

Ombudsman personeel VU

Jaarverslag 2022







Inhoud

- 5 Voorwoord**
- 6 Algemeen**
 - De functie
 - Geheimhoudingsplicht
 - Doel van de functie
 - Omvang en bereikbaarheid
- 8 Klachtbehandeling**
 - Behandelwijzen
 - Advies
 - Verwijzing
 - Ombudsbemiddeling
 - Klacht beoordeling
 - Melding
- 12 Wat voor soort zaken komen bij de ombudsman?**
- 14 Behandelde zaken**
 - Zaken in 2022
 - Herkomst
 - Behandeling
- 17 Aard van de binnengekomen zaken**
- 18 Bevindingen en aanbevelingen**
- 19 Bekendheid**
 - Intern
 - Extern
 - Publicatie
- 21 Professionalisering**
 - Trainingen
 - Expertteam Sociale Veiligheid
- 23 Overige interne en externe contacten**
- 23 Tot slot: preventie**



Voorwoord

In de *Regeling ombudsman personeel VU* staat: 'De ombudsman brengt jaarlijks een verslag uit van zijn werkzaamheden. Het verslag bevat in elk geval het aantal behandelde zaken alsmede een geanonimiseerde samenvatting daarvan.'¹ In 2022 werden 42 zaken aan de ombudsman voorgelegd. Het is belangrijk dat een organisatie weet waar klachten en meldingen ontstaan. Die kan onder meer de cijfers combineren met andere gegevens zoals bijvoorbeeld die van het werktevredenheidsonderzoek, personeelsverloop en het ziekteverzuimpercentage. Het combineren van gegevens kan informatie opleveren over sociale veiligheid en werkomstandigheden zodat bestuur en management hier op kunnen acteren. Het jaarverslag van de ombudsman heeft echter nog een ander doel namelijk informatie geven over werkveld en werkwijze van de ombudsman. Die draagt bij aan het vertrouwen in de ombudsfunctie en werkt bovendien drempelverlagend. In november 2022 bereikte ik de pensioengerechtigde leeftijd maar ben herbenoemd als ombudsman personeel tot uiterlijk 1 mei 2024. In november 2022 is er dan ook een splitsing van de ombudsfuncties voor studenten en medewerkers tot stand gekomen.²

1 <https://assets.vu.nl/d8b6f1f5-816c-005b-1dc1-e363dd7ce9a5/3965e16a-4dd0-4b1b-8302-8308ed960bc9/Regeling%20Ombudsman%20Personeel%20210630.pdf> art. 16.

2 De studentenombudsman vanaf 1 oktober 2022 is mevr. P. (Pelin) Zenginoğlu.

Dankwoord

Opgebouwde ervaring en expertise in het ombudswerk leidde in 2022 tot het boek *Ombuds work in higher education: a practical guide*. Hierin besteed ik aandacht aan het belang van de ombudsfunctie en aan de internationale overeenkomsten en verschillen. Ook komt de dagelijkse praktijk van de ombudsman (m/v/x) in deze internationale editie aan bod. De uitgave werd mogelijk gemaakt dankzij de Dienst Bestuurszaken en het College van Bestuur en verscheen bij VU University Press.³

Alle medewerkers die mij als ombudsman hebben geraadpleegd, maar ook het College van Bestuur, dank ik voor het in mij gestelde vertrouwen.

Drs. E.J. (Lies) Poesiat
Ombudsman Personeel
van de Vrije Universiteit

De Boelelaan 1105
1081 HV Amsterdam

Bezoekadres:
(W&N gebouw) Kamer S-246
Tel. 020.5985313 / 06 27625636
Ombudsmanpersoneel@vu.nl

3 <https://vuuniversitypress.com/product/ombuds-work-in-higher-education/>

Algemeen

De functie

Iedereen die in dienst is van de Vrije Universiteit kan de ombudsman inschakelen. Dat geldt ook voor gedetacheerden, voormalige medewerkers en promovendi met een arbeidsovereenkomst met de VU.⁴ Want ook al zijn procedures en beleid nog zo zorgvuldig ontwikkeld, de uitvoering is mensenwerk en daarin kunnen dingen misgaan. Dan ontstaan klachten. Natuurlijk zal de medewerker eerst de faculteit of dienst de gelegenheid kunnen geven om de klacht te behandelen. Pas als dat niet lukt of niet naar tevredenheid verloopt, is de ombudsman aan zet.⁵ In eerste instantie kan de medewerker met een advies van de ombudsman in veel gevallen zelf het probleem proberen op te lossen. In een dergelijk gesprek trekt de ombudsman geen partij maar zal de zaak objectiveren om zo tot een advies te komen. Een advies is eigenlijk het noemen van mogelijkheden in een zaak. Een medewerker kan dan vervolgens zelf bepalen welke mogelijkheid hij kiest.

De ombudsman is de onpartijdige en neutrale derde en geen belangenbehartiger van medewerkers. Dan zou de ombudsman immers geen klacht kunnen beoordelen.

