

# Rapportage Ombudspersoon

September 2021 - November 2022

Wageningen  
University & Research

DATUM  
2 december 2022

AUTEUR  
Jacqueline Schoone

VERSIE  
1



Jacqueline Schoone, ombudspersoon  
Januari 2023



## Inhoudsopgave

1	Voorwoord en leeswijzer	4
2	Tijdlijn: 13 september 2021- 1 november 2022	5
2.1	Werkwijze van de ombudspersoon m.b.t. meldingen	7
2.2	Aantal meldingen	7
2.3	Aard van de meldingen	8
2.4	Profiel van de melders	8
2.5	Organisatieonderdeel waarop de meldingen betrekking hebben	9
2.6	Interventies	10
2.7	Adviesvragen	11
2.8	Duiding van de cijfers	11
3	Observaties en advies	13
	Bijlage: definities bij werkwijze ombudspersoon	19

# 1 Voorwoord en leeswijzer

## Voorwoord

Met veel plezier bied ik u mijn jaarverslag over het afgelopen jaar aan. Het opstellen van een jaarverslag is een manier om verantwoording af te leggen over hetgeen ik heb gedaan in het afgelopen jaar en ook het moment om me af te vragen welke bijdrage ik geleverd heb aan een veilige werk- en studeeromgeving. Waar ik dankbaar voor ben en waar ik trots op ben. Maar wat is dan die veilige werk en studeer omgeving? Mariëtte Hamer -in juli 2022 is benoemd als regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld- formuleert dat treffend:

*'In een veilige werkomgeving kun je je uitspreken: ongeacht wie je bent en ongeacht over wie het gaat of tegen wie je het hebt. Er zijn vertrouwenspersonen die onafhankelijk zijn, die opgeleid en goed vindbaar zijn en bestuurders agenderen het onderwerp actief. En met meldingen wordt iets gedaan. Er is een open cultuur met ruimte voor diversiteit.'*

Ik ben in de eerste plaats dankbaar voor het vertrouwen dat ik heb gekregen van melders, leidinggevendenden binnen WUR en het bestuur. Ik heb zonder enige weerstand of tegenstand mijn werk kunnen doen. Vanaf het eerste begin hebben mensen in de organisatie mij weten te vinden en dat geeft mij vertrouwen om door te gaan op de ingeslagen weg.

Ik heb plezierig en effectief samen kunnen werken met de WUR-mensen die zich bezighouden met het onderwerp sociale veiligheid: vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, de mensen van Onderwijs en studentzaken. Ik heb intensief samenwerkt met de werkgroep Sociale Veiligheid: we hebben echt iets moois neergezet. Ik kijk terug op een enerverend en inspirerend jaar en heb veel zin in het tweede jaar van mijn termijn als interim-ombudspersoon.

## Leeswijzer

Deze rapportage bestrijkt de periode 12 september 2021 tot 1 november 2022. Voorafgaand aan deze rapportage is in maart 2022 een rapportage opgesteld voor het eerste halfjaar (12-september 2021 - 1 maart 2022). Het doel van die rapportage was om al vroeg in de ombudsperiode van 2 jaar zicht te krijgen op hetgeen er speelt m.b.t. het werkgebied van de ombudspersoon om zo afspraken en de afgesproken werkwijze aan te passen wanneer dat noodzakelijk is. De rapportage leidde niet tot een aanpassing van de afspraken of de werkwijze. Deze rapportage die een jaar beslaat is een uitbreiding van de eerste rapportage en is als zelfstandig document te lezen.

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, gevolgd door aanbevelingen.

Jacqueline Schoone, Ombudspersoon.

## **2 Tijdlijn: 13 september 2021- 1 november 2022**

Op 13 september 2021 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 diversity-week 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 afdelingen, met vertrouwenspersonen, PHD-advisors en hoofden HR. Daarnaast vond een eerste kennismaking en -later- een impressie van eerste ervaringen plaats in de WUR-council en in enkele decentrale ondernemingsraden. 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 een 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.

Inmiddels is een centraal contactpunt sociale veiligheid operationeel, die bij toerbeurt wordt bememd door programmamanager Sociale Veiligheid, coördinator Veiligheid, een vertegenwoordiging vanuit Student Service Center en een PhD-kandidaat. De ombudspersoon maakt deel uit van het team contactpunt. Er is een gedragscode in concept gereed. Voorafgaand aan het opstellen van de code hebben workshops plaatsgevonden en werd de gedragscode voorgelegd aan diverse gremia zoals vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werk, de commissie P van de WUR-council en de studieadviseurs. In november 2022 startten de voorstellingen van wetenschapstheater 'Mindlab' en ging een bewustwordingscampagne Sociale Veiligheid van start.

