



JAARVERSLAG OMBUDSFUNCTIONARIS

Periode 1 september 2020 - 31 augustus 2021

Han Warmelink
oktober 2021

**UNIVERSITY
OF TWENTE.**

INHOUD

1.	PILOT OMBUDSFUNCTIE	2
2.	DE BEHANDELING VAN MELDINGEN.....	3
	Aantal meldingen	3
	Melding via vertrouwenspersoon, HR, TGS of SACC.....	3
	De melder	4
	Meldingen door studenten	5
	De werk- of studieplek van de melder.....	5
	Onderwerpen.....	6
	Relatie tot klachtenprocedure / wetenschappelijke integriteit	6
	Aard van de dienstverlening: gesprekken	7
	Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek	7
	Resultaten	7
	Knelpunten in de afhandeling	8
	Conclusie.....	8
3.	DOORWERKING MELDINGEN OP BELEIDSNIVEAU	9
	De rol en positie van HR: vriend, vijand of neutrale derde?	9
4.	BIJDRAGE AAN UNIVERSITAIRE HULPSTRUCTUUR	11
	De positionering van de ombudsfunctie	11
	Contacten in het ombudsveld	12

1. PILOT OMBUDSFUNCTIE

Voor u ligt het verslag van de ombudsfunctionaris over het 2e en tevens laatste jaar van een pilot die in oktober 2019 aan de UT is gestart. De Universiteit Twente is één van de vier Nederlandse universiteiten die deelnemen aan deze pilot ombudsfunctie, gericht op een veiliger werk- en studieklimaat aan de universiteit. Studenten en medewerkers kunnen bij de ombudsfunctionaris een melding doen van probleemsituaties gerelateerd aan studeren of werken bij de UT. De ombudsfunctionaris heeft in eerste instantie een luisterend oor, kan advies en begeleiding bieden, bemiddelen en zo nodig doorverwijzen of zelf onderzoek verrichten. De ombudsfunctionaris is formeel ondergebracht bij General Affairs / secretaris CvB, maar in de uitoefening van de functie volledig onafhankelijk en niet aan enig gezag ondergeschikt.

In het voorjaar van 2020 is, in opdracht van de CAO-tafel, een externe evaluatie gestart van de pilot. Het evaluatierapport, opgesteld door SoFoKles, is in november 2020 openbaar gemaakt. Vervolgens is begin 2021 ook de invulling van de ombudsfunctie specifiek aan de UT geëvalueerd door Meta Advies. Vooruitlopend op de resultaten was eerder al in de CAO Nederlandse Universiteiten vastgelegd, dat elke Nederlandse universiteit per medio 2021 een ombudsfunctie heeft ingericht. Op grond van de afspraken en de uitgevoerde evaluaties heeft de UT besloten de ombudsfunctie, zowel voor medewerkers als studenten, definitief te maken door de aanstelling van de zittende functionaris, mr. dr. Han Warmelink, met vier jaar te verlengen tot 15 oktober 2025. Aan de functie ligt een Statuut ten grondslag dat in de zomer van 2021 door het College van Bestuur (CvB) is vastgesteld.

De ombudsfunctie is een aanvulling op de al bestaande voorzieningen van vertrouwenspersoon, studentendecaan, studentpsycholoog, studieadviseur en klachtencommissie. Het gaat om een laagdrempelige, onpartijdige en onafhankelijke gesprekspartner voor wie aan de UT werkt of studeert. Men kan terecht bij de ombudsfunctionaris met een diversiteit aan vragen of meldingen die bijvoorbeeld te maken hebben met ongewenst gedrag, klachtbehandeling, aanstelling, functioneren/beoordelen, werkdruk, ontslag, re-integratie en herplaatsing. Vertrouwelijkheid is daarbij gegarandeerd. De ombudsfunctionaris handelt de meldingen af conform een door het CvB geaccordeerd Reglement.

In overleg met de vertrouwenspersonen en de klachtencommissie is nader invulling gegeven aan de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris. Daar waar de vertrouwenspersoon een melder primair persoonlijke ondersteuning biedt, in het bijzonder met betrekking tot ongewenste gedragsvormen, richt de ombudsfunctionaris zich op de oplossing van een gemeld probleem. Dat vereist een neutrale, onpartijdige opstelling ten opzichte van alle betrokken partijen. Anders dan de klachtencommissie geeft de ombudsfunctionaris geen oordelen in individuele gevallen. Wel wordt hij geacht problemen binnen de organisatie te signaleren om het CvB in staat te stellen daarop te handelen. Dit openbare Jaarverslag wil daaraan een bijdrage leveren.

