



WAGENINGEN
UNIVERSITY & RESEARCH

Rapportage Ombudspersoon

September 2021-Maart 2022

Wageningen
University & Research

DATUM
6 maart 2022

AUTEUR
Jacqueline Schoone

VERSIE
1

Inhoudsopgave

1	Verantwoording en leeswijzer	5
2	Tijdslijn: 13 september 2021- 1 Maart 2022	6
3	Meldingen bij de ombudspersoon	8
3.1	Werkwijze van de ombudspersoon m.b.t. meldingen	8
3.2	Aantal meldingen	8
3.3	Herkomst van de meldingen (25)	8
3.4	Profiel van de melders (50)	9
3.5	Aard van de meldingen (25)	10
3.6	Interventies	10
3.7	Adviesvragen	11
3.8	Duiding van de cijfers	11
4	Observaties	13
	Bijlage: definities bij werkwijze ombudspersoon	14

1 Verantwoording en leeswijzer

Deze rapportage bestrijkt de periode 12 september 2021 tot 1 maart 2022 als eerste van een reeks rapportages (een keer per half jaar). Het doel is om zicht te krijgen op hetgeen er speelt m.b.t. het werkgebied van de ombudspersoon, maar ook om afspraken en afgesproken werkwijze aan te passen wanneer dat noodzakelijk is. 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 ombudspersoon: het karakter van de meldingen, het profiel van melders en de interventies van de ombudspersoon. Hoofdstuk 4 gaat over de (eerste) observaties van de ombudspersoon aan de hand van thema's.

2 Tijdlijn: 13 september 2021- 1 Maart 2022

Op 13 september is de ombudspersoon a.i. gestart met de werkzaamheden. De ombudspersoon is voor 24 uur per week aangesteld als kwartiermaker voor de definitieve invulling van de functie. De eerste activiteiten bestonden uit het inrichten van de werkplek (bereikbaarheid per email, telefoon, de ruimte in Nexus), het maken van afspraken voor kennismakingsgesprekken en het opstellen van berichten ter introductie van de ombudsfunctie. Tijdens een 'meet and greet' in de diversityweek op 5 oktober 2021 konden medewerkers voor het eerst kennismaken met de ombudspersoon. Het 'loket' van de ombudspersoon was al eerder -op 23 september 2020- in de lucht; de eerste melding kwam binnen op 28 september. Een beschrijving van de inrichting van de functie ('de ombudsfunctie bij WUR, een implementatieplan') en een reglement was al beschikbaar voor de komst van de ombudspersoon.

Kennismakingsgesprekken

Er vonden kennismakingsgesprekken plaats met (algemeen) directeuren en directeuren bedrijfsvoering van kennisheden en diensten, met vertrouwenspersonen, PHD-advisors en hoofden HR. Daarnaast vond een eerste kennismaking en -later- een impressie van eerste ervaringen plaats in WUR-council. De kennismakingsperiode loopt overigens nog door. Deze kennismakingsgesprekken zijn van grote waarde. De ombudspersoon wordt op deze manier wegwijs binnen de WUR: hoe verschillen kenniseenheden van elkaar, hoe is de cultuur binnen de WUR, welke procedures zijn er? Deze gesprekken waren de eerste stap in het leggen van een relatie. Dit vergemakkelijkt de entree wanneer de ombudspersoon in overleg wil treden bij een concrete melding binnen een kenniseenheid of dienst.

De kwartiermakersrol

Vanaf het eerste begin maakte de ombudspersoon deel uit van de werkgroep integriteit en ongewenst gedrag met als opdracht:

1. Doe een concreet voorstel voor een centraal meldpunt of een centraal meldsysteem voor alle meldingen dat (i) laagdrempelig is (ii) anoniem melden mogelijk maakt en (iii) inzicht biedt in alle meldingen, ongeacht waar wordt gemeld, zodat helder wordt wat er speelt en waar (beleids)actie nodig is.
2. Organiseer een goede triage en doorverwijzing binnen de hulpstructuur. Zorg daarbij voor een betrouwbaar, transparante, goed vindbare en eenvoudige hulpstructuur dat doortastend optreden mogelijk maakt. Betrek daarbij hoe de bestaande hulpstructuur kan worden versterkt / geprofessionaliseerd. Zorg dat het duidelijk is wie wat doet in het domein van sociale veiligheid en integriteit. Met aandacht voor het adequaat oppakken van meldingen van ongewenst gedrag en nazorg na incidenten. Betrek daarbij ook de huidige klachtenregelingen en doe voorstellen voor aanpassingen mocht dat aan de orde zijn.
3. Breng de ondergrenzen van ongewenst gedrag, (schendingen / meldingen / klachten / overtredingen) in beeld door dit helder te omschrijven. Doe – vanuit een concrete visie op de omgang binnen WUR met onderwerpen als relaties op de werkvloer, pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie en dergelijke - een voorstel voor de aanpassing van bestaande regelingen of een nieuwe gedragscode.

