

Ombudsman personeel VU

Jaarverslag 2019/2020







Inhoud

- 4 Voorwoord**
- 6 Algemeen**
 - De functie
 - Doel van de functie
 - Omvang en bereikbaarheid
- 8 Klachtbehandeling**
 - Behandelwijzen
- 11 Wat voor soort zaken komen bij de ombudsman?**
- 12 Behandelde zaken**
 - Zaken in 2019
 - Zaken in 2020
 - Herkomst 2019
 - Herkomst 2020
 - Behandeling
- 16 Aard van de binnengekomen zaken in 2019 en 2020**
- 18 Bevindingen en aanbevelingen**
- 19 Bekendheid**
- 21 Professionalisering**
- 22 Overige interne en externe contacten**
- 23 Tot slot: preventie**



Voorwoord

Vanwege de Coronamaatregelen in 2020 werkte ook de ombudsman thuis en kon het jaarverslag 2019 van de ombudsman niet in die periode tot stand komen. Om die reden is dit een gecombineerd jaarverslag 2019/2020.

In 2019 is de geactualiseerde en vernieuwde *Regeling ombudsman personeel VU* vastgesteld. In de regeling zijn naast tekstuele verbeteringen ook inhoudelijk zaken verhelderd. Daarnaast is de signalerende rol van de ombudsman gevat in een procedure. Dit betekent dat de ombudsman vanuit die signalerende rol uitsluitend een zaak bij het College van Bestuur (CvB) meldt en niet meer eerst bij het management¹. In de regeling is verder vastgesteld dat de ombudsman ook een signaal kan afgeven. Het doel hiervan is, zo stelt de genoemde regeling, om het CvB te informeren over een systematische tekortkoming in regelgeving of over problematische patronen in de organisatie. Uiteraard wordt ook bij dergelijke meldingen de geheimhoudingsplicht door de ombudsman gerespecteerd. Een signaal afgeven kan een belangrijk middel zijn om bijvoorbeeld zo'n problematisch patroon over bijvoorbeeld klachten over hetzelfde onderwerp, op het spoor te komen die anders verborgen blijven. Het spreekt vanzelf dat het CvB hier dan over geïnformeerd moet worden om te kunnen besluiten of en zo ja welke actie nodig is. In 2019 heeft de ombudsman drie maal een dergelijke melding vanuit die signalerende rol bij het CvB gedaan, in 2020 niet een. Het jaar 2020 stond weliswaar in het teken van de pandemie maar dit had geen merkbaar effect op het aantal of soort klachten dat bij de ombudsman is besproken.

In 2020 werden 42 zaken aan de ombudsman voorgelegd. Dat aantal is bijna gelijk aan voorgaande jaren. Deze waren in bijna alle gevallen niet gerelateerd aan de Coronacrisis alhoewel medewerkers wel aangaven dat de werkdruk en de omstandigheden van thuiswerken het werk kunnen bemoeilijken. In sommige gevallen heeft de ombudsman dan ook medewerkers geïnformeerd over de mogelijkheid van bedrijfsmaatschappelijk werk.

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 1081
1081 HV Amsterdam

Bezoekadres:
W&N gebouw, Kamer S-246
Tel. 020 5985313 / 06 27625636
Ombudsmanpersoneel@vu.nl

¹ Regeling ombudsman personeel VU. 2019. Preambule; art. 2:6,7. Geraadpleegd van: https://vunet.login.vu.nl/_layouts/SharePoint.Tridion.WebParts/download.aspx?cid=tcm%3a164-301612-16

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.² 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.³ 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, 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.

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

3 Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: Regeling ombudsman personeel VU. Geraadpleegd van: https://vunet.login.vu.nl/_layouts/SharePoint.Tridion.WebParts/download.aspx?cid=tc%3a164-301612-16

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.⁴ 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 vervolgens 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.

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

4 *Regeling ombudsman personeel VU* art. 5:1.f.

