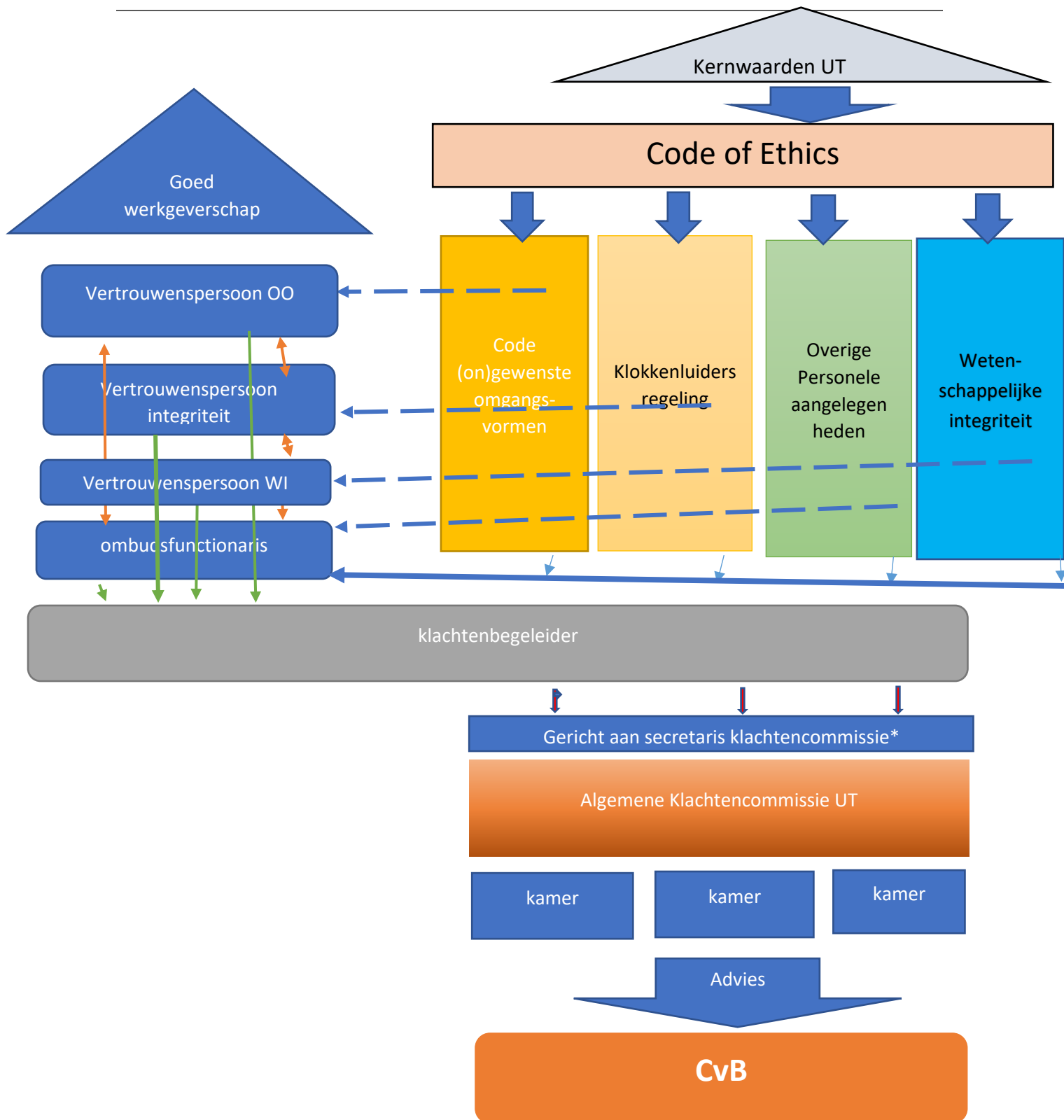
³² Aangezien voorgesteld wordt de pilot vooral op het personeel UT te richten, zal dit gedurende de pilot worden beoordeeld en waar nodig of wenselijk fasegewijs worden doorgevoerd.

9.2. Maak de evaluatie van de klacht- en hulpstructuur tot onderdeel van het medewerkertevredenheidsonderzoek, beginnend met een zogeheten 0-meting en vervolgens per onderzoek daaraan aandacht besteden door herhaling van de vraagstelling.

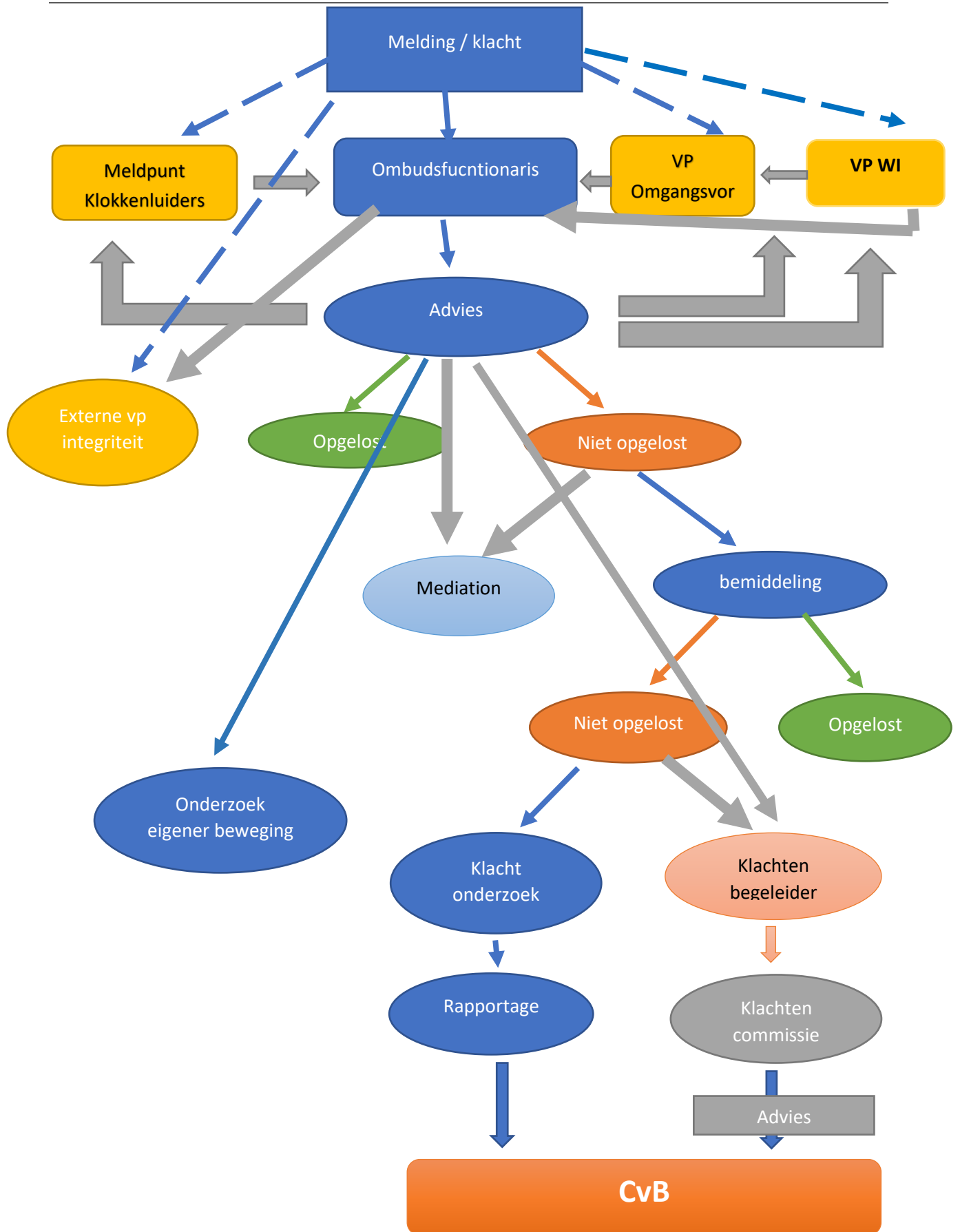
Aldus naar eer en geweten samengesteld en opgesteld op 25 april 2019 en tot een nadere toelichting bereid, verblijft,