De ombudsman kijkt of toepasselijke regelgeving is gevolgd en procedures correct zijn uitgevoerd. Maar ook hoe de communicatie is verlopen. Om dat te bereiken verricht zij in eerste instantie verkennend onderzoek. In die fase voert zij gesprekken met betrokkenen en bestudeert zij regelgeving. Het gaat daarbij steeds om de vraag of de medewerker al dan niet zorgvuldig en behoorlijk is behandeld. Klachten over algemeen beleid kunnen dan ook niet in behandeling genomen worden.⁶ Daarvoor staan immers andere wegen open zoals de onderdeelcommissie van de ondernemingsraad of de ondernemingsraad zelf. Ook al is zij in dit soort zaken onbevoegd, de ombudsman luistert naar de problemen, bespreekt mogelijkheden en geeft informatie. Het is namelijk wel van belang dat er een plek in de organisatie is waar ook deze problemen aan de orde kunnen komen en dat de klagers naar de juiste instantie worden verwezen. Als dat niet gebeurt, zo is de ervaring, stuurt een klager naar diverse medewerkers, veelal naar het verkeerde loket, e-mail die veel tijd kosten en bij een klager frustratie oplevert zonder een oplossing dichterbij te brengen.

Geheimhoudingsplicht

Iedere medewerker kan strikt vertrouwelijk contact met de ombudsman opnemen en een kwestie bespreken. De ombudsman

4 Promovendi zonder arbeidsovereenkomst met de VU, zgn. buitenpromovendi kunnen terecht bij de studentenombudsman.

5 Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: *Regeling ombudsman personeel VU*. Geraadpleegd van: <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/ombudsman>

6 *Regeling ombudsman personeel VU* art. 7:1:f.

neemt alleen contact met iemand op als zij daar expliciet toestemming voor heeft van de medewerker. Die geheimhoudingsplicht geldt ook voor andere medewerkers die bij een zaak bij de ombudsman betrokken zijn.⁷

Doel van de functie

De ombudsman is, zoals de *Regeling Ombudsman* stelt, een onafhankelijk en neutraal iemand met wie een medewerker informeel en vertrouwelijk, er is een geheimhoudingsplicht, een probleem of klacht over de universiteit, faculteit of een van de medewerkers kan bespreken. De ombudsman heeft mogelijkheden om een klacht te onderzoeken en om daarover een uitspraak te doen en verschilt daarmee van andere functionarissen die medewerkers kunnen raadplegen. Serieus omgaan met klachten is in het belang van de medewerker en van de VU en de instelling van de ombudsman draagt daaraan bij. Als een klacht gegrond is, kan de ombudsman aanbevelingen formuleren om de zaak op te lossen en om herhaling in de toekomst te voorkomen. Maar ook na een bemiddelingstraject of bij een melding doet de ombudsman in sommige gevallen een aanbeveling. Dat kan bijvoorbeeld een advies aan de organisatie zijn dat leidt tot een kwaliteitsverbetering in dienstverlening, informatievoorziening, regelgeving of procedures.

De instelling van de ombudsman heeft ook tot doel bij te dragen aan optimale bejegening door medewerkers van de VU en dat wet- en regelgeving wordt nageleefd. Dat

draagt eraan bij dat alle medewerkers gelijk behandeld worden en dus impliciet aan inclusiviteit. Daarnaast heeft zij een signalerende functie waar het opvallend terugkerende vragen en klachten betreft of als het evident is dat herhaaldelijk wet- of regelgeving wordt overtreden. Die zal zij met een melding onder de aandacht van het College van Bestuur brengen. In die zin draagt de ombudsman bij aan een sociaal veilig werkklimaat.

Ten minste twee keer per jaar bespreekt de ombudsman de problemen, met waarborging van de anonimiteit van de medewerker, met het lid van het College van Bestuur, dhr. dr. M.J.W.T. (Marcel) Nollen.

Omvang en bereikbaarheid

De ombudsfunctie is vastgesteld op 0.2 fte. Daarbinnen worden naast de gesprekken, taken als het vooronderzoek in een zaak, dossieronderzoek, opstellen van verslagen, bevindingen en eindrapporten uitgevoerd. Ook verspreidt de ombudsman zelf haar jaarverslag. De ombudsman zorgt daarnaast o.m. voor registratie en archivering. Omdat de ombudsfunctie in deeltijd wordt vervuld en omdat zij tijdens afspraken niet bereikbaar is, is het van belang dat een voicemail bericht kan worden achtergelaten. De ombudsman schakelt mede om die reden bij afwezigheid gesprekken door naar de mobiele telefoon. Daarnaast is zij ook via de mobiele berichtenservice Whatsapp bereikbaar. Deze diensten dragen bij aan de laagdrempeligheid van de functie. Een afspraak maken kan overigens ook via de telefoon of mail bij de ombudsman zelf.

⁷ *Regeling ombudsman personeel VU* art. 14.

Klachtbehandeling

De meeste medewerkers leggen hun zaak per e-mail aan de ombudsman voor. Een eerste voorwaarde is wel dat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft niet langer dan 1 jaar geleden is.⁸

In het eerste gesprek gaat de ombudsman na of zij op basis van de regeling bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Zo kan zij geen klacht over ongewenst gedrag in behandeling nemen, daarvoor kan een medewerker naar de vertrouwenspersoon op centraal of op de centraal niveau.⁹ De vertrouwenspersoon heeft een andere rol dan de ombudsman. Zo is de vertrouwenspersoon een belangbehartiger en begeleidt hij de klager. De ombudsman is daarentegen altijd de onpartijdige derde. Hij moet immers nog een klacht kunnen beoordelen.