## **COVID-19**

De eerste kennismakingsgesprekken vonden live plaats. Vanaf oktober 2021 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. In 2022 is sprake geweest van hybride werken. Melders kunnen kiezen voor een afspraak in persoon of online. Dit heeft een positief effect; melders kunnen kiezen voor een voor hen comfortabele gespreksvorm en er zijn minder reisbewegingen.

## **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 de 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;
  - Overleg met twee leden van de Raad van Toezicht in januari 2022;
  - Deelnemer initiatief 'cultuurtransitie';
  - Overleg met de Regiegroep Integriteit.
- Overleg medezeggenschap (zowel centraal (WUR-council en de commissie P.) als decentrale 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, kring PHD-advisors;
  - Bijdrage Meet & Greet diversity week oktober 2021;
  - Bijdrage in panel (short presentations and interactive panel-audience discussion) tijdens diversity week 2022;
  - DARE;
  - Bijdrage als gespreksfacilitator FAT sessie over sociale veiligheid (maart 2022);
  - Bijdrage aan discussie van board of directors m.b.t. casuïstiek (september 2022);
  - Deelname kick-off voorstelling 'Mindlab' (september 2022).
  -
- Extern:
  - Overleg van de VOHO (Vereniging van Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs) (3 x per jaar);
  - Advies (in de vorm van een interview) aan beleidsfunctionarissen (TU Eindhoven, Universiteit Leiden, Erasmus Universiteit).
- Conferenties en bijeenkomsten:
  - Verzorgen masterclass ombudsfunctionarissen Universiteit Utrecht (september 2020 en naar verwachting april 2023);
  - Online bijdrage (februari 2022) over ombudswerk voor EFEE (European Federation of Education Employers).
- Overig:
  - Voorstel over benoeming vertrouwenspersoon 'personele aangelegenheden', ingediend februari 2022 bij directeur HR;
  - Uitvoeren evaluatieonderzoek naar casus binnen WUR op verzoek en in opdracht van kenniseenheid ASG (oktober 2022);
  - Maken van handreiking casuïstiek voor leidinggevende binnen WUR (november 2022).

## **Communicatie over de ombudspersoon**

Naast communicatie over doel, taak en werkwijze van de ombudspersoon op intranet verscheen in september en januari 2022 een interview met de ombudspersoon in Resource<sup>1</sup>. Meldingen bij de ombudspersoon.

### **2.1 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 meestal 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 met instemming van de melder over de vervolgactie. Wanneer sprake is van een kwestie die een structureel karakter blijkt te hebben en wanneer de kwestie een zekere ernst of omvang lijkt te hebben bestaat de vervolgactie 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. Dit is geen formeel onderzoek, maar een verkenning (of: oriëntatie) van de melding. 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 afdeling, bemiddeling of onderzoek. Gedurende de looptijd van de interventie onderhoudt de ombudspersoon contact met alle betrokkenen bij de casus.

### **2.2 Aantal meldingen**

De rapportage is gebaseerd op meldingen tussen 13 september 2021 en 1 november 2022. Het betreft **56** meldingen en **93** 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 **33** casussen<sup>2</sup>: kwesties waar een interventie van de ombudspersoon passend was. Voor 2 meldingen staat nog niet vast of interventie nodig is.