Mr. dr. L.P.M. Klijn

16 BIJLAGE 1 NIEUWE KLACHT- EN HULPSTRUCTUUR



17. BIJLAGE 2: STROOMSCHEMA MELDING/KLACHT BIJ OMBUDSFUNCTIONARIS



→ Verwijzingsroute

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Werkgever: degene die bij de onderzoeks- en onderwijsinstelling in een arbeidsrelatie met de werknemer staat en met het gezag over de werknemer is belast. De werkgever kan ook een (bestuurs)orgaan van de werkgever/onderwijsinstelling betreffen
- b. De onderzoeks- en onderwijsinstelling: de Universiteit Twente (hierna: UT).
- c. Medewerker: een persoon die onder welke titel dan ook, werkzaam is of werkzaamheden verricht voor de werkgever.
- d. Student: een persoon die als student staat ingeschreven aan de UT en als zodanig gebruik maakt van de voorzieningen van de UT, daarbij inbegrepen promovendi zonder arbeidsovereenkomst met de UT en extranei.
- e. (Bestuurs)orgaan: het College van Bestuur, de Raad van Toezicht, Faculteitsbestuur resp. directeur van een dienst, de decaan, een onderdeel van de organisatie van werkgever dat krachtens een reglement of ander besluit belast is met een specifieke functie, zoals de U-Raad, Faculteitsraad of Dienstenraad.
- f. Klacht: een klacht over gedragingen van werkgever en/of van bij deze werkzame medewerkers. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan.
- g. Melding: een melding over gedragingen van werkgever en/of van bij deze werkzame medewerkers. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan
- h. Betrokkenen: de klager/melder en degene tegen wie de klacht/melding zich richt.
- i. Ombudsfunctionaris: degene die, daartoe benoemd door werkgever, als onafhankelijke functionaris klachten/meldingen behandelt van medewerkers en studenten over gedragingen (of het nalaten daarvan) van werkgever en van andere medewerkers of hier uit eigener beweging onderzoek naar doet.

Artikel 2 De ombudsfunctionaris

2.1 Er is bij de UT een ombudsfunctionaris personeel en studenten aangesteld, in dit reglement verder aangeduid als “de ombudsfunctionaris” (m/v).

2.2 De ombudsfunctionaris oefent zijn functie onafhankelijk en onpartijdig uit.

De functie van de ombudsfunctionaris is onverenigbaar met andere functies bij de UT of met werkzaamheden die conflicteren met de werkzaamheden als ombudsfunctionaris.

2.3 De ombudsfunctionaris behandelt klachten van (gast-)medewerkers en studenten over gedragingen van werkgever en/of van bij de UT werkzame medewerkers en kan naar aanleiding hiervan onderzoek doen. Daarnaast kan de ombudsfunctionaris uit eigener beweging onderzoek doen naar gedragingen van werkgever en medewerkers en lopende onderzoeken eigener beweging uitbreiden. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan. De ombudsfunctionaris kan naar aanleiding van het onderzoek aanbevelingen doen aan de betrokkenen. De uitspraken van de ombudsfunctionaris zijn niet bindend.

2.4 De ombudsfunctionaris wordt door het College van Bestuur van werkgever benoemd voor een termijn van 2 jaar met de mogelijkheid tot eenmalige verlenging van 4 jaar.

- 2.5 Aan de ombudsfunctionaris zal ontslag worden verleend op eigen verzoek. De werkgever kan de ombudsfunctionaris tussentijds uit zijn functie ontheffen, indien hij³³ door handelen of nalaten het in hem te stellen vertrouwen ernstig schaadt.
- 2.6 De werkgever benoemt een plaatsvervanger die waarneemt bij afwezigheid van de ombudsfunctionaris en/of zich richt op specifieke doelgroepen binnen de UT.
- 2.6 De ombudsfunctionaris rapporteert jaarlijks aan het College van Bestuur van werkgever en aan de U-Raad en OPUT omtrent zijn werkzaamheden.
- 2.7 De werkgever verschaft de ombudsfunctionaris de middelen die voor een goede uitoefening van de ombudsfunctie nodig zijn zoals een beschikbare ruimte die vertrouwelijkheid en anonimiteit waarborgt en een back office.
- 2.8 Klachten over de ombudsfunctionaris kunnen bij het College van Bestuur worden neergelegd respectievelijk bij de Raad van Toezicht wanneer de klacht afkomstig is van het College van Bestuur of (een lid/leden van) het College van Bestuur betreft.

Artikel 3 Het klachtrecht

Iedere medewerker/student kan (langs digitale weg) een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris over de wijze waarop werkgever of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen. De klacht dient ten minste te bevatten:

- a) de naam en het adres van klager;
- b) de dagtekening;
- c) een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling welk (bestuurs-)orgaan van werkgever/ de werkgever of welke medewerker zich aldus heeft gedragen en zo nodig waar en jegens wie deze gedraging heeft plaatsgevonden;
- d) de reden waarom klager zich beklagt over de gedraging;
- e) de ondertekening door klager.

De ombudsfunctionaris zal vervolgens de hierna volgende stappen volgen

Artikel 4 De ontvankelijkheid van de klacht

Indien ten aanzien van de gedraging deze bij een andere klacht-, bezwaar- of beroepsinstantie aanhangig is gemaakt of daarin reeds een uitspraak is gedaan, is klager gehouden hiervan terstond mededeling te doen aan de ombudsfunctionaris. In geval de gedraging onderwerp is van een geschil dat aan de rechter is voorgelegd of waarin een rechterlijke uitspraak is gedaan, dient klager dient eveneens te melden. In die gevallen verklaart de ombudsfunctionaris de klacht niet ontvankelijk tenzij zich nieuwe omstandigheden hebben voorgedaan die nog geen onderwerp van toetsing zijn geweest, een en ander te beoordeling aan de ombudsfunctionaris.

Artikel 5 De informele behandeling van de klacht (adviesgesprek)

De ombudsfunctionaris zal voordat hij start met een eventuele bemiddelingspoging of een onderzoek naar de klacht eerst in een gesprek met klager nagaan of de klacht wellicht geheel of gedeeltelijk zonder verdere behandeling kan worden opgelost. De ombudsfunctionaris kan daarbij de klager adviseren hoe met de klacht om te gaan teneinde op eigen kracht tot een oplossing te geraken.

³³ Onder 'hij' wordt ook een 'zij' verstaan en aldus wordt onder 'zijn' ook 'haar' verstaan

Tevens gaat de ombudsfunctionaris in dat gesprek na of deze bevoegd is de betreffende klacht in behandeling te nemen.

Dit gesprek is vertrouwelijk en anoniem. Allen met toestemming van de klager wordt de klacht met derden gedeeld.

