

Jaarverslag ombudsfunctionaris a.i.

Jacqueline Schoone 1 november 2019 – 1 september 2021

Inhoudsopgave

1. Verantwoording en leeswijzer	3
2. De ombudsfunctionaris a.i.: een tijdlijn	3
2.1 De aanloop: aanstellen interim-ombudsfunctionaris.....	3
2.2 Introductie van de faciliteit ombudsfunctionaris.....	3
2.3 Kennismaken: succesfactor voor het functioneren.....	4
2.4 Belangrijke gebeurtenissen in de tijdlijn.....	4
2.5 Verbinding met de UvA.....	5
3. Meldingen bij de ombudsfunctionaris	7
3.1 Werkwijze van de ombudsfunctionaris.....	7
3.2 Aantal meldingen.....	8
3.3 Herkomst van de meldingen	8
3.4 Profiel van de melders	9
3.5 Aard van de meldingen	10
3.6 Interventies	11
3.7 Betrokkenen bij de melding	12
3.8 Meldingen bij het meldpunt sociale veiligheid	12
3.9 Duiding van de cijfers.....	12
4. Observaties.....	15
5. Slotwoord	21
Bijlage: kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.	22
Bijlage: definities ‘aard meldingen’	27

1. Verantwoording en leeswijzer

Dit jaarverslag bestrijkt de periode 1 november 2019 tot 1 september 2021. In totaal gaat het om 160 meldingen en 201 melders. Hoofdstuk 2 bevat een tijdlijn van de afgelopen periode: de startfase en de belangrijke gebeurtenissen in de tijd. Hoofdstuk 3 beschrijft het operationele werk van de ombudsfunctionaris a.i.: het karakter van de meldingen en de interventies van de ombudsfunctionaris. Hoofdstuk 4 gaat over de ervaringen van de ombudsfunctionaris: aan de hand van thema's vindt vertaling van meldingen naar cultuurkenmerken en gedragspatronen in de organisatie plaats. Hoofdstuk 5 bevat een persoonlijk slotwoord.

2. De ombudsfunctionaris a.i.: een tijdlijn

2.1 De aanloop: aanstellen interim-ombudsfunctionaris.

Op 1 oktober 2019 is de ombudsfunctionaris a.i. (verder in dit document wordt omwille van de leesbaarheid volstaan met 'ombudsfunctionaris') gestart met het ombudswerk, nadat het CvB in juli 2019 had besloten tot het aantrekken van een interim-ombudsfunctionaris tot 1 september 2020¹, als kwartiermaker voor de permanente invulling van de positie. In deze periode moet onder andere duidelijk worden hoe de ombudsfunctionaris zich moet verhouden tot de bestaande loketten voor het bespreken en behandelen van klachten aan de UvA. De interim functionaris bereidt een structurele invulling de functie voor vanaf -als streven- mei 2021. De ombudsfunctionaris is aangesteld voor gemiddeld 24 uur per week.

2.2 Introductie van de faciliteit ombudsfunctionaris

Activiteiten in die eerste fase waren het regelen van de bereikbaarheid (mail, telefoon) van de ombudsfunctionaris, het inrichten van een werkplek en het organiseren van communicatie op de website. Vanaf 1 november 2019 konden medewerkers en studenten zich melden bij de ombudsfunctionaris. Snel na de start is het document 'kaders werkwijze ombudsfunctionaris' opgesteld, als richtlijn voor het ombudswerk in de interim-fase. Het kader is opgenomen in bijlage 1. Uitgangspunt in dit kader is dat de ombudsfunctionaris een belangrijke bijdrage kan leveren aan het vertrouwen van de academische gemeenschap m.b.t. sociale veiligheid. De ombudsfunctionaris kan aandacht vragen voor de heersende cultuur, het moreel kompas en goed voorbeeldgedrag of voor afhankelijkheden en meester-gezel-verhoudingen binnen de organisatie die de diversiteit en sociale veiligheid onder druk zetten. De ombudsfunctionaris functioneert onafhankelijk en legt verantwoording af aan het CvB. De ombudsfunctionaris is geen extra instantie voor hoger beroep voor reguliere meld- en klachtprocedures. De taken van de ombudsfunctionaris zijn in dit kader als volgt gedefinieerd:

1. Advies: het adviseren van (groepen) medewerkers en studenten over de aangedragen vraag, dilemma of conflict;
2. Optreden als faciliterend gespreksleider;

¹ Memo instellen ombudsfunctie 2 juli 2019.

3. Bemiddelen: het bemiddelen en weer in gesprek brengen van partijen binnen daartoe geëigende organisatiestructuren, al dan niet door middel van mediation;
4. Het (doen) verrichten van eventueel onderzoek (cultuur en gedrag).
5. Verwijzen: het adequaat door- of terugverwijzen naar de juiste instanties, primair binnen UvA, maar waar nodig daarbuiten.

In eerste instantie was niet voorzien in secretariële ondersteuning en niet in een budget voor onderzoek. In aanloop naar de komst van de nieuwe ombudsfunctionaris is met ingang van 1 januari 2021 wel sprake van secretariële ondersteuning (24 uur per week). Budget voor onderzoek is onderwerp van gesprek bij de totstandkoming van besluitvorming over de positionering van de vaste ombudsfunctionaris.

2.3 Kennismaken: succesfactor voor het functioneren

In de eerste weken na de start vond een groot aantal kennismakingsgesprekken plaats tussen ombudsfunctionaris en decanen, dienstdirecteuren, hoofden bedrijfsvoering en sleutelfunctionarissen binnen het domein sociale veiligheid. Deze kennismakingsgesprekken waren van grote waarde. De ombudsfunctionaris wordt wegwijs binnen de UvA: hoe verschillen faculteiten van elkaar, hoe is de cultuur binnen de UvA, welke procedures zijn er? Deze gesprekken waren de eerste stap in het leggen van een relatie. Dit vergemakkelijkt de entree wanneer de ombudsfunctionaris in overleg wil treden bij een concrete melding binnen een faculteit of dienst.

2.4 Belangrijke gebeurtenissen in de tijdlijn

Maart 2020: COVID-19

Op 15 maart 2020 werd het Maagdenhuis gesloten en vanaf dat moment vonden vrijwel alle afspraken online plaats, ook toen de gebouwen van de UvA zich vanaf in september 2020 weer beperkt openden. Na een sterke daling van het aantal meldingen de eerste weken na de eerste lockdown nam het aantal meldingen weer snel toe. Een nieuw fenomeen deed z'n intrede: ongewenst gedrag in de online omgeving. Reden om deze vorm van ongewenst gedrag nader te onderzoeken. Dit resulteerde in een artikel 'sociale veiligheid in Corona-tijd' in juli 2020².

September 2020: Coördinatie op sociale veiligheid

Het thema sociale veiligheid vraagt veel aandacht; er zijn verschillende activiteiten om sociale veiligheid te versterken. Vanaf september 2020 is er daarom een regievoerder aangesteld voor het coördineren van de activiteiten die zich richten op het versterken van de sociale veiligheid aan de UvA. De regiegroep richt zich op de verbeteringen aan ons systeem en de procedures voor het omgaan met meldingen en klachten van ongewenst gedrag. De regievoerder zorgt voor de integraliteit van de initiatieven die zijn ondernomen en nog op stapel staan. In de regiegroep sociale veiligheid die is gevormd en waarvan de ombudsfunctionaris deel uitmaakt wordt het 'huis van de sociale veiligheid' gebouwd³.

² Artikel ongewenst gedrag in Corona-tijd, J.M.J. Schoone juli 2020.

<https://www.uva.nl/over-de-uva/over-de-universiteit/sociale-veiligheid/ombudsfunctionaris/blogs/blog-januari-2021.html>

³ <https://www.uva.nl/over-de-uva/over-de-universiteit/sociale-veiligheid/regiegroep/regiegroep.html>

Juli 2020: Start van een meldpunt sociale veiligheid

Op 15 juli 2020 ging het meldpunt sociale veiligheid van start. Het meldpunt biedt een extra en laagdrempelige mogelijkheid om ongewenst gedrag in brede zin te melden aan medewerkers en studenten voor wie de bestaande kanalen niet voldoen. Het meldpunt is bedoeld als bijdrage aan de respons vanuit de organisatie op signalen van ongewenst gedrag en nodigt mensen uit om zaken die ‘niet pluis’ zijn bespreekbaar te maken.

December 2020: Het rapport van de commissie Sociale veiligheid, het verslag van de evaluatie van de pilot ombudsfunctionarissen en de rapportage van de taskforce

De UvA gaf naar aanleiding van een artikel in NRC in juni 2020 over een kwestie op het gebied van sociale veiligheid binnen de faculteit der Geesteswetenschappen een externe commissie sociale veiligheid de opdracht onderzoek te doen naar het systeem van meldingen en klachten met betrekking tot sociale (on)veiligheid en te adviseren op welke wijze het huidige systeem kan worden verbeterd. Ook de gewenste positionering van de ombudsfunctionaris kwam hier aan de orde. De evaluatie van een landelijke pilot ombudsfunctionarissen heeft geleid tot een ‘kader ombudsfunctie’ dat de basis vormt voor de inrichting van de ombudsfunctie binnen universiteiten. Tot slot bracht de taskforce sociale veiligheid in december 2020 haar rapport uit. De aanbevelingen van de commissie sociale veiligheid en de evaluatie van de pilot zijn verwerkt in een voorstel ‘inbedding van de ombudsfunctionaris’ en het profiel van de ombudsfunctionaris, dat in december 2020 is aangeboden aan de medezeggenschap en onderwerp van gesprek vormt tussen medezeggenschap en bestuur.