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 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, tot 1 oktober 2019 mevrouw Drs M.H.T. (Marjolein) Jansen en vanaf die datum met 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. Ook kan er via het digitaal klachtenloket op VU-net een formulier worden ingevuld en verstuurd.⁵

5 Klachtformulier: <https://vunet.login.vu.nl/services/pages/practicalinformation.aspx?cid=tcm%3a164-306731-16>

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 op centraal of op decentraal niveau.⁶ 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 degelijk door de ombudsman behandeld worden. Klachten waarvoor een ander loket bestaat of als er nog een beroeps- of bezwaarmogelijkheid openstaat, neemt de ombudsman ook niet in behandeling.⁷ 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 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.⁸ 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 van klachtbehandeling hij kiest.

Behandelwijzen

In veel gevallen zal de ombudsman eerst een verkennend onderzoek moeten doen alvorens met dergelijke informatie over de mogelijkheden te kunnen komen.

⁶ Meer informatie: <https://vunet.login.vu.nl/services/pages/practicalinformation.aspx?cid=tcm%3a164-937110-16>

⁷ *Regeling ombudsman personeel VU* art. 5:1.g.

⁸ *Regeling ombudsman personeel VU* art. 5:1.c.



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, 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. Als de zaak bij een andere instantie thuis hoort 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.⁹ 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 het probleem of klacht wordt weggenomen en dat draagt bovendien bij

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



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. 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. In een of twee gesprekken moet er een afronding plaats kunnen vinden. Deze werkwijze 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 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.

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. 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 leggen zij hun klacht voor aan 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. 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. 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 hoogleeraar 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.”¹⁰ Dat is bijvoorbeeld het geval als het om ongewenst gedrag zou gaan. Dat verwijst de ombudsman door naar de vertrouwenspersoon personeel.

10 *Regeling ombudsman personeel VU*. Art.5:1:g.

Behandelde zaken

Zaken in 2019

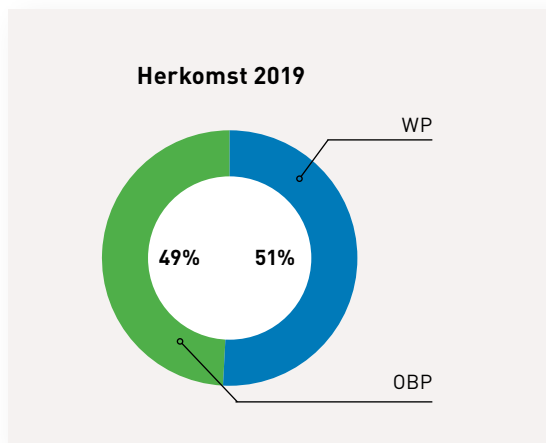
In 2019 werden 42 zaken aan de ombudsman voorgelegd. In de meeste gevallen betrof dit een vraag over rechtmatigheid. In vier gevallen was de ombudsman onbevoegd en verwees zij de klager naar een ander loket zoals naar de vertrouwenspersoon voor ongewenst gedrag. In een zaak hadden zich meerdere medewerkers van eenzelfde afdeling over dezelfde kwestie hun beklag gedaan. Dat leidde, net als twee andere kwesties, tot een melding bij het College van Bestuur. De ombudsman heeft namelijk ook, zoals gezegd, een signalerende rol.¹¹

Alle overige zaken konden via advies, verwijzing of ombudsbemiddeling door de ombudsman worden behandeld. Er werden in 2019 geen formele klachten ingediend die tot een klachtrapportage en beoordeling hebben geleid.