Artikel 6 Bemiddeling door de ombudsfunctionaris (bemiddeling)

Is de ombudsfunctionaris bevoegd, dan zal de ombudsfunctionaris een minnelijke oplossing beproeven. Wanneer blijkt dat de medewerker er na het vertrouwelijke adviesgesprek niet op eigen kracht uitkomt, stelt de ombudsfunctionaris, wanneer de medewerker zijn klacht wenst door te zetten, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft op de hoogte van het feit dat een klacht is ingediend. De ombudsfunctionaris beziet vervolgens of de klacht door bemiddeling zijnerzijds in der minne zou kunnen worden geschikt en onderneemt daartoe de noodzakelijke stappen.

Artikel 7 Het onderzoek naar de klacht (klachtbehandeling)

- 7.1 Indien bemiddeling niet zinvol wordt geacht, dan wel een poging daartoe niet tot een minnelijke schikking van de klacht heeft geleid, stelt de ombudsfunctionaris werkgever of de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klager in de gelegenheid schriftelijk of mondeling al dan niet in tegenwoordigheid van elkaar - zulks ter beoordeling van de ombudsfunctionaris - hun standpunt toe te lichten.
- 7.2 De ombudsfunctionaris kan, indien hij zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen (informanten, getuigen) in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en daaromtrent mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen
- 7.3 De ombudsfunctionaris is bevoegd bij (bestuurs-)organen en medewerkers inlichtingen (bij andere betrokkenen) te vragen dan wel bescheiden (onder andere relevante informatie uit het PD) op te vragen en in te zien die een aangelegenheid betreffen waarop een klacht betrekking heeft.
- 7.4 Werkgever en medewerkers zijn verplicht binnen de door de ombudsfunctionaris aangegeven redelijke termijn de in het tweede lid gevraagde verklaringen en in het derde lid bedoelde inlichtingen en/of bescheiden te verschaffen.
- 7.5 De ombudsfunctionaris informeert partijen, onverminderd het bepaalde in het achtste lid, omtrent de door hem ingewonnen inlichtingen.
- 7.6 Werkgever en medewerkers kunnen aangeven dat de inlichtingen en/of bescheiden, waaromtrent zij om zeer gewichtige redenen geheimhouding noodzakelijk achten, slechts worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de ombudsfunctionaris wordt gehandhaafd.
- 7.8 De ombudsfunctionaris deelt, alvorens het onderzoek te sluiten, zijn voorlopige bevindingen schriftelijk aan klager en aan de werkgever dan wel de medewerker mee en stelt hen in de gelegenheid daarop binnen een door hem aan te geven redelijke termijn schriftelijk te reageren.

Artikel 8 De bevindingen

- 8.1 De ombudsfunctionaris beoordeelt of de werkgever of de medewerker in de door hem onderzochte aangelegenheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
- 8.2 De rapportage van bevindingen van de ombudsfunctionaris, waarin hij zijn oordeel weergeeft, bevat de overwegingen waarop dit oordeel berust en wordt toegezonden aan klager, de werkgever dan wel de medewerker.
- 8.3 De ombudsfunctionaris kan in het verslag die aanbevelingen doen, die hem dienstig voorkomen. Deze aanbevelingen kunnen betrekking hebben op de specifieke gedragingen, waaromtrent de klacht is ingediend, dan wel op meer algemene aspecten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.
- 8.4 Degene die de bevoegdheid heeft de aanbevelingen, bedoeld in het derde lid, op te volgen, doet binnen een maand na ontvangst van het verslag onderbouwd mededeling aan de ombudsfunctionaris, of en indien zo ja op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg is gegeven of zal worden gegeven. De ombudsfunctionaris stelt onverwijld de klager en de werkgever of medewerker hiervan schriftelijk op de hoogte.
- 8.5 Indien werkgever of de medewerker om zwaarwegende redenen overweegt het oordeel c.q. de aanbeveling(en) niet op te volgen, deelt deze dat schriftelijk met redenen omkleed mee aan de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris zendt een afschrift hiervan aan klager en aan werkgever als de klacht een medewerker betreft.
- 8.6 Tegen de bevindingen (beoordelingen en aanbevelingen) van de ombudsfunctionaris staat intern geen bezwaar of beroep open.

Artikel 9 Rechtsbescherming

De medewerker die te goeder trouw, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement, contact heeft gelegd met de ombudsfunctionaris c.q. een klacht heeft ingediend wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld voor zover die benadeling enkel en alleen het gevolg zou zijn van het inschakelen van de ombudsfunctionaris.

Artikel 10 Onderzoek eigener beweging

In geval van een onderzoek uit eigen beweging zijn de artikelen 7 en 8 voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11 Jaarverslag

De ombudsfunctionaris brengt van zijn werkzaamheden jaarlijks een verslag uit aan het College van Bestuur en aan de U-Raad en OPUT. Het verslag bevat in elk geval het aantal behandelde zaken en een geanonimiseerde samenvatting daarvan. De beschrijving van de behandelde zaken is zodanig dat de privacy van de desbetreffende medewerkers volledig wordt beschermd.

Artikel 12 Geheimhouding

De ombudsfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard van de zaak volgt. Deze plicht geldt eveneens voor alle voor hem werkzame personen en voor die personen die bij een specifieke zaak betrokken zijn [geweest].

Artikel 13: Bewaartermijn

Een vaststellingsovereenkomst voortvloeiend uit een bemiddeling, een rapportage van bevindingen en een besluit genomen naar aanleiding van een rapportage van bevindingen wordt na 3 jaar uit het

personeelsdossier verwijderd. De gegevens bij de ombudsfunctionaris worden eveneens na ommekomst van een termijn van 3 jaar uit het archief van de ombudsfunctionaris verwijderd.

Artikel 14 Citeertitel, inwerkingtreding

Dit reglement kan worden aangehaald als “Reglement Ombudsfunctionaris UT” treedt in werking per

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur op waarop instemming verkregen van de U-Raad d.d. en al dan niet gewijzigd vastgesteld door het College van Bestuur d.d.

19. BIJLAGE 4: DOMEINAFBAKENING OP HOOFDLIJNEN

	Globale domeinafbakening	
Actor in netwerk	Taak	Bevoegdheid
Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> • Eerste ingang bij (dreigend) (arbeids)conflict, omgangsvormen, vermoedens van misstand en onregelmatigheden. • Doorverwijzen naar geëigende ingangen. • Opdrachtgever voor noodzakelijk geachte interventies. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nemen van rechtspositionele besluiten. • Geven van opdracht tot interveniëren.
VPOO	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren, ondersteunen en begeleiden van een melder of klager bij ongewenste omgangsvormen. • Informeren en uitleg geven over mogelijkheden/mogelijke procedures en doorverwijzen naar de meest geëigende instantie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van de klager (niet als 'advocaat') bij indienen van een klacht. • Onderzoeken van de mogelijkheden en adviseren daaromtrent.
VPWI	<ul style="list-style-type: none"> • Aanspreekpunt voor vragen en klachten over wetenschappelijke integriteit. • Adviseren, bemiddelen of de klacht anderszins oplossen. • Doorverwijzen m.b.t. het indienen van een klacht bij de daartoe ingestelde commissie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiden van klagers bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte. • Onderzoeken van de mogelijkheden tot bemiddeling of oplossing anderszins. • Klager begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie wetenschappelijke integriteit.
VP Integriteit (klokkenluidersregeling)	<ul style="list-style-type: none"> • Het in vertrouwen adviseren van een mogelijke melder en voorzien van informatie, advies en ondersteuning van een melder. • Het behandelen/afhandelen van meldingen over een (vermoeden van) misstand of onregelmatigheid of (sociale) integriteitsschending. • Het ondersteunen van melders bij de behandeling van de melding bij de commissie belast met integriteitsonderzoeken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van de klager bij indienen van een klacht. • Onderzoeken van de mogelijkheden en adviseren daaromtrent. • Onderzoek naar de hardheid van het vermoeden of de onregelmatigheid alvorens te melden bij het bevoegd gezag.