September 2020: Verlenging van de aanstelling van de ombudsfunctionaris a.i. en aanstelling van een ombudsfunctionaris in vaste dienst

Op 1 september 2020 liep de overeenkomst tussen de UvA en de ombudsfunctionaris af. Vanwege de vertraging als gevolg van COVID-19 en het feit dat de aanbevelingen van de commissie sociale veiligheid t.a.v. de positie van de ombudsfunctionaris moesten worden afgewacht is de aanstelling van de ombudsfunctionaris verlengd tot aan de komst van de nieuwe ombudsfunctionaris -mw. Samera Ouchene- op 6 september 2021. De ombudsfunctionaris a.i. bleef aan tot de komst van de nieuwe ombudsfunctionaris zodat zorgvuldige overdracht kon plaatsvinden.

2.5 Verbinding met de UvA

De ombudsfunctionaris heeft op verschillende manieren verbinding binnen de UvA gelegd:

- Structureel overleg gericht op informatieoverdracht en afstemming van werkzaamheden:
 - Taskforce sociale veiligheid;
 - Regiegroep sociale veiligheid;
 - HR domein sociale veiligheid.
- Overleg gericht op informatie-uitwisseling en het ondernemen van activiteiten
 - CPC (PHD- council);
 - Student Disability Platform.
- Overleg medezeggenschap m.b.t. de inbedding van de ombudsfunctionaris.
- Op uitnodiging:
 - Gesprek met hoofden P&O van diensten en faculteiten;
 - Vertrouwenspersonen ongewenst gedrag;
 - Vertrouwenspersonen wetenschappelijke integriteit;

- Voorzitters van alle studentenverenigingen in het kader van rol en positie van vertrouwenspersonen binnen verenigingen;
- Diverse decentrale medezeggenschapsorganen.
- Extern:
 - Overleg van ‘dossierhouders’ (beleidsfunctionarissen die sociale veiligheid en de ombudsfunctionaris in portefeuille hebben) van de VSNU in het kader van de pilot ombudsfunctionarissen;
 - Overleg van de VOHO (Vereniging van Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs).
- Conferenties en bijeenkomsten
 - Conferentie loopbaanobstructie georganiseerd door de ondernemingsraad van de faculteit FMG;
 - Verzorgen van een programmaonderdeel voor portefeuillehouders bedrijfsvoering van alle universiteiten;
 - Conferentie Rijksuniversiteit Leiden over ongewenst gedrag en de ombudsfunctionaris;
 - Conferentie behavioural risk (KPMG).
 - De presentatie van het rapport van de Taskforce Sociale Veiligheid.

3. Meldingen bij de ombudsfunctionaris

Dit hoofdstuk geeft feitelijke informatie over de meldingen die zijn binnengekomen weer, zonder verdere duiding of interpretatie: (zie hiervoor hoofdstuk 3.9).

3.1 Werkwijze van de ombudsfunctionaris

Definities

Melding

Een melding is een binnenkomende mededeling (kennisgeving) over een gebeurtenis, geconstateerde waarneming of een geconstateerd feit. Een melding kan schriftelijk of mondeling gedaan worden, per mail, app of telefoon. Soms heeft de melding het karakter van een (advies)vraag: ‘deze situatie is aan de hand, wat kan ik nu het beste doen?’ Een melding bij de ombudsfunctionaris leidt altijd tot registratie⁴. Afhankelijk van de aard van de melding volgt verdere actie, bijvoorbeeld doorverwijzing, een vervolgesprek, advies of onderzoek.

Melder

De persoon die contact opneemt met de ombudsfunctionaris en een melding maakt van een gebeurtenis. De melder kan zelf hoofdbetrokkene zijn (‘slachtoffer’) maar kan ook de rol hebben van omstander: een persoon die de situatie wel waarneemt, maar niet direct is betrokken bij de situatie. Omstanders zijn vaak medestudenten, collega’s of leidinggevenden.

Casus

Een melding bij de ombudsfunctionaris kan uitgroeien tot een casus: een kwestie waarbij sprake is van een dilemma of voor de melder lastig oplosbaar probleem. Van een casus is sprake wanneer een interventie (zoals bemiddeling of advies) door de ombudsfunctionaris aan de orde is. Veel meldingen leiden tot een gesprek per telefoon of contact via email met de ombudsfunctionaris, waarna de melder zelf verder kan of wordt doorverwezen met behulp van ‘warme overdracht’ (met informatieoverdracht naar de andere dienstverlener of loket en met zodanige inspanning dat de relatie tussen melder en de andere partij daadwerkelijk wordt gelegd). Bij doorverwijzing of eenvoudig persoonlijk advies is geen sprake van een casus. *Regie* op de casus is van belang: het vervullen van een processturende en bewakende rol zodat de samenhang en de voortgang van het totale proces gewaarborgd is. De ombudsfunctionaris voert regie op de casussen die bij hem/haar in behandeling zijn.

Anonimiteit

Onder anonimiteit wordt hier verstaan de situatie waarbij de identiteit van de melder en/of van de persoon of personen op wie de melding betrekking heeft wel bij de ombudsfunctionaris maar niet bij anderen bekend is. In eventuele vervolgstappen wordt de identiteit van de melder geheim gehouden.

⁴ Geregistreerd wordt: volledige naam, contactgegevens, geslacht, doelgroep (student/oud student, medewerker/oud medewerker OBP, medewerker/oud medewerker WP, Phd of anders, faculteit of dienst, functie, betrokkenheid, aard melding).

Een tweede type anonieme melding is de melding waarbij geen gegevens van de melder bekend zijn bij de ombudsfunctionaris. Dit type meldingen wordt niet in behandeling genomen, maar mocht het zich voordoen, wel geregistreerd.

Het proces van behandelen van een melding

De eerste stap is het contact tussen de melder en de ombudsfunctionaris per mail of per telefoon. Er vindt altijd een gesprek plaats, persoonlijk (sinds 15 maart 2020 op zoom of teams⁵) of telefonisch. In sommige gevallen vindt direct doorverwijzing plaats. Er is dan geen verdere actie nodig anders dan het verzorgen van de (warme) overdracht naar een andere functionaris of loket binnen of soms buiten de UvA. Iedere melding wordt geregistreerd (naam, functie, faculteit of dienst, aard van de melding). Er is geen sprake geweest van het type anonieme meldingen waar in het geheel geen naam van een melder bekend is.

Tijdens het persoonlijk gesprek beslist de ombudsfunctionaris in de meeste gevallen in overleg met en met instemming van de melder over de vervolgactie. De vervolgactie bestaat uit het benaderen van andere informanten, het aanleveren van schriftelijke informatie door de melder of door derden, het leggen van contact met functionarissen binnen een faculteit of dienst. De melder wordt op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in de casus. Het aantal gesprekken dat gevoerd wordt met een melder ligt tussen de twee en acht contactmomenten. Vervolgens beslist de ombudsfunctionaris tot een interventie: een advies aan melder of aan faculteit of dienst, bemiddeling of onderzoek. Gedurende de looptijd van de interventie onderhoudt de ombudsfunctionaris contact met alle betrokkenen bij de casus.

3.2 Aantal meldingen

De rapportage is gebaseerd op meldingen tussen 1 november 2019 en 1 september 2021. Het betreft **160** meldingen en **201** melders. Bij een melding kan sprake zijn van meer dan een melder; daarom is het aantal melders hoger dan het aantal meldingen. Er is sprake van **109** casussen: kwesties waar een interventie van de ombudsfunctionaris passend was.

3.3 Herkomst van de meldingen

Onderstaande tabel geeft het aantal meldingen (160) organisatieonderdeel weer.

Faculteit of dienst	Aantal meldingen	Percentage van medewerkers en studenten
ACTA (Academisch centrum Tandheelkunde Amsterdam)	8	0,08
AUC (Amsterdam University College)	9	0,14
FdR inclusief PPLE (Faculteit der Rechtsgeleerdheid)	19	0,63
FEB (Faculteit Economie en Bedrijfskunde)	10	0,85

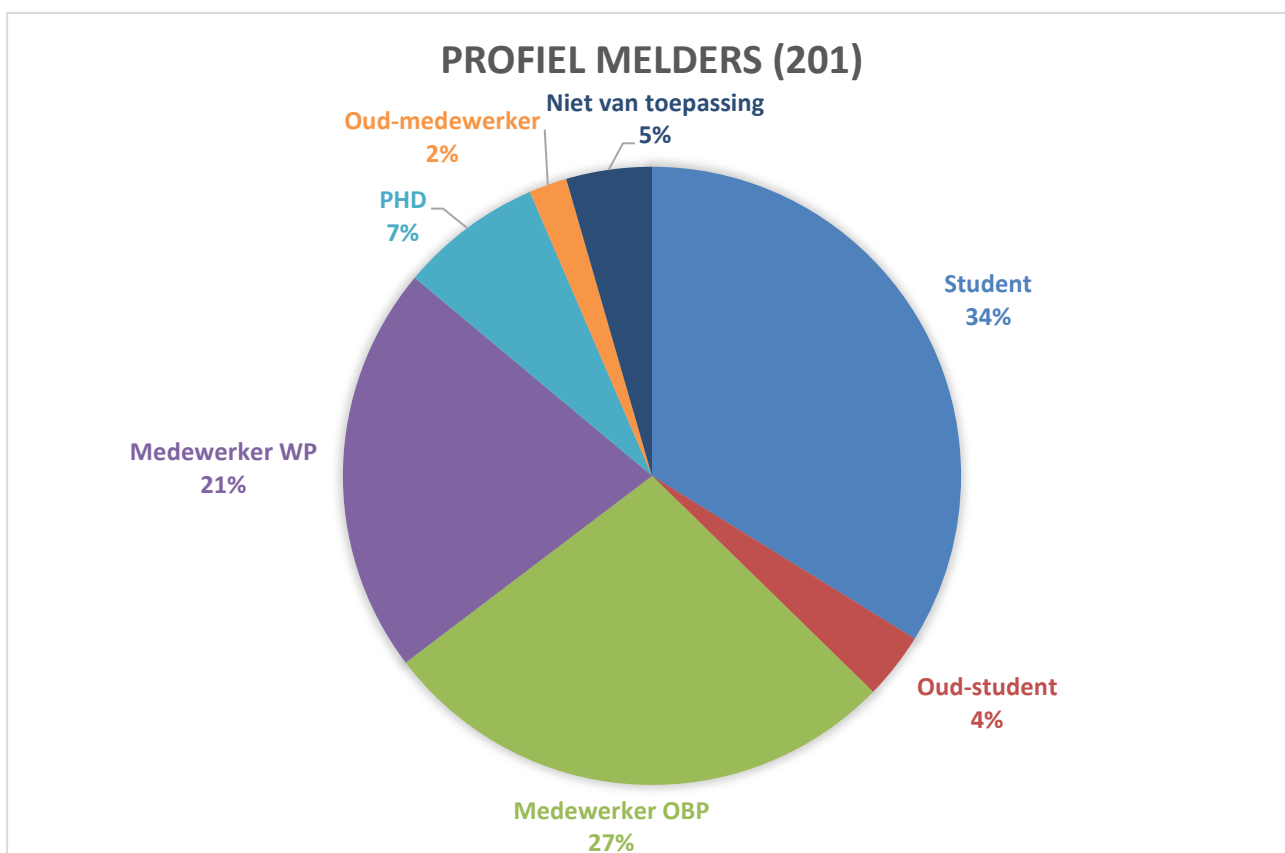
⁵ Voor melders voor wie een gesprek via teams of zoom bezwaarlijk is kon een live afspraak worden gemaakt.

