



JAARVERSLAG OMBUDSFUNCTIONARIS

Periode 15 oktober 2019 - 31 augustus 2020

Han Warmelink
oktober 2020

**UNIVERSITY
OF TWENTE.**

Contents

1. PILOT OMBUDSFUNCTIONARIS.....	2
2. DE BEHANDELING VAN MELDINGEN	3
Aantal meldingen	3
Melding via vertrouwenspersoon.....	3
De melder.....	4
De werk- of studieplek van de melder	4
Onderwerpen	5
Relatie tot klachtprocedure	5
Aard van de dienstverlening: gesprekken.....	5
Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek	6
Aantal contacten/activiteiten	6
Resultaten	6
Knelpunten in de afhandeling.....	7
Conclusie	7
3. DOORWERKING MELDINGEN OP BELEIDSNIVEAU.....	8
Promovendus tussen wal en schip.....	8
4. BIJDRAGE AAN UNIVERSITAIRE HULPSTRUCTUUR	10
De positionering van de ombudsfunctie.....	10
De bekendheid en toegankelijkheid van de ombudsfunctionaris	11
Contacten in het ombudsveld.....	11

1. PILOT OMBUDSFUNCTIONARIS

De Universiteit Twente is één van de vier Nederlandse universiteiten die deelnemen aan de pilot ombudsfunctionaris. Deze pilot is onderdeel van een reeks afspraken tussen vakbonden en werkgevers, gericht op een veilig werk- en studieklimaat aan de universiteit. Na een uitgebreide voorstudie, waarin onderzoek is gedaan naar de positie die de functionaris aan de UT zou moeten innemen, is mr. dr. H.G. (Han) Warmelink per 15 oktober 2019 voor een periode van twee jaar in deze functie benoemd voor 20 uur per week.

Zowel studenten als medewerkers kunnen bij de ombudsfunctionaris een melding doen van probleemsituaties gerelateerd aan studeren of werken bij de UT (zie hoofdstuk 2). De ombudsfunctionaris heeft in eerste instantie een luisterend oor, kan advies en begeleiding bieden, bemiddelen en zo nodig doorverwijzen en/of zelf onderzoek verrichten. De ombudsfunctionaris is formeel ondergebracht bij Algemene Zaken / secretaris CvB, maar in de uitoefening van de functie volledig onafhankelijk en niet aan enig gezag ondergeschikt. Hij houdt kantoor in de Citadel (kamer H304) en is daar in beginsel op maandag en dinsdag aanwezig.

De functie van ombudsfunctionaris is een aanvulling op de al bestaande voorzieningen zoals vertrouwenspersonen, studentendecanen, studentpsychologen, studieadviseurs en de klachtencommissie. Het gaat om een laagdrempelige, onpartijdige en onafhankelijke gesprekspartner voor zowel medewerkers als studenten. 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.

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 en zonedig te aggregeren om het College van Bestuur in staat te stellen daarop te handelen (zie hoofdstuk 3).

In het voorjaar van 2020 is in opdracht van de CAO-tafel een externe evaluatie gestart van de pilot. Het evaluatierapport zal in oktober/november 2020 openbaar worden gemaakt. Vooruitlopend op de resultaten van het onderzoek is in de CAO Nederlandse Universiteiten 31 december 2019 - 31 december 2020 al afgesproken, dat vanaf medio 2021 aan elke Nederlandse universiteit een ombudsfunctie zal worden ingericht. Tegen die tijd zal de UT moeten beslissen in welke vorm de ombudsfunctie zal worden voortgezet.

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. De verslagperiode loopt in dit eerste ombudsjaar van 15 oktober 2019 tot 31 augustus 2020.

Aantal meldingen

In het universitaire jaar 2019-2020 heeft de ombudsfunctionaris 39 meldingen ontvangen van probleemsituaties die om aandacht en, zo mogelijk, een oplossing vroegen. Meestal kwamen de meldingen per mail binnen (verzoek om contact), in sommige gevallen per telefoon en incidenteel door een klopp op de deur.

De meldingen kwamen gedurende het gehele jaar en ook met een zekere regelmaat binnen, met een vliegende start in oktober (halve maand) en een dip in december. De instroom lijkt iets te dalen vanaf maart, hetgeen in verband zou kunnen staan met het treffen van coronamaatregelen, in het bijzonder het sluiten van de gebouwen.