De ombudspersoon had niet alleen een adviserende maar ook ene uitvoerende rol het (mede) opstellen van het advies, met name t.a.v. het omschrijven van de ondergrenzen van gedrag in de vorm van een gedragscode.

COVID-19

De eerste kennismakingsgesprekken vonden live plaats. Vanaf oktober 2020 tot half februari vonden gesprekken -ook met melders- als gevolg van het thuiswerkadvies i.v.m. COVID-19 online plaats. In een aantal gevallen is hierop een uitzondering gemaakt.

Verbinding met WUR

De ombudspersoon heeft op verschillende manieren verbinding binnen de WUR gelegd:

- Structureel overleg gericht op informatieoverdracht en afstemming van werkzaamheden:
 - Deelname aan werkgroep integriteit en ongewenst gedrag;
- Overleg gericht op informatie-uitwisseling en/of het ondernemen van activiteiten:
 - Periodiek met contactpersoon Diversity & Inclusion;
 - Periodiek overleg met hoofd student services;
 - Periodiek overleg met Rector Magnificus;

- Periodiek overleg met portefeuillehouders RvT.
- Overleg medezeggenschap m.b.t. de inbedding van de ombudspersoon.
- Op uitnodiging:
 - Gesprek met hoofden P&O van diensten en faculteiten (groep);
 - Hoofden HR en adviseurs individueel (enkele kenniseenheden);
 - Vertrouwenspersonen ongewenst gedrag (persoonlijk, per kenniseenheid);
 - Vertrouwenspersonen wetenschappelijke integriteit;
 - Hoofd PhD office;
 - Bijdrage Meet & Greet diversity week oktober 2020;
 - DARE.
- Extern:
 - Overleg van de VOHO (Vereniging van Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs).
- Conferenties en bijeenkomsten:
 - Verzorgen masterclass ombudsfunctionarissen Universiteit Utrecht (september 2020);
 - Online bijdrage (februari 2022) over ombudswerk voor EFEE (European Federation of Education Employers).

3 Meldingen bij de ombudspersoon

3.1 Werkwijze van de ombudspersoon m.b.t. meldingen

Voor een lijst van definities zie bijlage 1.

De eerste stap in het contact tussen de melder en de ombudspersoon gebeurt in de vorm van mail of telefoon. Er vindt altijd een gesprek plaats, persoonlijk, online 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 WUR. Iedere melding wordt geregistreerd (naam, functie, kenniseenheid 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 ombudspersoon in de meeste gevallen in overleg met en -in de meeste gevallen- 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 kenniseenheid 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 één en zes contactmomenten. Vervolgens beslist de ombudspersoon tot een interventie: een advies aan melder of aan faculteit of dienst, bemiddeling of onderzoek. Gedurende de looptijd van de interventie onderhoudt de ombudspersoon contact met alle betrokkenen bij de casus.

3.2 Aantal meldingen

De rapportage is gebaseerd op meldingen tussen 13 september 2021 en 1 maart 2022. Het betreft **25** meldingen en **50** 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 **17** casussen¹: kwesties waar een interventie van de ombudspersoon passend was. Voor 1 melding staat nog niet vast of interventie nodig is.

