

OMBUDSMAN PERSONEEL VU

JAARVERSLAG 2018



VRIJE
UNIVERSITEIT
AMSTERDAM

INHOUD

- 3 VOORWOORD
- 4 ALGEMEEN
 - 4 De functie
 - 5 Klachtbehandeling
- 8 BEHANDELDE ZAKEN
 - 11 Aard van de binnengekomen zaken in 2018
- 13 BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN
- 14 BEKENDHEID
- 14 PROFESSIONALISERING
- 16 OVERIGE INTERNE EN EXTERNE CONTACTEN
- 17 VOORBEELD VAN EEN BEHANDELDE ZAAK
- 19 TOT SLOT: PREVENTIE

VOORWOORD

In dit verslagjaar vonden 46 medewerkers hun weg naar de ombudsman. Opvallend was dat in zes gevallen leidinggevenden de ombudsman vroegen om te helpen bij de analyse van een probleem. Die vragen werden bijvoorbeeld gesteld na de uitslag van het werktevredenheidsonderzoek.

Wat ook opviel is dat het in diverse zaken aan uitleg bleek te ontbreken. Zo zou er uitleg hebben ontbroken waarom een medewerker voor een gesprek werd uitgenodigd of zou de medewerker geen uitleg hebben ontvangen waarom hij verbeterpunten kreeg toegestuurd. Promovendi kaartten aan dat de uitleg ontbroken zou hebben toen de promotor niet reageerde op een ingezonden tekst.

In een aantal gevallen bleek dat de communicatie zich via de mail voltrekt en dat een persoonlijk gesprek mogelijkerwijs zaken had kunnen verhelderen. Wat de oorzaak is dat er voor het medium e-mail wordt gekozen is mij onbekend. Mogelijk heeft het met de werkdruk te maken? Hoe dan ook kunnen medewerkers in veel gevallen beter met elkaar in gesprek gaan zodat er antwoorden op vragen kunnen worden gegeven. Dat kan helpen om de communicatie en dus de samenwerking te verbeteren en dat kan ook helpen om klachten te voorkomen.

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
Vrije Universiteit Amsterdam
De Boelelaan 1081
1081 HV Amsterdam

Bezoekadres:
(W&N gebouw) Kamer S-246
Tel. 020 59 85313 / 06 27625636
Ombudsmanpersoneel@vu.nl

DE FUNCTIE

Iedere medewerker aan de Vrije Universiteit kan de ombudsman inschakelen. Dat geldt ook voor gedetacheerden en promovendi met een arbeidsovereenkomst met de VU.¹ 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 moeten geven om de klacht te behandelen. Pas als dat niet lukt of niet naar tevredenheid verloopt, is de ombudsman aan zet.² In eerste instantie kan de medewerker met een advies van de ombudsman in veel gevallen zelf het probleem proberen op te lossen. Zij trekt daarbij geen partij maar zal de zaak objectiveren om zo tot een advies, verwijzing of tot een beoordeling te komen. De ombudsman is namelijk 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. 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 zorg-

vuldig en behoorlijk is behandeld. Klachten over algemeen beleid kunnen dan ook niet in behandeling genomen worden. 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 heeft toch geluisterd naar de problemen, mogelijkheden besproken en informatie gegeven. 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, brieven en e-mail die veel tijd kosten en bij een klager frustratie oplevert zonder een oplossing naderbij te brengen.

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 daar-

mee 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. Een klacht kan zo tot een advies aan de organisatie leiden en leidt daarmee 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. Daarnaast heeft zij een signalerende functie waar het opvallend terugkerende vragen en klachten betreft of als het evident is dat wet- of regelgeving wordt overtreden. Die zal zij onder de aandacht van de faculteit, dienst of College van Bestuur brengen. "Ten minste een keer per jaar bespreekt de ombudsman de problemen, met waarborging van de anonimiteit van de medewerker, met het lid van het College van Bestuur, mevrouw Drs M.H.T. (Marjolein) Jansen.

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. Alleen bij de verspreiding van het jaarverslag biedt het secretariaat van

het Bureau Bestuurszaken ondersteuning. De ombudsman zorgt zelf 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 voice-mail 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.