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, gerelateerd aan de ervaringen in het 1^e jaar van de pilot.

Aantal meldingen

In het door Covid-19 gedomineerde universitaire jaar 2020-2021 heeft de ombudsfunctionaris 39 meldingen ontvangen van probleemsituaties die om aandacht en, zo mogelijk, een oplossing vroegen. Dat is exact evenveel als in het eerste jaar van de pilot, al zag het er aanvankelijk naar uit dat het aantal meldingen een stuk lager zou uitvallen. In veruit de meeste gevallen kwamen de meldingen per mail binnen, vaak in de vorm van een verzoek om contact, en soms per telefoon.

	2020-2021	2019-2020
<i>september:</i>	2	-
<i>oktober:</i>	4	6
<i>november:</i>	2	5
<i>december:</i>	2	1
<i>januari:</i>	3	5
<i>februari:</i>	1	6
<i>maart:</i>	6	3
<i>april:</i>	4	3
<i>mei:</i>	6	3
<i>juni:</i>	3	6
<i>juli:</i>	4	1
<i>augustus:</i>	2	0

Naast deze nieuwe meldingen liepen 11 dossiers uit het 1^e pilotjaar door in het nieuwe jaar, zodat in totaal 50 meldingen aandacht vroegen. Van de dossiers uit het 1^e pilotjaar zijn 2 nog altijd in behandeling. Een ander is pas recent afgesloten.

Melding via vertrouwenspersoon, HR, TGS of SACC

Van 15 (was in het 1^e jaar 5) meldingen staat vast dat het probleem (of een deel daarvan) eerst is aangekaart bij één van de universitaire vertrouwenspersonen, bij Human Resources (HR), Twente Graduate School (TGS) of Centre for Educational Support / Student Affairs Coaching & Counselling (CES/SACC) en vervolgens is doorgeleid naar de ombudsfunctionaris met de uitdrukkelijke bedoeling om een oplossing te vinden of omdat de doorverwijzende instantie, gezien de aard van het probleem, niet het meest aangewezen was om (dit deel van) de melding in behandeling te nemen. Dat lijkt er op te duiden dat in ieder geval binnen de universitaire hulpstructuur de ombudsfunctie meer bekendheid heeft gekregen.

Omgekeerd heeft de ombudsfunctionaris enkele melders gewezen op de mogelijkheid om steun te zoeken bij een vertrouwenspersoon, CES/SACC of TGS. In enkele van deze situaties zijn al aan de voorkant afspraken gemaakt met de betrokken vertrouwenspersoon, met TGS en soms ook met HR om met inachtneming van ieders taken en verantwoordelijkheden ondersteuning te kunnen bieden.

De melder

Iedere medewerker of student van de UT kan een melding doen bij de ombudsfunctionaris ten aanzien van gedragingen van de UT of van personen die onderdeel uitmaken van de UT. In enkele gevallen (zie hieronder) was de melder niet of niet meer als medewerker of student aan de UT verbonden, maar lag aan de melding wel een handeling van de UT ten grondslag die betrekking had op het werken of studeren aan de UT. Er is gekozen voor een ruimhartige interpretatie van de ontvankelijkheid van de melder.

<i>Nog niet in dienst / nog geen student:</i>	-	(was 2)
<i>Niet (meer) in dienst / geen student meer:</i>	2	(was 3)
<i>Vertrek tijdens behandeling melding:</i>	1	(was 4)
<i>Verweerder niet meer in dienst:</i>	1	(was 0)

Naar functie en sekse was de verdeling in de verslagperiode als volgt:

	2020-2021			2019-2020		
	<i>totaal</i>	<i>vrouw</i>	<i>man</i>	<i>totaal</i>	<i>vrouw</i>	<i>man</i>
<i>Student:</i>	3	1	2	5	2	3
<i>PhD:</i>	9	3	6	8	4	4
<i>OBP:</i>	13	10	3	14	7	7
<i>WP:</i>	14	8	6	12	6	6
<i>Organisatie:</i>	1			-		

Het totaal telt op tot 40 omdat in één dossier de melding door twee verschillende partijen werd gedaan, beide direct bij het probleem betrokken.