FGw (Faculteit der Geesteswetenschappen)	26	0,21
FMG (Faculteit Maatschappij en Gedragwetenschappen)	38	0,37
FNWI (Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica)	13	0,11
Geneeskunde	5	0,49
Bestuursstaf en gemeenschappelijke diensten	25	1,64
Niet van toepassing (meldingen van buiten de UvA, niet zijnde alumni of oud-medewerkers UvA)	7	0,08

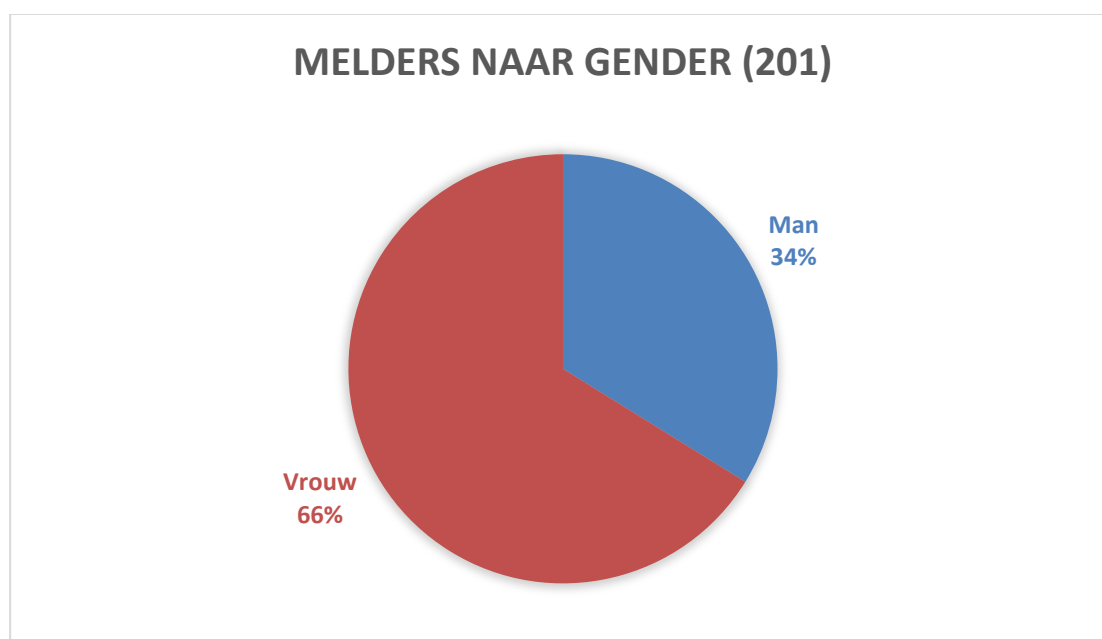
3.4 Profiel van de melders

De onderstaande grafieken zijn gebaseerd op 201 melders:

De meeste melders zijn (oud)medewerker van de UvA (bijna 60%). Bijna 40% van de melders is student of oud-student.



Het merendeel van de melders is vrouw (66%):



3.5 Aard van de meldingen

In sommige gevallen bespreekt de melder meer dan één onderwerp. In dat geval is ervoor gekozen het meest dominante onderwerp mee te tellen. In de bijlage is een overzicht van definities opgenomen.

Aard melding (160)	Aantal	Waarvan (oud) medewerkers	Waarvan (oud) studenten	Buiten UvA
Intimidatie	27	20 (4 phd)	6	2
Sociaal onveilig werk en studieklimaat algemeen	26	23 (5 phd)	1	2
Toepassing regels en procedures	25	3	21	1
Discriminatie	17	10	6	1
Rechtspositionele vraagstukken	16	15 (1 phd)		1
Seksuele intimidatie	18	9 (1 phd)	7	2
Arbeidsconflict	7	7		
Wetenschappelijke integriteit	4	4 (2 phd)		
Integriteit algemeen	4	4		
Pesten	3	2	1	
Schending van de privacy	2	1	1	
Problemen a.g.v. COVID-19 crisis	5	2	3	
Problemen m.b.t. het studeren met een beperking	3		3	
Aantasting van de fysieke veiligheid	1		1	
Stalking	2		1	1

Het grootste aantal meldingen betreft een sociaal onveilig werk- en studieklimaat en intimidatie. De categorie ‘toepassing regels en procedures’ heeft betrekking op met name studenten die verstrikt zijn

geraakt in het ‘bureaucratisch web’. Meestal gaat het om individuele gevallen en vaak wordt de melder doorverwezen door middel van warme overdracht naar de juiste persoon of loket. Meer dan de helft van de meldingen heeft betrekking op sociale veiligheid.⁶

3.6 Interventies

De ombudsfunctionaris heeft een aantal specifieke taken en bevoegdheden: het uitbrengen van advies, bemiddeling en onderzoek. In onderstaande tabel zijn interventies opgenomen. In een aantal situaties (melding of casus) was sprake van meer dan één interventie.

Interventies	Aantal
Persoonlijk advies aan melder (zie toelichting)	62
Mondeling advies naar faculteit of dienst (naar individuele leidinggevende, docent, bestuur (decaan, directeur))	28
Doorverwijzing	20
Bemiddeling (faciliterende gespreksbegeleiding) (zie toelichting)	10
Onderzoek (onderzoek naar kwestie door extern onderzoeksbureau)	7
Schriftelijk advies naar faculteit of dienst	11
Formeel en schriftelijk advies naar CvB	2
Registratie (melder wenst geen verdere interventie anders dan dat de melding en de omschrijving van de situatie wordt geregistreerd)	6
Nog niet bekend omdat de melding nog in behandeling is	10

Toelichting: advies

Een persoonlijk advies aan een melder vindt soms plaats na een of twee gesprekken. Vaak is het om de vraag te ontrafelen en tot juist advies te komen nodig om aanvullende gesprekken te voeren: met andere medewerkers of studenten die meer over de kwestie kunnen vertellen, met adviseurs (bijvoorbeeld juridisch adviseurs binnen UvA, een leidinggevende). Dit gebeurt altijd met toestemming van de melder. Deze activiteiten worden, al kunnen ze soms intensief en tijdrovend zijn, niet geschaard onder ‘onderzoek’ of ‘bemiddeling’.

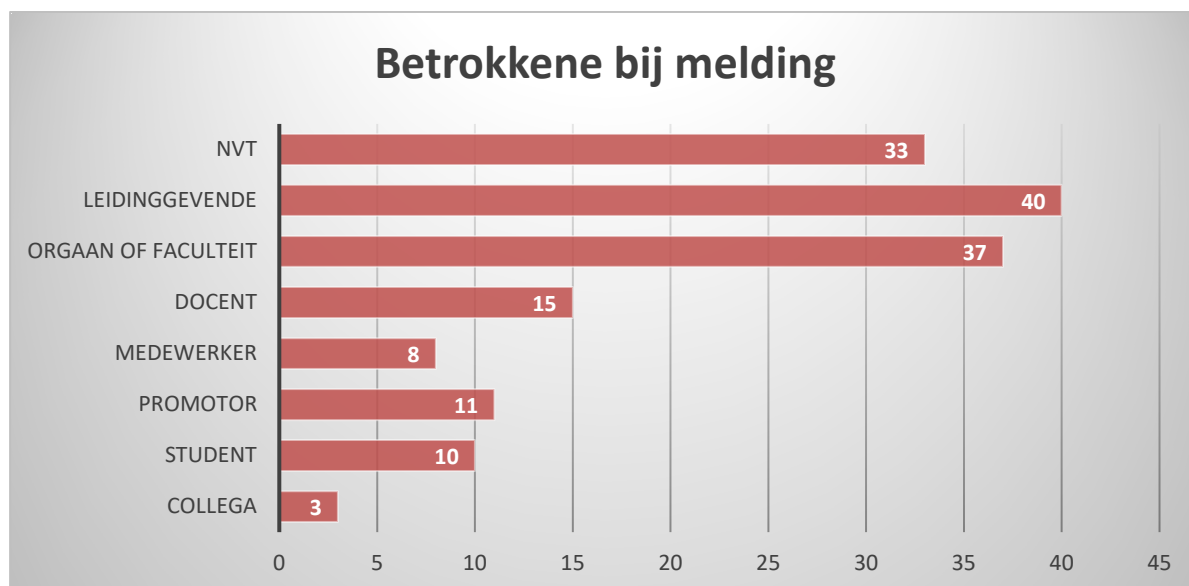
Toelichting: bemiddeling

Bemiddeling gebeurt in de vorm van *faciliterende gespreksbegeleiding*: dit is een informele vorm van ondersteuning in conflictsituaties of vastzittende communicatie waarbij beide partijen aanwezig zijn. Het doel is het ontrafelen van een probleem en het komen tot oplossingen. Soms is deze gespreksbegeleiding de eerste stap naar mediation. Mediation is gedefinieerd als een vorm van bemiddeling waarbij de mediator de partijen begeleidt in het vinden van een oplossing om tot optimale resultaten te komen. Vaak gebeurt dit door middel van onderhandeling en volgens een vaste procedure waarbij afspraken worden vastgelegd, meestal in een vaststellingsovereenkomst.