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. 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, en klachten waarvoor nog een beroeps- of bezwaarmogelijkheid openstaat neemt zij ook niet in behandeling. Een medewerker die een besluit heeft ontvangen over zijn rechtspositie, kan bezwaar maken bij het College van Bestuur. 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

1 Promovendi zonder arbeidsovereenkomst met de VU, zgn. buitenpromovendi kunnen terecht bij de studentenombudsman. Overigens vervult de ombudsman personeel zelf ook deze functie.

2 Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: *Regeling ombudsman personeel VU* (<https://vunet.login.vu.nl/services/pages/practicalinformation.aspx?cid=tcm%3a164-358102-16>)

klacht bij de ombudsman thuis hoort. Dat betreft dan ook vaak meervoudige klachten. De enkelvoudigen 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. Dan volstaat het om aan de medewerker uit te leggen dat de wet- en regelgeving is gevolgd. En als de medewerker de klacht nog niet op de faculteit of dienst heeft besproken zal de ombudsman eerst die de gelegenheid geven om de klacht op te lossen.

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. In veel gevallen zal de ombudsman eerst een verkennend onderzoek moeten doen alvorens met dergelijke informatie te kunnen komen. Dan wordt er 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 bijvoorbeeld contact met een leidinggevende, personeelsadviseur of met een lid van het faculteitsbestuur. In alle gevallen is het belangrijk dat een klacht 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. Als de zaak bij een andere instantie thuishoort verwijst de ombudsman door. Zo konden in 2018 klachten over vermeende schending van wetenschappelijke integriteit gemeld worden bij de vertrouwenspersoon Wetenschappelijke Integriteit. Ook hierover gaf de ombudsman informatie.³ Alles is er op gericht om indien nodig de medewerker zo spoedig mogelijk naar het juiste loket te verwijzen.

De ombudsman streeft ernaar om problemen op te lossen waardoor in veel gevallen de klacht wordt weggenomen en 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 een gezamenlijk referentiekader vinden waardoor de relatie tussen medewerkers hersteld wordt. 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. Als het verkennend onderzoek 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 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. In een of twee gesprekken moet er een afronding plaats kunnen vinden. En verschilt dus van een mediation traject. Wanneer bemiddeling niet (meer) mogelijk is, of de bemiddelende interventie 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 dat kan leiden tot een aanbeveling om de gevolgen van de problemen te herstellen of herhaling in de toekomst te voorkomen."

3 Meer informatie: <http://www.vu.nl/nl/over-de-vu/wi/vertrouwenspersoon/index.aspx>



BEHANDELDE ZAKEN

ZAKEN IN 2018

In 2018 legden 46 VU-medewerkers kwesties aan de ombudsman voor. In zes gevallen betrof dit een probleem dat een lid van het management of bestuur met de ombudsman besprak. Ook in dergelijke gevallen helpt de ombudsman met de analyse. In de overige 40 zaken ging het om klachten. In twee gevallen was de ombudsman onbevoegd. In een zaak verwees de ombudsman de klager naar de Functionaris Gegevensbescherming omdat de klacht over vermeende schending van de privacy ging. In een andere zaak ging de klacht over ongewenst gedrag en verwees zij de klager naar de vertrouwenspersoon personeel. In twee zaken hadden zich meerdere medewerkers van eenzelfde afdeling over dezelfde kwestie hun beklag gedaan. Een zaak werd behandeld met een advies en de andere met ombudsbemiddeling die de zaak verhelderde.

De meeste medewerkers vonden de ombudsman via de website of waren eerder al voor een andere kwestie bij de ombudsman geweest. Alle zaken konden via advies, verwijzing of actieve bemiddeling door de ombudsman worden behandeld. Er werden in 2018 geen formele klachten ingediend die tot een klacht-rapportage en beoordeling hebben geleid. Het aantal zaken wordt geteld, niet het aantal medewerkers die zich tot de ombudsman wendden.

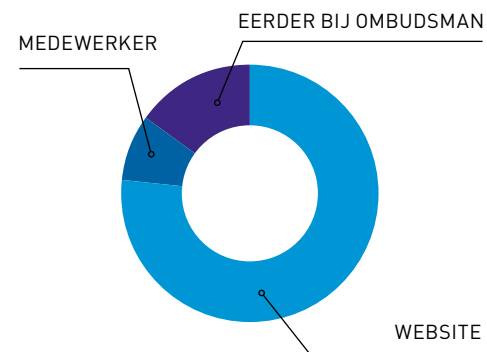
Door medewerkers van de diensten werden de meeste klachten voorgelegd. Qua fte is dat het grootste VU onderdeel. De ombudsman registreert geen afzonderlijke diensten omdat dit wellicht herleidbaar naar personen zou kunnen zijn. Van alle medewerkers komt <1% bij de ombudsman terecht.