Wat rechtspositie betreft: van de 39 melders waren 16 in vaste dienst bij de UT.

Naar nationaliteit is de verdeling van meldingen als volgt:

	2020-2021	2019-2020
<i>Nederlands:</i>	22	22
<i>Buitenlands:</i>	17 (6 niet-westers)	17 (7 niet-westers)

Meldingen door studenten

Bij de behandeling van het jaarverslag 2019-2020 is vanuit de UR gevraagd om voortaan in de verslaglegging een onderscheid te maken tussen meldingen door studenten en meldingen door medewerkers. Uit de cijfers blijkt dat het aantal meldingen door studenten dusdanig laag is, dat een afzonderlijk jaarverslag weinig meerwaarde heeft.

Wat zeker wel zinvol kan zijn, is een analyse van deze studentmeldingen. Wat opvalt aan deze meldingen is dat studenten zich wenden tot de ombudsfunctionaris 1) als ze vastlopen in een (andere) procedure aan de UT, of 2) om een probleem aan de orde stellen dat studenten in z'n algemeenheid raakt. Individuele studieproblemen worden elders aangekaart. Aangenomen mag worden dat studenten zich dan melden bij CES/SACC en daar dan ook adequaat worden geholpen.

De werk- of studieplek van de melder

De 39 meldingen hadden betrekking op onderstaande faculteiten en diensten. Dat wil niet per definitie zeggen dat die faculteiten of diensten dan ook onderdeel waren van het gemelde probleem, maar wel dat melder en/of verweerder daar werkzaam waren.

	<i>2020-2021</i>	<i>2019-2020</i>
<i>EEMCS:</i>	5	5
<i>ET:</i>	6	7
<i>TNW:</i>	2	4
<i>BMS:</i>	9	9
<i>ITC:</i>	4	0
<i>LISA:</i>	0	3
<i>CFM:</i>	5	4
<i>CES:</i>	5	3
<i>GA/CvB:</i>	0	3
<i>MC:</i>	3	0
<i>Overig:</i>	0	1

Onderwerpen

De materie waarover is gesproken varieerde uiteraard van geval tot geval. Wel zijn er enkele lijnen te trekken met betrekking tot de onderwerpen 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 39 omdat in enkele dossiers meerdere onderwerpen spelen).

	2020-2021	2019-2020
<i>Verstoorde (individuele) werkrelatie:</i>	16	12
<i>Gelijke behandeling / uitsluiting:</i>	5	9
<i>Arbeidsvoorwaarden / einde aanstelling:</i>	11	6
<i>Begeleiding promotie:</i>	5	5
<i>Cultuurverschillen</i>	3	4
<i>Corona-gerelateerde meldingen:</i>	2	4
<i>(Sekse-gerelateerde) intimidatie</i>	5	3
<i>Wetenschappelijke integriteit</i>	1	3
<i>Klokkenluidersmelding</i>	2	2
<i>Openbaarheid informatie</i>	1	0

Uit het overzicht blijkt dat een aanzienlijk deel van de meldingen ook tot het domein van de vertrouwenspersonen behoort. Zoals eerder aangegeven is er op grond van afspraken maar ook werkende weg een nuttige taakverdeling tussen vertrouwenspersonen en ombudsfunctionaris tot stand gekomen. Een ander deel van de meldingen heeft een belangrijke HR-component. In hoofdstuk 3 wordt daaraan nader aandacht besteed. Een derde hoofdcategorie zijn meldingen met betrekking tot problemen in het promotietraject. Vorig jaar ging het daarbij vaak over de gevolgen van het vertrek van een promotor of begeleider of om beëindiging van de financiering. Dit jaar betrof het vooral kwesties omtrent begeleiding.

