



# JAARVERSLAG OMBUDSFUNCTIONARIS

Periode 1 september 2022 - 31 augustus 2023

Han Warmelink  
oktober 2023

**UNIVERSITY  
OF TWENTE.**

## INHOUD

1. DE OMBUDSFUNCTIE AAN DE UT .....	2
2. DE BEHANDELING VAN MELDINGEN.....	3
Meldingen door studenten.....	3
Meldingen door medewerkers.....	3
Melding via andere UT-instanties.....	4
De melder.....	4
De werkplek van de melder/verweerder.....	5
Onderwerpen .....	6
Relatie tot klachtenprocedure / wetenschappelijke integriteit.....	7
Melding misstand.....	7
Aard van de dienstverlening: adviesgesprekken .....	7
Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek.....	7
Resultaten .....	8
Conclusie .....	8
3. DE ONDERNEMENDE UNIVERSITEIT .....	9
Follow-up vorige jaarverslagen .....	9
De UT: opleiden en ondernemen .....	9
4. DE OMBUDSFUNCTIE BINNEN DE UNIVERSITAIRE HULPSTRUCTUUR.....	11
Positionering binnen de UT .....	11
Contacten in het ombudsveld .....	11

## 1. DE OMBUDSFUNCTIE AAN DE UT

Medewerkers en studenten van de Universiteit Twente kunnen een beroep doen op de ombudsfunctionaris als zij in hun werk of studie problemen ervaren die worden veroorzaakt door een gedraging van iemand die namens de UT handelt. Zo ontvangt de ombudsfunctionaris jaarlijks een diversiteit aan vragen en meldingen die te maken hebben met ongewenst gedrag, de bejegening door leidinggevenden, collega's of docenten en met kwesties rond bijvoorbeeld begeleiding, aanstelling, functioneren/beoordelen, werkdruk, ontslag, re-integratie en herplaatsing. De ombudsfunctionaris biedt een luisterend oor en geeft de melder advies en begeleiding. Soms zal het nodig zijn onderzoek te verrichten om het probleem in kaart te brengen en, als de melder dat wil, bemiddelt de ombudsfunctionaris om tot een oplossing van het gemelde probleem te komen.

De ombudsfunctie is een aanvulling op voorzieningen als vertrouwenspersoon, studentendecaan en klachtencommissie. In onderling overleg is nader invulling gegeven aan de positie van de ombudsfunctionaris in de universitaire hulpstructuur. Anders dan de klachtencommissie geeft de ombudsfunctionaris geen oordelen in individuele gevallen. Wel wordt de ombudsfunctionaris geacht problemen binnen de organisatie te signaleren om het CvB en besturen van faculteiten en diensten in staat te stellen daarop te handelen. Ook in relatie tot de vertrouwenspersonen is er een duidelijke taakafbakening. Daar waar een vertrouwenspersoon een melder persoonlijke ondersteuning biedt, in het bijzonder met betrekking tot ongewenst gedrag, richt de ombudsfunctionaris zich op de oplossing van een gemeld probleem. Dat vereist een neutrale, onpartijdige opstelling ten opzichte van alle betrokken partijen. Anders geformuleerd: de vertrouwenspersoon is er voor de melder en staat aan diens kant, de onpartijdige ombudsfunctionaris is er voor het probleem en de oplossing daarvan.

De hulpstructuur is verder uitgebreid door de inwerkingtreding van een nieuwe universitaire klokkenluidersregeling in april 2022. De regeling maakt het mogelijk vermoedens van misstanden te melden bij een externe vertrouwenspersoon misstanden. Deze vertrouwenspersoon kan de klokkenluidersfunctionaris verzoeken een extern en onafhankelijk onderzoek naar de vermeende misstand te laten instellen. Melders kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks tot de klokkenluidersfunctionaris richten. Om het aantal meldloketten niet te vergroten, is besloten de ombudsfunctionaris per 15 maart 2023 tevens aan te wijzen als klokkenluidersfunctionaris. Edith Weijnen is benoemd tot externe vertrouwenspersoon misstanden. Zij is tevens als ombudsfunctionaris verbonden aan Saxion.