---

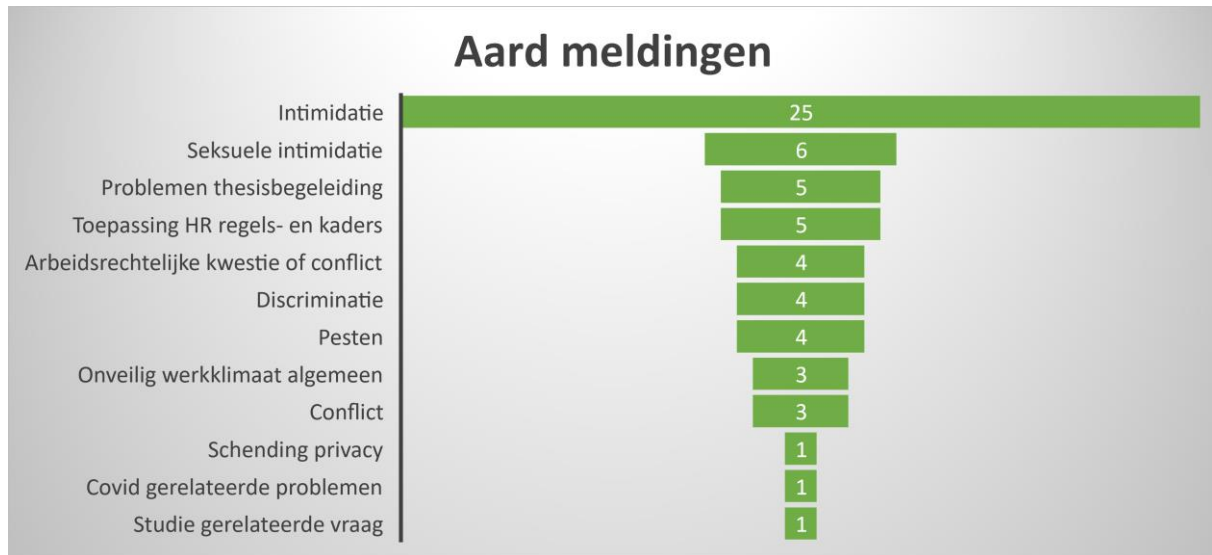
<sup>1</sup> ['Mensen zijn klaar met wangedrag' - Resource online \(resource-online.nl\)](#)

[Ongewenst gedrag te lijf: 'Elke melding nog goed nieuws' - Resource online \(resource-online.nl\)](#)

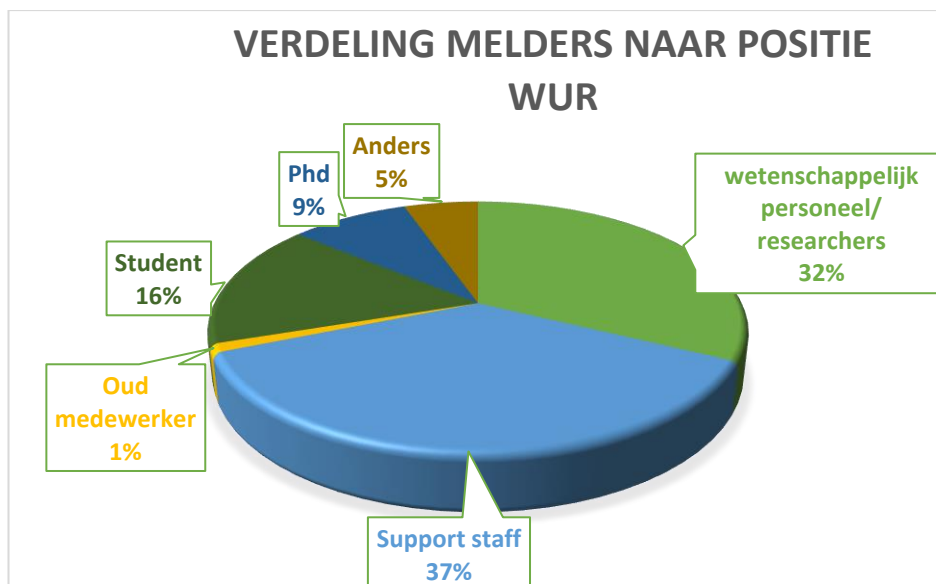
<sup>2</sup> Zie ook: de definities in de bijlage. Een melding waarbij volstaan kan worden met een persoonlijk advies of een verwijzing is geen casus. Deze meldingen worden doorgaans na een enkel contact afgesloten.