Relatie tot klachtenprocedure / wetenschappelijke integriteit

Zo af en toe komt de vraag aan de orde of het volgen van de klachtenprocedure (het vragen om een oordeel) niet geschikter zou zijn dan inschakeling van de ombudsfunctionaris. Bij het beantwoorden van die vraag is steeds doorslaggevend geweest of er (nog) een oplossing voor het gesignaleerde probleem mogelijk was. Net als vorig jaar is in geen van de gevallen de stap naar de klachtencommissie gezet. Wel is er in twee gevallen gesproken over inschakeling van de Commissie Wetenschappelijke Integriteit (CWI). De CWI is ook daadwerkelijk ingeschakeld, al is de ombudsfunctionaris betrokken gebleven voor andere onderdelen van de melding.

Aard van de dienstverlening: gesprekken

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. In enkele gevallen was een reactie per mail voldoende om een stap in de goede richting te zetten. In de verslagperiode zijn slechts twee gesprekken 'live' gevoerd op de Campus: alle andere advies- en bemiddelingsgesprekken zijn gevoerd via Teams. In 15 van de 39 dossiers zijn meerdere (advies)gesprekken gevoerd. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van het voorgaande jaar.

Veel gesprekken zijn er in de eerste plaats op gericht geweest te achterhalen wat nu precies het probleem was waarvoor een oplossing werd gezocht. Bij tal van meldingen was sprake van het samenvallen van problemen met formele (bijv. besluiten) en informele (bijv. bejegening) aspecten. In enkele gevallen was dan ook sprake van een samenloop met andere (semi)juridische procedures. Zie daarvoor ook de paragraaf 'knelpunten in de afhandeling'.

Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek

In 11 van de 39 gevallen (vorig jaar 8) is er sprake geweest van daadwerkelijke bemiddeling door de ombudsfunctionaris. Bemiddeling heeft vooral plaatsgevonden in de relatie werknemer – leidinggevende, veelal met inschakeling van HR, en in de relatie PhD – promotor, meestal in overleg met TGS. 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 één uit 2019-2020 doorlopend dossier en in 2 nieuwe dossiers heeft de ombudsfunctionaris de rector gevraagd kennis te nemen van de problematiek en op grond daarvan actie te ondernemen. Daarnaast heeft de samenhang in een tiental dossiers uit verschillende jaren aanleiding gegeven tot overleg tussen CvB, ombudsfunctionaris en het bestuur van de faculteit waar de problemen zich voordeden. Op die manier is invulling gegeven aan de taak van de ombudsfunctionaris om trends en patronen van sociale en/of institutionele onveiligheid aan de UT te signaleren en daarover gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan het CvB en aan andere universitaire bestuursorganen (zie verder hoofdstuk 3).

Gedurende de pilot is geen gebruik gemaakt van de bevoegdheid om externe mediation in te schakelen of om uit eigen beweging onderzoek in te stellen naar trends en patronen.

Resultaten

In 20 (was 17) gevallen is een resultaat bereikt dat bevredigend was voor de melder. Dat betekent niet dat in die 20 gevallen het probleem (volledig) werd opgelost, maar wel dat de melder weer 'verder kon'. In 3 (was 7) gevallen is geen (positief) resultaat geboekt. 8 (was 5) 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.

Knelpunten in de afhandeling

Bij de behandeling van de meldingen zijn enkele procedurele knelpunten aan het licht gekomen, waardoor de ombudsfunctionaris bepaalde elementen van de melding buiten beschouwing moest laten of niet zelf kon oppakken. De belangrijkste daarvan, soms samenvallend, zijn:

	2020-2021	2019-2020
<i>Te weinig info voor (verder) vervolg:</i>	6	8
<i>Samenloop met andere (semi)juridische procedures:</i>	4	6
<i>Betrokkenheid meerdere werkgevers:</i>	1	4
<i>Betrokkenheid meerdere universiteiten:</i>	0	4
<i>Geldstromen van buiten de UT:</i>	2	3
<i>Bevoegdheid van de ombudsfunctionaris:</i>	1	2
<i>Melder (nog) niet (meer) in dienst:</i>	3	2
<i>Vinden van de juiste verweerder:</i>	2	2

Conclusie

Het 2^e jaar van de pilot is, ondanks de verstreckende maatregelen ter bestrijding van Covid-19, niet wezenlijk anders verlopen dan het 1^e. Een aanvankelijke terugloop in meldingen is later in het jaar weer ingehaald. Het in ontvangst nemen en behandelen van meldingen via Teams is niet een wezenlijke belemmering gebleken, al heeft het zeker de voorkeur dat in ieder geval bemiddelingsgesprekken 'live' plaatsvinden.

