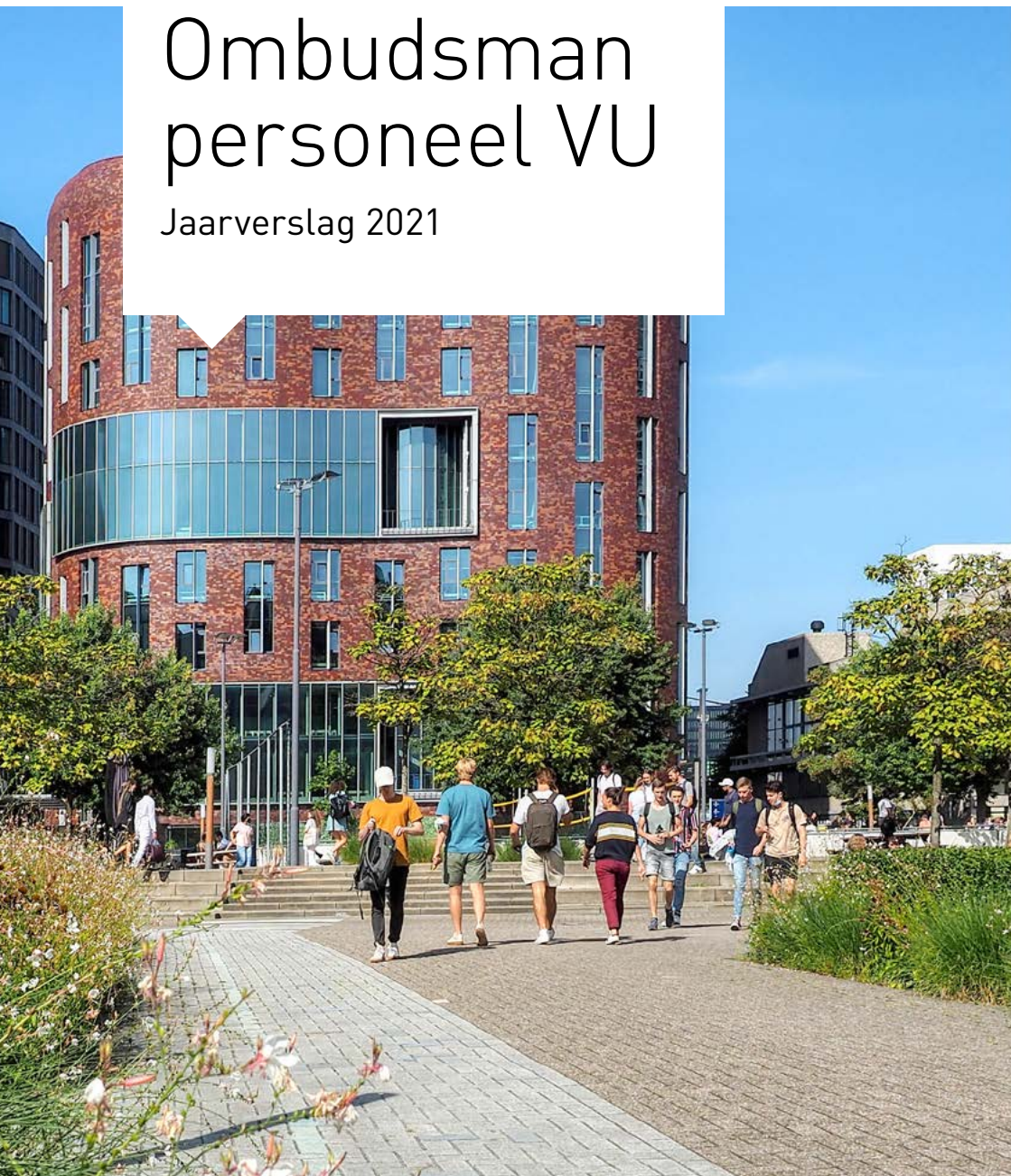


Ombudsman personeel VU

Jaarverslag 2021





LIJZEN EN OPWAARNEMEN

VERVOLG DER STELLEN

VERWONDEREN

vrije Universiteit

VERBINDEN

DOORGEVEN

ONDERZOEKEN

Inhoud

- 5 Voorwoord**
- 6 Algemeen**
 - De functie
 - 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 2021
 - Herkomst
 - Behandeling
- 16 Aard van de binnengekomen zaken**
- 18 Bevindingen en aanbevelingen**
- 19 Bekendheid**
 - Intern
 - Extern
 - Lezingen
 - Publicatie
- 21 Professionalisering**
 - Expertteam Sociale Veiligheid
 - Trainingen
- 22 Overige interne en externe contacten**
- 23 Tot slot: preventie**