HR	<ul style="list-style-type: none"> • Het adviseren van management m.b.t. rechtspositionele zaken en zaken m.b.t. een veilig werkklimaat. • Geven van informatie en advies aan medewerkers m.b.t. rechtspositionele zaken. • Doorverwijzen naar geëigende instanties en personen. • Signalering . 	<p>Lokaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adviseren van leidinggevende m.b.t. HR en rechtspositionele zaken. • Adviseren werknemer ten aanzien van rechtspositionele zaken. • Doorgeven van signalen en aanzien van werkklimaat (PSA). <p>Centraal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het adviseren van hert bevoegd gezag ten aanzien het te voeren HR beleid en de daaraan/ daarmee verbonden benodigde middelen en gepaard gaande kosten. • Het adviseren van het voeren strategisch en operationeel personeelsbeleid.
Bedrijfsarts	<ul style="list-style-type: none"> • Geneeskundige beoordeling van ziekmeldingen. • Handelen volgens de STECR richtlijnen in geval een arbeidsconflict ten grond ligt aan het verzuim. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporteren aan management en medewerker over de beoordeling van een ziektecasus en adviseren over hoe het verzuim op te heffen dan wel te verminderen.
Ombudsfunctionaris	<ul style="list-style-type: none"> • Het adviseren, bemiddelen en het doen van onderzoek naar aanleiding van meldingen respectievelijk klachten van medewerkers en studenten hun individueel belang betreffend of van algemeen belang. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren. • Bemiddelen. • Het doen van klachtonderzoek. • Het eigener beweging doen van een onderzoek naar aanleiding van signalen of trends.
Klachtenbegeleider	<ul style="list-style-type: none"> • Het begeleiden en ondersteun van een klager bij het opstellen en indienen van een klacht en bijstaan ter zitting en zo nodig het woord voeren als (rechts)bijstandsverlener. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren. • Klacht opstellen. • Ondersteunen. • Vertegenwoordigen in een klachtprocedure.
Studieadviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren ter zake van studie en studieprogramma van een faculteit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het geven van advies gevraagd en ongevraagd aan student en bevoegd gezag van de faculteit.
Studentendecaan	<ul style="list-style-type: none"> • Studiemethoden, studiekeuzen, praktisch studieaangelegenheden en persoonlijke problemen. • Het adviseren en ondersteunen van studenten bij de gang naar het klachtenloket respectievelijk de klachteninstantie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gevraagd en ongevraagd advies geven aan de faculteit. • Begeleiden van klagers bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag van de universiteit.

Studentenpsycholoog	<ul style="list-style-type: none"> • Bieden van gespecialiseerd hulp aan studenten bij studieproblematiek en problemen van psychische, sociale en emotionele aard. • Doorverwijzen naar geëigende instanties. • Signalering. 	<ul style="list-style-type: none"> • gevraagd en ongevraagd geven van advies aan het bevoegd gezag. • doorgeven van signalen m.b.t. algemeen studieklimaat.
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

20. BIJLAGE 5: REACTIE VOORZITTER KLACHTENCOMMISSIE UT/ BEZWARENCOMMISSIE PERSONELE AANGELEGENHEDEN

14 april 2019

Geachte heer Klijn,

Zowel de secretaris van de klachten- en bezwarencommissie, Ineke Jenniskens, als ik hebben de conceptrapportage inzake de klachtstructuur op de UT en de inbedding van een ombudsfunctionaris daarin bestudeerd. Onderstaande reactie is onze gezamenlijke reactie en wordt mede namens haar verzonden. Wij stellen het op prijs als deze reactie wordt toegezonden aan de klankbordgroep en wordt gehecht aan het definitieve rapport dat aan het CvB wordt aangeboden.

Een eerste algemene opmerking is dat wij niet pretenderen in onze reactie volledig te zijn. De klachten- en bezwarencommissie zijn bij de opzet noch uitvoering van het onderzoek direct of indirect (in de klankbordgroep) betrokken geweest. Alleen om die reden al achten wij een volledige beoordeling van de onderzoeksresultaten niet mogelijk. In onze reactie zullen wij ons daarom beperken tot het aangeven van enige feitelijke omissies, onvolledigheden of onjuistheden in de rapportage. Daar waar de rapportage meningen, oordelen en opvattingen (van de respondenten dan wel van de onderzoeker) presenteert – wat in meerdere paragrafen aan de orde is – laten wij deze voor rekening van de onderzoeker. Wel zullen we ingaan op het voorstel de bezwarencommissie personele aangelegenheden samen te voegen met de klachtencommissie. En ten slotte zullen we stilstaan bij de vraag hoe (de rol van) de ombudsfunctionaris zich zal verhouden tot het wettelijk kader van hoofdstuk 9 (Klachtbehandeling) van de Algemene wet bestuursrecht dat op de UT als bestuursorgaan van toepassing is. In de rapportage wordt bij de beantwoording van onderzoeksvraag 1a) namelijk op geen enkele wijze ingegaan op dit toepasselijke wettelijke kader voor klachtbehandeling.

Feitelijke omissies / onvolledigheden / onjuistheden

- Pag. 28. Artikel 6 van de Klachtenregeling betreft niet de ontvankelijkheidsvereisten die aan een klacht worden gesteld. Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten een klacht niet te behandelen. Alleen de verplichting tot klachtbehandeling vervalt, maar de bevoegdheid daartoe blijft bestaan.
- Pag. 34: Regeling Bezwarencommissie personele aangelegenheden 2009: In de rapportage wordt gesteld dat toetsingscriteria niet expliciet in de regeling worden genoemd. Deze regeling is van toepassing op rechtspositionele besluiten die ten aanzien van medewerkers zijn genomen. De toetsingscriteria zijn te vinden in de, per bezwaar verschillende, bepalingen van de toepasselijke rechtspositionele (landelijke en lokale) regelingen (denk aan CAO Nederlandse Universiteiten, de ZANU en lokale regelingen als Verlofregeling UT en Regeling Disciplinaire maatregelen) en in de (deels gecodificeerde) algemene beginselen van behoorlijk bestuur (zoals het zorgvuldigheids- en motiveringsbeginsel, het verbod van willekeur, en het evenredigheidsbeginsel).
- Pag. 38 / 40: Beoordelingsvoorschrift. Aangezien het vaststellen van een (negatieve)

beoordeling een rechtspositioneel besluit is, is (tot 1 januari 2020) de Awb op dergelijke besluiten van toepassing, inclusief de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze en de mogelijkheid van bezwaar en beroep (zie in dit verband ook de opmerking van de onderzoeker ter zake op pag. 53). De, volgens de rapportage “niet nader aangeduide aparte commissie” is derhalve de bezwarencommissie personele aangelegenheden. Deze commissie heeft sinds 2009 met betrekking tot een aantal (6) beoordelingsbesluiten het CvB geadviseerd.