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 een bemiddeling behandeld.

In 2018 zijn de meeste zaken opgelost door advies of bemiddeling. Een bemiddelingsgesprek kan verhelderen waar het pijnpunt zit en kan een klacht, juist omdat de ander er op reageert, een heel andere wending geven en zo tot een oplossing van het probleem leiden. De ombudsman verheldert, legt regelgeving uit en draagt er zo in veel gevallen aan bij dat medewerkers de klacht achter zich kunnen laten. Maar als de medewerker vindt dat een bemiddeling niet geslaagd is, kan alsnog een formeel klachtonderzoek volgen. In 2018 zijn er geen formele klachten ingediend waarbij de ombudsman een rapportage en beoordeling van de klacht opstelt. Een vermoeden van een (dreiging van een)

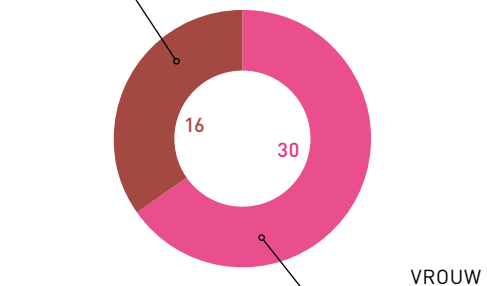
De ombudsman werd gevonden via



Herkomst



MAN



Faculteiten en diensten	Aantal fte medewerkers	Zaken 2017	Aantal fte medewerkers	Zaken 2018
SBE	365	2	388	3
Bètawetenschappen	1003	4	1007	7
Religie en Theologie	56	0	60	0
Geesteswetenschappen	203	0	210	1
Gedrags- en Bewegingswetenschappen	437	0	464	6
Rechtsgelertheid	185	1	186	0
Sociale Wetenschappen	227	0	228	6
ACTA (VU-contracten)	141	1	147	0
Ondersteunende Diensten ⁵	887	11	870	12
Niet VU-medewerker ⁶		0		2
Niet op zijn plaats bij ombudsman		3		2
Consultaties door personeelsleden		0		6
TOTAAL		25		46

4 Die bestaan uit: Bestuurszaken; Communicatie & Marketing; Facilitaire Campus Organisatie; Financiën & Audit; HRM, Arbo & Milieu; Informatietechnologie; Student- & Onderwijszaken; Universiteitsbibliotheek Vrije Universiteit.

5 Aankomend medewerker; familieleden van medewerker.

misstand van algemeen belang kan een medewerker melden bij de leidinggevende of bij diens leidinggevende en een beroep doen op de *Klokkenluidersregeling*.⁶

AARD VAN DE BINNENGEKOMEN ZAKEN IN 2018

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.

In deze verslagperiode handelden de meeste klachten en vragen over functieneren en beoordelen en over communicatie. Overigens kan een medewerker tegen een beoordeling in bezwaar gaan⁷ en dat is geen zaak voor de ombudsman. Als er immers een beroeps- of bezwaarprocedure mogelijk is, is de ombudsman onbevoegd om de klacht te behandelen.⁸ De klachten die echter aan haar werden voorgelegd betroffen bijvoorbeeld het ontbreken van een functioneringsgesprek tussen leidinggevende en medewerker. Deze zou slechts zonder uitleg een lijst hebben ontvangen met verbeterpunten. Of het functioneringsgesprek zou zonder vooraankondiging hebben plaatsgevonden. Er klaagde ook een medewerker omdat die zou hebben vernomen dat studenten over hem geklaagd hebben maar zou daar zelf niet over geïnformeerd zijn, noch zou er wederhoor gepleegd zijn. Klachten over

communicatie gingen er bijvoorbeeld over dat een medewerker vanwege opgedragen taken om een andere salarisschaal vroeg maar dat dit zonder uitleg zou zijn afgewezen en de leidinggevende een link mee zou hebben gestuurd met vacatures buiten de VU.