Zaken in 2020

In 2020 werden ook 42 zaken aan de ombudsman voorgelegd. De zaken waren in bijna alle gevallen niet gerelateerd aan de Coronacrisis alhoewel medewerkers wel aangaven dat de werkdruk en de omstandigheden van thuiswerken het werk kunnen bemoeilijken. De meeste klachten betroffen vragen over rechtmatigheid bv over loopbaanontwikkeling of aanstelling. Daarnaast was de ombudsman in zes ge-

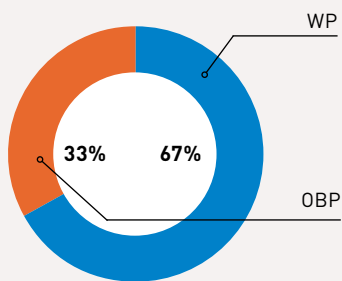
vallen onbevoegd en verwees zij de klager naar een ander loket zoals naar de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit of naar die voor ongewenst gedrag. In 2020 werden geen klachten ter beoordeling ingediend en er zijn geen meldingen bij het College van Bestuur gedaan. De meeste klachten konden binnen een week na de intake met een advies of door ombudsbemiddeling worden opgelost.



In 2020 was er meer wetenschappelijk personeel (WP) dat zich tot de ombudsman wendde dan ondersteunend en beheerspersoneel (OBP). Hiervoor is echter geen verklaring te vinden met betrekking tot de aard van de klacht.

¹¹ Regeling ombudsman personeel VU. Preambule.

Herkomst 2020



Faculteiten en diensten	Aantal fte medew ¹²	Zaken 2019	Aantal fte medew ¹³	Zaken 2020
SBE	392	4	410	5
Bètawetenschappen	1049	3	1150	6
Religie en Theologie	57	4	65	1
Geesteswetenschappen	202	4	198	4
Gedrags- en Bewegingswetenschappen	455	4	451	4
Rechtsgeleerdheid	207	2	248	1
Sociale Wetenschappen	224	1	244	3
ACTA ¹⁴	155	2	172	3
Ondersteunende Diensten ¹⁵	851	17	956	12
Niet VU-medewerker		1		3
		=42		=42
Niet op zijn plaats bij ombudsman		4		6
Consultaties door personeelsleden		1		4
Totaal		47		52

12 Peildatum 31-12-2019. Zonder decimalen.
Met dank aan de HRM-servicedesk van de dienst HRM-Arbo & Milieu.

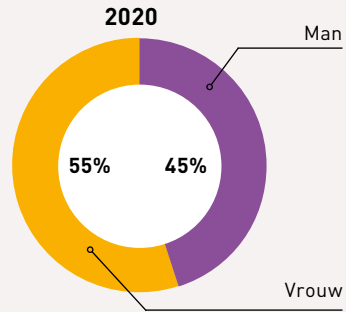
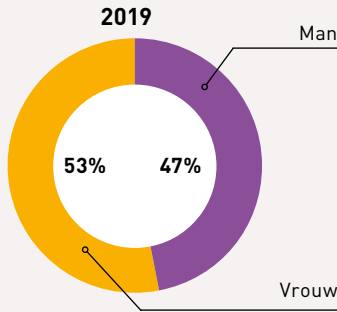
13 Peildatum 31-12-2020. Zonder decimalen.
Met dank aan de HRM-servicedesk van de dienst HRM-Arbo & Milieu.

14 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.

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

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

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. 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 2019 en in 2020 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 hele 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 2019 en in 2020 zijn er, zoals gezegd, geen formele klachten ingediend waarbij de ombudsman een rapportage en beoordeling van de klacht opstelt. In 2019 heeft de ombudsman vanuit haar signalerende rol in drie gevallen een melding bij het College van Bestuur gedaan, in 2020 nul.

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*.¹⁶

¹⁶ *Klokkenluidersregeling VU*: <https://vunet.login.vu.nl/Pages/search.aspx#/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.

Binnengekomen zaken in 2019

Aanstelling	5
Bejegening	3
Communicatie	4
Faciliteiten/voorzieningen	1
Financieel	0
Functioneren en beoordelen	7
Herplaatsing/interne mobiliteit	0
Loopbaanontwikkeling	0
Ontslag/einde dienstverband	0
Rechtmatigheid	9
Re-integratie	0
Reorganisatie	4
Samenwerking	4
Sollicitatie	1
Taakverdeling/taaklast	4
Anders (informatievoorziening; begeleiding)	7
Consultaties management/bestuur	1

In de meeste gevallen betrof dit een vraag over rechtmatigheid. In vier gevallen was de ombudsman onbevoegd en verwees zij de klager naar een ander loket zoals naar

de vertrouwenspersoon voor ongewenst gedrag. In een zaak hadden zich meerdere medewerkers van eenzelfde afdeling over dezelfde kwestie hun beklag gedaan. In 2019 vertoonde het overgrote deel van de zaken geen overeenkomsten en bleken incidenten.