Voorwoord

Per 1 juli 2021 zijn universiteiten op basis van de cao verplicht om een ombudsman personeel aan te stellen. Op de VU is die er al sinds 2009. Het bleek echter wel dat de *Regeling ombudsman personeel VU*¹ gewijzigd moest worden. Het 'Landelijk kader voor invulling universitaire ombudsfunctie'² dat werd opgesteld door de vakbonden en de Universiteiten van Nederland (voorheen VSNU), gaf hier aanleiding toe. Dit betreft met name de bevoegdheid van de ombudsman 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. In 2021 heeft de ombudsman personeel vanuit deze signalerende rol geen melding aan het College van Bestuur gedaan. Het jaar 2021 stond weliswaar opnieuw in het teken van de Corona pandemie maar dit had geen merkbaar effect op het aantal of soort klachten dat met de ombudsman werd besproken. Er werden 47 zaken voorgelegd. Dat aantal is een lichte stijging ten aanzien voorgaande jaren.

1 <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/ombudsman>

2 https://www.universiteitenvannederland.nl/files/documenten/Domeinen/Personeel/Landelijk_kader_voor_invulling_universitaire_ombudsfunctie.pdf

Dankwoord

In september 2021 verscheen mijn publicatie *Ombudswerk in het hoger onderwijs: een praktische wegwijzer*, bij VU University Press.³ Ik dank dan ook het College van Bestuur, in het bijzonder dhr. prof. dr. V. (Vinod) Subramaniam, tot september 2021 rector magnificus, en de dienst Bestuurszaken, directeur mevr. ir. L.C. (Laan) van Staalduinen, voor het mogelijk maken van deze publicatie.

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 Poesiat, L. (2021). *Ombudswerk in het hoger onderwijs: een praktische wegwijzer*. Amsterdam, VU University Press.
<https://www.vuuniversitypress.com/product/ombudswerk-in-het-hoger-onderwijs/>

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 aanzet.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 beoorde-

len. 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 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 bijvoorbeeld 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

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

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.

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. Ook kan er via het digitaal klachtenloket op VU-net een formulier worden ingevuld en verstuurd.⁷

⁷ Klachtformulier: <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/geschillenloket>

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.⁸ De vertrouwenspersoon heeft een andere rol dan de ombudsman. Zo is de vertrouwenspersoon een belangenbehartiger 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.⁹ Een medewerker die een besluit heeft ontvangen over zijn rechtspositie, kan bezwaar maken.

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.¹⁰ 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 alvorens met dergelijke informatie over de mogelijkheden te kunnen komen. Dan wordt er om commentaar van de andere partij gevraagd en kunnen stukken worden

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

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

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



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 staf lid 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.

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 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? Het is belangrijk dat de ombudsman geen keuze maakt, maar dat aan de klager overlaat.

Verwijzing

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 hier-over gaf de ombudsman informatie.¹¹

¹¹ Meer informatie: <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/wetenschappelijke-integriteit>

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 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. 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 dus van een mediation traject.

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. '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. 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.'¹²

12 Idem noot 3, p. 100.

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 leggen zij hun klacht of probleem 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 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.¹³ 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."¹⁴ Dat is bijvoorbeeld het geval als het om ongewenst gedrag zou gaan. Dat verwijst de ombudsman door naar de vertrouwenspersoon personeel.



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

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

Behandelde zaken

Faculteiten en diensten	Aantal medew ¹⁵	Zaken 2021
SBE	645	2
Bètawetenschappen	1768	5
Religie en Theologie	120	2
Geesteswetenschappen	380	2
Gedrags- en Bewegingswetenschappen	637	4
Rechtsgeleerdheid	435	2
Sociale Wetenschappen	387	4
ACTA 16	508	nvt
Financiën	100	0
HRM, Arbo & Milieu	129	4
Informatietechnologie	277	4
Student- & Onderwijszaken	347	2
Bestuurszaken; Dienst Univ. Relaties en Fondsenwerving; Universiteitsbibliotheek	84/20/88	6
Communicatie en Marketing	107	3
Facilitaire Campus Organisatie	197	0
<i>Niet VU-medewerker</i>		2
<i>Niet op zijn plaats bij ombudsman</i>		5
		47
<i>Consultaties door personeelsleden</i>		4

15 Peildatum 31-12-2021. Met dank aan de HRM-servicedesk van de dienst HRM-Arbo & Milieu.

16 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.