⁶ Sociale veiligheid heeft betrekking op de categorieën intimidatie, sociaal onveilig werk-en studieklimaat, discriminatie, seksuele intimidatie, pesten, aantasting van de fysieke veiligheid en stalking.

3.7 Betrokkenen bij de melding

Onderstaande tabel geeft aan op wie meldingen gericht zijn. Met ‘orgaan of faculteit binnen UvA’ wordt bedoeld een examencommissie of het bestuur van een faculteit dat een besluit neemt dat de melder raakt. In een aantal gevallen is er niet een directe betrokkene omdat de melder een advies vraagt over een algemeen vraagstuk. Een voorbeeld hiervan is de vraag hoe om te gaan met ongewenst gedrag in een team of in een onderwijssituatie.



3.8 Meldingen bij het meldpunt sociale veiligheid

Het meldpunt is geen vervanging maar een aanvulling op het bestaande instrumentarium binnen UvA. Het meldpunt is ondergebracht bij het CAOP⁷ en staat buiten de UvA. De afhandelingsbevoegdheid verandert echter niet en blijft in de lijn, dus binnen de UvA. Het meldpunt is meer dan een ‘brievenbus’: naast het doorzetten van meldingen worden de meldingen geregistreerd. Het opvolgen van meldingen en het houden van toezicht op de opvolging van deze meldingen is de verantwoordelijkheid van de UvA. CAOP rapporteert per casus aan de individuele melder en via de periodieke rapportages naar de organisatie. In totaal zijn 24 meldingen bij het meldpunt binnengekomen. Negen melders zijn doorverwezen naar de ombudsfunctionaris waar de vraag in behandeling is genomen. Daarnaast zijn bij de ombudsfunctionaris vijf anonieme meldingen geregistreerd; de melder geeft het meldpunt in dat geval geen toestemming om zich als melder bekend te laten maken binnen de UvA. Het meldpunt rapporteert zelfstandig aan de UvA.

3.9 Duiding van de cijfers

⁷ Centrum Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel

De cijfers geven een indruk van hetgeen speelt in de universiteit en dit vraagt tegelijkertijd terughoudendheid van de lezer. Twee jaar is een te korte periode om tot vergaande conclusies, interpretaties en analyses te komen. De functie is nieuw en er is immers geen nulmeting of ander vergelijkingsmateriaal beschikbaar.

Naast meldingen van structurele aard ook individuele meldingen

De ombudsfunctionaris is ingesteld als faciliteit die zich richt op structurele misstanden en minder op individuele meldingen (kwesties die betrekking hebben op een geschil of conflict dat zich afspeelt tussen de melder en een andere partij). De meeste meldingen (75%) hebben betrekking op structurele patronen van sociale onveiligheid of andere misstanden die door de melder(s) ervaren worden. Ook individuele meldingen komen binnen bij de ombudsfunctionaris. Daarbij kan het volgende worden opgemerkt:

- Een melding kan weliswaar door een individuele melder worden gedaan terwijl er sprake is een meer structureel probleem dat veel meer mensen raakt. De melding is de eerste uit een serie.
- Individuele melders hebben veelal al een gesprek gevoerd met een vertrouwenspersoon maar zijn van mening dat er meer actie in welke vorm dan ook nodig is. Het indienen van een klacht is voor hen niet wenselijk: een klachtprocedure is niet in proportie met de aard van de melding, de melder ziet op tegen een klachtprocedure, de melder verwacht dat het indienen van een klacht niet het optimale resultaat oplevert of de melder is bang voor repercussies bij het indienen van een klacht. De ombudsfunctionaris wordt dan ervaren als een volgende en vaak ook enige stap om daadwerkelijk iets te doen met een melding. De ombudsfunctionaris vormt daardoor een alternatief wanneer er een interventie nodig is en het bewandelen van een informele weg het meest geschikt en/of gewenst is.

Herkomst en aard van de meldingen

Veruit de meeste meldingen komen vanuit de faculteiten FMG en FGw. Er is op basis van deze cijfers geen uitspraak te doen over de mate waarin faculteiten en diensten sociaal veilig of onveilig zijn of over de bereidheid tot melding. Het uitgangspunt is het melden van zaken te zien is als een positief signaal. UvA-breed heeft het merendeel van de meldingen betrekking op sociale veiligheid. Toch gaat een fors aantal meldingen over andere onderwerpen: problemen rond rechtspositie, toepassing van de regels, procedures, loketten en arbeidsconflicten.

Opvallend is het aandeel studenten in het aantal meldingen m.b.t. ‘toepassing regels en procedures’. Dit zijn studenten die geen weg meer weten te vinden in ‘de (door hen ervaren) bureaucratie’. In deze gevallen werd soms doorverwezen (of terugverwezen) naar studieadviseurs en decanen. In een groot aantal gevallen kon door de tussenkomst van de ombudsfunctionaris het probleem worden ontrafeld en werden zaken aan de student uitgelegd. Arbeidsrechtelijke kwesties gaan vaak gepaard met (beleving van) sociale onveiligheid. In deze gevallen vond samenwerking plaats met de Vertrouwenspersoon Individuele Rechtspositie (VIR), soms met een gezamenlijke interventie. Er kwamen vier meldingen over schending van wetenschappelijke integriteit binnen. In twee gevallen was ook sprake van sociale onveiligheid, zodat actie van de ombudsfunctionaris op dat onderdeel gewenst was.

Interventies

In een derde van de meldingen heeft de melder genoeg aan een persoonlijk advies; de melder heeft handvatten om zelf te handelen en/of besluit geen verdere actie meer te ondernemen. In een derde

van de meldingen was interventie naar functionarissen van de faculteit of dienst of in een enkel geval CvB gewenst. In de meeste gevallen gebeurt dat op informele wijze door het voeren van een gesprek. Bij wat grotere, meer gevoelige of complexe casussen was sprake van een schriftelijke rapportage voorzien van een advies. Onderzoek vond in de meeste gevallen plaats in opdracht van de faculteit of dienst zelf, na zwaarwegend advies van de ombudsfunctionaris en werd uitgevoerd door een extern bureau. Ten aanzien van bemiddeling is sprake van één of meer faciliterende gesprekken waarbij de ombudsfunctionaris de rol van gespreksleider had. Dit is verschillende keren gebeurd. Mediation in deze vorm is geen taak voor de ombudsfunctionaris. Wel werd in een aantal gevallen geadviseerd om tot een mediationtraject over te gaan.

4. Observaties

Na ruim anderhalf jaar functioneren als ombudsfunctionaris vallen zaken op en worden patronen zichtbaar. De inzichten die hieronder worden gepresenteerd zullen deels of geheel aansluiten bij die van de Taskforce Sociale Veiligheid⁸ en de bevindingen in het onderzoek van de Commissie Sociale Veiligheid⁹.

1. *Terughoudendheid in het doen van meldingen*

De (oud)medewerkers en (oud)studenten die zich hebben gemeld bij de ombudsfunctionaris hebben in veel gevallen veel moeten overwinnen. Dat geldt met name voor meldingen die betrekking hebben op sociale veiligheid. Het grootste deel van de melders (75%) wil anoniem blijven, ook wanneer vervolgacties worden ondernomen. Melders zijn bang dat er onvoldoende vertrouwelijkheid is en zijn bang voor repercussies: uitsluiting en pesten, een stigma krijgen (feministisch, activistisch, klagerig) als bekend wordt dat zij hebben gemeld. Melders verwachten als gevolg van hun melding problemen te ondervinden in hun verdere loopbaan. Melders voelen zich vaak ‘klokkenluider’ die er meestal alleen voor staat en met wie het niet goed afloopt. In diverse rapporten (commissie sociale veiligheid en taskforce sociale veiligheid) komt eveneens naar voren dat medewerkers en studenten een forse drempel ervaren om melding te maken van situaties van sociale onveiligheid. Dit geldt ook voor melders die niet zelf slachtoffer zijn van ongewenst gedrag en een rol als ‘omstander’ hebben. Het ondernemen van actie en het vinden van een oplossing wanneer de melder anoniem wil blijven blijkt minder makkelijk maar niet onmogelijk. Het komt voor dat een melding over gedrag van een persoon of de cultuur binnen een team of afdeling past in een al bekend patroon en een aanvulling is op hetgeen bestuurders of directie binnen een faculteit of dienst al langer vermoedt. De melding door de ombudsfunctionaris vormt dan een aanleiding (‘een haakje’) om actie te gaan ondernemen.

De vraag is of de terughoudendheid in het melden van sociale onveiligheid afneemt omdat er op dit moment veel aandacht is voor het onderwerp gewenst gedrag; in de media, kwesties die zich bij de UvA afspelen en de MeToo en Black Lives Matter beweging. Er zijn wel wat signalen in die richting. Melders vertellen dat ze naar voren stappen en melding maken omdat ze dit ‘aan zichzelf verplicht zijn’ of vinden dat ‘wie deelneemt aan een BLM-demonstratie niet langer kan wegstijgen’. Het aantal meldingen bij het extern meldpunt stijgt ook, zij het dat hier in toenemende mate sprake lijkt te zijn van anonieme meldingen. Anoniem betekent hier dat de melder bekend is bij het meldpunt maar de melding anoniem geregistreerd wil hebben bij de UvA c.q. de ombudsfunctionaris. De vraag dringt zich op hoe groot het vraagstuk van ondermelding (het ongewenst gedrag vindt wel plaats maar wordt niet gemeld) m.b.t. sociale veiligheid is.