De ombudsfunctie is meer ingebed geraakt in de universitaire hulpstructuur. In hoofdstuk 4 wordt daar nog nader op ingegaan. De contacten met de andere spelers in de hulpstructuur verlopen soepel en leiden niet tot competentieconflicten. Integendeel: de betrokken spelers weten elkaar goed te vinden en er wordt over en weer verwezen om gemelde problemen zo adequaat mogelijk aan te pakken. Daar waar sprake was van meer structurele problemen, is de problematiek onder de aandacht gebracht van het CvB resp. de rector en zijn ook maatregelen getroffen om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Na twee jaar pilot kan de conclusie worden getrokken, dat de ombudsfunctie in een behoefte voorziet. Vooral medewerkers weten de ombudsfunctionaris te vinden om te helpen met het zoeken naar een oplossing voor problemen waar ze met hun leidinggevende of promotor niet uitkomen. De meerwaarde ligt vooral in de onafhankelijke, onpartijdige positie van de ombudsfunctionaris waardoor deze in staat is om gemelde problemen, in samenspraak met de betrokkenen, daadwerkelijk op te lossen.

3. DOORWERKING MELDINGEN OP BELEIDSNIVEAU

Naast de afhandeling van meldingen op dossierniveau, behoort het tot de taak van de ombudsfunctionaris om signalen van ongewenste patronen op te pikken en op grond daarvan gevraagd of ongevraagd advies uit te brengen op beleidsniveau. In het vorige hoofdstuk is al naar voren gebracht dat een reeks meldingen aanleiding heeft gegeven tot betrokkenheid van het CvB bij een dergelijk breder vraagstuk. Dit vraagstuk betrof de gevolgen van een bepaalde wijze van bestuur en management binnen een eenheid van de UT.

Vorig jaar stond dit deel van het jaarverslag in het teken van promovendi die tussen wal en schip kunnen vallen bij tussentijdse beëindiging van de financiering van hun project. Dit jaar wordt een signaal aan de orde gesteld, dat in de afgelopen twee jaren in veel dossiers is afgegeven. Dat signaal heeft betrekking op de rol en positionering van HR binnen de UT.

De rol en positie van HR: vriend, vijand of neutrale derde?

Uit de meldingen die gedurende de pilot zijn behandeld blijkt dat het daarin vaak gaat om kwesties met een belangrijke rechtspositionele component. Op zich is dat niet vreemd: het plezier in het werk wordt niet alleen bepaald door de inhoud daarvan of door de collega's met wie wordt gewerkt, maar zeker ook door de vraag of het werk overeenkomt met de functieomschrijving, of er perspectief is na beëindiging van een tijdelijke aanstelling, of beoordelingen correct worden uitgevoerd en of er mogelijkheden zijn tot bijscholing of het veranderen van functie. Als medewerkers daar niet uitkomen met de leidinggevende en/of HR dan is de stap naar de ombudsfunctionaris heel begrijpelijk.

Dat neemt niet weg dat het aandeel van rechtspositionele kwesties in de meldingen bij de ombudsfunctionaris wel erg groot en misschien zelfs wel té groot is. Op de vraag waarom zulke rechtspositionele kwesties niet eerder al in samenspraak met HR zijn opgelost, geven melders opvallend vaak als antwoord: 'HR is er niet voor mij, maar voor de werkgever.' of 'Als ik HR inschakel, kom ik van de regen in de drup.' Kennelijk bestaat het beeld dat in een rechtspositioneel conflict met de leidinggevende een beroep op HR niet zinvol is en zelfs contraproductief kan zijn.

Vragen die daarbij rijzen zijn:

- waar komt dat beeld vandaan?
- in hoeverre klopt het beeld?

Om met het laatste te beginnen: bij de behandeling van dossiers is er in veruit de meeste gevallen sprake van welwillende medewerking van HR om het gesignaleerde probleem op te lossen, al wordt een enkele keer wel de vraag gesteld waar de ombudsfunctionaris zich eigenlijk mee bemoeit. Het antwoord op die laatste vraag is, dat de ombudsfunctionaris betrokken blijft totdat het probleem, dat hem door een melder is voorgelegd, is opgelost. Dat probleem is overigens zelden de rechtspositionele kwestie als zodanig, maar vaak een verstoorde werkverhouding met de leidinggevende die soms een gevolg en soms de oorzaak is van het rechtspositionele probleem.