Medewerkers die geen arbeidsovereenkomst meer met de VU hebben kunnen hun klacht, als die niet langer dan een jaar geleden is ontstaan, bij de ombudsman indienen. In een paar gevallen gaven deze voormalige medewerkers aan dat zij hoopten dat de organisatie van hun klacht zou leren. In die gevallen heeft de ombudsman aan het hoofd van de desbetreffende eenheid gevraagd of deze bereid zou zijn om een exitgesprek te voeren waar de klacht besproken zou kunnen worden. Deze vraag werd positief ontvangen en de voormalige medewerkers waren na afloop tevreden met het gevoerde gesprek. Het indienen van een klacht was na het gevoerde gesprek niet meer noodzakelijk voor hen. De meeste kwesties worden overigens in de lijn en al dan niet met hulp van een personeelsadviseur opgelost. Maar als een medewerker vindt dat er van een vertrouwensbreuk met het management sprake is, dan raadpleegt hij geen personeelsadviseur. Medewerkers zien die als een ondersteuner van het management en dus als partijdig. In die gevallen leggen zij hun klacht voor aan de ombudsman.

6 *Klokkenluidersregeling VU*: <https://vunet.login.vu.nl/services/pages/practicalinformation.aspx?cid=tcm%3a164-840885-16>

7 *Regeling Jaar- en beoordelingsgesprek*. [Amsterdam] 2016. https://vunet.login.vu.nl/_layouts/SharePoint.Tridion.WebParts/download.aspx?cid=tcm%3a164-301824-16

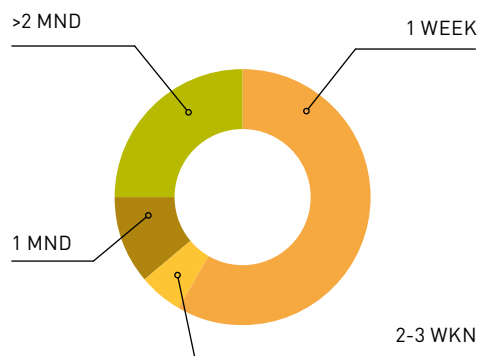
8 Idem N3. Art.5:g.

Onder de benaming *Anders* staan zaken geregistreerd die nergens anders waren onder te brengen. Die gingen bijvoorbeeld over de wijze waarop promovendi begeleid werden. Promovendi zijn veelal terughoudend om klachten over hun promotor of copromotor naar voren te brengen. Zij voelen zich afhankelijk van hen. Als zij problemen ervaren over de begeleiding, bijvoorbeeld als een promotor wacht met het geven van feedback op een ingeleverd stuk en zich in die zin niet houdt aan de gemaakte afspraken in het begeleidings-

plan, durft de promovendus dit niet naar voren te brengen. Hij wil ook niet naar de decaan van de faculteit gaan omdat deze de leidinggevende van de promotor is. Promovendi zijn, al dan niet terecht, bang voor repercussie. Maar zij leggen wel in een vertrouwelijk gesprek hun klacht voor aan de ombudsman en vragen om advies.

In 2018 vertoonde het overgrote deel van de zaken geen overeenkomsten en bleken incidenten.

DOORLOOPTIJD



Zes zaken namen langer dan twee maanden in beslag. Dat lag enerzijds aan de planning, medewerkers hebben een volle agenda, anderzijds aan de complexiteit van de zaak.

Aanstelling	3
Bejegening	6
Communicatie	7
Faciliteiten/voorzieningen	1
Financieel	1
Functioneren en beoordelen	7
Herplaatsing/interne mobiliteit	0
Loopbaanontwikkeling	1
Ontslag/einde dienstverband	0
Rechtmatigheid	4
Re-integratie	3
Reorganisatie	1
Samenwerking	5
Sollicitatie	3
Taakverdeling/taaklast	2
Anders (informatievoorziening; begeleiding)	5
Consultaties management/bestuur	6

BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN

In 2018 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.

UITLEG GEVEN

Als een medewerker door zijn leidinggevende voor een gesprek wordt uitgenodigd of er ten aanzien van een medewerker een besluit wordt genomen, dan is het logisch dat de medewerker daarover tijdig wordt geïnformeerd en uitleg ontvangt waarom er een gesprek plaatsvindt of waarom er een bepaald besluit wordt genomen. Een medewerker wil zich kunnen voorbereiden op een gesprek en heeft er recht op om te weten op welke gronden een leidinggevende zijn besluit baseert.