Dit openbare jaarverslag over het academische jaar 2022-2023, het vierde sinds de invoering van de ombudsfunctie, geeft inzicht in het aantal en het type meldingen dat in deze periode is gedaan en in de wijze van afhandeling van deze meldingen. Dat inzicht kan behulpzaam zijn bij het bieden van een veilig werk- en studieklimaat aan de UT.

## 2. DE BEHANDELING VAN MELDINGEN

Het hoofdbestanddeel van de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris is het in behandeling nemen van meldingen van studenten en medewerkers. Dit hoofdstuk geeft een beeld van de meldingen die in de verslagperiode zijn binnengekomen en de wijze waarop deze zijn behandeld.

### Meldingen door studenten

Net als in de voorgaande drie jaren was het aantal meldingen van studenten beperkt. Vorig jaar betrof het 4 meldingen, dit jaar waren het er 6. De UT-website wijst op de mogelijkheid voor studenten om rechtstreeks de ombudsfunctionaris in te schakelen, maar zij kiezen in de regel een andere weg, namelijk die van het Klachtenloket, de balie van Student Services in de Vrijhof. Daar worden ze vervolgens verwezen naar de meest passende instantie (zoals studieadviseur, studentendecaan / vertrouwenspersoon) of meest geëigende procedure (bezwaar, beroep). Art. 7.59a WHW schrijft uitdrukkelijk voor dat iedere universiteit een dergelijke 'toegankelijke en eenduidige faciliteit' voor studenten dient in te richten.

De aard van de meldingen was, net als in voorgaande jaren, zeer divers. De weg naar de ombudsfunctionaris lijkt vooral bewandeld te worden als een student vastloopt in (andere) procedures aan de UT of als er geen andere weg gevonden kan worden. Van de meldingen hadden 3 betrekking op de bejegening in het kader van een beoordeling door docenten c.q. een facultaire examencommissie. In de andere kwesties ging het over grensoverschrijdend gedrag, over door de UT geboden faciliteiten op de Campus en over bejegening tijdens een activiteit buiten het reguliere curriculum. Eén melding kwam binnen via een faculteitsbestuur, een ander via een studieadviseur.

Er is regelmatig intercollegiaal overleg tussen de vertrouwenspersonen voor studenten en de ombudsfunctionaris, met name over wat er speelt op het gebied van grensoverschrijdend gedrag tussen studenten onderling of tussen medewerkers en studenten. Dergelijk overleg is er ook met de integral safety manager over onveilige situaties op de Campus of binnen studie- of studentenverenigingen. Ook met studieadviseurs is het afgelopen jaar regelmatig gespard over kwesties die bij hen waren aangekaart.

### Meldingen door medewerkers

Het aantal meldingen door medewerkers is licht stijgend, maar niettemin stabiel te noemen. Ging het in de voorgaande drie jaren om 34, 36 resp. 37 meldingen, dit jaar waren het er 38. Naast deze nieuwe meldingen liepen zo'n 15 dossiers uit eerdere jaren door. Enkele daarvan zijn, naast langlopend, ook zeer tijdrovend gebleken en nog altijd niet tot een goed einde gebracht.

### Melding via andere UT-instanties

Een aanzienlijk gedeelte van de meldingen wordt doorgespeeld door andere UT-instanties zoals de universitaire vertrouwenspersonen, HR-medewerkers, maar ook door besturen van faculteiten en afdelingen. Van 12 meldingen staat vast dat het probleem (of een deel daarvan) eerst is aangekaart bij een vertrouwenspersoon en vervolgens is doorgeleid naar de ombudsfunctionaris met de uitdrukkelijke bedoeling om een oplossing te vinden.

Vanuit HR en faculteitsbesturen wordt in toenemende mate advies gevraagd aan de ombudsfunctionaris bij het vinden van oplossingen voor problemen die daar worden aangekaart. Dat alles lijkt er op te duiden dat niet alleen binnen de universitaire hulpstructuur, maar ook bij bestuurders en leidinggevenden de ombudsfunctie meer bekendheid heeft gekregen. Dat is zeker een positieve ontwikkeling te noemen.