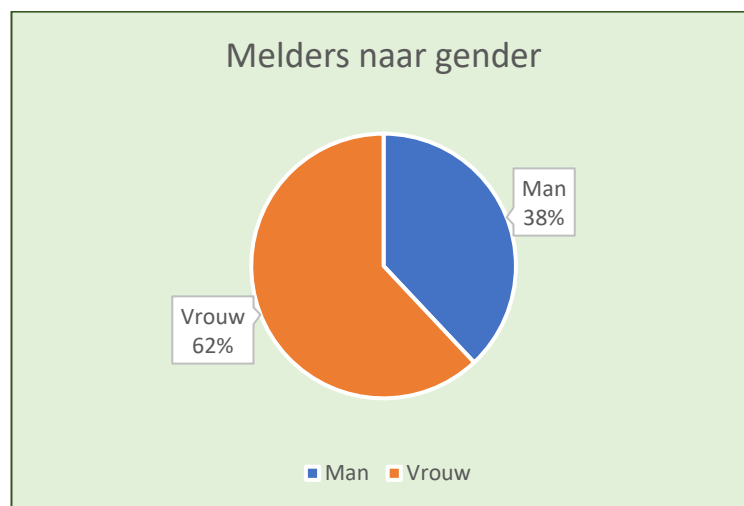
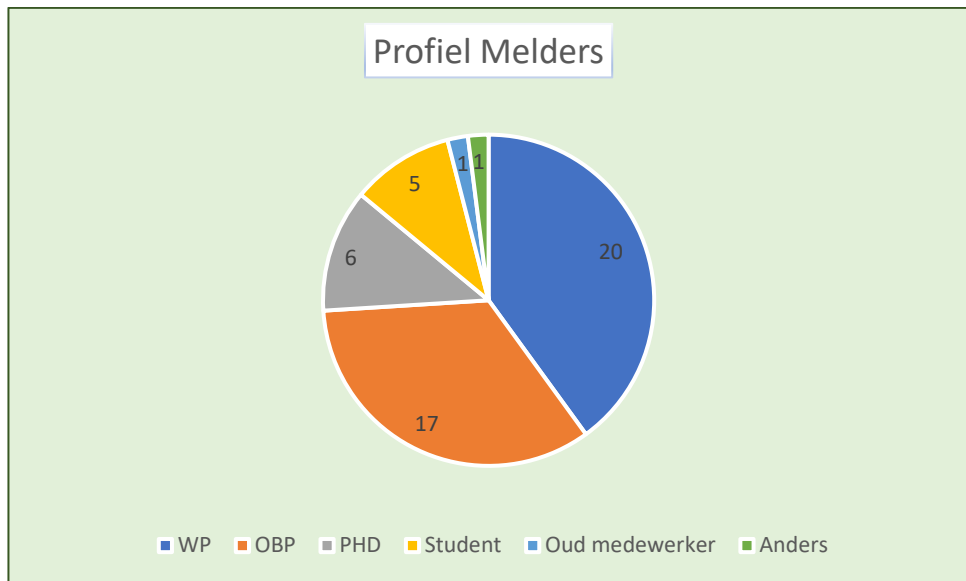
3.3 Herkomst van de meldingen (25)

De meldingen zijn toebedeeld aan een kenniseenheid of dienst waarop de melding betrekking heeft. Onder 'n.v.t.' vallen meldingen van melders die geen deel uit maken van WUR. In 23 gevallen was de melder zelf betrokkene en in 4 gevallen deed de melder de melding in de rol van bystander.

Kenniseenheid/dienst	Aantal meldingen
AFSG	6
ASG	7
Concernstaf+ (CS+)	2
ESG	0
Facilitair bedrijf (FB)	2
PSG	3
SSG	1
WFSR	3
N.v.t.	1
Totaal	25

¹ Zie ook: de definities in de bijlage. Een melding waarbij volstaan kan worden met een persoonlijk advies of een verwijzing is geen casus. Deze meldingen worden doorgaans na een enkel contact afgesloten.

3.4 Profiel van de melders (50)



De helft van de melders behoren tot de groep wetenschappelijk personeel (WP en PhD samen). 10% van de melders is student. Het merendeel van de melders is vrouw.

3.5 Aard van de meldingen (25)

Soms is sprake van meer dan één probleem in een melding. Dat verklaart dat het totaal aantal meldingen in deze tabel groter is dan 25.

Aard melding	Aantal meldingen
Intimidatie	10
Arbeidsconflict	4
Pesten	4
Conflict samenwerking	3
Discriminatie	2
Seksuele intimidatie	2
Wetenschappelijke integriteit	1
Problemen m.b.t. toepassing HR regels	2
(structurele) problemen m.b.t. begeleiding studenten	1
Bedreiging	1

3.6 Interventies

Welke acties heeft de ombudspersoon ondernomen om het probleem dat gemeld wordt op te lossen?