### 2.3 Aard van de meldingen

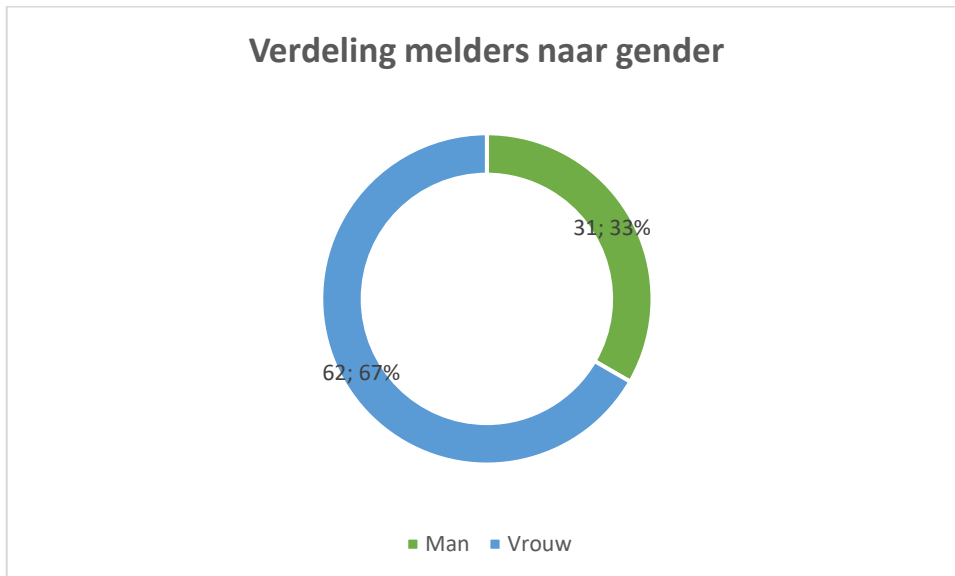
Soms is sprake van meer dan één probleem in een melding. Dat verklaart dat het totaal aantal meldingen in deze tabel groter is dan 56.



### 2.4 Profiel van de melders





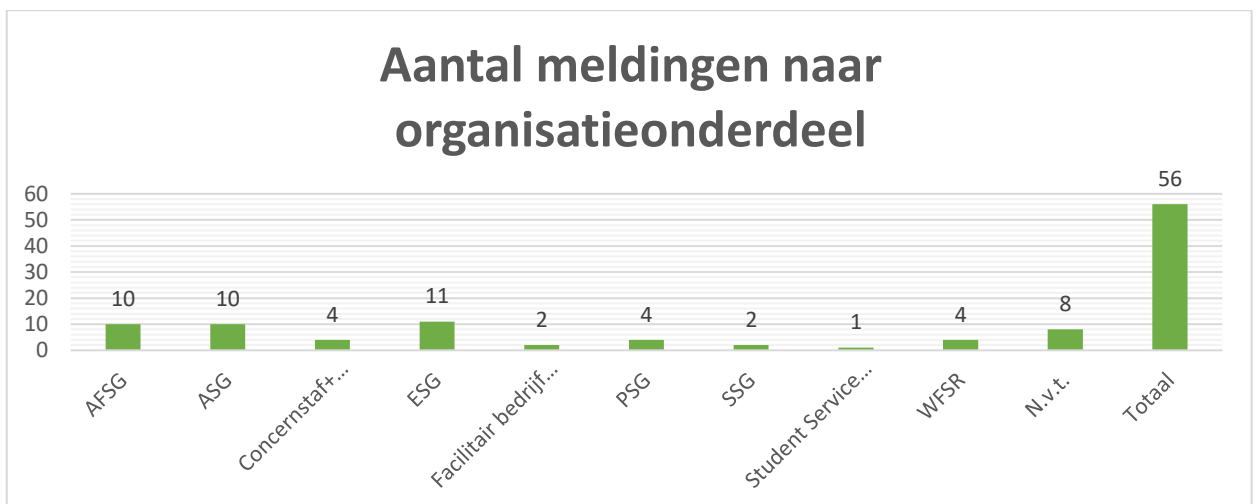


(Er hebben zich geen non-binaire personen gemeld)

De helft van de melders behoren tot de groep wetenschappelijk personeel (WP en PhD samen). 16% van de melders is student. Het percentage melders dat student is neemt iets toe. Het merendeel van de melders is vrouw.