### De melder

In de eerste twee jaren was de man/vrouw-verdeling bij meldingen nagenoeg in evenwicht. Vorig jaar lag het aantal vrouwelijke melders wat hoger (22 van 37) en dat is dit jaar nog sterker het geval (26 van 38). Het aantal meldingen van WP'ers nam af (van 18 naar 13), het aantal OBP-meldingen bleef nagenoeg gelijk (van 12 naar 13) en het aandeel PhD'ers nam toe (van 6 naar 11). Eén melding was anoniem en kwam binnen via de externe vertrouwenspersoon misstanden. Van de melders hadden 15 een vaste aanstelling bij de UT. Van de 38 melders hadden 20 de Nederlandse nationaliteit (vorig jaar 26) en van de niet-Nederlandse melders waren er 9 niet-westers (was 8).

### De werkplek van de melder/verweerder

De 38 meldingen hadden, zoals te verwachten, betrekking op uiteenlopende faculteiten en diensten. Dat wil niet per definitie zeggen dat die faculteiten of diensten ook oorzaak of onderdeel waren van het gemelde probleem, maar wel dat melder en/of verweerder daar werkzaam waren.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
EEMCS	5	5	6	9
ET	7	6	0	1
TNW (S&T)	4	2	7	9
BMS	9	9	7	13
ITC	0	4	4	4
LISA	3	0	2	0
CFM	4	5	5	0
CES	3	5	3	0
M&C	0	3	1	0
UCT	0	0	2	0
Overig	4	0	0	2
	39 (incl. meldingen studenten)	39 (incl. meldingen studenten)	37 (excl. meldingen studenten)	38 (excl. meldingen studenten)

In relatie tot eerdere jaren valt op dat er dit jaar weinig meldingen zijn geweest met betrekking tot het handelen van ondersteunende diensten binnen de UT. Het aantal meldingen vanuit ET blijft opvallend laag. Het is moeilijk om daarvoor sluitende verklaringen te geven.

## Onderwerpen

Het onderwerp van de meldingen varieerde uiteraard van geval tot geval. Sommige meldingen hielden verband met elkaar, maar anders dan in voorgaande jaren is er geen sprake geweest van een duidelijk samenhangende reeks van meldingen rond één kwestie of met betrekking tot het functioneren van een bepaalde werkeenheid.

Wel zijn er enkele lijnen te trekken met betrekking tot de thema's die aan de orde werden gesteld. Hieronder worden enkele categorieën benoemd met daarachter het aantal dossiers waarin dit onderwerp centraal stond (het totaal telt niet op tot 38 omdat in enkele dossiers meerdere kwesties speelden).

	'19-'20	'20-'21	'21-'22	'22-'23
Verstoorde (individuele) werkrelatie	12	16	12	11
Gelijke behandeling / uitsluiting	9	5	6	6
Arbeidsvoorwaarden / einde aanstelling	6	11	10	12
Begeleiding promotie	5	5	4	4
Cultuurverschillen	4	3	4	2
Corona-gerelateerde meldingen	4	2	1	0
(Sekse-gerelateerde) intimidatie	3	5	6	5
Wetenschappelijke integriteit	3	1	2	1
Klokkenluidersmelding	2	2	1	1
Openbaarheid informatie	-	1	2	-
Administratieve hindernissen	-	-	2	3
Werkdruk				4

Opnieuw blijkt dat een groot deel van de meldingen een arbeidsrechtelijke component heeft. Er waren (opnieuw) opvallend veel kwesties rond bevordering. De kwesties waarin een hoge werkdruk centraal stond, heb ik dit jaar apart opgenomen in het overzicht.

Verstoorde werkrelaties zijn een belangrijke reden om de ombudsfunctionaris te benaderen. Het zijn kwesties die zich in de regel goed lenen voor bemiddeling. Ook problemen rond de begeleiding van PhD's zijn met bemiddeling vaak wel op te lossen, ook al kiezen melders er ook voor om na advisering zelf op zoek te gaan naar een oplossing.

Het aantal meldingen met betrekking tot sekse-gerelateerde intimidatie nam niet verder toe. In dergelijke situaties krijgt de ombudsfunctionaris veelal het verzoek om ervoor te zorgen dat degene die zich van dergelijk gedrag bedient op dat gedrag wordt aangesproken door de leidinggevende, zodat passende maatregelen kunnen worden getroffen. Dat aanspreken heeft in deze situaties ook steeds plaatsgevonden en in alle gevallen hebben de melders, na terugkoppeling van het resultaat van het gesprek, aangegeven dat de melding daarmee naar tevredenheid was afgehandeld.