WEDERHOOR TOEPASSEN

Als een leidinggevende klachten ontvangt over een medewerker ligt het in de rede dat hij de medewerker tijdig inlicht en wederhoor pleegt om tot een conclusie ten aanzien van de klachten te kunnen komen. Een medewerker mag bovendien verwachten dat de leidinggevende deze conclusie met hem deelt.

BEGELEIDING PROMOVENDUS

In het Promotiereglement staat (art.12:3): *De begeleiding zoals bedoeld in het tweede lid is er mede op gericht te bevorderen dat het Proefschrift binnen de gestelde termijn, zoals vastgelegd in het opleidings- en begeleidingsplan, wordt afgerond.*⁹

Promovendi mogen dan ook hun begeleiders aanspreken als die zich niet aan de afspraken houden. Maar in sommige gevallen doen promovendi dit niet uit angst voor repercussie of komt het desondanks niet tot een oplossing. Begeleiders dienen zich aan het opleidings- en begeleidingsplan te houden of tijdig aan te geven dat dit niet haalbaar is en naar een alternatieve oplossing te zoeken. Maar bovenal het probleem bespreekbaar te maken.

⁹ Meer informatie: https://vunet.login.vu.nl/_layouts/SharePoint.Tridion.WebParts/download.aspx?cid=tcm%3a164-874733-16

BEKENDHEID

Om te zorgen dat medewerkers weten dat er een ombudsman is en wat zij doet wordt binnen het intranet van de VU, VU-net, een Nederlands- en Engelstalige website bijgehouden. Nieuwe zoektermen om de vindbaarheid van de ombudsman te vergroten zijn in november op verzoek van de ombudsman, door een medewerker van de dienst Bestuurszaken toegevoegd. In januari gaf de ombudsman een presentatie over het ombudswerk in de vergadering van de directeuren bedrijfsvoering (VB). De ombudsman geeft ook desgewenst

informatie aan medewerkers over haar taak en functie. Zo gaf zij informatie aan enkele onderdeelcommissies (ODC'S) van de medezeggenschap en in september aan een afdelingshoofd van de Universiteitsbibliotheek VU. Maar zij verstrekte ook informatie aan de vertrouwenspersoon op ACTA. Verder onderhoudt de ombudsman contacten met medezeggenschapsorganen. Deze activiteiten van de ombudsman zijn gericht op het geven van voorlichting om zo de zichtbaarheid, beeldvorming en toegankelijkheid van de functie te versterken.

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 en tevens voorzitter van de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO¹⁰) en neemt deel aan de drie maandelijks algemene ledenvergaderingen. Het lidmaatschap van The European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) en de Amerikaanse International Ombudsmen Association

verschaffen op allerlei manieren informatie over de meest recente ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en jurisprudentie op het gebied van ombudswerk. De ombudsman is lid van de stuurgroep van ENOHE. Zij nam deel aan het ENOHE congres: *Resolving conflicts on campus: strategies for enhanced policies and effective operations*, dat van 6-8 juni 2018 plaatsvond op de University of Edinburgh.¹¹ Op vrijdag 8 juni gaf de ombudsman personeel van de VU samen met haar collega dhr. Drs. S. (Stephen) Querido, ombudsman personeel aan de Haagse

Hogeschool, aldaar een workshop: *You learn more from your mistakes than from successes*.