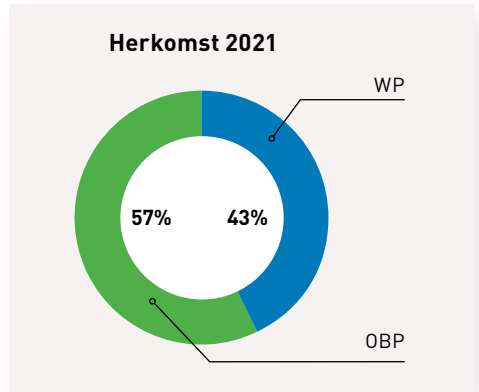
Zaken in 2021

In 2021 werden 47 zaken aan de ombudsman voorgelegd. Dat aantal is iets hoger dan voorgaande jaren. Deze waren ook in 2021 meestal niet gerelateerd aan de Coronacrisis alhoewel medewerkers wederom aangaven dat de werkdruk en de omstandigheden van thuiswerken het werk kunnen bemoeilijken. De meeste klachten betroffen vragen over rechtmatigheid bv over rooster of over taakverdeling. In negen gevallen was de ombudsman onbevoegd en verwees zij de klager naar een ander loket zoals naar de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag of naar een bezwaarschriftprocedure. Alle overige zaken konden via advies, verwijzing of ombudsbemiddeling door de ombudsman worden behandeld. Er werden in 2021 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. In een zaak hebben drie medewerkers hun klacht aan de ombudsman voorgelegd. Deze is met ombudsbemiddeling opgelost.

Door medewerkers van de diensten werden de meeste klachten (19) voorgelegd. Qua fte is dat het grootste VU onderdeel. 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.'¹⁷ 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.

¹⁷ <https://assets.vu.nl/d8b6f1f5-816c-005b-1dc1-e363dd7ce9a5/3965e16a-4dd0-4b1b-8302-8308ed960bc9/Regeling%20Ombudsman%20Personeel%20210630.pdf> art. 16.

In 2021 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 op zijn verzoek een formeel klachtonderzoek volgen.

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*.¹⁸

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	5
Bejegening	6
Begeleiding promovendi	3
Bereikbaarheid	0
Communicatie	2
Faciliteiten/ voorzieningen	0
Financieel	3
Functioneren en beoordelen	2
Herplaatsing/ interne mobiliteit	1
Informatievoorziening	1
Loopbaanontwikkeling	4
Ontslag/ einde dienstverband	2
Procedures	9
Rechtmatigheid	8
Re-integratie	3
Reorganisatie	0
Samenwerking	3
Sollicitatie	0
Taakverdeling/ taaklast	3
Anders (o.a. consulten)	8

¹⁸ *Klokkenluidersregeling VU*: <https://vu.nl/nl/medewerker/beleid-en-organisatie/klokkenluidersregeling>

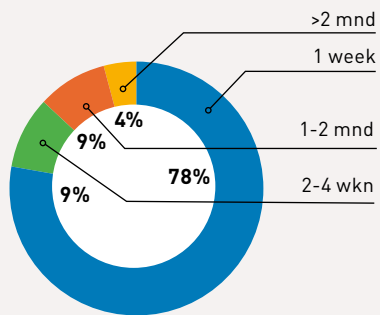


De meeste klachten betroffen vragen over procedures en over rechtmatigheid. Zo werden er over rechtmatigheid bijvoorbeeld problemen besproken over rooster of taaklast. De vraag of bv een wijziging mag worden ingevoerd was in die gevallen reden om de vraag vertrouwelijk met de ombudsman te bespreken. De ombudsman legt regelgeving uit en noemt in een dergelijk geval de mogelijkheden die een medewerker heeft.

Inzake procedures ging het bijvoorbeeld over re-integratie. De ombudsman kan in een dergelijk geval, naast het uitleggen van wet- en regelgeving, een bemiddelende rol vervullen.

In negen gevallen was de ombudsman onbevoegd en verwees zij de klager naar een ander loket zoals naar de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag of naar een bezwaarschriftprocedure.