Het kan zijn dat een medewerker vindt dat hij onheus bejegend wordt omdat bijvoorbeeld een procedure niet goed zou zijn uitgevoerd maar dat maakt het nog geen klacht over ongewenst gedrag. Een dergelijke klacht kan wel door de ombudsman behandeld worden. Klachten waarvoor een ander loket openstaat of als er nog een beroeps- of bezwaarmogelijkheid openstaat, neemt de ombudsman ook niet in behandeling.¹⁰ Een medewerker die een besluit heeft ontvangen over zijn

rechtspositie, kan in bepaalde gevallen bezwaar maken.¹¹ Toch is in veel gevallen een gesprek met de medewerker nodig om te weten te komen wat er precies aan de hand is en of er toch een deel van de klacht bij de ombudsman thuis hoort. Dat betreft dan ook vaak meervoudige klachten. De enkelvoudige klachten waarvoor de ombudsman onbevoegd is, worden als 'niet op zijn plaats bij de ombudsman' genoteerd.

De ombudsman kan echter ook om andere redenen zelf besluiten een klacht niet in behandeling te nemen, bijvoorbeeld omdat het duidelijk is dat de klacht ongegrond is.¹² Dan volstaat het om aan de medewerker uit te leggen dat de wet- en regelgeving is gevolgd.

In sommige gevallen kan zoals gezegd het probleem na een gesprek met de ombudsman door de medewerker zelf opgelost worden. De ombudsman geeft in dat geval informatie over relevante regelgeving, procedures, rechten, plichten en mogelijkheden. Dan is het daarna aan de medewerker om te beslissen welke mogelijkheid hij kiest.

Behandelwijzen

In veel gevallen zal de ombudsman eerst een verkennend onderzoek moeten doen

8 *Regeling ombudsman personeel VU* art. 7:1:b.

9 Meer informatie: <https://vu.nl/nl/medewerker/bemiddeling/trouwenspersonen-medewerkers-en-phd-s>

10 *Regeling ombudsman personeel VU* art. 7:1:g.

11 Zie voor meer informatie: <https://vu.nl/nl/medewerker/hulp-steun-en-advies/geschillenregeling>

12 *Regeling ombudsman personeel VU* art. 7:1:c.



alvorens met dergelijke informatie over de mogelijkheden te kunnen komen. Dan wordt er met toestemming van de medewerker om commentaar van de andere partij gevraagd en kunnen stukken worden opgevraagd en zo nodig geverifieerd. Waar het de interne regelgeving betreft wint de ombudsman soms advies in bij een van de juristen op de VU of bij een staflid van de dienst Human Resource Management (HRM). Op facultair niveau zoekt zij, als de klager daarvoor toestemming geeft, bijvoorbeeld contact met een leidinggevende, HRM-adviseur of met een lid van het faculteitsbestuur. In alle gevallen is het belangrijk dat een klacht of probleem duidelijk in kaart wordt gebracht omdat zo informatie beschikbaar komt die bijdraagt aan het vinden van een oplossing. En zowel

de medewerker als de organisatie zijn er veelal meer bij gebaat bij het vinden van een oplossing dan met de uitspraak dat de klacht gegrond is. Het is bovendien onderdeel van de opdracht aan de ombudsman om daar altijd naar op zoek te gaan.¹³

Advies

Allereerst kan de ombudsman een advies geven waar een medewerker zelf mee aan de slag kan. Dat advies betreft in de meeste gevallen het proces en de mogelijkheden die de klager heeft om dat zo nodig te beïnvloeden. Hij kan bijvoorbeeld de zaak zelf aankaarten. Mocht het gesprek dat de klager gaat voeren geen resultaat opleveren, dan kan hij opnieuw bij de

¹³ *Regeling ombudsman personeel VU art.8.*



ombudsman terecht. Deze mogelijkheid kan de ombudsman expliciet noemen. De klager ontvangt in het gesprek met de ombudsman informatie over wet- en regelgeving en procedures. Met deze kennis kan een klager de zaak in sommige gevallen zelf met een leidinggevende bespreken. Daarnaast kan de ombudsman verschillende scenario's met de klager bespreken. Wat kan de uitkomst zijn als de klager een bepaalde aanpak kiest? Wat hoopt een medewerker te bereiken? Het is belangrijk dat de ombudsman geen keuze maakt, maar dat aan de klager overlaat.

Verwijzing

Als de zaak bij een andere instantie thuishoort verwijst de ombudsman door. Zo konden klachten over vermeende schending van wetenschappelijke integriteit gemeld worden bij de vertrouwenspersoon

wetenschappelijke integriteit. Ook hierover gaf de ombudsman informatie.¹⁴ Alles is er op gericht om indien nodig de medewerker zo spoedig mogelijk naar het juiste loket te verwijzen.