⁸ Doorbreek de stiltes: Sociale veiligheid aan de Universiteit van Amsterdam (UvA), Probleemanalyse en aanbevelingen van de Taskforce Sociale Veiligheid, Januari 2021.

⁹ Sociale veiligheid heeft aanmoediging nodig, onderzoek naar het systeem van sociale veiligheid bij de Universiteit van Amsterdam, externe commissie sociale veiligheid, oktober 2020.

2. Een klacht indienen: een vergaande stap

De ombudsfunctionaris behandelt geen formele klachten. Dit is voorbehouden aan de interne en externe klachtcommissies. Regelmatig is, wanneer dit opportuun is, de vraag aan de melder gesteld waarom hij of zij geen klacht heeft ingediend. Melders geven dan aan dat het indienen van een klacht een haast onneembare stap is voor hen. Een obstakel is het feit dat de behandeling van een klacht volledig in openheid wordt afgehandeld: de klager kan niet anoniem blijven en komt oog in oog te staan met de beklagde. Melders verwachten in problemen (repercussies, verdieping van het conflict) te komen na afhandeling van de klacht ongeacht de uitkomst van de procedure. Vaak zijn melders van mening dat 'er wel iets moet gebeuren', maar zien zij het indienen van een klacht als een te zwaar en buitenproportioneel middel. Bij faculteiten en diensten bestaat het beeld dat de afhandeling van een klacht erg lang duurt terwijl de situatie op de werkvloer gedurende de looptijd van de behandeling van de klacht onwerkbaar is.

3. Ombudsfunctie is een facilitator van het 'goede gesprek'

De UvA streeft naar een situatie waarbij het normaal is om uit te spreken dat gedrag van de ander 'niet oké' is. Zoals bij de start van het instellen van een ombudsfunctie in 2019 is gesteld:

Het realiseren van een veilige en diverse studeer- en werkomgeving is echter afhankelijk van veel verschillende factoren, en een ombudsfunctionaris kan daaraan 'slechts' een bijdrage leveren. Elke medewerker en student is zelf medeverantwoordelijk voor het realiseren van een prettige studeer- en werkomgeving voor zichzelf en voor anderen.

Het gesprek op de werkvloer of in de studieomgeving waarin een probleem wordt aangekaart zal op veel plekken adequaat plaatsvinden. Er zijn echter ook structurele problemen die leiden tot een cultuur van zwijgen en niet-interveniëren: de sterke concentratie van macht bij personen en het gebrek aan handelingsrepertoire bij leidinggevendenden, collega's en medestudenten. De ombudsfunctionaris heeft dan de rol om dit gesprek te initiëren en soms ook te begeleiden, als noodzakelijke stap om naar een cultuur te groeien waar het goede gesprek wel soepel plaatsvindt. In een aantal casussen bestond de interventie van de ombudsfunctionaris uit het voeren van een of twee bemiddelende gesprekken. Zoals eerder onder het hoofdstuk interventies werd gesteld is hier sprake van 'faciliterende gespreksvoering' en niet van mediation.

4. Handelingsverlegenheid

Het uitgangspunt is dat kwesties opgelost worden op het juiste niveau. In de praktijk betekent dit doorgaans dat de afdelingsvoorzitter (medewerkers WP), de directeur bedrijfsvoering (OBP), onderwijsdirecteur (studenten) of de afdelingsmanager (diensten) verantwoordelijk zijn voor de juiste afhandeling van meldingen. Uiteraard met adequate signalering naar decaan of dienstdirecteur.

Afspraken tussen de ombudsfunctionaris en leidinggevendenden zijn niet in alle gevallen opgevolgd en nagekomen zoals afgesproken. Formele adviezen van de ombudsfunctionaris aan het bestuur van faculteiten, het CvB of directie van diensten werden wel goed opgevolgd. Vooral in de wetenschappelijke afdelingen is sprake van onwetendheid van het fenomeen ongewenst gedrag, gebrek aan ervaring in hoe te handelen en een gebrek aan bewustzijn van de verantwoordelijkheid voor het borgen van een veilig werk- en studieklimaat en het optreden bij ongewenst gedrag. Het gevolg is handelingsverlegenheid: niet handelen of weten te handelen ondanks dat er zorgen of signalen zijn over kwesties die om actie vragen, voortkomend uit onvermogen en aarzeling bij de

leidinggevende. Het gevolg is dat de zaak ‘verrommelt’: er gebeurt niets, signalen worden niet onderzocht (wat is feit en wat niet?), gekozen oplossingen sluiten niet aan bij het probleem, er wordt te laat ingegrepen zodat het probleem doorzielt en uiteindelijk escaleert. Het effect daarvan is dat het vertrouwen in de organisatie die sociale veiligheid serieus neemt bij medewerkers en studenten afneemt.

Het adequaat handelen op signalen van ongewenst gedrag is niet makkelijk: iedere situatie is anders, waarbij niet alle informatie voorhanden is. Verwachtingen van betrokkenen zijn niet altijd direct duidelijk. Het is veel meer dan het opvolgen van een protocol; het komt ook aan op sensitiviteit en intuïtie. Daarom zal het omgaan met ongewenst gedrag nooit automatisch goed gaan. De worsteling blijft!

De organisatie is hierin lerende. Inmiddels zijn er voorbeelden waarin het nemen van verantwoordelijkheid juist heel goed verliep en er adequaat is opgetreden. Een aantal faculteiten ontwikkelden een eigen vastgelegde werkwijze of richtsnoer voor het handelen bij sociale onveiligheid voor leidinggevendenden.

5. De adviesfunctie van de ombudsfunctionaris

In het voorstel inbedding ombudsfunctionaris van december 2020 is het volgende gesteld:

De ombudsfunctionaris bouwt - met behoud van onafhankelijkheid - een vertrouwensrelatie op met medewerkers en studenten. Voor leidinggevendenden die een belangrijke rol hebben in het bouwen aan een veilig werk- en studieklimaat is de ombudsfunctionaris een persoon met wie de leidinggevende in vertrouwen en in veiligheid kan spreken. De ombudsfunctionaris heeft de functie van luisterend oor, raadgever, adviseur.

Deze functie is in de afgelopen tijd van grote waarde geweest. Er hebben zich veel leidinggevendenden, docenten en bestuurders gemeld voor advies. De rol van de ombudsfunctionaris is daarmee niet die van ‘breekijzer’ of ‘aanklager’. In de praktijk ontwikkelde de rol van ombudsfunctionaris naar die van adviseur en gesprekspartner voor alle medewerkers en studenten en naar facilitator in het zoeken naar oplossingen. De relatie tussen het CvB en de ombudsfunctionaris is ervaren als open en constructief, waarbij de onafhankelijke positie van de ombudsfunctionaris behouden bleef. Met het CvB werden meldingen met grote impact voor medewerkers en studenten geanonimiseerd gedeeld.

6. Onderzoek: eigenaarschap bij faculteiten en diensten

In zes gevallen was de ombudsfunctionaris van mening dat een onderzoek noodzakelijk was. In vijf gevallen gebeurde dit na zwaarwegend advies van de ombudsfunctionaris en in opdracht van de faculteit of dienst zelf. Deze werkwijze -mits verantwoord- versterkt eigenaarschap van de organisatie en biedt de meeste garantie voor werkbare oplossingen en duurzame verbetering. Het doen van goed onderzoek is zeer tijdsintensief. In vijf casussen werd het onderzoek daarom uitgevoerd door een extern bureau. In een geval vond het onderzoek plaats met de ombudsfunctionaris als opdrachtgever. Extern onderzoek is een nieuw fenomeen binnen de UvA. De ervaringen met extern onderzoek zijn divers. In alle gevallen bracht het uitvoeren van extern onderzoek een krachtige dynamiek binnen het betreffende organisatieonderdeel teweeg. Voor betrokkenen – en met name voor de persoon op wie de melding(en) zijn gericht- is het uitvoeren van onderzoek belastend. Het leidde tot begrijpelijke gevoelens van angst en onzekerheid en soms ook tot verzet, bijvoorbeeld door het inschakelen van advocaten, de integriteit van het onderzoeksbureau

in twijfel te trekken (en daarop ook acties ondernemen) of te trachten het werk van de onderzoekers te beïnvloeden. Binnen UvA bestaat behoefte aan een ‘handreiking onderzoek’ voor eindverantwoordelijke leidinggevend. Hoewel ieder onderzoek anders is en er dus geen blauwdruk bestaat, is het delen van kennis en ervaring nodig: welke typen onderzoek kennen we, in welke situaties is onderzoek nuttig en nodig, welke stappen onderneem je, naar wie wordt gecommuniceerd, wie heeft inzage in rapportages? Een eerste overleg hierover heeft inmiddels plaatsgevonden.

7. Doorverwijzing is en blijft belangrijk en nodig

De rol van de ombudsfunctionaris als doorverwijzer is van groot belang en blijft dat ook in de nabije toekomst. Hoewel ten aanzien van met name online communicatie grote stappen voorwaarts zijn gezet, blijft het lastig om in een complexe en omvangrijke organisatie als de UvA voor alle medewerkers en studenten duidelijkheid te scheppen in het stelsel van faciliteiten op dit gebied (‘het huis van sociale veiligheid’). Met name de communicatie naar studenten (wie doet wat voor jou?) vraagt aandacht omdat zij (en met name de internationale studenten) minder goed te bereiken zijn via de bekende kanalen zoals internet.