## 2.5 Organisatieonderdeel waarop de meldingen betrekking hebben

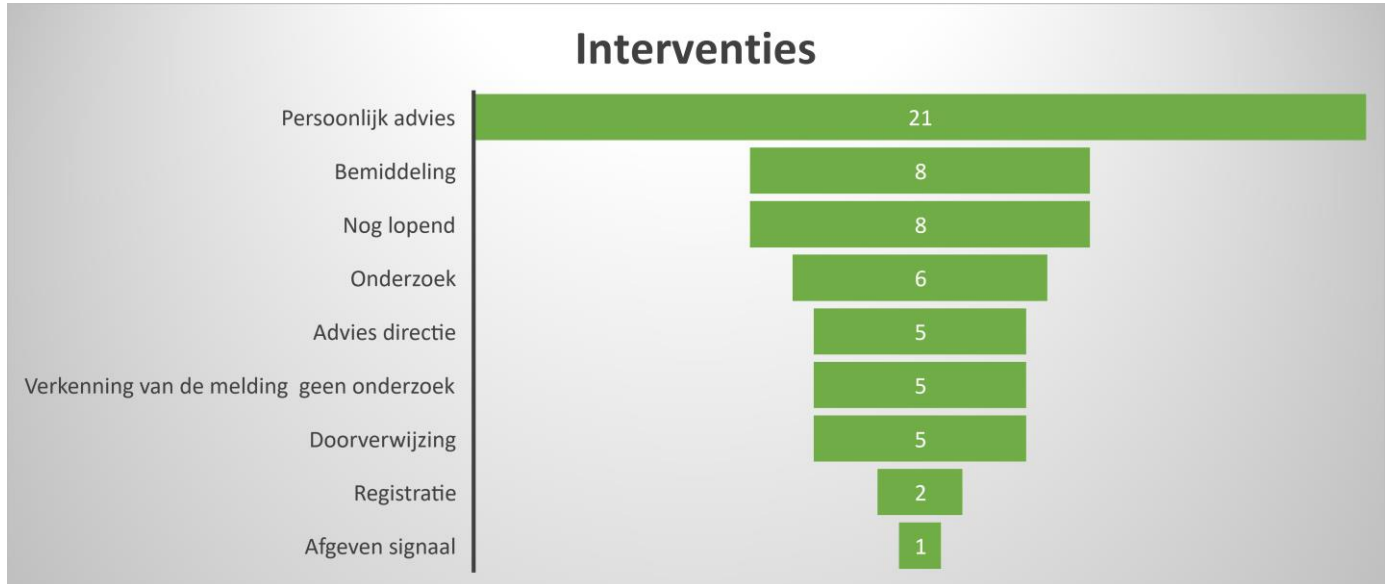
De meldingen zijn toebedeeld aan een kenniseenheid of dienst waarop de melding betrekking heeft. Onder 'n.v.t.' vallen meldingen van melders die geen deel uitmaken van WUR. In 45 gevallen was de melder (of melders) zelf betrokkene en in 11 gevallen deed de melder de melding in de rol van bystander.



Voor nadere duiding zie paragraaf 3.8.

## 2.6 Interventies

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



### *Toelichting: persoonlijk advies*

Een persoonlijk advies aan een melder(s) 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 meestal 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. Soms is er sprake van 'pendelen' door de ombudspersoon met personen uit de organisatie met verduidelijkende vragen, bij elkaar brengen van partijen, vragen om actie van personen binnen WUR.

### *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 ter verhelderen en gericht op het vinden van oplossingen en verbeteringen. Idealiter is de leidinggevende of directie van een organisatieonderdeel opdrachtgever in het onderzoek, dat meestal 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. Dit is nog niet voorgekomen. Aan een onderzoek gaat altijd een verkenning van de melding vooraf. De ombudspersoon spreekt een aantal mensen (variërend van twee tot twaalf personen) die meer kunnen vertellen over de situatie waarover de melding gaat.

### *Toelichting: verkenning zonder onderzoek*

In een aantal gevallen is er wel sprake van een verkenning van de melding, maar is er geen sprake van opvolging door onderzoek. Vaak wordt volstaan met een persoonlijk advies en (vaker) een advies aan de directie van het betreffende organisatieonderdeel.

### *Registratie*

In sommige gevallen wil melder bereiken dat het verhaal gehoord wordt en dat het verhaal ergens wordt vastgelegd. Er vindt geen verdere actie plaats.

### *Doorverwijzing*

Bij doorverwijzing is in de meeste gevallen sprake van doorverwijzing naar een vertrouwenspersoon en in sommige gevallen naar het bedrijfsmaatschappelijk werk.

## **2.7 Adviesvragen**

De ombudspersoon werd **20** 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?
- Hoe communiceren we over een kwestie die heeft gespeeld naar de teams?

## **2.8 Duiding van de cijfers**

Het aantal meldingen binnen een organisatieonderdeel zegt niets over de sociale veiligheid binnen dat organisatieonderdeel. 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 niet 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 kan de eerste uit een serie zijn.
- 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.
- Een aantal meldingen heeft betrekking op een conflict of probleem t.a.v. arbeidsvoorwaarden of heeft een relatie met HR. Terug verwijzing naar HR is niet mogelijk omdat de melder HR niet als veilig genoeg ervaart om het probleem daar aan de orde te stellen. Soms ziet de melder HR zelf als het probleem.