Binnengekomen zaken in 2020

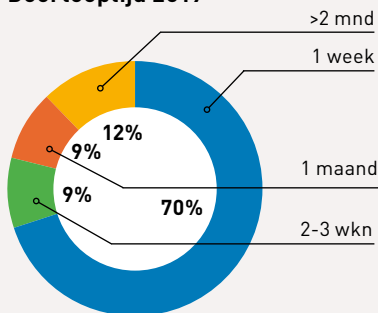
Aanstelling	4
Bejegening	6
Begeleiding promovendi	2
Bereikbaarheid	1
Communicatie	3
Faciliteiten/voorzieningen	1
Financieel	0
Functioneren en beoordelen	4
Herplaatsing/interne mobiliteit	2
Informatievoorziening	1
Loopbaanontwikkeling	1
Ontslag/einde dienstverband	4
Procedures	5
Rechtmatigheid	10
Re-integratie	1
Reorganisatie	1
Samenwerking	2
Sollicitatie	0
Taakverdeling/taaklast	3
Anders	2

De meeste klachten betroffen ook in 2020 vragen over rechtmatigheid bijvoorbeeld over loopbaanontwikkeling of aanstelling maar ook een enkele vraag over het recht om thuis te mogen werken. Maar ook over procedures zoals over een financiële vergoeding bij waarneming. In zes gevallen was de ombudsman onbevoegd en verwees zij de klager naar een ander loket zoals naar de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit of naar dat voor ongewenst gedrag. Maar ook klachten over algemeen beleid verwees de ombudsman door naar de medezeggenschap omdat zij onbevoegd is om een dergelijke klacht te behandelen.¹⁷

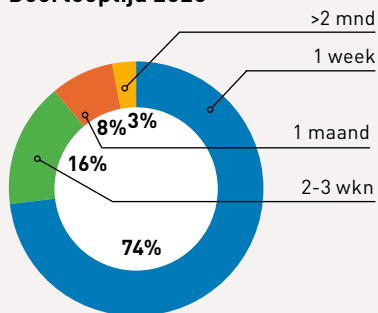
In 2019 en 2020 was het opvallend dat steeds meer medewerkers de ombudsman inschakelen bij de hulp en analyse van problemen. Die mogelijkheid biedt de Regeling ombudsman personeel namelijk.¹⁸ In dat geval bespreekt de ombudsman de kwestie met de betrokkenen en brengt hen weer met elkaar in gesprek. Dat zorgt voor een oplossing en voorkomt klachten.

De doorlooptijd was in 2020 iets sneller dan in voorgaande jaren. Dat werd enerzijds veroorzaakt door de behandelwijze van het probleem of klacht. Meer medewerkers konden met een adviesgesprek zelf hun probleem oplossen en er werd iets minder gebruik gemaakt van ombudsbemiddeling. De behandelwijze hangt samen met de aard van het probleem.

Doorlooptijd 2019



Doorlooptijd 2020



17 Regeling ombudsman personeel VU art. 5:1:f

18 Regeling ombudsman personeel VU preambule

Bevindingen en aanbevelingen

In 2019 en 2020 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.