Doorlooptijd 2021



De doorlooptijd was in 2021 iets korter dan in voorgaande jaren. Dat werd enerzijds veroorzaakt door de behandelwijze van het probleem of klacht. Meer medewerkers gaven de voorkeur om met een adviesgesprek zelf hun probleem op te lossen en er werd iets minder gebruik gemaakt van ombudsbemiddeling. De behandelwijze en de keuze daarin hangt vaak samen met de aard van het probleem.

Bevindingen en aanbevelingen

In 2021 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

In sommige gevallen wordt bij medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd (dus met einddatum) door een leidinggevende de indruk gewekt dat deze verlengd zal worden. Het verdient aanbeveling dat als het contract van rechtswege eindigt en er geen nieuw contract zal worden aangeboden, de leidinggevende tijdig en expliciet uitlegt waarom daarvoor gekozen is als er eerder is aangegeven tot verlenging over te zullen gaan. De uitleg kan een medewerker enerzijds de kans geven om zich bijvoorbeeld te verbeteren en anderzijds kan dit de verwachtingen van de medewerker bijstellen en zo klachten helpen voorkomen.

Promovendi

Ieder jaar melden zich wel enkele promovendi bij de ombudsman omdat er problemen in het promotietraject zijn ontstaan. Dat betreft in die gevallen soms de stijl van begeleiding door promotor of copro-

motor, het plotseling beëindigen van een promotietraject of in sommige gevallen een lange wachttijd voordat er een reactie op een versie van de dissertatie aan de promovendus wordt gegeven. De afspraken in het opleidings- en begeleidingsplan zouden dan ook reactietermijnen kunnen betreffen. De decaan heeft volgens het *Promotiereglement* een rol bij problemen en geschillen en niet de ombudsman.¹⁹ Toch melden zich promovendi in een aantal gevallen eerst bij de ombudsman. Zij geven aan dat zij of niet op de hoogte zijn van die mogelijkheid of dat de stap om naar de decaan te gaan lastig is omdat die veelal de leidinggevende van hun promotor is. Zij hebben dan het gevoel aan promotor en copromotor voorbij te gaan en willen hier graag zorgvuldig mee omgaan. Bovendien voelen zij zich afhankelijk van promotor en copromotor en geven de voorkeur aan een vertrouwelijk gesprek met de ombudsman. Zij nam de klachten niet in behandeling (onbevoegd²⁰) maar hielp om het probleem te analyseren. Daarnaast legde zij regelgeving uit. Na deze gesprekken heeft de ombudsman de promovendi naar de decaan verwezen.

19 <https://assets.vu.nl/d8b6f1f5-816c-005b-1dc1-e363dd7ce9a5/c9f06f68-1c03-43df-855c-9b82569189fd/VUPromotiereglement%202021.pdf> art.35:2.

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

Bekendheid

Om te zorgen dat medewerkers weten dat er een ombudsman is en wat die doet wordt op de website van de VU, een Nederlands- en Engelstalige website bijgehouden. De ombudsman geeft ook desgewenst informatie aan medewerkers over haar taak en functie.

Intern

De ombudsman lichtte haar jaarverslag toe en gaf informatie aan de Ondernemingsraad, aan HRM medewerkers en aan Juridische Zaken. Daarnaast gaf zij informatie aan een medewerker van de dienst Communicatie & Marketing inzake het nieuwe VU-web.

Maar ook voerde zij een kennismakingsgesprek met de nieuw aangestelde functionaris gegevensbescherming. En zij voerde een kennismakingsgesprek met de nieuwe vakbondsfunctionaris van de FNV.

In oktober voerde de ombudsman een gesprek over restorative justice/ herstelrecht en ombudswerk met mevr. dr. N. (Nienke) Elbers, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, en dhr. prof. dr. A. (Antony) Pemberton, Universiteit van Leuven en beiden verbonden aan het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR).

Extern

Ook buiten de VU verstrekt de ombudsman desgewenst informatie over de functie. Zo voerde zij in dat kader een gesprek met de nieuwe ombudsfunctionaris van de UvA, van de TU Delft en van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Maar ook gaf zij informatie over de functie aan de nieuwe ombudsman van UMC-Amsterdam/ VUmc. En zij verschaftte informatie over de functie aan Stenden Hogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen. Maar ook voerde zij in dat kader een gesprek met de voorzitter van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen (NUVP). Ook verschaftte de ombudsman informatie aan een lid van de groep WOinactie.²¹

De ombudsman nam in 2021 ook deel aan bijeenkomsten van de universitaire ombudsfunctionarissen.