## Relatie tot klachtenprocedure / wetenschappelijke integriteit

Voor zover valt na te gaan was er dit jaar geen samenloop met procedures bij de Klachtencommissie of de Commissie wetenschappelijke integriteit.

## Melding misstand

Er kwam één melding binnen via de externe vertrouwenspersoon misstanden, maar deze voldeed niet aan de criteria die de klokkenluidersregeling stelt om te kunnen spreken van een melding van een misstand. De melding is vervolgens afgehandeld als 'gewone' melding bij de ombudsfunctionaris.

Een andere melding bij de ombudsfunctionaris had wel het karakter van een melding van een misstand, maar werd slechts ter kennisgeving gedaan in afwachting van andere meldingen. Die vervolgmeldingen zijn er niet geweest, maar de aangeroerde kwestie is wel aanleiding om er in het volgende hoofdstuk aandacht aan te besteden.

## Aard van de dienstverlening: adviesgesprekken

Bij bijna alle meldingen is in de eerste plaats een luisterend oor geboden door middel van een gesprek en zijn alternatieven besproken om tot een oplossing van het probleem te komen (procedurele advisering). Adviesgesprekken vonden op de Campus plaats of werden via Teams gevoerd. In 14 van de 38 dossiers zijn meerdere (advies)gesprekken gevoerd. Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

## Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek

In 16 van de 38 gevallen (vorig jaar 14) is er sprake geweest van daadwerkelijke bemiddeling door de ombudsfunctionaris, vaak met inschakeling van HR om tot een oplossing te komen. In andere gevallen zijn de melders op basis van de adviezen en gesprekken zelf aan de slag gegaan om het geformuleerde probleem op te lossen, al dan niet met inschakeling van derden.

In een tweetal kwesties, beide met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag, is naar aanleiding van de melding een wat uitgebreider onderzoek ingesteld voordat verdere stappen konden worden ondernomen.



## Resultaten

In 23 van de 38 gevallen (vergelijkbaar met vorig jaar) is een resultaat bereikt dat bevredigend was voor de melder. Dat betekent niet dat in die gevallen het probleem (volledig) werd opgelost, maar wel dat de melder weer 'verder kon'. In 4 gevallen is geen (positief) resultaat geboekt en in 2 situaties werd het probleem slechts gedeeltelijk opgelost. 4 dossiers zijn nog niet afgerond en in de overige gevallen is het resultaat onbekend, bijvoorbeeld door het vertrek van een betrokkene of gebrek aan informatie over het resultaat.

## Conclusie

Sinds 2019 kent de UT een ombudsfunctie voor zowel medewerkers als studenten. De jaarverslagen laten zien dat vooral medewerkers gebruik maken van deze functie als hulpmiddel bij het aanklaarten en oplossen van problemen die zij in hun werk ondervinden. Het aantal meldingen is jaarlijks vergelijkbaar, namelijk zo'n 35-40. Wat meldingen door studenten betreft gaat het jaarlijks om ca. 5.

Ook in de aard van de meldingen zit niet veel verandering. De belangrijkste categorieën zijn verstoorde werkrelaties en arbeidsrechtelijke conflicten, vaak ook in combinatie. In het laatste geval blijkt het vooral van belang om te achterhalen wat oorzaak is en wat gevolg. Uitsluiting / ongelijke behandeling speelt in 1 op de 6 dossiers. Voor intimiderend gedrag (waaronder seksuele intimidatie) geldt hetzelfde.

Door een goede afstemming tussen vertrouwenspersonen en ombudsfunctionaris omtrent taken en bevoegdheden, komen meldingen gemakkelijker dan voorheen op het juiste adres. Zo wordt voorkomen dat melders tussen wal en schip vallen of telkens opnieuw hun verhaal moeten doen. Door de klokkenluidersregeling is er nog een extra ingang gecreëerd voor meldingen, maar het risico van verbrokkeling en onoverzichtelijkheid lijkt te zijn ingedekt door de manier waarop de nieuwe functies zijn ingevuld.