Ombudsbemiddeling

De ombudsman streeft ernaar om problemen op te lossen waardoor in veel gevallen het probleem of klacht wordt weggenomen. Dat draagt bovendien bij tot het herstel van mogelijk geschonden vertrouwen. De ombudsman kan namelijk als onafhankelijke partij, zij is niet aan een faculteit of dienst verbonden, wegen voor partijen zoeken zodat zij samen het probleem oplossen. In dergelijke gevallen is de ombudsman de pendeldiplomaat of

14 Meer informatie: <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/wetenschappelijke-integriteit>

organiseert een drie-gesprek waarin de klacht kan worden opgelost. Deze vorm van ombudsbemiddeling blijkt voor alle betrokkenen een prettige en doelmatige manier te zijn omdat het minder belastend is en voor beide partijen sneller verloopt dan een formeel klachtonderzoek. In die zin voorkomt de ombudsman dat het tot een formele klacht komt die de ombudsman moet beoordelen.

Als het verkennend onderzoek tijdens ombudsbemiddeling daar aanleiding toe geeft, worden beide partijen voor een driegesprek (samen met en onder leiding van de ombudsman) uitgenodigd om zo een punt achter de klacht te kunnen zetten. De ombudsman blijft echter altijd onpartijdig.

Bemiddeling is ten opzichte van een formeel klachtonderzoek voor de ombudsman echter niet minder arbeidsintensief. Onderzoek naar de klacht, het horen van de partijen en het bij elkaar brengen tijdens een bemiddeling vergen vaak een aantal sessies. Bemiddeling door de ombudsman heeft de klacht als onderwerp en is kort van duur en verschilt daarmee van mediation. In een of twee gesprekken moet er een afronding plaats kunnen vinden. De ombudsman faciliteert en leidt het gesprek en neemt niet actief deel. Deze werkwijze verschilt zoals gezegd van een mediation traject. Bij de VU is in 2022 bij de dienst HRM, Arbo en Milieu een afdeling mediation voor personeel opgezet.¹⁵

Klacht beoordeling

Wanneer bemiddeling niet (meer) mogelijk is, of de bemiddeling geen resultaat heeft opgeleverd, kan op verzoek van de medewerker alsnog worden overgegaan tot een formeel onderzoek van de klacht. Op zo'n onderzoek volgt een uitspraak van de ombudsman en die kan bij een gegronde klacht leiden tot een aanbeveling om de gevolgen van de problemen te herstellen of herhaling in de toekomst te voorkomen.

Melding

De ombudsman heeft de bevoegdheid om 'op eigen initiatief, al dan niet naar aanleiding van een of meer meldingen, een onderzoek te starten naar grotere trends van eventuele systematische tekortkomingen in regelgeving of problematische patronen in de organisatie.'¹⁶ De ombudsman onthoudt zich bij een melding van een beoordeling van de klacht; wél kan hij zijn *bevindingen* delen. Er is in dit geval namelijk geen formele klacht ingediend, maar er zijn wel vertrouwelijke gesprekken met de ombudsman gevoerd. Hij geeft op basis van zijn signaalfunctie aan dat er op een specifieke locatie in de organisatie klachten bestaan. De ombudsman doet dat uiteraard in overleg met de melders. Doel van een dergelijke melding is dus om te melden dat er wellicht sprake is van een patroon van problemen waardoor uiteindelijk het onderwijs, onderzoek en de bedrijfsvoering gevaar zouden kunnen lopen.

¹⁵ <https://vu.nl/nl/medewerker/hulp-steun-en-advies/mediation-informatie>

¹⁶ *Regeling ombudsman personeel VU art.4.*

Wat voor soort zaken komen bij de ombudsman?

Medewerkers melden zich bij de ombudsman met allerlei uiteenlopende problemen en vragen. Zij voelen zich in dat geval onzorgvuldig behandeld en maken zich zorgen. De meeste kwesties worden overigens in de lijn en al dan niet met hulp van een HRM-adviseur opgelost. Maar als een medewerker vindt dat er van een vertrouwensbreuk met het management sprake is, dan raadpleegt hij geen HRM-adviseur. Medewerkers zien die als een

ondersteuner van het management en dus als partijdig. In die gevallen bespreken zij hun klacht of probleem vertrouwelijk met de ombudsman.

Zo kunnen er problemen zijn in verband met hun aanstelling of re-integratie na ziekte. Er komen ook vragen over rechtspositie binnen en over de manier waarop een leidinggevende gecommuniceerd zou hebben over de gestelde vragen over hun rechtspositie. Maar het zijn ook vragen of



de cao, verlofregelingen en werktijden wel goed gevolgd zouden zijn. Ook promovendi melden zich bij de ombudsman als zij een probleem in de begeleiding bij hun proefschrift ervaren of als het promotietraject voortijdig beëindigd wordt.

Als er een conflict is vanwege functioneren dan legt de medewerker dat ook wel aan de ombudsman voor. Behandeling door de ombudsman van het probleem kent echter zijn beperkingen omdat de ombudsman zich niet mag bemoeien met rechtspositionele beslissingen of met besluiten waarvoor een bezwaar- of beroepsprocedure kan worden gevolgd.¹⁷

17 *Regeling ombudsman personeel VU. Art. 7:1:f, g.*



De ombudsman spreekt zich ook niet uit hoe iemand zou functioneren. Dat kan zij immers niet inhoudelijk beoordelen. Ook als een medewerker stress ervaart door overwerk en werkdruk kan dat ook aanleiding zijn om naar de ombudsman te gaan. De ombudsman kan bijvoorbeeld in een dergelijke kwestie bemiddelen zodat bijvoorbeeld de communicatie weer op gang gebracht wordt.