In mei en juni volgde de ombudsman een training gesprekstechnieken aangeboden vanuit de dienst Facilitaire Campusorganisatie voor leden van het Expertteam Zorgwekkend Gedrag. Bovendien ontving de ombudsman binnen dit team informatie over eer gerelateerd geweld. Binnen de VU is er behoefte aan een expertteam Zorgwekkend Gedrag zodat de beoordeling en afhandeling van een melding niet bij één functionaris onder wordt gebracht. Het beoordelen en afhandelen wordt daardoor integraal benaderd. Anderzijds kan een expertteam relevante informatie verzamelen en delen, waardoor de kans op onnodige escalatie voorkomen wordt en de schade beperkt blijft. De ombudsman is gevraagd om vanaf 2018, op initiatief van de dienst Facilitaire Campus Organisatie, aan dit team deel te nemen. Het team komt ten minste driemaal per jaar bijeen. Op 28 mei nam de ombudsman deel aan *de Verdiepings sessie Privacywet- en Regelgeving* die twee privacy juristen van de dienst Bestuurszaken hadden georganiseerd over de nieuwe privacywetgeving. Ook in 2018 vonden intervisiebijeenkomsten tijdens de ALV's van de VOHO en met de Ombudsman voor personeel van de Hogeschool van Amsterdam plaats. Tijdens deze bijeenkomsten worden ervaringen en deskundigheid uitgewisseld. Via de nieuwsbrief en symposia van de Vereniging voor Klachtrecht 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 van de OR 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 het hoofd juridische zaken. Daarnaast neemt zij deel aan overlegbijeenkomsten van de vertrouwenspersonen voor personeel en de vakbondsfunctionaris die ten minste twee maal per jaar plaatsvinden. Ten minste een maal per jaar voert zij overleg met de directeur Human Resource Management/Arbo & Milieu (HRM) om zich te laten informeren over ontwikkelingen binnen HRM en om zo nodig verbeterpunten naar aanleiding van klachten te bespreken. Op 4 oktober nam de ombudsman deel aan het debat *Diversiteit in het onderwijs* dat door KNOW-VU was georganiseerd.

¹⁰ <http://www.enohe.net/netherlands-de-vereniging-ombudsmannen-in-het-hoger-onderwijs-voho/>

¹¹ Meer informatie: <http://www.enohe.net/past-conference/>

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 mogelijkheden in een aan haar voorgelegde kwestie bespreken maar zij verstrekt ook desgewenst informatie buiten de VU informatie over de ombudsfunctie. Daarnaast verstrekte zij informatie over de ombudsfunctie. Zo gaf zij in juni op verzoek van de Hogeschool Inholland te Amsterdam, informatie over het werk van de ombudsman personeel aan de VU. In februari verstrekte zij informatie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en in juli gaf zij informatie over de functie aan de Ondernemingsraad van de TU Delft en

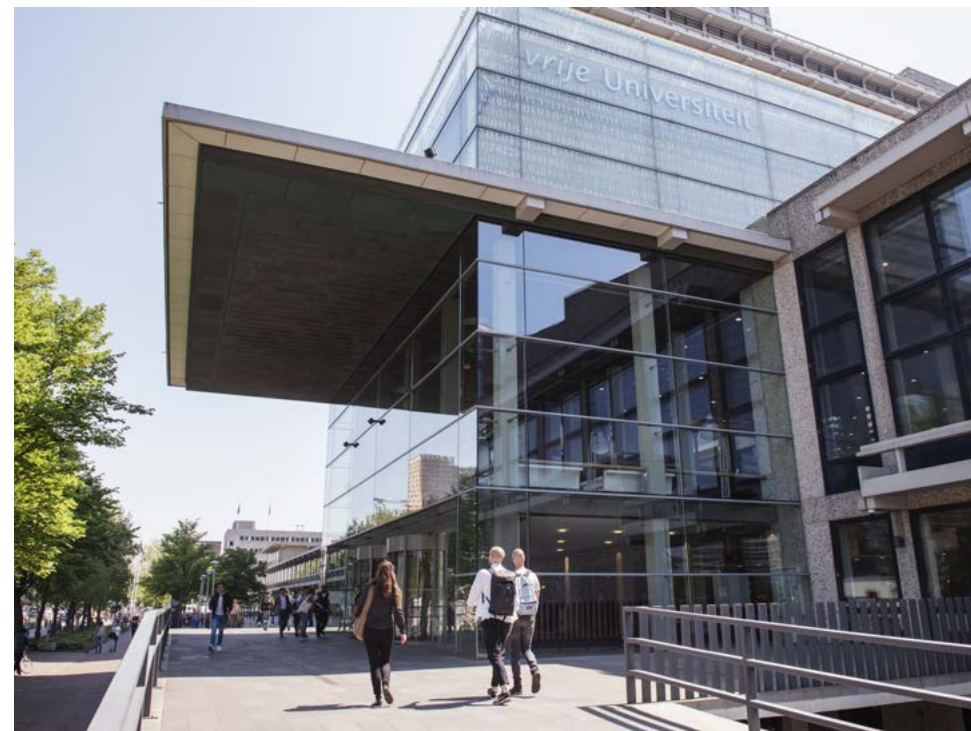
in november beantwoordde zij vragen van de Hogeschool Arnhem Nijmegen over de functie ombudsman personeel. Op drie universiteiten start namelijk, op basis van gemaakte CAO afspraken,¹² een pilot betreffende de instelling ombudsman personeel. Maar ook hogescholen kiezen vaker voor de instelling van de ombudsman in plaats van voor een klachtencommissie. De VU heeft deze functie al in 2008 ingesteld en kan de ervaringen o.m. via de ombudsman delen.