Interventie	Aantal
Persoonlijk advies	6
Advies aan leidinggevende/directie	7
Bemiddeling	3
Doorverwijzing (meestal vertrouwenspersoon)	3
Onderzoek	2
Nog niet bekend	4
Registratie, geen verdere actie	2

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 WUR, 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. De ombudspersoon houdt zich doorgaans niet bezig met mediation.

Toelichting: onderzoek

Onderzoek is het onderzoeken van feiten en omstandigheden rond een melding, maar kan ook betrekking hebben op de cultuur binnen een afdeling en de dynamiek tussen medewerkers, tussen medewerkers en leidinggevende, met als doel het probleem dat speelt te verhelderen en gericht op het vinden van oplossingen en verbeteringen. Idealiter is de leidinggevende of directie van een organisatieonderdeel opdrachtgever in het onderzoek, dat veelal door een extern gespecialiseerd onderzoeksbureau wordt uitgevoerd. De opdrachtgever betreft de ombudspersoon bij de vraagstelling in het onderzoek, de keuze voor het onderzoeksbureau, de werkwijze in het onderzoek en de opvolging van adviezen. Dat kan alleen wanneer de ombudspersoon voldoende vertrouwen heeft in het opdrachtgeverschap van de directie van een organisatieonderdeel. Dat hangt af van de mate waarin het probleem herkend en erkend wordt en er voldoende motivatie is om tot een oplossing of verbetering te komen. De ombudspersoon kan ook zelf onderzoek doen of fungeren als opdrachtgever.

3.7 Adviesvragen

De ombudspersoon werd **12** maal door leidinggevendenden, HR-adviseurs, Bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersoon om advies gevraagd over algemene vraagstukken of concrete casussen. Denk aan vragen als:

- Ik vermoed dat er sprake is van ongewenst gedrag door mensen uit mijn team. Hoe pak ik het aan?
- Hoe richten we een traject in ter verbetering van het gedrag?
- We willen onderzoek doen; wat zijn goede bureaus?
- We willen het onderwerp seksuele intimidatie bespreken in het team; hoe pakken we het aan?

3.8 Duiding van de cijfers

De cijfers geven een indruk van hetgeen binnen WUR speelt in het eerste half jaar en dit vraagt terughoudendheid van de lezer. Een half jaar is een te korte periode om tot vergaande conclusies, interpretaties en analyses te komen. Het aantal meldingen binnen een organisatieonderdeel zegt niets over de sociale veiligheid. Het uitgangspunt is dat WUR het melden van zaken beschouwt als een positief signaal. Bovendien is de functie nieuw binnen WUR en is er geen nulmeting of ander vergelijkingsmateriaal beschikbaar.

Naast meldingen van structurele aard ook individuele meldingen

De ombudspersoon 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 (65%) 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 ombudspersoon. 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. In een aantal gevallen stappen vertrouwenspersoon en melder samen naar de ombudspersoon. Het indienen van een klacht is voor hen vaak 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 ombudspersoon wordt dan ervaren als een volgende en vaak ook enige stap om daadwerkelijk iets te doen met een melding. De ombudspersoon vormt daardoor een alternatief wanneer er een interventie nodig is en het bewandelen van een informele weg het meest geschikt en/of gewenst is.

Aard van de meldingen

WUR-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, arbeidsconflict, samenwerkingsconflict. Overigens ervaren medewerkers vaak ongewenst gedrag in combinatie met een (arbeids)conflict. Opvallend is dat er geen meldingen zijn van studenten die 'geen weg meer weten te vinden in de (door hen ervaren) bureaucratie'.

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 kenniseenheid, dienst of in een enkel geval RvB 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 kenniseenheid of dienst zelf, na advies van de ombudspersoon en werd uitgevoerd door een extern bureau. Ten aanzien van bemiddeling is sprake van één of meer faciliterende gesprekken waarbij de ombudspersoon de rol van gespreksleider had. Mediation in de formele vorm zoals beschreven onder 3.6. is geen taak voor de ombudspersoon. Wel werd in een enkel geval geadviseerd om tot een mediationtraject over te gaan.