De ombudsfunctie is meer ingebed geraakt in de universitaire hulpstructuur en heeft meer bekendheid gekregen, ook op bestuurlijk niveau. Het contact met HR in de afhandeling van meldingen is aanmerkelijk verbeterd. Dat zijn zonder meer positieve ontwikkelingen. Wel is het van belang het bestaan van de functies van vertrouwenspersoon en ombudsfunctionaris onder de aandacht van medewerkers en studenten te blijven brengen.

### 3. DE ONDERNEMENDE UNIVERSITEIT

#### Follow-up vorige jaarverslagen

In het jaarverslag 2020-2021 is aandacht gevraagd voor de rol en positie van HR in geval van conflicten, vooral als deze een belangrijke rechtspositionele component hebben. In het verslag werd geconstateerd dat medewerkers HR in dergelijke situaties niet zien als bondgenoot of als onafhankelijke derde en dat zij HR dan dus ook niet benaderen.

Het signaal is zowel door het CvB als door HR zelf voortvarend opgepikt. Er zijn verschillende discussiebijeenkomsten georganiseerd waarin de rol en positie van HR onder het vergrootglas is gelegd. In diverse contacten met HR in het afgelopen academisch jaar heb ik ondervonden dat er daadwerkelijk sprake is van een koerswijziging binnen HR, waarbij wordt gestreefd naar een meer onafhankelijke positie, tussen werkgever en werknemer in. Het is een ontwikkeling die ik van harte ondersteun.

Deze koerswijziging is ook van betekenis voor de omgang met conflicten, het thema dat in het jaarverslag 2021-2022 aan de orde werd gesteld. In dat verslag werd gewezen op de soms wat 'paniekerige' reactie vanuit de UT zelf (leidinggevenden, besturen, HR) op de inschakeling van vertrouwenspersonen, klachtencommissie, CWI of ombudsfunctionaris, met als gevolg een zekere 'juridische bewapening' tegen degene die een melding deed.

Ook op dat vlak bespeur ik een geleidelijke verandering. De erkenning dat melden / klagen er bij hoort in een grote internationale organisatie en daadwerkelijk kan leiden tot een verbetering van de organisatie ('een klacht als gratis advies'), is een blijk van organisatorische volwassenheid en zeker geen teken van zwakte. In veel situaties blijkt nu eenmaal dat het aangaan van het goede gesprek effectiever is dan het versterken van de tegenstellingen, zelfs als de verhoudingen al vertroebeld zijn.

#### De UT: opleiden en ondernemen

In het vorige hoofdstuk van dit verslag kwam al even een melding aan de orde die als klokkenluidersmelding kan worden gekwalificeerd. De afgelopen jaren zijn meerdere van deze meldingen/signalen binnengekomen, met name door teleurgestelde PhD's die meer van hun verblijf aan de UT hadden verwacht. Deze meldingen waren niet steeds gericht op het ondernemen van onmiddellijke actie ter verbetering van de eigen positie (ze zijn dus ook niet steeds als afzonderlijke melding geregistreerd), maar om de onvrede te delen en een signaal af te geven. Om een indicatie te geven van de omvang: in de afgelopen 4 jaren is zo'n 10 keer sprake van geweest van een dergelijk signaal.

De gemene deler in deze meldingen is dat de betrokkenen hadden verwacht een opleiding als wetenschapper te krijgen, maar in plaats daarvan de ervaring hadden te worden beschouwd en ingezet als werknemer van een bedrijf. Die ervaring bestond met name in de situatie dat de financiering voor het promotietraject was verkregen uit externe middelen (derde geldstroom) en werd nog versterkt als de promovendus onderdeel werd van een op de Campus gehuisvest 'eigen bedrijf' van de promotor.

In de meldingen werden diverse negatieve aspecten benoemd van deze situatie:

- De vraagstelling van het onderzoeksproject wordt aangepast omdat de geldverstrekker dat vraagt;
- Het project wordt beëindigd omdat de geldverstrekker geen belang meer heeft bij de resultaten van het programma waarvan het project onderdeel uitmaakt;
- Promotor en/of begeleider hebben te weinig tijd beschikbaar voor de promovendus vanwege hun commerciële activiteiten;
- Het instapniveau is te hoog omdat de PhD van begin af aan moet meedraaien in het functioneren van het bedrijf;
- De promovendus wordt niet beoordeeld op wetenschappelijke kwaliteit of progressie maar op het aandeel in het functioneren van het bedrijf;
- Het gebruik van faciliteiten door externe gebruikers neemt zoveel tijd en ruimte in beslag dat PhD's daar onder lijden.