<i>oktober:</i>	6
<i>november:</i>	5
<i>december:</i>	1
<i>januari:</i>	5
<i>februari:</i>	6
<i>maart:</i>	3
<i>april:</i>	3
<i>mei:</i>	3
<i>juni:</i>	6
<i>juli:</i>	1
<i>augustus:</i>	0

Melding via vertrouwenspersoon

Van 5 meldingen staat vast dat het probleem eerst is aangekaart bij één van de universitaire vertrouwenspersonen en vervolgens is doorgeleid naar de ombudsfunctionaris met de uitdrukkelijke bedoeling om een oplossing te vinden of omdat de vertrouwenspersoon, gezien de aard van het probleem, niet de aangewezen functionaris was om de melding in behandeling te nemen.

Omgekeerd heeft de ombudsfunctionaris enkele melders gewezen op de mogelijkheid om steun te zoeken bij een vertrouwenspersoon, naast de op oplossing van het probleem gerichte hulp door de ombudsfunctionaris. Of melders van die mogelijkheid gebruik hebben gemaakt, is niet bekend.

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 nog 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>	2
<i>Niet meer in dienst / geen student meer:</i>	3
<i>Vertrek tijdens behandeling melding:</i>	4

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

<i>Student:</i>	5 (2 vrouw, 3 man)
<i>PhD:</i>	8 (4 vrouw, 4 man)
<i>OBP:</i>	14 (7 vrouw, 7 man)
<i>WP:</i>	12 (6 vrouw, 6 man)

Wat rechtspositie betreft: van de 39 melders waren 19 in vaste dienst bij de UT.

Naar nationaliteit is de verdeling van meldingen als volgt:

<i>Nederlands:</i>	22
<i>Buitenlands:</i>	17 (van wie 7 niet-westers)

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>EEMCS:</i>	5
<i>ET:</i>	7
<i>TNW:</i>	4
<i>BMS:</i>	9
<i>ITC:</i>	0
<i>LISA:</i>	3
<i>CFM:</i>	4
<i>CES:</i>	3
<i>GA/CvB:</i>	3
<i>Overig:</i>	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).

<i>Verstoorde (individuele) werkrelatie:</i>	12
<i>Gelijke behandeling / uitsluiting:</i>	9
<i>Arbeidsvoorwaarden / einde aanstelling:</i>	6
<i>Begeleiding promotie:</i>	5
<i>Cultuurverschillen:</i>	4
<i>Corona-gerelateerde meldingen:</i>	4
<i>Sekse-gerelateerde intimidatie:</i>	3
<i>Wetenschappelijke integriteit:</i>	3
<i>Klokkenluidersmelding:</i>	2

Uit het overzicht blijkt dat een aanzienlijk deel van de meldingen ook tot het domein van de vertrouwenspersonen behoort. Een ander deel heeft een belangrijke HR-component. Een derde hoofdcategorie zijn meldingen met betrekking tot problemen in het promotietraject (begeleiding, vertrek promotor of begeleider, einde financiering). In hoofdstuk 3 wordt daaraan nader aandacht besteed.

Relatie tot klachtprocedure

In enkele gevallen werd de ombudsfunctionaris specifiek benaderd met het verzoek / de bedoeling een oordeel uit te spreken, als ware hij klachtbehandelaar. Ook in enkele andere situaties kwam de vraag aan de orde of het volgen van de klachtprocedure (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.

In geen van deze gevallen is de melding bij de ombudsfunctionaris ingetrokken en de stap naar de klachtencommissie gemaakt. In één dossier, waarin geen oplossing is bereikt, is melder expliciet doorverwezen naar de klachtencommissie. Of melder die stap heeft gezet, is niet bekend.

Aard van de dienstverlening: gesprekken

Bij alle meldingen is in de eerste plaats een luisterend oor geboden door middel van een 'live' (incidenteel telefonisch) gesprek en zijn alternatieven besproken om tot een oplossing van het probleem te komen. In 9 van de 39 dossiers zijn meerdere (advies)gesprekken gevoerd. Na sluiting van de gebouwen halverwege maart 2020 zijn deze adviesgesprekken telefonisch en/of langs digitale lijnen verlopen. Het is moeilijk na te gaan of dat een negatieve invloed heeft gehad

op de dienstverlening door de ombudsfunctionaris. In ieder geval heeft geen van de melders daarover beklag gedaan.

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 een samenval van problemen met formele (bijv. besluiten) en informele (bijv. bejegening) aspecten. In enkele gevallen was dan ook sprake van een samenval met andere (semi)juridische procedures. Zie daarvoor ook de paragraaf 'knelpunten in de afhandeling'.