8. De kwetsbare positie van promovendi

Promovendi vormen een kwetsbare groep binnen de universiteit. Uit de medewerkersmonitor UvA 2019 blijkt dat promovendi gemiddeld meer werkstress ervaren dan andere medewerkers binnen de UvA. In het onderzoeksrapport van het Promovendi Netwerk Nederland (PNN) wordt gesteld dat 18,6% van de promovendi een of andere vorm van ongewenst gedrag op de werkplek ervaart.¹⁰ Tussen de ombudsfunctionaris en de promovendi, verenigd in de PHD-council (CPC), vindt regelmatig overleg plaats. Promovendi bevinden zich in een afhankelijke positie ten opzichte van hun begeleider. Een probleem of conflict met een begeleider kan lastig worden uitgesproken omdat de promovendus bang is het onderspit te delven en de afronding van het promotietraject in gevaar te brengen. Ook onenigheid over auteurschap komt regelmatig voor. De hoge drempel om te melden uit angst voor negatieve gevolgen kan het geringe aantal meldingen door promovendi (13) verklaren. Opvallend in dit verband is dat de meldingen van promovendi over ongewenst gedrag door de promotor in geen van de gevallen tot een verdere interventie leidden, anders dan een persoonlijk advies of een doorverwijzing van de ombudsfunctionaris. Dat komt niet doordat de ombudsfunctionaris of de betreffende dienst of faculteit niets wilde doen, maar doordat melders niet wilden dat er -uit angst voor repercussies- iets zou worden ondernomen op basis van hun melding.

9. Studenten: specifieke vragen en problemen

Opvallend is dat studenten met problemen aankloppen die strikt genomen niet thuishoren bij de ombudsfunctionaris. Het gaat dan bijvoorbeeld om individuele problemen m.b.t. uitspraken van de examencommissie, het niet gebruik kunnen maken van een hardheidsclausule, geen toegang kunnen krijgen tot de UvA-systemen. De student is in zijn/haar beleving volledig vastgelopen in een bureaucratische molen, voelt zich niet gehoord en ervaart veel stress. In de gevallen dat het misloopt blijkt meestal dat de regel juist is toegepast maar laat de communicatie (meestal per mail) over een besluit te wensen over; deze wordt als niet transparant, onduidelijk en soms ook als bot en gevoelloos ervaren. Tussenkomen van de ombudsfunctionaris kan dan leiden tot persoonlijk contact tussen de instantie (vaak studieadviseur, onderwijsdirecteur, examencommissie) en de student. De

¹⁰ PNN PhD Survey, Asking the relevant questions, Promovendi Netwerk Nederland, August/September 2020.

ervaring is dat studenten uiteindelijk genoeg nemen met een afwijzing op hun klacht of verzoek, maar wel zorgvuldige communicatie en uitleg eisen. Enkele uitzonderingen daargelaten kon relatief snel resultaat wordt geboekt of werd het knelpunt in ieder geval opgeheven. Dat betekende meestal niet een positieve uitkomst maar wel helderheid voor betrokkenen.

10: Meer meldingen van studenten over studenten

Het aantal meldingen van studenten die meldingen doen over andere studenten neemt toe. Het kan gaan over (seksuele) intimidatie, stalking, discriminatie en racisme, voorkomend op de campussen, op sociale media, maar ook in onderwijssituaties zoals werkgroepen in het kader van de studie. Dit raakt aan een vraag waar de verantwoordelijkheid voor welzijn en veiligheid van studenten van UvA ophoudt. Deze vraag werd onlangs -met betrekking tot seksueel geweld- op indringende wijze gesteld door Amnesty International in het kader van een onderzoek 'studenten over verkrachting'¹¹ door I&O research in juni 2021: nemen universiteiten genoeg verantwoordelijkheid in voor het welzijn en de veiligheid van studenten? Amnesty vindt in ieder geval van niet: *Om te beginnen moeten universiteiten en hogescholen hun studenten voorlichten over consent bij seks, duidelijke informatie geven over beschikbare hulpverlening, gedegen protocollen opstellen en duidelijk en regelmatig hierover communiceren met hun studenten.*

Binnen UvA vindt -bij melding- doorverwijzing plaats en er wordt bij de introductie van internationals expliciet aandacht besteed aan seksueel contact, onder andere met de cup of tea-video.¹² Dit onderwerp (welke verantwoordelijkheid hebben we en wat moet en wil UvA ondernemen) zal ongetwijfeld op de agenda van het bestuur van UvA komen.

11: Vertrouwenspersonen: onmisbare factor in het borgen van een veilig werk- en studieklimaat

Een aantal melders heeft voorafgaand aan het contact met de ombudsfunctionaris contact gehad met een vertrouwenspersoon. De melder gaat het 'hogerop zoeken' wanneer hij/zij wil dat er iemand anders iets doet met hun melding. Er vinden vaak doorverwijzingen plaats naar de vertrouwenspersonen; in veel gevallen is een gesprek met een vertrouwenspersoon de geëigende weg: de melder heeft zijn of haar verhaal kunnen doen, is op de hoogte van de wegen die hij of zij kan bewandelen of krijgt hulp bij het bespreekbaar maken van het probleem. In een aantal situaties was de melder niet op de hoogte van het fenomeen vertrouwenspersoon. Met name studenten en internationale medewerkers zijn niet goed op de hoogte van het bestaan van de vertrouwenspersonen ongewenst gedrag.

Er vindt over concrete casussen overleg plaats tussen individuele vertrouwenspersonen ongewenst gedrag en de ombudsfunctionaris en tussen vertrouwenspersonen wetenschappelijke integriteit en de ombudsfunctionaris. Soms werken vertrouwenspersonen en ombudsfunctionaris samen in de behandeling van een melding. Er vindt geen structureel overleg over casussen of over trends plaats met de groep vertrouwenspersonen als geheel.

Met de vertrouwenspersoon Individuele Rechtspositie (VIR) is vaak contact. Veel meldingen rond rechtspositie horen thuis bij de VIR en daarom vindt doorverwijzing (met warme overdracht)

¹¹In het onderzoek kwam naar voren dat 11% van de vrouwelijke studenten maakte tijdens de studententijd seksuele penetratie mee zonder hun toestemming mee.

¹² <https://www.youtube.com/watch?v=7PP61srsP50>

regelmatig plaats. Vaak is bij een melding m.b.t. rechtspositie ook sprake van ervaren ongewenst gedrag (meestal intimidatie). In dat geval wordt de melding in samenwerking met de Vertrouwenspersoon Individuele Rechtspositie (VIR) behandeld.

12. Goed werkgeverschap

In de meeste meldingen over rechtspositionele kwesties is sprake van een impliciet of expliciet oordeel over het werkgeverschap van de UvA. Thema's zijn de inhoud en de uitvoering van loopbaanbeleid dat ervaren wordt als loopbaanobstructie, de (onjuiste) toepassing van de beoordelingssystematiek, het niet verlengen van tijdelijke aanstellingen of het onthouden van een vaste aanstelling en ontslag. Er is geen aanleiding te veronderstellen dat er sprake is van structureel tekortschietend werkgeverschap. Wel is in de gevallen die zijn gemeld sprake van onvoldoende heldere communicatie en verschil in verwachtingen tussen de medewerker en de leidinggevende. Op het onderwerp 'loopbaanbeleid en loopbaanobstructie' vindt op grond van meldingen door ombudsfunctionaris en VIR nog een nadere oriëntatie plaats.

13. Twee werelden

Medewerkers en studenten vragen de UvA als gemeenschap om bewust te zijn van ervaringen en gevoelens van groepen die worden onderdrukt, van genderidentiteiten, van diversiteit in leefstijlen en om een veilige omgeving te scheppen voor iedereen die deel uitmaakt van die academische gemeenschap. Het is niet makkelijk om een organisatie te zijn waar alle geluiden welkom zijn, waar het lukt om te gaan met verschillen en sprake is van dialoog over issues als identiteit, diversiteit, inclusie, activisme en vrijheid van meningsuiting. In de behandeling van casussen was vaak sprake van twee werelden: aan de ene kant de wereld van de melder die zich onbegrepen en niet serieus genomen voelt, die zich moet verdedigen en die stevig optreden van 'het bestuur' verlangt. Aan de andere kant de wereld van 'het gezag' dat zorgvuldigheid wil betrachten, zich in de ogen van de melder beroept op formele regels en 'wat juridisch haalbaar is'. Waardenpatronen binnen de beide werelden botsen wel eens met elkaar, maar ook verschillende verwachtingen spelen een rol. Studenten en medewerkers worden aangemoedigd om zaken te melden. Wanneer zij melden verwachten ze dat er (snel) iets gebeurt; in de vorm van consequenties voor daders, een verandering in regelgeving of procedures. Dat is niet altijd mogelijk en zeker niet op korte termijn. Vaak is er voor leidinggevend en professionals sprake van een nieuwe en unieke situatie en is het vinden van een oplossing een zoekend en experimenteel proces. Dit maakt -in de behandeling van meldingen- dat aandacht voor communicatie naar alle partijen en (na)zorg extra belangrijk is.

14. Gedrag van docenten is een bepalende factor in het waarborgen van sociale veiligheid voor studenten

Docenten spelen een belangrijke rol bij het creëren van een sociaal veilig studieklimaat. Zij hebben zelf een voorbeeldrol in sociaal veilig gedrag en zij kunnen grensoverschrijdend gedrag tijdig signaleren en adequaat ingrijpen. In de meldingen van studenten die betrekking hadden op ongewenst gedrag van docenten is een patroon zichtbaar waarbij het de betrokkene op wie de melding betrekking heeft (vaak docenten) ontbreekt aan bewustzijn van het eigen gedrag en het effect daarvan op studenten. Studenten ervaren het gedrag van de docent als ongepast (aanrakingen, flirten, complimenten maken, een te vriendschappelijke stijl van communiceren), terwijl het gedrag in de ogen van een docent juist getuigt van betrokkenheid met de student. In deze kwesties ontbreekt het aan een gedeelde opvatting over professionele distantie versus betrokkenheid. Wellicht speelt onbekendheid met de UvA-gedragscode ook een rol.