Niettemin bestaat het beeld dat HR er niet primair voor de werknemers is en ook niet een zelfstandige, neutrale positie inneemt tussen medewerker en leidinggevende in. De wijze waarop HR zich presenteert, speelt daarbij een belangrijke rol: in de behandelde kwesties blijkt de door de leidinggevende gewenste oplossing van het probleem veelal richtinggevend te zijn voor de opstelling van HR. En omdat leidinggevende en HR daarmee de indruk wekken twee handen op één buik te zijn, zullen werknemers niet geneigd zijn HR in te schakelen: ze krijgen er daarmee immers slechts een tegenstander bij in plaats van een medestander.

Wat ook een rol speelt is de wijze waarop HR, in sommige gevallen die mij zijn voorgelegd, tot een oplossing van een conflictsituatie wil komen. Als een werknemer voor de keuze wordt gesteld om hetzij akkoord te gaan met de oplossing die door de leidinggevende en HR worden voorgesteld, hetzij dan maar te vertrekken door ondertekening van de alvast maar meegestuurde vaststellingsovereenkomst, dan blijven niet alleen veel oplossingsrichtingen onbeproefd, maar zal een werknemer zich ook niet serieus genomen en wellicht zelfs geïntimideerd voelen.

Melders zouden graag zien dat HR zich meer in hun positie verplaatst en wat meer met hen meedenkt. Dat zal in tal van gevallen ook zeker gebeuren, maar daarmee is het onderliggende vraagstuk niet uit de wereld. Dat vraagstuk is heel elementair: hoe kan het toch dat werknemers in probleemsituaties bang zijn om een beroep te doen op de afdeling die zich toch specifiek op hen richt, namelijk Human Resources? Als het een bewuste keuze is om HR te presenteren als vertegenwoordiger van de werkgever, dan verdient die keuze zeker heroverweging. Als het geen keuze is, maar een beeld dat is ontstaan door de werkwijze van HR, dan is het zinvol die werkwijze nog eens tegen het licht te houden.

De missie van de UT luidt: 'Bij de UT draait het om mensen: People First, in lijn met de High Tech Human Touch-filosofie van onze universiteit. Bij alles wat we doen staan het welzijn en de toekomst van onze studenten en medewerkers voorop. Van onderzoek en onderwijs tot personeelsmanagement, campusbeheer en de inzet van nieuwe technologieën.' Vanuit die missie is hernieuwde aandacht voor de positie van HR zeker op z'n plaats.

4. BIJDRAGE AAN UNIVERSITAIRE HULPSTRUCTUUR

Binnen de UT wordt gewerkt aan de verdere ontwikkeling van een House of Integrity, berustend op verschillende pijlers en bestaande uit verschillende verdiepingen en kamers. De ombudsfunctie is één van die kamers. Tijdens de pilot is veel aandacht besteed aan de positionering van de ombudsfunctionaris in de hulpstructuur. Daarnaast is gewerkt aan het versterken van contacten met ombudsfunctionarissen aan andere universiteiten en hogescholen, in het bijzonder met de deelnemers aan de pilot, te weten de Universiteit Maastricht, de Erasmus Universiteit en de TU Delft. Naast professionele intervisie is het belang daarvan lessen te leren uit de manier waarop de ombudsfunctie elders wordt ingericht en ingevuld.

De positionering van de ombudsfunctie

De afspraken die zijn gemaakt tussen vertrouwenspersonen, klachtencommissie en ombudsfunctionaris over de verdeling van taken hebben er toe bijgedragen dat er in de praktijk, bij de behandeling van meldingen, nauwelijks misverstanden omtrent ieders bevoegdheid zijn ontstaan. Veel aandacht is besteed aan de omschrijving van taken en bevoegdheden van de verschillende participanten in het House of Integrity, in protocollen en ook op de universitaire website. De al genoemde evaluaties met betrekking tot de pilot ombudsfunctie zijn een mooi aanknopingspunt geweest om taken en bevoegdheden nog eens naast elkaar te leggen.