Aard van de dienstverlening: bemiddeling en onderzoek

In het merendeel van de gevallen zijn de melders op basis van het adviesgesprek zelf aan de slag gegaan om het geformuleerde probleem op te lossen, al dan niet met inschakeling van derden. In 8 van de 39 gevallen is er sprake geweest van daadwerkelijke bemiddeling door de ombudsfunctionaris. Bemiddeling heeft vooral plaatsgevonden in de relatie PhD – promotor en in de relatie werknemer – leidinggevende, veelal met inschakeling van een HR-medewerker. In 2 dossiers heeft de ombudsfunctionaris in overleg met de melder zelf een onderzoek ingesteld om, ook buiten partijen om, informatie te verkrijgen die nodig was om tot een oplossing te komen.

In 22 van de 39 dossiers is het contact beperkt gebleven tot de melder. In andere gevallen is ook met de verweerder en/of een derde gesproken (het totaal telt niet op tot 39).

<i>Direct contact met verweerder:</i>	3
<i>Contact met verweerder en een derde:</i>	5
<i>Alleen direct contact met een derde:</i>	4
<i>Te weinig info voor (verder) vervolg:</i>	8

Aantal contacten/activiteiten

De 39 meldingen hebben geleid tot in totaal 290 contacten met of activiteiten door de ombudsfunctionaris. Dat betekent gemiddeld 7-8 contacten per dossier, variërend van 1 tot 23. Het merendeel van deze contacten en activiteiten bestond uit informatie-uitwisseling per mail met de melder, de verwerende partij of een derde-betrokkene.

Resultaten

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

<i>Samenloop met andere (semi)juridische procedures:</i>	6
<i>Betrokkenheid meerdere werkgevers:</i>	4
<i>Betrokkenheid meerdere universiteiten:</i>	4
<i>Geldstromen van buiten de UT:</i>	3
<i>Competentie van de ombudsfunctionaris:</i>	2
<i>Melder (nog) niet (meer) in dienst:</i>	2
<i>Vinden van de juiste verweerder:</i>	2

Conclusie

Al met al kan geconcludeerd worden dat de ombudsfunctie in een behoefte lijkt te voorzien. Vooral medewerkers hebben de ombudsfunctionaris weten te vinden met problemen die anders wellicht onder de radar zouden zijn gebleven of tot ontsporing zouden hebben geleid. In de uitoefening van zijn taken heeft de ombudsfunctionaris binnen de UT weinig belemmeringen ondervonden, noch in het afhandelen van concrete dossiers noch in het adviseren van beleidsmakers, zoals het College van Bestuur. In het volgende hoofdstuk wordt daar nader op ingegaan.

3. DOORWERKING MELDINGEN OP BELEIDSNIVEAU

Naast de afhandeling van meldingen op dossierniveau, is het een belangrijke 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. Uit de meldingen in de verslagperiode is gebleken dat één kwestie in meerdere dossiers een belangrijke rol speelde, namelijk de tussentijdse beëindiging van projectfinanciering en in het verlengde daarvan de kwetsbare positie van promovendi bij vertrek van hun promotor en/of begeleider. Voor die kwesties heeft de ombudsfunctionaris expliciet aandacht gevraagd van het CvB.

Promovendus tussen wal en schip

Het komt met een zekere regelmaat voor dat medewerkers die uit de 2e geldstroom financiering hebben verworven voor het opzetten of uitvoeren van een onderzoek(slijn), gedurende de periode van financiering vertrekken naar een andere universiteit. Soms zal dat vertrek leiden tot stopzetting van de financiering (zoals ook het geval kan zijn bij arbeidsongeschiktheid of overlijden van de aanvrager), in andere gevallen is blijvende financiering gegarandeerd door de subsidieverstrekker.

In de situatie van voortzetting van de financiering, is het de vraag of de aanvrager dan wel de UT kan of mag beschikken over de onderzoeksgelden. Het antwoord daarop lijkt (mede) bepalend voor de vraag waar het onderzoek wordt voortgezet, namelijk hetzij aan de UT (de universiteit van waaruit de aanvraag is gedaan), hetzij aan de universiteit waar de aanvrager (degene op wiens naam de financiering is verkregen) nieuw emplooi heeft gevonden. Voor zover de subsidievoorwaarden daar zelf al niet in voorzien, mag van de UT en de vertrekkende medewerker worden verwacht dat daarover afspraken zijn gemaakt dan wel worden gemaakt.