Regelgeving

Leidinggevend zijn zich er niet altijd van bewust dat medewerkers niet goed op de hoogte zijn van regelgeving, zo bleek uit gesprekken die de ombudsman in het kader van klachten met medewerkers voerde. Als een medewerker een vraag met zijn leidinggevende bespreekt dan verwijst een leidinggevende daar niet altijd naar zodat het kan lijken alsof het zijn eigen mening is. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor kennis over het Bestuursreglement van de VU dat bepaalt volgens welke kaders en principes de VU wordt bestuurd¹⁹ en wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft. Als daar niet naar wordt verwezen kan het zijn dat een medewerker niet begrijpt waarom iemand voor bepaalde taken verantwoordelijk is. Dat bemoeilijkt dan vervolgens de samenwerking.

Wellicht verdient het niet alleen aanbeveling om als leidinggevende expliciet naar regelgeving te verwijzen maar ook om in een herziene versie van de *HRM-gids voor leidinggevend*²⁰ hier aandacht aan te besteden door naar regelgeving te verwijzen of die wellicht in een bijlage toe te voegen.

Uitleg

In sommige gevallen neemt een leidinggevende een besluit dat gebaseerd is op andere gronden dan op regelgeving. Dan kan het bijvoorbeeld gaan om een afwijzing om deel te nemen aan een congres. Als de uitleg bij het genomen besluit echter achterwege blijft kan dat weerstand bij een medewerker oproepen. Hij kan er zelfs al dan niet abusievelijk uit afleiden dat hier sprake van willekeur zou zijn. Het verdient dan ook aanbeveling dat leidinggevend uitleggen aan de betrokken medewerker waar hun besluit op gebaseerd is.

¹⁹ Meer informatie: https://vunet.login.vu.nl/_layouts/SharePoint.Tridion.WebParts/download.aspx?cid=tc%3a164-847855-16

²⁰ https://issuu.com/vuuniversity/docs/hrm_gids_voor_leidinggevend

Bekendheid

Om te zorgen dat medewerkers weten dat er een ombudsman is en wat zij doet wordt binnen VU-net, het intranet van de VU, een Nederlands- en Engelstalige website bijgehouden.

De ombudsman geeft ook desgewenst informatie aan medewerkers over haar taak en functie. Zo gaf zij informatie aan de decentrale vertrouwenspersonen, aan een nieuwe vertrouwenspersoon op centraal niveau en aan een nieuwe bedrijfsmaatschappelijk werker. In datzelfde kader voerde zij gesprekken met een nieuw aangestelde vertrouwenspersoon voor medewerkers,²¹ met het afdelingshoofd van de studentenadministratie²² en met de nieuwe beleidsmedewerker Wetenschappelijke Integriteit.²³ Maar ook voerde zij een gesprek met de nieuw aangestelde functionaris gegevensbescherming.²⁴ Op 1 oktober 2019 verzorgde de ombudsman een presentatie over de functie voor de HRM-adviseurs.

Ook voerde de ombudsman in het kader van informatieverstrekking over de functie overleg met de vertrouwenspersoon op ACTA. Verder onderhoudt de ombudsman contacten met medezeggenschapsorganen.

21 maart 2019.

22 april 2019.

23 mei 2019.

24 december 2019.

In september 2019 werd er door de dienst HRM- ARBO & Milieu een helpmatrix voor medewerkers online gezet waarin een medewerker snel kan zien bij wie hij moet zijn voor welk probleem. De ombudsman leverde daar ook gegevens voor aan.²⁵

Ook buiten de VU verstrekt de ombudsman desgewenst informatie over de functie. Op verzoek van de Algemene Onderwijsbond (AOB) heeft de ombudsman in mei 2020 een vlog opgenomen met informatie over de ombudsfunctie met betrekking tot de nieuwe cao waarin is opgenomen dat per 1 juli 2021 iedere universiteit een ombudsman personeel moet hebben aangesteld. De vlog werd door de AOB op hun website geplaatst. Daarnaast werd een interview voor hun website met de ombudsman gehouden over de rol van een ombudsman bij een sociaal veilige werkomgeving.²⁶ In 2020 verstrekte zij informatie over de ombudsman personeel aan de VU aan Sofokles, sociaal fonds voor de kennissector die een evaluatie van de pilot universitaire ombudsfunctie uitvoerde. Zij werd geïnterviewd, voorzag het concept van de evaluatie van commentaar en nam deel aan een online bijeenkomst in de serie Sofokles Talk.