Naar aanleiding van diezelfde evaluaties is, onder regie van S&P, van verschillende kanten input geleverd om te komen tot Wegwijzers integriteit (<https://www.utwente.nl/organisatie/over-de-ut/integriteit/toolbox/>) aan de hand waarvan medewerkers en studenten (in het bijzonder PhD's) hun weg kunnen vinden in de hulpstructuur. In het rapport Binnen zonder kloppen van de Inspectie van het Onderwijs (OC&W) wordt daarover opgemerkt (p. 39): *Op de website van de Universiteit Twente staat het document 'Wegwijzer integriteit voor medewerkers'. In deze wegwijzer kun je eenvoudig vinden wie je benadert bij welk ethisch dilemma: wetenschappelijke integriteit, knelpunten PHD traject, ongewenst gedrag en cyber security. We vinden dit een mooi voorbeeld van een integrale benadering. Het is een heel beknopt document met vier heldere categorieën en beschrijvingen van de ethische dilemma's. Het document stuurt de gebruiker direct door naar de relevante contactgegevens en eventuele toelichting bij de specifieke functionaris. Van vertrouwenspersoon tot het CERT en de privacy functionaris.*

Bij aanvang van de pilot is er voor gekozen de ombudsfunctionaris onder te brengen bij General Affairs, in het bijzonder bij de secretaris van het CvB. Iedere 6 weken vindt overleg plaats tussen de ombudsfunctionaris en de secretaris CvB over zaken die de ombudsfunctie betreffen (evaluatie, rapportage, toegankelijkheid) en over beleidsmatige ontwikkelingen die voor de ombudsfunctie van belang zijn. Dit regelmatige en laagdrempelige contact maakt het mogelijk om signalen adequaat en tijdig door te geven aan het CvB. Individuele dossiers zijn vertrouwelijk en worden niet met de secretaris of het CvB besproken.

Daarnaast is de ombudsfunctionaris aangesloten bij een vierwelijkse overleg van medewerkers van General Affairs die zich bezig houden met zaken als veiligheid (sociale, fysieke en kennisveiligheid), behavioural audit en diversiteit. Ook hier wordt op beleidsmatig niveau gesproken over kwesties die op deze terreinen binnen de UT spelen. Voorjaar 2021 zijn de betrokken medewerkers (incl. de ombudsfunctionaris) verhuisd naar de laagbouw van de Spiegel ter hoogte van de collegezalen. De ombudsfunctionaris is sindsdien gehuisvest in kamer C107 en is daar gemakkelijk (en anoniem) te bereiken.

Contacten in het ombudsveld

Overleg met college-ombudsfunctionarissen vindt plaats binnen de Vereniging Oudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO). Daarnaast is er regelmatig specifiek contact met de vier pilot-ombudsliden van EUR, TuD en UM en met de beide ombudsfunctionarissen aan de Universiteit Utrecht. Vanuit de Rijksuniversiteit Groningen is de UT-ombudsfunctionaris benaderd om een bijdrage te leveren aan de vormgeving van de ombudsfunctie aldaar. Op grond van CAO- afspraken dient iedere universiteit per 1 juli 2021 een ombudsfunctie te hebben ingericht. Niet iedere universiteit is daarin geslaagd.

Uit de contacten is gebleken dat de ombudsfunctie niet aan alle universiteiten en hogescholen dezelfde invulling krijgt. Verschillen bevinden zich onder andere op het vlak van de positionering van de ombudsfunctionaris en dan specifiek op het terrein van klachtbeoordeling, aangezien niet elke universiteit naast de ombudsfunctionaris een klachtencommissie kent. Verschillen zijn er ook ten aanzien van de doelgroep: niet iedere universiteit kiest voor een ombudsfunctie voor zowel medewerkers als studenten. In het externe evaluatierapport van SoFoKles wordt aan deze aspecten aandacht besteed, naast andere vraagstukken rond de inrichting van de universitaire hulpstructuur.

Ten slotte is vermeldenswaard de betrokkenheid van de ombudsfunctionaris bij onderzoeken die zowel binnen de UT als daarbuiten plaatsvonden met betrekking tot sociale en institutionele veiligheid. In dat kader werden bijdragen geleverd aan diverse onderzoeken van o.a. de KNAW, SoFoKles, P-NUT en de Working Group Student Involvement.