5. Slotwoord

‘Het moet normaal worden om te spreken over dingen die niet goed gaan’ was de kop van een het interview met mij in Folia in februari 2020. En dat is nog steeds de kern van het werk van een ombudsfunctionaris. Gelukkig gaat het meestal goed en is de UvA voor studenten en medewerkers een veilige plek volop kansen om talent in te zetten en te ontwikkelen. In de afgelopen twee jaar heb ik in gesprekken met studenten en medewerkers gemerkt dat zij niet lichtvaardig naar mij toestappen. Daar is vaak een lange en emotionele periode aan voorafgegaan van boosheid, angst, somberheid en verdriet. Melders voelen zich niet serieus genomen, ondergewaardeerd of ervaren onveiligheid. Zij waren vaak al dankbaar voor een luisterend oor, voor de tijd die genomen werd voor hun vraag of probleem. Dat is fijn om te horen, maar het is soms ook schrijnend. Waarom kan de medewerker of student niet bij iemand in de werk-of studieomgeving terecht? Waarom lopen problemen uit de hand? Ik geloof in het versterken van het goede gesprek en in het ontwikkelen van empathie bij leidinggevenden en bestuurders: werken met het menselijkheidsbeginsel -mensen zien en horen, begrijpen wat mensen zeggen- in alles wat je doet, toegankelijk zijn voor medewerkers en studenten, transparant en consistent communiceren. Ik heb ook de kracht ervaren van het hebben van een onafhankelijke positie binnen de UvA: het in gesprek kunnen gaan met leidinggevenden en bestuur, het zo nodig dringend adviseren en het initiëren van onderzoek. Daar ligt een belangrijke meerwaarde van de ombudsfunctionaris. Dankbaar ben ik voor het feit dat ik deze functie in deze periode mocht vervullen, waarin ik heel veel geleerd heb en veel steun heb ervaren van de gehele universitaire gemeenschap. Ik zal deze ervaringen doorgeven aan mijn opvolger en ik draag de functie in het volste vertrouwen over.

Bijlage: kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.

Het kader

Dit kader geeft een beschrijving van de werkwijze van de Ombudsfunctionaris a.i. Het is geen reglement; het reglement komt ‘werkende weg’ tot stand in de komende interim-periode en wordt opgesteld in samenwerking met juridische specialisten.

Visie op de ombudsfunctie

Op 2 juli 2019 besloot het college van bestuur tot de aanstelling van een interim- ombudsfunctionaris a.i., die naast het ombudswerk belast is met de voorbereiding van een structurele invulling van de functie op 1 september 2020. De UvA ziet de aanstelling van een ombudsfunctionaris a.i. als een kwaliteitsinstrument dat bijdraagt aan het lerend en zelfreinigend vermogen van onze universitaire gemeenschap. Niet als extra instantie bovenop reguliere melding- en bezwaarprocedures en niet als vervanging voor de faciliteiten voor individuele casuïstiek. Wel als onafhankelijke partij die kan bemiddelen tussen partijen, die ineffectieve patronen in de cultuur van (onderdelen van) de organisatie m.b.t. sociale veiligheid bloot kan leggen. De ombudsfunctionaris a.i. draagt bij aan het vertrouwen in de academische gemeenschap m.b.t. sociale veiligheid.

De meerwaarde van de functie van de ombudsfunctionaris a.i. zit in de onafhankelijkheid, de mogelijkheid tot het uitvoeren van cultuuronderzoek en het adviseren over structurele problemen en misstanden binnen de universiteit. Vooral kwesties die uitgaan boven onmin tussen twee individuen zijn geschikt om door de ombudsfunctionaris a.i. behandeld te worden. Het is nodig dat de ombudsfunctionaris a.i., in tegenstelling tot de meldingenloketten, zeer zichtbaar opereert. Een ombudsfunctionaris a.i. kan bovendien bemiddelend optreden voordat kwesties onbeheersbaar worden. De ombudsfunctionaris a.i. kan (zonder daarop een monopolie te hebben) aandacht vragen voor de heersende cultuur, het moreel kompas en goed voorbeeldgedrag, of voor afhankelijkheden en meester-gezel-verhoudingen binnen de organisatie die de diversiteit en sociale veiligheid onder druk zetten. Eén ding is de ombudsfunctionaris a.i. niet: een extra instantie van ‘hoger beroep’ voor de reguliere meldingsprocedures.

De ombudsfunctionaris a.i. functioneert als bemiddelaar en niet als primaire belangenbehartiger van één van de partijen of als scheidsrechter. De ombudsfunctionaris a.i. is voor vragen, dilemma’s of conflicten betreffende het werk en studie te benaderen, zonder dat formaliteiten zijn vereist. De ombudsfunctionaris a.i. is er steeds op gericht na te gaan of er mogelijkheden zijn vraagstukken op te lossen. Wanneer sprake is van een onderzoek wordt hierover door de ombudsfunctionaris a.i. een rapport opgesteld, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De ombudsfunctionaris kan geen bindende uitspraken doen.

Positionering en taken

Positie:

- De ombudsfunctionaris a.i. werkt onafhankelijk en heeft de bevoegdheid een onderzoek in te stellen. Ieder is gehouden de vragen die de ombudsfunctionaris a.i. stelt te beantwoorden binnen de redelijke termijn van twee weken.
- De onafhankelijke positie van de ombudsfunctionaris a.i. als zelfstandige eenheid betekent niet dat de ombudsfunctionaris a.i. solistisch kan opereren. Het is van het grootste belang dat de ombudsfunctionaris a.i. deel uit maakt van een netwerk van functionarissen dat zich richt op het bereiken van een veilig werk- en studieklimaat. De ombudsfunctionaris a.i. vervult haar/zijn functie in afstemming met het interne netwerk van de universiteit bestaande uit vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werk, studieadviseurs, bedrijfsarts, studentendecanen en de studentenartsen- en psychologen en HR en P&O. Zij/hij zorgt waar nodig voor afstemming en samenwerking om zo signalen en patronen te constateren en met zorgvuldigheid te bespreken en zonodig een onderzoek te starten.
- De ombudsfunctionaris a.i. adviseert en legt verantwoording af aan het College van Bestuur. De ombudsfunctionaris a.i. is gebonden aan een ambtsgeheim en is onafhankelijk in de uitvoering van haar/zijn taak. De ombudsfunctionaris a.i. voert haar/zijn functies uit binnen de kaders van de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG).
- De ombudsfunctionaris a.i. opereert zichtbaar en kaart gedragsissues aan.
- De ombudsfunctionaris a.i. heeft een onafhankelijke positie binnen de UvA. Dat laat onverlet dat zij/hij zelf onderwerp kan zijn van een klacht of in conflict komt met de UvA in haar/zijn rol als functionaris ten opzichte van de UvA als werkgever/opdrachtgever.

Taken

Ombudsfunctie voor (groepen) medewerkers en studenten

1. Advies: het adviseren van (groepen) medewerkers en studenten over de aangedragen vraag, dilemma of conflict;
2. Optreden als faciliterend gespreksleider;
3. Bemiddelen: het bemiddelen en weer in gesprek brengen van partijen binnen daartoe geëigende organisatiestructuren, al dan niet door middel van mediation;
4. Het (doen) verrichten van eventueel onderzoek (cultuur en gedrag).
5. Verwijzen: het adequaat door- of terugverwijzen naar de juiste instanties, primair binnen UvA, maar waar nodig daar buiten;

Taken organisatiebreed:

1. In kaart brengen van de cultuur ten aanzien van gedrag, deze bespreekbaar maken en verbeteren;
2. Het signaleren van systematische tekortkomingen in regelgeving of organisatie-invoering;
3. Adviseren aan het CvB en aan leidinggevendenden die in de positie zijn om te acteren op een gemelde kwestie;
4. Publiceren en rapporteren over waarnemingen en bevindingen via openbare media;
5. Een openbaar jaarverslag opstellen.

Uitwerking van de taken van de ombudsfunctie

Vooraf

Medewerkers en studenten met een individuele vraag of probleem richten zich tot een studieadviseur, studieloopbaanadviseur, studentdecaan (studenten) of de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag/individuele rechtspositie. De ombudsfunctionaris a.i. richt zich op kwesties die het individuele niveau ontstijgen en/of waar sprake lijkt van een patroon of structurele misstand binnen (een onderdeel van) de UvA. De ombudsfunctionaris a.i. fungeert dus niet als extra instantie bovenop reguliere melding- en bezwaarprocedures en niet als vervanging voor de faciliteiten voor individuele casuïstiek.

Taak 1: Adviseur van individuen en groepen

Het adviseren van individuen en groepen over de weg die bewandeld kan worden. In geval van een advies aan een individu zal de ombudsfunctionaris a.i. veelal informatie geven over relevante regelgeving en procedures en vertelt de medewerker of student wat de rechten, plichten en mogelijkheden zijn om het probleem op te lossen. Een eventueel advies behoeft geen verdere monitoring. Vaak zal sprake zijn van eerder gesignaleerde problemen of is er sprake van een (negatief) patroon van gedragingen dat vraagt om een andere aanpak, nieuw beleid of uitgebreider onderzoek. Monitoring is dan wel aan de orde.

Taak 2: Faciliterend gespreksleider

In situaties die op een conflict dreigen uit te lopen kan de ombudsfunctionaris a.i. optreden als gespreksleider. Het doel is de regie in het gesprek te nemen om zo partijen te verbinden en een oplossing te vinden voor het probleem. Dit type gesprek kan de-escalerend werken zodat juridisering van conflicten wordt voorkomen. De ombudsfunctionaris a.i. vervult deze rol op onpartijdige wijze.