25 Meer informatie: <https://vunet.login.vu.nl/services/pages/practicalinformation.aspx?cid=tcm%3a164-889860-16>

26 <https://www.aob.nl/nieuws/ombudsman-draagt-bij-aan-veiligheid/>



Op verzoek van vijf andere ombudsmannen van andere instellingen gaf de ombudsman informatie over haar werkwijze en bevoegdheden.²⁷ Maar ook aan een lid van de medezeggenschap van de Universiteit van Twente²⁸ en aan de nieuwe ombudsman van de Hogeschool Inholland.²⁹ In datzelfde jaar voerde de ombudsman samen met de ombudsman personeel van de Hogeschool van Amsterdam een gesprek over de ombudsfunctie met

mevr. S. (Sandra) Storm, hoofd organisatie en strategische planning van het bureau van de Vereniging Hogescholen.

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.

²⁷ januari 2020.

²⁸ september 2019.

²⁹ augustus 2020.

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 (VOHO³⁰) en neemt deel aan de drie maandelijks algemene ledenvergaderingen. Het lidmaatschap van The European Network for Ombuds in Higher Education (ENOHE³¹) 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 was tot 1 september 2019 lid van de stuurgroep van ENOHE. Dit lidmaatschap van de stuurgroep eindigde omdat ENOHE een vereniging werd met een bestuur. De ombudsman is sinds 2018 lid van het VU Expertteam Zorgwekkend Gedrag dat nu Expertteam Sociale Veiligheid (ESV) heet. Binnen de VU is er behoefte aan een dergelijk team 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, hulp

wordt ingezet en de schade beperkt blijft. Het team komt ten minste driemaal per jaar bijeen.

In april 2019 volgde de ombudsman de training *Suicide preventie* die georganiseerd werd vanuit de dienst Facilitaire Campusorganisatie voor leden van het ESV.

In mei 2020 volgde de ombudsman de training *Active Bystander* voor leden van het ESV waarin de leden tips ontvingen wat een toeschouwer zou kunnen doen als hij ongewenst gedrag ziet.

Op 8 juli 2019 volgde de ombudsman het theaterstuk #Metoo Academia waarin een situatie over ongewenst gedrag wordt gespeeld en waarna een discussie met een panel plaatsvond.

Ook in 2019 en 2020 vonden intervisie-bijeenkomsten tijdens ALV's van de VOHO en daarbuiten 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.

30 <https://verenigingombudsmannenho.nl/>

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

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. In 2019 voerde zij een aantal malen overleg met een van de privacy juristen in het kader van het nieuwe verwerkingsregister Privacy Perfect in het kader van de nieuwe

Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 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.

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. Maar bovenal is de ombudsman zich ervan bewust dat zij geen rechtspositioneel 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 over de diverse klachtprocedures aan de VU zoals aan het hoofd

onderwijsbureau van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid.³²

Op 6 juli 2020 voerde de ombudsman een gesprek met een van de auteurs van het rapport Intimidatie in de wetenschap/ Harassment in Dutch academia, mevr. dr. M. (Marijke) Naezer, verbonden aan de Radboud Universiteit, over de inhoud van het rapport.³³ De ombudsman moet zich informeren over actuele problematiek zodat zij daar binnen haar eigen werk alert op kan zijn.

³² februari 2020.

³³ Meer info op: https://www.lnvh.nl/uploads/moxiemanager/LNVH_rapport_‘Harassment_in_Dutch_academia_Exploring_manifestations_facilitating_factors_effects_and_solutions_rsquo_.pdf



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 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. In een aantal gevallen bleek bijvoorbeeld dat de communicatie zich via de mail voltrekt en dat een persoonlijk gesprek mogelijk zou zijn. Vooral door het thuiswerken is dat soms een probleem. Maar het blijft van belang om toch met elkaar in gesprek te gaan in plaats van te mailen. 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.