Lezingen

De ombudsman gaf op 9 juni een lezing aan de leden van het Duitse netwerk van ombudsfunctionarissen over *Social media and the ombuds practice*.

21 <https://woinactie.blogspot.com/p/over-wo-inactie.html>

Op 19 november verzorgde de ombudsman een lezing voor het webinar van European Network for Ombuds in Higher Education: *Social Media, Ombuds Offices and Confidentiality: Friends or Foes?* Het onderwerp van haar lezing was: *Social Media and Ombuds work: Risks and Benefits.*²²

Publicatie

Opgebouwde ervaring en expertise van de ombudsman in het ombudswerk leidde in 2021 tot het boek *Ombudswerk in het hoger onderwijs: een praktische gids*.²³ De uitgave werd mogelijk gemaakt door de Dienst Bestuurszaken en het College van Bestuur 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. Het boek is niet alleen relevant voor ombudsfunctionarissen, maar ook voor bestuurders, beleidsmedewerkers en potentiële gebruikers van de ombudsfunctie en werd dan ook breed verspreid binnen de VU.

Naar aanleiding van de verschijning van het boek gaf de ombudsman interviews aan informatie platform ScienceGuide²⁴, Ad Valvas²⁵ en aan Zestor, arbeidsmarkt- en opleidingsfonds HBO.²⁶

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.

22 <https://www.enohe.net/2021/11/social-media-ombuds-offices-and-confidentiality-friends-or-foes-enohe-webinar/>

23 <https://www.vuuniversitypress.com/product/ombudswerk-in-het-hoger-onderwijs/>

24 <https://www.scienceguide.nl/2021/09/houding-student-als-consument-vraagt-om-studentenombudsman/>

25 <https://www.advalvas.vu.nl/verhalen/er-hangt-nu-een-prijskaartje-aan-de-problemen-van-studenten>

26 <https://zestor.nl/ombudsman-draagt-bij-aan-veilig-werk-en-studieklimaat>

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 (VOHO²⁷) en neemt deel aan de drie maandelijks algemene ledenvergaderingen. Op 4 november 2021 trad de ombudsman af als voorzitter. Vanwege haar verdiensten voor VOHO is zij door de vereniging benoemd tot erelid. Het lidmaatschap van The European Network for Ombuds in Higher Education (ENOHE²⁸) 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.

Expertteam Sociale Veiligheid ²⁹

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 beperkt blijft. Het team komt ten minste driemaal per jaar bijeen. In een van die bijeenkomsten stonden problemen en de positie van promovendi centraal. Ook volgen de leden van het team trainingen.

Trainingen

De ombudsman volgde de training *Racism & Discrimination* gegeven door mevr. drs A. (Amrita) Das (Faculteit Sociale Wetenschappen), die georganiseerd werd vanuit de dienst Facilitaire Campusorganisatie voor leden van het ESV.

Ook nam de ombudsman deel aan de training: *Signaleren en respons bij seksuele intimidatie*, door seksuoloog dhr. R. (Robert) Hubers voor leden van het ESV.

Ook volgde de ombudsman de studiemiddag op 18 november die georganiseerd werd door de Vereniging voor Klachtrecht en de Nationale Ombudsman over Goed communiceren bij klachtbehandeling door emeritus hoogleraar van de Rijksuniversiteit Groningen, dhr. prof. dr. C. (Carel) Jansen.

Ook in 2021 vonden intervisiebijeenkomsten plaats met de ombudsman voor personeel van de Hogeschool van Amsterdam. Tijdens deze bijeenkomsten worden ervaringen en deskundigheid uitgewisseld.

27 <https://verenigingombudsmannenho.nl/>

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

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

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 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 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 (consulten). 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.



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 zelfs zaken had kunnen verhelderen. 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.

Met de UvA regievoerder Sociale Veiligheid, de VSNU en met Sociaal Fonds voor de Kennissector Sofokles voerde de ombudsman gesprekken over mogelijkheden en aandachtspunten in beleid om de sociale veiligheid op universiteiten te vergroten. Door haar opgestelde aandachtspunten gebaseerd op de ombudspraktijk heeft zij de vertrouwenspersonen VU en Sofokles in oktober toegestuurd. Deze worden in 2022 meegenomen in adviezen van de vertrouwenspersonen aan het College van Bestuur en door Sofokles aan de Universiteiten van Nederland (voorheen VSNU).