Taak 3: Bemiddelaar

De ombudsfunctionaris a.i. kan gevraagd worden *te bemiddelen in conflicten waarbij zij/hij als neutrale bemiddelingsdeskundige, de onderhandelingen tussen partijen begeleidt om zo vanuit hun belangen tot gezamenlijk gedragen en voor ieder optimale resultaten te komen. De taak van bemiddelaar lijkt op die van de faciliterend gespreksleider. In de taak van bemiddelaar is er echter sprake van een meer formele werkwijze, waarbij beide partijen op basis vrijwilligheid deelnemen en bereid zijn zich aan het proces en de uitkomst te committeren. De mediator wordt afgesloten met een overeenkomst met daarin de bereikte resultaten, waaraan partijen zich dienen te houden. Het gaat hier om een vorm van 'mediation light'. De ombudsfunctionaris a.i. kan ook voorstellen om een externe mediator in te schakelen.*

Taak 4: Onderzoeker

De ombudsfunctionaris a.i. kan een verzoek krijgen tot het verrichten van onderzoek en kan ook een onderzoek starten op eigen initiatief, bijvoorbeeld op basis van een verzameling van signalen en klachten die de ombudsfunctionaris a.i. of andere actoren binnen het netwerk hebben ontvangen. Een onderzoek leidt tot een rapportage van bevindingen en advies, doorgaans aan melder en CvB. Wanneer onderzoeksresultaten ter besluitvorming worden voorgelegd worden de resultaten eerst met het CvB gedeeld. In overleg met CvB wordt bekeken wie vervolgens inzage krijgt in de resultaten. Dit zullen

in de meeste gevallen de eindverantwoordelijke voor een dienst of faculteit zijn (directeur/decaan) en de melder.

Taak 5: Verwijzer

Het komt met regelmaat voor dat een medewerker of student de juiste ingangen voor een vraag of melding niet kent of verkeerde verwachtingen heeft van de organen binnen de UvA waarover zij/hij een melding doet. De ombudsfunctionaris a.i. gebruikt haar/zijn kwaliteiten in een dergelijk geval om de medewerker of student te informeren en door te verwijzen.

De organisatiebrede taken 1 tot en met 5 spreken voor zich en worden in dit document niet nader uitgewerkt.

Bevoegdheden van de ombudsfunctionaris a.i.

De ombudsfunctionaris a.i. heeft de volgende bevoegdheden:

Het geven van gevraagd en ongevraagd advies

De ombudsfunctionaris a.i. kan, naar aanleiding van (een onderzoek naar) een melding een advies uitbrengen aan individuen, groepen, faculteiten, diensten of aan de universiteit als geheel. Aanbevelingen aan het College van Bestuur hoeven niet te worden opgevolgd wanneer deze bijvoorbeeld in strijd zijn met het beleid. Het College moet altijd een schriftelijke reactie geven op een advies van de ombudsfunctionaris a.i., waarin duidelijk wordt of en zo ja welke acties het CvB onderneemt. De ombudsfunctionaris a.i. kan zich altijd melden bij het CvB wanneer zij/hij klachten of problemen ervaart in de manier waarop binnen faculteiten en diensten adviezen van de ombudsfunctionaris a.i. worden afgehandeld.

Bevoegdheid tot het stellen van vragen en het inwinnen van informatie

De ombudsfunctionaris a.i. is bevoegd inlichtingen te vragen (dan wel bescheiden in te zien die op een zaak betrekking hebben). Zij/hij is bevoegd om anderen in de gelegenheid te stellen kennis te nemen van de zaak en daaromtrent mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen, uiteraard met inachtneming van vertrouwelijkheid. De bevoegdheden van de ombudsfunctionaris a.i. omvatten toegang tot alle ruimten, medewerkers en examencommissies van de UvA, het oproepen tot vergaderingen en bijeenkomsten, het houden en publiceren van surveys onder studenten en/of medewerkers. Een ieder is gehouden binnen de redelijke termijn van twee weken te antwoorden op vragen die de ombudsfunctionaris a.i. stelt en de ombudsfunctionaris a.i. niet te belemmeren bij het inwinnen van noodzakelijke informatie.

Bevoegdheid tot het doen van onderzoek

De ombudsfunctionaris a.i. is bevoegd om onderzoek te doen dan wel onderzoek uit te laten voeren. Organen en functionarissen zijn gehouden de gevraagde inlichtingen te verstrekken en inzage in de bescheiden te geven binnen een redelijke termijn. De ombudsfunctionaris a.i. is daarin onafhankelijk en kan zonder tussenkomst van derden om toegang en informatie verzoeken bij alle afdelingen binnen de universiteit. Werkgever en medewerkers kunnen aangeven dat de inlichtingen en/of bescheiden, waaromtrent zij om zeer gewichtige redenen geheimhouding noodzakelijk achten, slechts worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de ombudsfunctionaris a.i. wordt gehandhaafd.-Afhankelijk van de conclusies kan de

ombudsfunctionaris a.i., bijvoorbeeld door advisering of bemiddeling, trachten een oplossing binnen de bevoegdheids- en verantwoordelijkheidsstructuur dichterbij te brengen.

Bijlage: definities ‘aard meldingen’

Intimidatie

Intimidatie is een vorm van impliciete agressie waarbij sprake is van psychische druk, soms in combinatie met het misbruik maken van een formele of informele positie.

Sociaal onveilig werkklimaat

Het gaat hier om meldingen waarbij (meestal een groep melder(s)) medewerkers rapporteren dat er sprake is van een sociaal onveilig werkklimaat binnen een afdeling en team. Een onveilig gevoel of angst kan op vele manieren beleefd of ervaren worden. Het kan gaan om kleine pesterijen of intimidatie, maar kan ook veroorzaakt worden door werkdruk als gevolg van harde targets, het ontbreken van (ethisch) leiderschap of het ervaren van een afstand tot de organisatie. Sommige melders maken melding van een angstcultuur: een collectieve, belemmerende angst is prominent aanwezig en wordt stelselmatig ingezet om loyaliteit, gehoorzaamheid en inzet bij medewerkers af te dwingen.

Problemen m.b.t. regels, richtlijnen en procedures

De categorie heeft betrekking op (groepen) studenten. Het gaat om meldingen waarbij studenten in hun ogen zijn stukgelopen op bestaande procedures of in hun beleving onvoldoende gehoor kregen bij de daartoe ingestelde faciliteiten en loketten, wanneer ze van mening zijn dat procedures niet goed worden toegepast of van mening zijn dat een regel of richtlijn onevenredig nadeel oplevert voor een bepaalde groep studenten.

Rechtspositionele vraagstukken

Problemen die verband houden met de arbeidsverhouding tussen medewerker en de UvA als werkgever. Vraagstukken hebben in de meeste gemelde gevallen betrekking op functioneren en beoordelen, re-integratie bij ziekte en loopbaanbeleid en uitvoering. In veel gevallen is ook sprake van door de melder ervaren intimidatie.

Discriminatie

Het onderscheid maken tussen personen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, zwangerschap of andere hoedanigheden, zonder dat daarvoor een objectieve rechtvaardigingsgrond is aan te wijzen.

Arbeidsconflict

Een van de partijen ervaart -binnen de arbeidsorganisatie- dat de andere partij hem dwarsboomt of ergert. Het conflict heeft betrekking op arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden, of arbeidsvoorwaarden. In de meeste gevallen hebben de verhoudingen zich dusdanig verhard dat bemiddeling nodig is.

Seksuele intimidatie

Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag waarbij ook sprake is van één van de volgende punten:

- Onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet, hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon;

- Onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon wordt gebruikt als basis voor beslissingen die de studie of het werk van deze persoon raken; dergelijk gedrag heeft tot doel de studie- of werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename studie- of werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de studie- of werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename studie- of werkomgeving wordt gecreëerd.

Schending wetenschappelijke integriteit

Vermoeden van handelen of nalaten in strijd met de principes van goed wetenschappelijk onderwijs en onderzoek, zoals uitgewerkt in de Nederlandse Gedragscode Wetenschapsbeoefening en de ALLEA European Code of Conduct for Research Integrity. In een aantal gevallen was naast schending van wetenschappelijke integriteit sprake van ongewenst gedrag in de vorm van intimidatie. Alleen in die gevallen is de melding -voor het deel van ongewenst gedrag- in behandeling genomen. In andere gevallen vond direct doorverwijzing plaats naar de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit.

Integriteit

Vermoedens van niet-integer gedrag zoals corruptie, fraude, diefstal of verduistering, wanprestatie en verspilling, dubieuze nevenactiviteiten en bindingen, belangenverstrengeling, lekken en misbruik informatie, misbruik bedrijfsmiddelen en overschrijding van regels en misdragingen in de privésfeer.

Pesten

Het systematisch uitoefenen van ongewenste psychische of fysieke bejegening, door één persoon of een groep personen tegen meestal één andere persoon, die niet (meer) in staat is zich te verdedigen (voorbeelden: grapjes maken ten koste van iemand, iemand buitensluiten, beledigen of het beschadigen van eigendommen).

Problemen als gevolg van COVID-19 crisis

Problemen die rechtstreeks verband houden met de COVID-19 crisis.

Problemen m.b.t studeren met een beperking

Meldingen door studenten met een beperking die problemen ervaren in de studie als direct gevolg van een beperking.

Schending van de privacy

Meldingen van situaties waarbij melder van mening is dat de UvA handelt in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Aantasting van de fysieke veiligheid

Veiligheid is het gevrijwaard zijn én het gevrijwaard voelen van gevaar. Gevaar dat de situatie, gezondheid of het leven van betrokkenen, systemen en de omgeving bedreigt, als ook de continuïteit en reputatie van de UvA. Gevaar dat kan ontstaan door natuurverschijnselen, menselijk handelen of falende techniek, al dan niet als resultaat van bewust menselijk handelen.

Stalking

Het stelselmatig opzettelijk inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van een persoon, met het oogmerk de ander te dwingen iets te doen, niet te doen of te dulden dan wel vrees aan te jagen.