- Pag. 40: Ook besluiten van de Herplaatsingscommissie zijn voor bezwaar en beroep vatbare besluiten en kunnen dus worden voorgelegd ter behandeling en advisering aan de bezwarencommissie personele aangelegenheden. Deze commissie heeft in het verleden ook een aantal bezwaren tegen besluiten van de Herplaatsingscommissie behandeld.
- Pag. 50: Bewaartermijnen klacht- en bezwaardossiers: Hierop is het Basis Selectie Document voor Nederlandse Universiteiten (BSD-NU) van toepassing. Dossiers worden overeenkomstig handeling 299 BSD-NU bewaard. Voor tussentijds ingetrokken bezwaren en klachten is een afspraak voor een zelfde bewaartermijn (nl. 10 jaar) bepaald, in afstemming tussen de gemachtigde van het CvB (Evera), de verantwoordelijke functionaris bij Archief van de dienst LISA (Schulenberg) en de secretaris van de bezwaren- en klachtencommissie (Jenniskens). LISA bewaakt deze afspraak en zorgt voor vernietiging van dossiers na 10 jaar.
- Pag. 53: Gegevens over het gebruik van de Commissie Wetenschappelijke Integriteit (aantal voorgelegde zaken) ontbreken. Het zelfde geldt voor de Vertrouwenspersonen WI. De website van deze commissie vermeldt echter een gering aantal casussen per jaar: vaak geen enkele casus, soms enkele, met als ‘uitschieter’ 2015 met vier casussen (zie: <https://www.utwente.nl/organisatie/structuur/bestuur/wetenschappelijke-integriteit/cwi/>)

Opmerkingen m.b.t. de voorgestelde samenvoeging klachtencommissie en bezwarencommissie personele aangelegenheden:

- Anders dan in de rapportage wordt gesuggereerd, zal de Wnra per 01.01.2020 in werking treden en zal (naar verwachting) het eerste deel van 2020 als overgangperiode gelden. Per 01.01.2010 verandert de ambtelijke aanstelling in een arbeidsovereenkomst waarover, in geval van geschillen, uiteindelijk de kantonrechter beslist. Daardoor vervalt de rechtsgrond van de huidige, op de voet van artikel 7:13 Awb ingestelde, bezwarencommissie personele aangelegenheden. Alleen al om die reden is de in de rapportage voorgestelde samenvoeging van bezwarencommissie met de klachtencommissie niet aan de orde.
- Het CvB kan besluiten om een vorm van interne bezwaarmogelijkheid te handhaven, als “filter” voordat medewerker en UT elkaar voor de kantonrechter treffen. De huidige bezwaarcommissie heeft echter tot op heden geen enkele informatie of indicatie van de zijde van het CvB ontvangen die erop wijst dat deze optie wordt overwogen.

Klachtbehandeling, hoofdstuk Algemene wet bestuursrecht:

- Uit de rapportage valt niet af te leiden of in de rapportage de vereisten in ogeschouw zijn genomen die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aan klachtbehandeling door een bestuursorgaan stelt. Een en ander wordt in ieder geval nergens expliciet benoemd.
- Voor de volledigheid memoreert de klachtencommissie dat de UT een bestuursorgaan is (zie artikel 1 lid 1 sub a Awb). Alle bestuursorganen dienen klachten, voor zover deze

betrekking hebben op de wijze waarop dat bestuursorgaan of degenen die onder zijn verantwoordelijk werkzaam zijn zich hebben gedragen, te behandelen volgens de minimumeisen van hoofdstuk 9 Awb. “Gedragingen” in de zin van de Awb omvatten zowel een handelen als een nalaten, en zowel feitelijke als publiek- en privaatrechtelijke handelingen.

- Hoofdstuk 9 Awb heeft dus niet betrekking op klachten over gedragingen van (mede-)studenten. Voor het behandelen van dergelijke klachten is op de UT op dit moment geen formele voorziening. Ook de klachtencommissie heeft in enkele zaken deze leemte ervaren, namelijk als docenten een (na onderzoek) ongegronde klacht van een student “aan de broek kregen” en zij niet over deze student bij de klachtencommissie konden klagen (terwijl dat andersom dus wel kon). Er stond hen niets anders open dan dergelijk gedrag via de civielrechtelijke weg aan te pakken (bijv. onrechtmatige daad, smaad). De klachtencommissie ondersteunt dan ook het voorstel om op enigerlei wijze deze leemte in de huidige klachtstructuur in te vullen.

- Vooropgesteld zij dat de klachtencommissie eveneens het voorstel om de conflictvaardigheid binnen de UT te verhogen van harte ondersteunt. Zowel voor organisaties als geheel als voor mensen individueel is het op een effectieve, efficiënte en plezierige wijze omgaan met en zo mogelijk oplossen van conflicten en geschillen een groot goed. Conflicten kunnen het beste en het snelste worden opgelost daar waar zij zijn ontstaan. Dit zelfde geldt voor klachten over gedragingen of handelingen van studenten, medewerkers of commissies.

- Daar waar het een medewerker/student zelf niet lukt een klacht uit te spreken en/of op bevredigende wijze op te lossen, is het zeker denkbaar dat een gemakkelijk toegankelijk, onpartijdig en onafhankelijk persoon als een ombudsfunctionaris kan informeren, ondersteunen en ook – indien nodig – bemiddelen. Ook van het (vaker) inschakelen van een mediator, op verzoek van de ombudsfunctionaris, mag het nodige worden verwacht op het gebied van de-escalatie van conflicten en het voorkomen van eventuele bijkomende schade, als ziekteverzuim, een negatieve werksfeer en gedemotiveerde of gefrustreerde medewerkers. De klachtencommissie ondersteunt dergelijke proactieve en oplossingsgerichte aanpakken van harte, en kan – op grond van haar ervaring – beamen dat op de UT op dit gebied nog de nodige verbeteringen te realiseren zijn.

- Daar waar klachten die op eenvoudige en informele wijze worden ingediend ook op informele wijze kunnen worden afgehandeld, en deze wijze van klachtbehandeling tot een voor alle betrokkenen bevredigende resultaat leidt, dwingt de Awb niet tot meer formaliteiten dan de algemene zorgplicht van een behoorlijke klachtbehandeling zoals geformuleerd in artikel 9:2 Awb.

- Voor schriftelijk ingediende klachten, voor zover deze betrekking hebben op gedragingen van medewerkers/commissie van de UT, schrijft hoofdstuk 9 Awb echter een uitgebreidere regeling voor; “uitgebreider” in de zin van met meer waarborgen voor zowel klager als aangeklaagde. Hoor en wederhoor, bij voorkeur mondeling, vormt daarvan een belangrijk en essentieel onderdeel. Het bestuursorgaan (CvB) kan besluiten een persoon of een instantie te belasten met de behandeling van en de advisering over klachten (zie artikel 9:14 Awb). Tot op heden is de huidige klachtencommissie met deze taak belast. In het wettelijk stelsel van de Awb is de uiteindelijke beslissing op een (formele, schriftelijke ingediende) klacht voorbehouden aan het bestuursorgaan, niet aan de klachtadviesinstantie van artikel 9:14 Awb.