Soms kunnen samenwerkingsproblemen zo hoog oplopen dat een medewerker de stap naar de ombudsman zet. Dat kunnen samenwerkingsproblemen zijn tussen medewerkers onderling maar ook tussen een medewerker en leidinggevende of tussen een hoogleraar en een lid van het faculteitsbestuur.

De ombudsman luistert, zal zo nodig verhelderen aan de hand van relevante wet- en regelgeving en de mogelijkheden in een zaak bespreken. In sommige gevallen is uitleg van de regelgeving voldoende. En zij zal zo nodig natuurlijk doorverwijzen. Bijvoorbeeld als er 'met betrekking tot de gedraging voor de verzoeker een bij of krachtens het Statuut VU geregelde dan wel wettelijke, klachten-, bezwaar- of beroepsprocedure open staat dan wel heeft opengestaan en de verzoeker daarvan geen gebruik heeft gemaakt respectievelijk daarin reeds een uitspraak is gedaan.'¹⁸ Dat is bijvoorbeeld het geval als het om ongewenst gedrag zou gaan. Dat verwijst de ombudsman door naar de vertrouwenspersoon personeel.

18 *Regeling ombudsman personeel VU. Art.7:1:g.*

Behandelde zaken

Faculteiten en diensten	Aantal medew ¹⁹	Zaken 2022
SBE	672	2
Bètawetenschappen	1.781	5
Religie en Theologie	113	2
Geesteswetenschappen	407	4
Gedrags- en Bewegingswetenschappen	650	2
Rechtsgeleerdheid	433	1
Sociale Wetenschappen	356	4
Geneeskunde	nvt	1
ACTA ²⁰	nvt	nvt
Financiën	107	1
HRM, Arbo & Milieu	121	4
Informatietechnologie	237	3
Student- & Onderwijszaken	307	3
Bestuurszaken; Dienst Univ. Relaties en Fondsenwerving	97/22	0
Universiteitsbibliotheek	101	0
Communicatie en Marketing	100	1
Facilitaire Campus Organisatie	201	1
<i>Niet VU-medewerker</i>		2
<i>Niet op zijn plaats bij ombudsman</i>		6
Totaal		42
<i>Consultaties door personeelsleden</i>		3

¹⁹ Peildatum december 2022. Met dank aan de HRM-servicedesk van de dienst HRM-Arbo & Milieu.

²⁰ Arbeidsvoorwaarden van de UvA gelden voor alle ACTA medewerkers en dus kunnen medewerkers van ACTA met klachten terecht bij de ombudsfunctionaris van de UvA. De ombudsman VU is onbevoegd.

Zaken in 2022

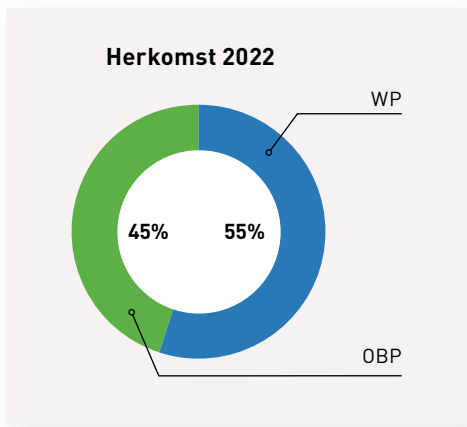
In 2022 werden 42 zaken aan de ombudsman voorgelegd waarvan elf door medewerkers van de centrale diensten. In zes gevallen was de ombudsman onbevoegd en verwees zij de klager naar een ander loket zoals naar een vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit of naar de functionaris gegevensbescherming. In drie gevallen hebben meerdere medewerkers een kwestie met de ombudsman besproken. Deze kwesties zijn via ombudsbemiddeling opgelost.

Alle overige zaken konden via advies, verwijzing of ombudsbemiddeling door de ombudsman worden behandeld. Er werden in 2022 geen formele klachten ingediend die tot een klachtrapportage en beoordeling hebben geleid. Er is ook geen melding bij het College van Bestuur gedaan over mogelijke systematische tekortkomingen in regelgeving of problematische patronen in de organisatie.

Herkomst

Het aantal zaken wordt geteld, niet het aantal medewerkers die zich tot de ombudsman wendt.

De diensten worden dit verslagjaar alleen apart genoemd in **bovenstaande tabel** als deze 100 medewerkers of meer in dienst hebben. Daarvoor is gekozen om herleidbaarheid naar personen onmogelijk te maken. Want de *Regeling ombudsman personeel* stelt: 'Het verslag bevat in elk



geval het aantal behandelde zaken alsmede een geanonimiseerde samenvatting daarvan.²¹

Van alle medewerkers komt <1% bij de ombudsman terecht. De zaken waren in de meeste gevallen incidenten.

Behandeling

De behandeling van een zaak hangt af van de vorm waarin de medewerker een zaak aan de ombudsman voorlegt. Zo betekent een vraag veelal een informatie/ advies-traject, hoewel in een later stadium alsnog een bemiddeling kan volgen. Een klacht wordt veelal met ombudsbemiddeling behandeld.