Op 10 oktober 2018 voerde de ombudsman op verzoek van de ombudsman UMC Amsterdam, dhr. M. (Martin) Kersloot, een gesprek over sociale veiligheid op de VU en het UMC Amsterdam en wat de rol daarin voor een ombudsman kan zijn.

VOORBEELD VAN EEN BEHANDELDE ZAAK

Een voorbeeld is anoniem en een min of meer willekeurige keuze. En deze zijn bedoeld om enig licht te werpen op de verscheidenheid aan klachten hoewel de keus beperkt is omdat de klachten niet herleidbaar moeten kunnen zijn naar medewerker of faculteit. Zeer complexe zaken zijn mogelijk ook snel naar een persoon of faculteit te herleiden en komen daardoor ook niet in aanmerking. Het gebruik van *hij* komt soms wel en soms niet overeen met de betrokkene.

Om de anonimiteit en herkomst van de medewerker verder te waarborgen is de terminologie algemeen gehouden. De beschrijvingen beperken zich tot de hoofdlijnen en geven geen inzicht in het aantal contactmomenten en de hoeveelheid tijd die aan een zaak besteed moest worden. In onderstaande casuïstiek heeft de medewerker de klacht voorgelegd op de faculteit of dienst maar is die niet naar hun tevredenheid behandeld.”



12 Meer informatie: https://www.vsnunl.nl/nl_NL/nieuwsbericht/nieuwsbericht/409-vereniging-van-universiteiten-en-vakbonden-bereiken-onderhandelaarsakkoord-over-nieuwe-cao.html

CASUS TAAKVERDELING/ TAAKLAST

BEHANDELWIJZE:
ADVIES EN VERWIJZING
DOORLOOPTIJD: 1 WEEK

Een medewerkster van een van de diensten doet haar beklag bij de ombudsman over de wijze waarop de leidinggevende de taken verdeelt. Zij werkt al bijna tien jaar op de VU, is vijfenvijftig plusser en had bij haar leidinggevende aangegeven steeds meer moeite te hebben met de technische uitvoering van het werk en dat zij daarom liever een andere functie binnen de VU zou willen gaan bekleden. Daarop regelde de leidinggevende een gesprek met een loopbaanadviseur. Maar vanaf die tijd zou een collega haar werk doen en zou zij niet meer uitgenodigd zijn bij werkoverleggen. Het gaf haar het gevoel dat zij er nu al niet meer bij hoorde terwijl er nog geen zicht op een andere baan was. Zij gaf aan dat zij zich gekrenkt voelde door de handel-

wijze van haar leidinggevende omdat het haar het gevoel gaf afgedankt te zijn en daardoor zou zij dagelijks met hoofdpijn naar haar werk gaan. De ombudsman gaf aan met de leidinggevende in gesprek te kunnen gaan (wederhoor) en te onderzoeken of de klacht met ombudsbemiddeling op te lossen zou zijn. De medewerkster wees dit echter, uit angst voor verergering van de problemen, af. De ombudsman noemde de medewerkster de mogelijkheid om te overleggen met de HRM-adviseur. Wellicht kon deze in gesprek gaan met de leidinggevende en waren er nog andere mogelijkheden zoals detachering. De medewerkster dankte de ombudsman en zei de mogelijkheden te gaan overwegen. De ombudsman sloot het dossier.

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 te bereiken maar ook om escalatie en ziekteverzuim te voorkomen. De ombudsman voerde in het kader van preventie ook overleg om informatie over knelpunten uit te wisselen. Dat overleg vond 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. In een aantal gevallen bleek bijvoorbeeld dat de communicatie zich via de mail voltrekt en dat een persoonlijk gesprek mogelijkerwijs zaken had kunnen verhelderen. Als medewerkers met elkaar in gesprek gaan kunnen er antwoorden op vragen worden gegeven die de communicatie en dus de samenwerking kan helpen te verbeteren en die klachten kunnen voorkomen.



1105