In enkele van deze dossiers is in overleg met de betrokkenen wel een bevredigende oplossing gevonden waarmee de positie van de PhD werd verbeterd, maar het achterliggende vraagstuk is daarmee natuurlijk niet verdwenen. Het is een legitiem en wellicht zelfs een vitaal belang van universiteiten in het algemeen en van technische universiteiten in het bijzonder om uit de markt geld te verwerven en zich ook zelf op de markt te begeven, maar dan toch zal steeds gegarandeerd moeten zijn dat de primaire taken, zoals de wetenschappelijke vorming van promovendi en een adequate begeleiding, niet in de verdrinking raken. Uit de meldingen in de afgelopen jaren blijkt dat dat toch meer dan eens het geval is.

Op de site van de UT en ook elders op het web zijn positieve berichten te vinden over de UT als meest ondernemende universiteit van Nederland en het is terecht dat hieraan de nodige aandacht wordt besteed. Daarbij moet echter niet uit het oog worden verloren dat die positieve kwalificatie ook een keerzijde blijkt te hebben. Ondernemen en opleiden kan best samengaan, maar het is van belang daarin wel de juiste balans te vinden. Dat is niet altijd het geval en verdient de aandacht van de verantwoordelijke bestuurders en leidinggevenden.

## 4. DE OMBUDSFUNCTIE BINNEN DE UNIVERSITAIRE HULPSTRUCTUUR

### Positionering binnen de UT

Eerder in dit verslag is al ingegaan op de verbetering van de samenwerking binnen de universitaire hulpstructuur. Het door de secretaris van het CvB geëntameerde halfjaarlijkse overleg van alle spelers in die hulpstructuur (incl. HR) om overkoepelende thema's te bespreken en informatie (werkwijze, ervaringen) te delen, is daarbij heel nuttig gebleken. Ook het vierwekelijks overleg van medewerkers van General Affairs die zich onder andere bezig houden met zaken rondom veiligheid (sociale, fysieke en kennisveiligheid), behavioural audit en diversity, equity & inclusion (DE&I) draagt bij aan een betere samenwerking.

### Contacten in het ombudsveld

Overleg met college-ombudsfunctionarissen vindt plaats binnen de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO). De vereniging komt gemiddeld zo'n vier keer per jaar bijeen om te praten over zaken die elke ombudsfunctionaris raken. Het afgelopen jaar heeft de UT-ombudsfunctionaris VOHO-workshops bijgewoond over de voors en tegens van het zelfstandig doen van onderzoek naar misstanden of trends en over de gevolgen van de Wet Open Overheid en de Algemene Verordening Gegevensbescherming voor het eigen functioneren. Daarnaast is er regelmatig intervisie tussen universitaire ombudsfunctionarissen onderling.

Ook via UNL is er overleg tussen universitaire ombudsfunctionarissen. De UT participeert in een door UNL in 2023-2024 uit te voeren evaluatie van de ombudsfunctie. Die evaluatie houdt verband met het gegeven dat de ombudsfunctie niet aan alle universiteiten en hogescholen dezelfde invulling heeft gekregen. Verschillen bestaan onder andere op het vlak van de positionering van de ombudsfunctionaris (al dan niet in dienst, al dan niet onder de vlag van HR of CvB). Verschillen zijn er ook ten aanzien van de doelgroep: niet iedere universiteit kiest voor een ombudsfunctie voor zowel medewerkers als studenten. Ook op het punt van de invulling van de functie bestaan verschillen, bijvoorbeeld over de omvang van de onderzoeksfunctie. Ook over de vraag of ombudslieden klachten al dan niet zouden moeten beoordelen of toch vooral zouden moeten adviseren en bemiddelen, bestaan verschillen van benadering.

Ten slotte is vermeldenswaard dat ook het afgelopen jaar de ombudsfunctionaris betrokken is geweest bij onderzoek binnen en buiten de UT op het terrein van wellbeing en sociale veiligheid.