In 2022 werden geen klachten ter beoordeling ingediend. De meeste zaken konden binnen een week na de intake met een advies of door ombudsbemiddeling worden opgelost. Daardoor kan escalatie, jurisdisering en in sommige gevallen mogelijk

²¹ *Regeling ombudsman personeel VU* art. 16.



ziekteverzuim, worden voorkomen. Naar aanleiding van de aan de ombudsman voorgelegde zaken worden soms aanbevelingen gedaan om klachten in de toekomst te voorkomen. Dat betreft bijvoorbeeld informatievoorziening.

Een vermoeden van een (dreiging van een) misstand van algemeen belang kan

een medewerker overigens melden bij de leidinggevende of bij diens leidinggevende en een beroep doen op de *Klokkenluidersregeling*.²²

22 *Klokkenluidersregeling VU*: <https://vu.nl/nl/medewerker/beleid-en-organisatie/klokkenluidersregeling>

Aard van de binnengekomen zaken

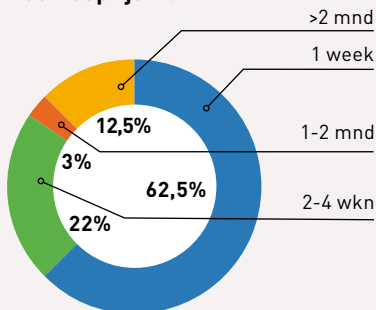
Een zaak kan over meer dan een probleemgebied gaan. Dat verklaart waarom er meer onderwerpen dan behandelde zaken zijn. Alle zaken, gegrond of ongegrond, worden geregistreerd.

Aanstelling	1
Bejegening	7
Begeleiding promovendi	3
Bereikbaarheid	0
Communicatie	4
Faciliteiten/ voorzieningen	0
Financieel	0
Functioneren en beoordelen	2
Herplaatsing/ interne mobiliteit	1
Informatievoorziening	2
Loopbaanontwikkeling	0
Ontslag/ einde dienstverband	3
Procedures	10
Rechtmatigheid	4
Re-integratie	0
Reorganisatie	0
Samenwerking	6
Sollicitatie	1
Stijl van leidinggeven	4
Taakverdeling/ taaklast	1
Anders (o.a. consulten; privacy)	4

De meeste klachten betroffen vragen over procedures en over bejegening. Zo werden er kwesties besproken over procedures bij contract beëindiging en over samenwerking. De ombudsman legt regelgeving uit en noemt in een dergelijk geval de mogelijkheden die een medewerker heeft of zet ombudsbemiddeling in.

De doorlooptijd was in 2022 veelal 1 week. De laatste jaren ziet de ombudsman de trend dat meer medewerkers gebruik willen maken van ombudsbemiddeling.

Doorlooptijd 2022



De behandelwijze en de keuze daarin hangt vaak samen met de aard van het probleem.

Bevindingen en aanbevelingen

In 2022 heeft de ombudsman onder meer de volgende knelpunten waargenomen en aan de desbetreffende faculteit, dienst en zo nodig aan het College van Bestuur voorgelegd. Het zijn in sommige gevallen punten die vanzelfsprekend zijn maar die juist als deze mislopen, aanleiding tot klachten geven.

Informeel medewerkers

In een paar gevallen bleek dat een medewerker niet door zijn leidinggevende was geïnformeerd over de gevolgen voor zijn werkzaamheden bij wijzigingen op de afdeling. Dat was bijvoorbeeld het geval na het instellen van een nieuwe functie op de afdeling of na het besluit om bepaalde

werkzaamheden elders te laten plaatsvinden. Door medewerkers niet te informeren ontstaat weerstand en onbegrip en dat kan leiden tot ziekte, conflicten en zelfs tot vertrek van de medewerker. Die medewerkers wenden zich ook tot de ombudsman. Het verdient dan ook aanbeveling dat een leidinggevende bij structurele wijzigingen medewerkers tijdig informeert wat uitlegt wat dat precies voor hun werkzaamheden betekent en wat de reden voor de wijziging is.

Ondersteuning leidinggevendenden bij ongewenst gedrag

Als medewerkers of studenten bij de leidinggevende klagen over ongewenst



gedrag van een collega of docent dan zal een leidinggevende proberen om daar zo goed mogelijk op te reageren maar hij zal ook proberen om het imago van zijn afdeling te beschermen. Het valt de ombudsman op dat hij soms niet altijd verwijst naar de vertrouwenspersoon of naar de ombudsman. Soms omdat die route hem onbekend is en soms omdat hij de zaak liever zelf wil behandelen. In sommige gevallen weet de leidinggevende niet wat hij met de klachten aan moet zeker als de melders anoniem willen blijven. De vertrouwenspersoon werd door een leidinggevende in die kwesties die bij de ombudsman kwamen, zelden geraadpleegd terwijl de *Regeling ongewenst gedrag* die mogelijkheid wel biedt. Als die stap wordt overgeslagen dan kan dat gevolgen hebben voor de behandelwijze van de zaak en dus voor alle betrokkenen. Dat kan leiden tot escalatie en tot klachten bij de ombudsman. De vertrouwenspersoon heeft als taak:

- 'Indien melder zelf geen einde aan het ongewenst gedrag kan bewerkstelligen, kan de vertrouwenspersoon samen met de direct leidinggevende en aangeklaagde een oplossing trachten te bewerkstelligen;
- eventueel doen van voorstellen aan de betrokken direct leidinggevende(n) alvorens een klacht wordt ingediend.'²³

Deze regelgeving zou moeten worden nageleefd door leidinggevendenden omdat dit

bijdraagt aan zorgvuldige behandeling van klachten. Het verdient dan ook aanbeveling dat de organisatie leidinggevendenden attendeert op de taak van de vertrouwenspersoon in dergelijke kwesties en dat leidinggevendenden daar gebruik van maken.