- Uit de rapportage valt niet af te leiden of, en zo ja, wanneer, de beoogde ombudsfunctionaris binnen het formele kader van de Awb zal gaan optreden. Ook het stroomschema op p. 78 biedt hierover geen duidelijkheid. Dit schema scheidt eerder verwarring omdat de ombudsfunctionaris blijkbaar, bij niet-opgeloste klachten, zelf ook een klachtonderzoek kan gaan doen en dan een rapportage (advies?) aanbiedt aan het CvB. Een andere 'route' in dit schema loopt via de klachtencommissie die een advies aanbiedt aan het CvB waarna het CvB uiteindelijk op de klacht beslist. Onduidelijk is wat de status van deze rapportage van de Ombudsfunctionaris is en of na het ontvangen van de rapportage het CvB wordt geacht op de klacht te beslissen. Is dit laatste de bedoeling dan wordt met het benoemen van een ombudsfunctionaris feitelijk een tweede klachtadviesinstantie ingesteld. Ook het creëren van de functie klachtbegeleider maakt het geheel er naar de mening van de klachtencommissie niet duidelijker en overzichtelijker op.
- De klachtencommissie beveelt daarom sterk aan om de inrichting van een nieuwe klachtstructuur overzichtelijk en met een duidelijke taaktoedeling voor alle betrokken personen en/of instanties te maken; tevens toe te lichten op welke wijze deze nieuwe structuur past binnen de waarborgen van de Awb voor een zorgvuldige klachtbehandeling en om duidelijker dan in de conceptrapportage aan te geven op welke wijze een ombudsfunctionaris en een klachtencommissie in deze structuur elkaar op zinvolle wijze kunnen aanvullen en versterken, zonder daarbij in elkaars vaarwater te komen. Belangrijk is dat voor de klagers de weg om te klagen overzichtelijk en eenduidig is.

Met vriendelijke groet,

Yvonne Bouwman, voorzitter bewaaradviescommissie en klachtencommissie UT.

21 BIJLAGE 6: SAMENVATTEND VERSLAG BIJEENKOMST KLANKBORDGROEP D.D. 18 APRIL 2019

Bijeenkomst Klankbordgroep Ombudsfunctionaris

Donderdag 18 april 2019

Doel van de bijeenkomst

N.a.v. de afgenomen interviews is een conceptrapport opgesteld.
De input van de klankbordgroep wordt opgehaald.

Vragen/bespreekpunten:

- Is dit wel realiseerbaar?

Antwoord

De realisatie zal tijd en energie kosten.

De UT is een klein dorp. De informele kanalen zijn sterker dan de formele kanalen. Het feit dat je zo dicht op elkaar zit vormt een drempel om elkaar aan te durven spreken. Je zou moeten kunnen spreken van een conflictvaardige organisatie. In een ideale situatie zou iedereen elkaar moeten durven aanspreken op wat er gaande is en reflecteren, dit moet je leren. Een ombudsfunctionaris is er niet alleen voor medewerkers maar ook voor leidinggevenden.

Je kunt ook niet zomaar een ombudsfunctie invoeren. De tone of the top speelt een belangrijke rol bij de inbedding van zo'n functie.

- Poortwachter vs. Positionering.

Antwoord

De ombudsfunctionaris moet worden aangesteld door CvB en zich verantwoorden via een rapportage naar het CvB of RvT, bv. 1x per kwartaal de ervaring delen met het CvB. De rapportage is in principe openbaar en geschied d.m.v. bv. jaarverslagen.

- Het begrip 'Poortwachter' niet vóór de ombudsfunctionaris gebruiken. Een andere naam voor poortwachter bedenken want de naam poortwachter/meldpunt werpt een drempel op. Alle domeinen moeten duidelijk gepositioneerd/afgebakend worden.

- **Antwoord**

Met meldpunt is de plek bedoeld waar je anoniem terecht kunt. Niet om een drempel op te werpen. De 'poortwachter' luistert en analyseert en kijkt samen met betrokkene wat de beste richting is maar bepaalt niet zelf wat de richting is. Als de naam iets in zich heeft van staande voor de Hemelpoort, dat is niet de bedoeling, De ombudsfunctionaris brengt geen schifting aan in wat wel en niet door mag..

- Zijn er personen die deze functie van klachtenbegeleider überhaupt kunnen invullen qua verantwoordelijkheden/taken en onafhankelijk begeleiden? De vakbond is niet genoemd. Rapport is sterk geschreven op hoe je de functie invult. Bij de invoering moet je veel andere zaken invullen. Hebben de klachtenbegeleiders diverse rollen of is dit een andere persoon?

Antwoord

Het zou inderdaad ook een ondersteuning vanuit de vakbond kunnen zijn. De keuze is uiteindelijk aan de medewerker.

- Permanent vs. tijdelijk. Wat is het verschil tussen de pilot periode en wat erna?

Antwoord

Met permanent wordt bedoeld dat de ombudsfunctie een vast element is geworden in de organisatie van de UT, met tijdelijk wordt geduid op de pilot. De evaluatie is voor een groot deel bepalend voor de vraag of de instelling van een ombudsfunctionaris permanent gaat worden.

- Wat is de routing van een klacht. Gepleit wordt voor het inzetten van een ombudsfunctionaris bij probleemcategorieën bv. promovendi.

Antwoord

Er wordt verwezen naar bijlage 2 en de routing wordt toegelicht. Voorgesteld wordt de VP WI op een gelijk niveau zeten als de VP OO en de VP Integriteit

- Hoe verhoudt de ombudsfunctionaris zich tot de bestaande klachtencommissies?

Antwoord

De ombudsfunctionaris heeft een gemandateerde onderzoeksbevoegdheid en concentreert zich daarbij op de vraag of er in redelijkheid en billijkheid en zorgvuldig is gehandeld. De werkwijze voldoet aan de zorgvuldigheidscriteria die aan een klachtonderzoek worden gesteld. Verwezen wordt naar het regelement in bijlage 3. De klachtencommissie gaat in de visie van de onderzoeker meer over de rechtmatigheid van een handelen.

- Kan het bestaande juridische raamwerk zorgen voor knelpunten, zo ja welke? (zie onderzoeksvraag). De ombudsfunctionaris moet niet als juridisch raadspersoon optreden of juridische uitspraken doen.

Antwoord

De juridische kaders vormen geen belemmering. De klachtencie adviseert het CvB en behandelt bejegeningen maar gaat niet op onderzoek uit, dit is een individueel toegespitst advies. Een ombudsfunctionaris is toegespitst ook op collectieve adviezen.

Het stroomschema is gebaseerd op medewerkers. Voor studenten zit het vrij goed in elkaar. Valt nl. binnen de WHW kaders.

Richt de pilot in daar waar de behoefte ligt. Dit ligt in dit geval bij de medewerkers en maak dan geleidelijk aan de stap naar studenten.

- De ombudsfunctionaris dient in de bestaande structuur ingebed te worden. Waar haakt de ombudsfunctionaris aan in de organisatie? Het moet geen instituut an sich worden.

Antwoord

In organieke zin onafhankelijk (niemand bepaalt wat de ombuds moet doen behoudens werken volgens het reglement) en verantwoording afleggen aan het CvB (of in geval de RvT. Ook in fysieke zin dient de ombuds dusdanig gepositioneerd te worden dat onafhankelijkheid daarin belichaamd wordt

- Is er bestuurlijke/politieke bereidheid om de procedure op de schop te nemen. Hoe borg je onafhankelijkheid.

Antwoord

De ombudsfunctionaris mag onafhankelijk onderzoek verrichten en heeft eigen bevoegdheid.

- Interne of externe kandidaat? Dit is om het even. Het moet een goede persoon met goede kwaliteiten zijn. De ombudsfunctionaris moet een link hebben naar de RvT.
- In rapport duidelijker aangeven wat de domeinen zijn.
- Zijn er in de systematieken ook andere oplossingen, is er mogelijkheid om bv. de vertrouwensketen te professionaliseren i.p.v. een ombudsfunctionaris aan te stellen?

Antwoord

Het voorstel is die professionalisering parallel aan de instelling van een ombudsfunctionaris te doen.