Het belang van die afspraken neemt nog toe, indien de vertrekkende medewerker een promovendus of zelfs meerdere promovendi onder zijn of haar hoede heeft. Nog ongeacht de vraag of deze promovendi in dienst zijn bij de UT, mag verwacht worden dat de UT en de vertrekkende medewerker er voor zorgen dat de promovendi hun onderzoek kunnen afronden. Het is denkbaar dat de promovendi 'meegaan' met de vertrekkende medewerker en aan de ontvangende universiteit hun onderzoek afronden. Een optie kan ook zijn dat die afronding plaatsvindt bij de UT, hetzij onder begeleiding (op afstand) van de vertrekkende medewerker dan wel van een nieuw aangewezen begeleider/promotor, zo nodig op een aangepast onderzoek.

De praktijk wijst uit dat promovendi soms tussen wal en schip geraken, omdat de financiering stopt of omdat er tussen de UT en de vertrekkende medewerker geen overeenstemming wordt bereikt over de 'hosting', financiering of begeleiding van de promovendi. De uitkomst van een dergelijk conflict kan zijn, dat een promovendus het werk moet staken omdat er geen project meer is (als de promovendus niet meegaat of meekan naar de ontvangende universiteit), er geen

aanstelling meer is (als de promovendus wel meegaat, maar de ontvangende universiteit geen adequate rechtspositie kan aanbieden) of zelfs beide.

Nadat aan het CvB is gemeld dat relatief veel meldingen betrekking hadden op deze problematiek, is op verzoek van de rector en in nauwe samenspraak met de decaan van de TGS (Twente Graduate School) een voorstel voorgelegd aan het College van Promoties. Het College heeft een principebesluit genomen waarop promovendi zich kunnen beroepen. De hoofdelementen van dit besluit zijn de volgende:

Financieringskwesties

Als de financiering vanuit de 2e geldstroom om wat voor reden dan ook wegvalt en de promovendus verbonden blijft aan de UT, dan vereist goed werkgeverschap dat de financiering waar nodig wordt overgenomen uit de 1e geldstroom. Zo kan gegarandeerd worden dat de financiële randvoorwaarden aanwezig zijn om de ingezette trajecten tot een (goed) einde te brengen.

Rechtspositionele kwesties

Er bestaat een inspanningsverplichting van de UT om ervoor te zorgen dat promovendi na het vertrek van hun begeleider(s) van de UT een rechtspositie verkrijgen om hun onderzoek af te ronden, die vergelijkbaar is met de positie die zij bij start van hun promotieonderzoek aan de UT hebben verworven. Hoe dat wordt gerealiseerd is afhankelijk van de vraag wie over de subsidiegelden mag beschikken: de vertrekkende medewerker of de UT zelf. In het belang van de promovendus is het noodzakelijk dat afspraken worden gemaakt over diens/haar rechtspositie tussen UT, vertrekkende medewerker en ontvangende universiteit.

Begeleidingskwesties

Er bestaat een inspanningsverplichting van de UT om ervoor te zorgen dat de promovendus adequate begeleiding behoudt bij de uitvoering van het onderzoek ook na het vertrek van hun begeleider(s). Hoe dat wordt gerealiseerd is afhankelijk van de vraag waar de promovendus het onderzoek zal voortzetten, namelijk aan de UT (al dan niet op hetzelfde onderwerp en al dan niet door de oorspronkelijke begeleider/promotor) of aan de ontvangende universiteit. In het belang van de promovendus is het noodzakelijk dat afspraken worden gemaakt over de begeleiding tussen UT, vertrekkende medewerker en ontvangende universiteit.

De praktijk leert dat de kwesties onder 2 en 3 niet zonder meer overgelaten kunnen worden aan de direct betrokken personen. Het verdient aanbeveling om, wanneer het lastig is om tot afspraken te komen die naar ieders tevredenheid zijn, te verkennen of mediatie mogelijk is. De gemaakte afspraken zouden ter toetsing kunnen worden voorgelegd aan de Graduate School.

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 het eerste jaar van de pilot is veel aandacht besteed aan 1) de positionering van de ombudsfunctionaris in de hulpstructuur en aan 2) de vergroting van de bekendheid van de ombudsfunctie. Op beide punten is veel werk verricht door Nicole Torka (beleidsadviseur HR), waarvoor ik haar zeer erkentelijk ben.