Bekendheid

Intern

Om te zorgen dat medewerkers weten dat er een ombudsman is en wat zij doet wordt binnen het VU-web een Nederlands- en Engelstalige website bijgehouden. Om die reden gaf zij informatie aan een medewerker van de dienst Communicatie & Marketing inzake het nieuwe VU-web. Verder heeft de ombudsman het *Jaarverslag 2021* aan het College van Bestuurslid de heer dr. M.J.W.T. (Marcel) Nollen toegelicht maar ook aan de Ondernemingsraad, en aan een aantal medewerkers. Ook voerde zij kennismakingsgesprekken met de nieuw aangestelde promovendipsycholoog, met een nieuwe regiehouder sociale veiligheid en met de nieuwe vakbondsfunctionaris op de VU. In juli gaf de ombudsman een interview aan Bureau Berenschot dat op de VU onderzoek deed naar het beleid en de organisatie van sociale veiligheid. In dat kader nam zij in september ook deel aan de thematafel *Hoe sociale veiligheid bij universiteiten georganiseerd is* waar ook andere universiteiten aan deelnamen.

23 <https://assets.vu.nl/d8b6f1f5-816c-005b-1dc1-e363dd7ce9a5/f5f46e28-0ab8-4799-99d4-1fb5a876f031/Regeling%20ongewenst%20Gedrag%20%28NL%29.pdf> Bijlage 1: art. 4:1:c,d.

Op 13 december gaf de ombudsman een interview aan de universiteitskrant *Ad Valvas* dat op 24 januari 2023 verscheen onder de titel: *'Leg data bij elkaar om ongewenst gedrag te bestrijden.'*²⁴

Extern

Ook buiten de VU verstrekt de ombudsman desgewenst informatie over de functie. Zo voerde zij in dat kader gesprekken met de nieuwe ombudsfunctionaris van de TU Delft en Tilburg University. Maar ook verstrekte zij informatie aan de functionaris individuele rechtspositie van de UvA; aan de Merlijn Adviesgroep en aan het Amsterdam UMC. Zij verschaftte ook informatie over de functie aan Stenden Hogeschool.

Op 22 november verscheen een interview met de ombudsman in dagblad *Trouw*: *'Een goede onderzoeker maakt op de universiteit nog geen goede leidinggevende.'*²⁵

Publicatie

Opgebouwde ervaring en expertise van de ombudsman in het ombudswerk leidde in 2022 opnieuw tot een publicatie. Het boek *Ombuds work in higher education: a practical guide* is een internationale editie over ombudswerk.²⁶

De uitgave werd mogelijk gemaakt dankzij het College van Bestuur en de Dienst Bestuurszaken en verscheen bij VU University Press. In het boek besteedt de ombudsman aandacht aan de implementatie en het belang van de ombudsfunctie. Ook komt de dagelijkse praktijk van de ombudsman (m/v/x) aan bod. De internationale verschillen van het ombudswerk en de bevoegdheden komen in deze publicatie ook aan bod. De Europese beroepsvereniging ENOHE²⁷ en *The Ombuds blog*²⁸ in de VS brachten er een persbericht over uit. De eerste boekrecensie verscheen in november in het *Bulletin* van de Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO) door mevr. N. (Natalie) Sharpe, University of Alberta.²⁹

Al deze activiteiten van de ombudsman zijn gericht op het geven van voorlichting om zo de zichtbaarheid, beeldvorming en toegankelijkheid van de functie te versterken. Maar ook om verbinding te creëren binnen de functionarissen van de sociale hulpstructuur en daardoor de kwaliteit te verbeteren.

24 <https://www.advalvas.vu.nl/nieuws/leg-data-bij-elkaar-om-ongewenst-gedrag-te-bestrijden>

25 <https://www.trouw.nl/binnenland/een-goede-onderzoeker-maakt-op-de-universiteit-nog-geen-goede-leidinggevende-b6ef3c04/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

26 <https://vuuniversitypress.com/product/ombuds-work-in-higher-education/>

27 <https://www.enohe.net/2022/07/new-book-on-ombudswerk-by-enohe-member/>

28 <https://ombuds-blog.blogspot.com/2022/06/new-book-offers-guidance-for-higher-ed.html>

29 <https://accuo.ca/wp-content/uploads/2022/12/November-Bulletin-ENGLISH-FINAL-1.pdf> p.3.

Professionalisering

De effectiviteit van de ombudsman heeft ook te maken met de kwaliteit van haar werk. Om de functie goed te blijven uitvoeren is voortdurende deskundigheidsbevordering en scholing dan ook noodzakelijk. Daarom is de ombudsman lid van de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO³⁰) en neemt zij deel aan de drie maandelijks algemene ledenvergaderingen en bijeenkomsten. Het lidmaatschap van The European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE³¹) verschaft op allerlei manieren informatie over de meest recente ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht, jurisprudentie en werkwijzen op het gebied van ombudswerk.