- Medezeggenschap is voor het algemeen belang en kan geen individuele gevallen aanpakken. Wel is er in de loop der jaren geconstateerd dat er een behoefte is ontstaan aan een laagdrempelig iemand om een gesprek mee aan te gaan, kijken waar het probleem is en dat aan te pakken. Er is wel degelijk behoefte aan een persoon waar je je verhaal kwijt kunt. En dit kan niet in de huidige structuur.
- Als vertrouwenspersonen heb je casussen waar je niets mee kunt doen. In principe deel je geen casussen met elkaar als vertrouwenspersoon, tenzij de medewerker hier toestemming tot geeft. Als vertrouwenspersoon is het ook lastig om te delen. Hier ligt wel een behoefte om met iemand te sparren zoals een ombudsfunctionaris. De borging van anonimiteit is hierin zeer belangrijk.
- Opnieuw het stroomschema bekijken: Het onderscheid zit erin dat een vertrouwenspersoon niet op eigen onderzoek uit kan gaan, geen bemiddeling kan doen, geen mediator kan zijn of een vertrouwenspersoon integriteit. Een ombudsfunctionaris kan eigen onderzoek uitvoeren en rapporteren aan het CvB, met bepaalde bevoegdheden en mag aanbevelingen doen. De onafhankelijkheid moet geborgd zijn.
- Focussen we ons op de ombudsfunctie hoe die te werk gaat of gaan we een ombudsfunctie in het leven roepen die we ook als adviseur en veranderaar gaan meenemen en verbinden aan bv ook studenten?

Antwoord

Benoem ook een plaatsvervanger die aan de criteria voldoet en die zich op de studentenkant concentreert i.v.m. de omvangrijkheid.

- Heb ook aandacht voor structurele verbeteringen en hoe je met klachten om moet gaan: het werkt goed om aanbevelingen mee te nemen in jaarverslagen. Met name de medezeggenschap is

hier gevoelig voor.

- Zorg voor een professionaliseringsslag van de vertrouwenspersonen. Soms is er toch een drempel om naar een vertrouwenspersoon te gaan.

Hoe verder?

Het commentaar en de bespreekpunten worden meegenomen in het rapport. De klankbordgroep ontvangt een volgende versie van het rapport tegelijk met het verslag. Stap hierna is het benoemen van een selectiecommissie en het opstellen van een profiel. Het rapport wordt aan het CvB voorgelegd.

Het verslag en het rapport wordt aan het CvB, URaad en OPUT ter informatie voorgelegd.

REACTIE VOORZITTER KLACHTENCOMMISSIE UT/ BEZWARENCOMMISSIE PERSONELE
AANGELEGENHEDEN

14 april 2019

Geachte heer Klijn,

Zowel de secretaris van de klachten- en bezwarencommissie, Ineke Jenniskens, als ik hebben de conceptrapportage inzake de klachtstructuur op de UT en de inbedding van een ombudsfunctionaris daarin bestudeerd. Onderstaande reactie is onze gezamenlijke reactie en wordt mede namens haar verzonden. Wij stellen het op prijs als deze reactie wordt toegezonden aan de klankbordgroep en wordt gehecht aan het definitieve rapport dat aan het CvB wordt aangeboden.

Een eerste algemene opmerking is dat wij niet pretenderen in onze reactie volledig te zijn. De klachten- en bezwarencommissie zijn bij de opzet noch uitvoering van het onderzoek direct of indirect (in de klankbordgroep) betrokken geweest. Alleen om die reden al achten wij een volledige beoordeling van de onderzoeksresultaten niet mogelijk. In onze reactie zullen wij ons daarom beperken tot het aangeven van enige feitelijke omissies, onvolledigheden of onjuistheden in de rapportage. Daar waar de rapportage meningen, oordelen en opvattingen (van de respondenten dan wel van de onderzoeker) presenteert – wat in meerdere paragrafen aan de orde is - laten wij deze voor rekening van de onderzoeker. Wel zullen we ingaan op het voorstel de bezwarencommissie personele aangelegenheden samen te voegen met de klachtencommissie. En ten slotte zullen we stilstaan bij de vraag hoe (de rol van) de ombudsfunctionaris zich zal verhouden tot het wettelijk kader van hoofdstuk 9 (Klachtbehandeling) van de Algemene wet bestuursrecht dat op de UT als bestuursorgaan van toepassing is. In de rapportage wordt bij de beantwoording van onderzoeksvraag 1a) namelijk op geen enkele wijze ingegaan op dit toepasselijke wettelijke kader voor klachtbehandeling.

Feitelijke omissies / onvolledigheden / onjuistheden

- Pag. 28. Artikel 6 van de Klachtenregeling betreft niet de ontvankelijkheidsvereisten die aan een klacht worden gesteld. Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten een klacht niet te behandelen. Alleen de verplichting tot klachtbehandeling vervalt, maar de bevoegdheid daartoe blijft bestaan.

- Pag. 34: Regeling Bezwarencommissie personele aangelegenheden 2009: In de rapportage wordt gesteld dat toetsingscriteria niet expliciet in de regeling worden genoemd. Deze regeling is van toepassing op rechtspositionele besluiten die ten aanzien van medewerkers zijn genomen. De toetsingscriteria zijn te vinden in de, per bezwaar verschillende, bepalingen van de toepasselijke rechtspositionele (landelijke en lokale) regelingen (denk aan CAO Nederlandse Universiteiten, de ZANU en lokale regelingen als Verlofregeling UT en Regeling Disciplinaire maatregelen) en in de (deels gecodificeerde) algemene beginselen van behoorlijk bestuur (zoals het zorgvuldigheids- en motiveringsbeginsel, het verbod van willekeur, en het evenredigheidsbeginsel).

- Pag. 38 / 40: Beoordelingsvoorschrift. Aangezien het vaststellen van een (negatieve)

beoordeling een rechtspositioneel besluit is, is (tot 1 januari 2020) de Awb op dergelijke besluiten van toepassing, inclusief de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze en de mogelijkheid van bezwaar en beroep (zie in dit verband ook de opmerking van de onderzoeker ter zake op pag. 53). De, volgens de rapportage "niet nader aangeduide aparte commissie" is derhalve de bezwarencommissie personele aangelegenheden. Deze commissie heeft sinds 2009 met betrekking tot een aantal (6) beoordelingsbesluiten het CvB geadviseerd.

- Pag. 40: Ook besluiten van de Herplaatsingscommissie zijn voor bezwaar en beroep vatbare besluiten en kunnen dus worden voorgelegd ter behandeling en advisering aan de bezwarencommissie personele aangelegenheden. Deze commissie heeft in het verleden ook een aantal bezwaren tegen besluiten van de Herplaatsingscommissie behandeld.

- Pag. 50: Bewaartermijnen klacht- en bezwaardossiers: Hierop is het Basis Selectie Document voor Nederlandse Universiteiten (BSD-NU) van toepassing. Dossiers worden overeenkomstig handeling 299 BSD-NU bewaard. Voor tussentijds ingetrokken bezwaren en klachten is een afspraak voor een zelfde bewaartermijn (nl. 10 jaar) bepaald, in afstemming tussen de gemachtigde van het CvB (Evera), de verantwoordelijke functionaris bij Archief van de dienst LISA (Schulenberg) en de secretaris van de bezwaren- en klachtencommissie (Jenniskens). LISA bewaakt deze afspraak en zorgt voor vernietiging van dossiers na 10 jaar.