Daarnaast is gewerkt aan het leggen 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. Het belang daarvan is lessen te leren van 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 of conflicten omtrent ieders competentie zijn ontstaan. Wel zal blijvend aandacht moeten worden 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. Het al genoemde externe evaluatierapport met betrekking tot de pilot ombudsfunctie kan een mooi aanknopingspunt zijn om taken en bevoegdheden nog eens naast elkaar te leggen. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de relatie tot de commissie die zich gaat buigen over meldingen op grond van de nieuwe klokkenluidersregeling.

Bij aanvang van de pilot is er voor gekozen de ombudsfunctionaris niet onder te brengen bij HR, maar bij Algemene Zaken, in het bijzonder bij de secretaris van het CvB. Dat blijkt een goede keuze. Iedere 6 weken vindt regulier overleg plaats tussen de secretaris CvB en de ombudsfunctionaris over zaken die de ombudsfunctie betreffen (evaluatie, rapportage, toegankelijkheid) en over beleidsmatige ontwikkelingen die voor de ombudsfunctie van belang zijn. Het regelmatige en laagdrempelige contact met de secretaris CvB maakt het mogelijk om signalen adequaat en tijdig door te geven aan het College van Bestuur. Individuele dossiers zijn geheim en worden nimmer met de secretaris of het CvB besproken.

Met de positie van ombudsfunctionaris is niet te verenigen, dat hij wordt ingezet als vervanger van de per 1 januari 2020 opgeheven bezwarencommissie in arbeidsrechtelijke zaken. De suggestie daartoe is begin 2020 gedaan in het overleg tussen universiteitsbestuur en bonden. De opheffing van de bezwarencommissie houdt verband met het opheffen van de ambtenarenstatus van het universitaire personeel op grond van de Wnra. Het inzetten van de ombudsfunctionaris op dit vlak zou meebrengen dat hij op dossierniveau zou moeten

rapporteren aan het CvB. Dat zou op gespannen voet staan met de vertrouwelijkheid die de ombudsfunctionaris in acht dient te nemen.

Ten aanzien van de hulpstructuur (in de meest brede zin van het woord) zijn, mede in het kader van meldingen die bij de ombudsfunctionaris zijn gedaan, twee verbeterpunten gesignaleerd die onder dit kopje aandacht verdienen. Daarbij gaat het specifiek om de positie en werkwijze van andere klacht- en beroepsorganen van de UT.

1. De klachtenprocedure wordt door melders om meerdere redenen als hoogdrempelig ervaren. Aspecten die daarbij een rol spelen:
 - o Formele indiening bij het CvB
 - o Het verplichte gebruik van de Nederlandse taal
 - o De nadruk op rechtspositionele consequenties voor de in het ongelijk gestelde verweerder

2. De samenstelling en werkwijze van het College van Beroep voor de Examens (CBE) is niet op de site omschreven. Een dergelijke omschrijving zou kunnen bijdragen aan de toegankelijkheid van het CBE.

De bekendheid en toegankelijkheid van de ombudsfunctionaris

De UT heeft zich ingespannen om aan de landelijke pilot ombudsfunctionaris en aan de benoeming van de ombudsfunctionaris ruime bekendheid te geven door middel van persberichten en vermeldingen op de website. Om deze bekendheid verder te vergroten, hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Aanscherping tekst website (januari 2020)
- Interviews U-today (okt. 2019 / jan. en april 2020)
- Gesprekken met tal van betrokkenen in de hulpstructuur
- Gesprekken met U-raad, vertegenwoordigers werknemers en P-NUT
- Bijdrage Seminar Academic Integrity (ITC, maart 2020)
- Bijdrage module Integrity (mei 2020)

Contacten in het ombudsveld

Externe verbindingen zijn aangegaan door middel van:

- lidmaatschap van de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs VOHO
- bijwonen van bijeenkomsten van de VOHO (jan. en feb. 2020)
- bijeenkomsten met de deelnemers aan de pilot VSNU (dec. 2019 en feb. 2020)
- bijdragen aan de externe evaluatie door SoFoKles (mei en sept. 2020)

Uit deze contacten is gebleken dat de ombudsfunctie niet aan alle universiteiten en hogescholen dezelfde invulling heeft gekregen. Verschillen liggen onder andere op het vlak van de

positionering van de ombudsfunctionaris en specifiek op het terrein van klachtbeoordeling, aangezien niet elke universiteit naast de ombudsfunctionaris een klachtencommissie kent. In het externe evaluatierapport van SoFoKles wordt aan deze aspecten aandacht besteed, naast andere vraagstukken rond de inrichting van de universitaire hulpstructuur.