4 Observaties

Betrokken en trotse universiteit

Opvallend is dat studenten en medewerkers van WUR de universiteit over het algemeen in positieve termen over WUR spreken. Men is trots op de werkwijze van de WUR, de campus en men is betrokken bij WUR.

Goede inbedding van professionals in de hulpstructuur voor medewerkers

Bedrijfsmaatschappelijk werkers, bedrijfsartsen, PHD-advisors en vertrouwenspersonen zijn sterk verbonden aan de WUR-organisatie. Ze weten elkaar te vinden en werken samen met de ombudspersoon. De professionals rond studenten (decanen, studie-adviseurs, psychologen) zijn voor de ombudspersoon wat minder zichtbaar. Dit is hoogstwaarschijnlijk te verklaren door het feit dat er weinig meldingen van studenten zijn.

Laag aantal meldingen van studenten

Studenten weten de ombudspersoon nog onvoldoende te vinden. Dit is een bekend patroon. Er is nog onvoldoende gedaan om de communicatie naar studenten te verbeteren. De guideline voor studenten die onlangs is gemaakt is een goede stap, evenals het instellen van vertrouwenscontactpersonen en een externe vertrouwenspersoon voor studenten.

Aanspreken op gedrag is lastig

Het uitgangspunt is dat kwesties opgelost worden op het juiste niveau. In de praktijk betekent dit doorgaans dat de leerstoelhouder, de directeur bedrijfsvoering of directeur verantwoordelijk is voor de juiste afhandeling van meldingen. Uiteraard met adequate signalering naar (algemeen) directeur of RvB. Formele adviezen van de ombudspersoon aan directeur of leerstoelgroephouder worden doorgaans goed opgevolgd, soms zelfs met grote voortvarendheid. Opvallend is dat leidinggevendenden het vaak lastig vinden om mensen aan te spreken op ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Problemen hebben daardoor te lang kunnen voortduren voordat ze werden opgelost.

Rol HR en de gap in ondersteuning bij arbeidsrechtelijke vraagstukken

In het dienstverleningsmodel HR wordt de adviseur gezien als brugfunctie tussen management en medewerkers. De HR-adviseur is dus zowel 'van de manager als van de medewerker'. Door medewerkers wordt dit niet altijd zo ervaren. In arbeidsconflicten vinden zij in de HR-adviseur niet de ondersteuning die ze zoeken. Vertrouwenspersonen achten zichzelf niet competent om te helpen in geval van (arbeids)conflict. De medewerker ontbeert ondersteuning vanuit de organisatie en moet gebruik maken van externe juridische ondersteuning en dat leidt mogelijk tot onnodige juridisering van conflicten. De ombudspersoon zal binnenkort deelnemen aan een gesprek over de rol van HR in arbeidsrechtelijke vraagstukken.

Een klacht indienen: een vergaande stap

De ombudspersoon 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. 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. Positief is het feit dat de klager bij de behandeling van een klacht apart gehoord kan worden en niet oog in oog hoeft te staan met de beklagde. Het klachtreglement is mogelijk drempelverhogend voor melders: er wordt gesteld dat eerst alle informele wegen moeten zijn bewandeld voordat een klacht wordt behandeld. De indruk is dat de inrichting van het klachtsysteem er zeer sterk op is gericht om klachten te voorkomen.

Bijlage: definities bij werkwijze ombudspersoon

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 ombudspersoon leidt altijd tot registratie². Afhankelijk van de aard van de melding volgt verdere actie, bijvoorbeeld doorverwijzing, een vervolgsprek, advies of onderzoek.

Melder

De persoon die contact opneemt met de ombudspersoon 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, professionals in de rol van begeleider/hulpverlener of leidinggevenden.

Casus

Een melding bij de ombudspersoon 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 ombudspersoon aan de orde is. Veel meldingen leiden tot een gesprek per telefoon of contact via email met de ombudspersoon, 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 ombudspersoon voert regie op de casussen die bij 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 ombudspersoon maar niet bij anderen bekend is. In eventuele vervolgstappen wordt de identiteit van de melder geheim gehouden.

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

² Geregistreerd wordt: volledige naam, contactgegevens, geslacht, doelgroep (student/oud student, medewerker/oud medewerker OBP, medewerker/oud medewerker WP, Phd of anders, kenniseenheid of dienst, functie, betrokkenheid, aard melding.