- Pag. 53: Gegevens over het gebruik van de Commissie Wetenschappelijke Integriteit (aantal voorgelegde zaken) ontbreken. Het zelfde geldt voor de Vertrouwenspersonen WI. De website van deze

commissie vermeldt echter een gering aantal casussen per jaar: vaak geen enkele casus, soms enkele, met als 'uitschieter' 2015 met vier casussen (zie: <https://www.utwente.nl/organisatie/structuur/bestuur/wetenschappelijke-integriteit/cwi/>)

Opmerkingen m.b.t. de voorgestelde samenvoeging klachtencommissie en bezwarencommissie personele aangelegenheden:

- Anders dan in de rapportage wordt gesuggereerd, zal de Wnra per 01.01.2020 in werking treden en zal (naar verwachting) het eerste deel van 2020 als overgangperiode gelden. Per 01.01.2010 verandert de ambtelijke aanstelling in een arbeidsovereenkomst waarover, in geval van geschillen, uiteindelijk de kantonrechter beslist. Daardoor vervalt de rechtsgrond van de huidige, op de voet van artikel 7:13 Awb ingestelde, bezwarencommissie personele aangelegenheden. Alleen al om die reden is de in de rapportage voorgestelde samenvoeging van bezwarencommissie met de klachtencommissie niet aan de orde.

- Het CvB kan besluiten om een vorm van interne bezwaarmogelijkheid te handhaven, als "filter" voordat medewerker en UT elkaar voor de kantonrechter treffen. De huidige bezwaarcommissie heeft echter tot op heden geen enkele informatie of indicatie van de zijde van het CvB ontvangen die erop wijst dat deze optie wordt overwogen.

Klachtbehandeling, hoofdstuk Algemene wet bestuursrecht:

- Uit de rapportage valt niet af te leiden of in de rapportage de vereisten in ogenschouw zijn genomen die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aan klachtbehandeling door een bestuursorgaan stelt. Een en ander wordt in ieder geval nergens expliciet benoemd.

- Voor de volledigheid memoreert de klachtencommissie dat de UT een bestuursorgaan is (zie artikel 1 lid 1 sub a Awb). Alle bestuursorganen dienen klachten, voor zover deze

betrekking hebben op de wijze waarop dat bestuursorgaan of degenen die onder zijn verantwoordelijk werkzaam zijn zich hebben gedragen, te behandelen volgens de minimumeisen van hoofdstuk 9 Awb. "Gedragingen" in de zin van de Awb omvatten zowel een handelen als een nalaten, en zowel feitelijke als publiek- en privaatrechtelijke handelingen.

- Hoofdstuk 9 Awb heeft dus niet betrekking op klachten over gedragingen van (mede-)studenten. Voor het behandelen van dergelijke klachten is op de UT op dit moment geen formele voorziening. Ook de klachtencommissie heeft in enkele zaken deze leemte ervaren, namelijk als docenten een (na onderzoek) ongegronde klacht van een student “aan de broek kregen” en zij niet over deze student bij de klachtencommissie konden klagen (terwijl dat andersom dus wel kon). Er stond hen niets anders open dan dergelijk gedrag via de civielrechtelijke weg aan te pakken (bijv. onrechtmatige daad, smaad). De klachtencommissie ondersteunt dan ook het voorstel om op enigerlei wijze deze leemte in de huidige klachtstructuur in te vullen.

- Vooropgesteld zij dat de klachtencommissie eveneens het voorstel om de conflictvaardigheid binnen de UT te verhogen van harte ondersteunt. Zowel voor organisaties als geheel als voor mensen individueel is het op een effectieve, efficiënte en plezierige wijze omgaan met en zo mogelijk oplossen van conflicten en geschillen een groot goed. Conflicten kunnen het beste en het snelste worden opgelost daar waar zij zijn ontstaan. Dit zelfde geldt voor klachten over gedragingen of handelingen van studenten, medewerkers of commissies.

- Daar waar het een medewerker/student zelf niet lukt een klacht uit te spreken en/of op bevredigende wijze op te lossen, is het zeker denkbaar dat een gemakkelijk toegankelijk, onpartijdig en onafhankelijk persoon als een ombudsfunctionaris kan informeren, ondersteunen en ook – indien nodig – bemiddelen. Ook van het (vaker) inschakelen van een mediator, op verzoek van de ombudsfunctionaris, mag het nodige worden verwacht op het gebied van de-escalatie van conflicten en het voorkomen van eventuele bijkomende schade, als ziekteverzuim, een negatieve werksfeer en gedemotiveerde of gefrustreerde medewerkers. De klachtencommissie ondersteunt dergelijke proactieve en oplossingsgerichte aanpakken van harte, en kan – op grond van haar ervaring – beamen dat op de UT op dit gebied nog de nodige verbeteringen te realiseren zijn.

- Daar waar klachten, die op eenvoudige en informele wijze worden ingediend ook op informele wijze kunnen worden afgehandeld, en deze wijze van klachtbehandeling tot een voor alle betrokkenen bevredigende resultaat leidt, dwingt de Awb niet tot meer formaliteiten dan de algemene zorgplicht van een behoorlijke klachtbehandeling zoals geformuleerd in artikel 9:2 Awb.

- Voor schriftelijk ingediende klachten, voor zover deze betrekking hebben op gedragingen van medewerkers/commissie van de UT, schrijft hoofdstuk 9 Awb echter een uitgebreidere regeling voor; “uitbreider” in de zin van met meer waarborgen voor zowel klager als aangeklaagde. Hoor en wederhoor, bij voorkeur mondeling, vormt daarvan een belangrijk en essentieel onderdeel. Het

bestuursorgaan (CvB) kan besluiten een persoon of een instantie te belasten met de behandeling van en de advisering over klachten (zie artikel 9:14 Awb). Tot op heden is de huidige klachtencommissie met deze taak belast. In het wettelijk stelsel van de Awb is de uiteindelijke beslissing op een (formele, schriftelijke ingediende) klacht voorbehouden aan het bestuursorgaan, niet aan de klachtadviesinstantie van artikel 9:14 Awb.

- Uit de rapportage valt niet af te leiden of, en zo ja, wanneer, de beoogde ombudsfunctionaris binnen het formele kader van de Awb zal gaan optreden. Ook het stroomschema op p. 78 biedt hierover geen duidelijkheid. Dit schema scheidt eerder verwarring omdat de ombudsfunctionaris blijkbaar, bij niet-opgeloste klachten, zelf ook een klachtonderzoek kan gaan doen en dan een rapportage (advies?) aanbiedt aan het CvB. Een andere 'route' in dit schema loopt via de klachtencommissie die een advies aanbiedt aan het CvB waarna het CvB uiteindelijk op de klacht beslist. Onduidelijk is wat de status van deze rapportage van de Ombudsfunctionaris is en of na het ontvangen van de rapportage het CvB wordt geacht op de klacht te beslissen. Is dit laatste de bedoeling dan wordt met het benoemen van een ombudsfunctionaris feitelijk een tweede klachtadviesinstantie ingesteld. Ook het creëren van de functie klachtbegeleider maakt het geheel er naar de mening van de klachtencommissie niet duidelijker en overzichtelijker op.

- De klachtencommissie beveelt daarom sterk aan om de inrichting van een nieuwe klachtstructuur overzichtelijk en met een duidelijke taaktoedeling voor alle betrokken personen en/of instanties te maken; tevens toe te lichten op welke wijze deze nieuwe structuur past binnen de waarborgen van de Awb voor een zorgvuldige klachtbehandeling en om duidelijker dan in de conceptrapportage aan te geven op welke wijze een ombudsfunctionaris en een klachtencommissie in deze structuur elkaar op zinvolle wijze kunnen aanvullen en versterken, zonder daarbij in elkaars vaarwater te komen.

Belangrijk is dat voor de klagers de weg om te klagen overzichtelijk en eenduidig is.

Met vriendelijke groet,

Yvonne Bouwman, voorzitter bewaaradviescommissie en klachtencommissie UT.