Ook in deze verslagperiode vonden intervisiebijeenkomsten plaats met de ombudsfunctionarissen van de UvA, TU Delft en de Rijksuniversiteit Groningen. Tijdens deze bijeenkomsten worden geanonimiseerd ervaringen en deskundigheid uitgewisseld.

Via de nieuwsbrief en symposia van de Vereniging voor Klachtrecht (initiatief van de Nationale Ombudsman) heeft de ombudsman toegang tot informatie op dat vakgebied. Deze vereniging wil de interne en externe klachtenbehandeling verder professionaliseren en verbeteren en zorgt

voor de ontwikkeling van het klachtrecht en voor bevordering van de vakbekwaamheid van interne en externe klachtenbehandelaars.

Om goed geïnformeerd te blijven onderhoudt de ombudsman contacten met de Ondernemingsraad en bezoekt zij incidenteel de overlegvergaderingen met het College van Bestuur. Verder neemt zij incidenteel deel aan het Juristenoverleg van de VU en voert zij ten minste eenmaal per jaar overleg met de directeur van de dienst HRM, Arbo & Milieu. In november ontving zij van een van de arbeidsrechtjuristen van de dienst HRM, Arbo & Milieu informatie over de nieuw opgezette mediationpool aan de VU.

Daarnaast neemt zij deel aan overlegbijeenkomsten van de vertrouwenspersonen die ten minste twee maal per jaar plaatsvinden.

Trainingen

De ombudsman volgde het webinar van de European Network of Ombuds in Higher Education: *Confidentiality, anonymity and general data protection officer – Balancing needs and rights in complaint handling*. Tevens volgde zij de training *Theorie notoir klaaggedrag* van Cornelis van Putten georganiseerd voor leden van het Expertteam Sociale Veiligheid.

30 <https://verenigingombudsmannenho.nl/>

31 <https://www.enohe.net/>



In de avond van 12 oktober nam de ombudsman deel aan het wetenschapscollege *Sociale veiligheid en grensoverschrijdend gedrag in het hoger onderwijs* gegeven door mevr. dr. M. (Marijke) Naezer, cultureel antropoloog en genderstudies-wetenschapper, georganiseerd door de Algemene Onderwijsbond. Er kwamen kwesties aan de orde over de vormen van grensoverschrijdend gedrag en hoe een organisatie daarmee omgaat en mee om kan gaan. Er namen ca. 90 functionarissen uit het hoger onderwijs aan deel.

Op 22 november volgde de ombudsman een studiemiddag van de Vereniging voor Klachtrecht: *De BIFF³²-methode: communicatie met hoog escalerende personen* door mevr. G. (Gerry) Verzett, relatietherapeut.

Expertteam Sociale Veiligheid ³³

De ombudsman is sinds 2018 lid van het VU Expertteam Sociale Veiligheid (ESV). Binnen de VU is er behoefte aan een dergelijk team zodat de beoordeling en afhandeling van een melding niet bij één functionaris wordt ondergebracht. Het beoordelen en afhandelen wordt daarvoor integraal benaderd. Anderzijds kan een expertteam relevante informatie verzamelen en delen, waardoor de kans op onnodige escalatie voorkomen wordt, hulp wordt ingezet en de schade voor alle betrokkenen beperkt blijft. Het team komt ten minste driemaal per jaar bijeen.

32 BIFF volgens B. (Bill) Eddy: Brief, Informative, Friendly, Firm.

33 <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/sociale-veiligheid>

Overige interne- en externe contacten

De ombudsman wordt niet alleen in verschillende gremia geïnformeerd maar levert ook in sommige gevallen een bijdrage aan de gevoerde discussie. Dat kan echter alleen als de onafhankelijke positie niet in gevaar komt, wat deelname aan bepaalde gremia beperkt.

Op verzoek van het management kan zij bijvoorbeeld mogelijkheden in een aan

haar voorgelegde kwestie bespreken (consulten). Maar bovenal is de ombudsman zich ervan bewust dat zij geen recht-positioneel advies in een casus kan geven waardoor zij onderdeel van het besluit kan worden. Dan verliest zij immers haar onpartijdige positie.

Verder verstrekke de ombudsman algemene informatie aan medewerkers over de diverse klachtprocedures aan de VU.

Tot slot: preventie

Naast het oplossen van klachten richt de ombudsman zich ook, op uitdrukkelijk verzoek van het College van Bestuur, op klachtpreventie. Doel is natuurlijk om niet alleen de faciliteiten te bieden om een oplossing in een zaak te bereiken maar ook om escalatie en ziekteverzuim te voorkomen.

De ombudsman voerde in dat kader van preventie overleg om informatie over knelpunten uit te wisselen. Dat overleg vond bijvoorbeeld plaats met een afdelingshoofd of een lid van het faculteitsbestuur. Ook organisatieadviezen naar aanleiding van aan haar voorgelegde zaken waren erop gericht om klachten over dezelfde onderwerpen in de toekomst te voorkomen.