### *Aard van de meldingen*

WUR-breed heeft het merendeel van de meldingen betrekking op sociale veiligheid, maar ook andere onderwerpen komen aan de orde: problemen rond rechtspositie, problemen in de begeleiding van studenten, toepassing van de beleidsregels, arbeidsconflicten en samenwerkingsconflicten. Overigens ervaren medewerkers in geval van een arbeidsconflict vaak ongewenst gedrag. Opvallend is dat er geen meldingen zijn van studenten die 'geen weg meer weten te vinden in de (door hen ervaren) bureaucratie'. Wellicht is dit te verklaren door het feit dat studenten de studieadviseurs doorgaans goed weten te vinden. De schaal van WUR en de manier waarop WUR is georganiseerd maakt dat de studentservices voor studenten goed benaderbaar en toegankelijk is.

### *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 alle gevallen plaats in opdracht van de kenniseenheid of dienst zelf, na advies van de ombudspersoon. Het onderzoek werd in alle gevallen 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 mediationstraject over te gaan.

### 3 Observaties en advies

#### ***Betrokken en trotse universiteit***

Opvallend is dat studenten en medewerkers van WUR 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. Er is zeker reden voor trots: volgens de Times Higher Education (THE) World University Rankings is WUR in 2022 de beste Nederlandse universiteit en voor de 18<sup>e</sup> keer wordt WUR uitgeroepen tot beste universiteit in de Keuzegids Universiteiten 2023.

#### ***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 ombudspersoon spreekt regelmatig met deze functionarissen in het kader van meldingen.

#### ***Het aantal meldingen van studenten neemt iets toe, vindbaarheid van vertrouwenspersonen is verbeterd.***

Het aantal meldingen door studenten is nog steeds veel kleiner dan het aantal meldingen door medewerkers. De guideline voor studenten die onlangs is gemaakt is een goede stap, evenals het instellen van vertrouwenscontactpersonen en een externe vertrouwenspersoon voor studenten en het verbeteren van de communicatie over sociale veiligheid.

#### ***De kwetsbare positie van promovendi***

Promovendi vormen een kwetsbare groep binnen de universiteit. In het onderzoeksrapport van het Promovendi Netwerk Nederland (PNN) wordt gesteld dat 18,6% van de promovendi een of andere vorm van ongewenst gedrag op de werkplek ervaart.<sup>3</sup> In het medewerkersonderzoek WUR scoren promovendi lager (ze scoren negatief) dan andere functiegroepen op arbeidsomstandigheden, de mate waarin werk energie geeft en er een goede balans is tussen werk en privé en de mogelijkheid om feedback te geven aan de leidinggevende. Op aspecten van sociale veiligheid wordt overigens niet lager of hoger dan gemiddeld gescoord door promovendi. Promovendi bevinden zich in een afhankelijke positie ten opzichte van hun begeleider. Een probleem of conflict met een begeleider kan lastig worden uitgesproken omdat de promovendus bang is het onderspit te delven en de afronding van het promotietraject in gevaar te brengen. Ook onenigheid over auteurschap komt regelmatig voor. De hoge drempel om te melden uit angst voor negatieve gevolgen kan het geringe aantal meldingen (9%) door promovendi verklaren. De indruk is dat PhD-advisors een belangrijke rol spelen in het adviseren van promovendi en het bemiddelen bij problemen die promovendi in hun promotietraject ervaren. Opvallend in dit verband is dat de meldingen van promovendi over ongewenst gedrag door de promotor in slechts enkele gevallen tot een verdere interventie leidden, anders dan een persoonlijk advies of een doorverwijzing van de ombudspersoon. Dat komt niet doordat de ombudspersoon of de betreffende dienst of kenniseenheid niets wilde doen, maar doordat melders niet wilden dat er -uit angst voor repercussies- iets zou worden ondernomen op basis van hun melding.

#### ***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 businessunitmanager, de directeur bedrijfsvoering, directeur of algemeen directeur verantwoordelijk is voor de juiste afhandeling van meldingen. Uiteraard met adequate signalering naar (algemeen) directeur of RvB.

De ervaring in het afgelopen jaar is dat formele adviezen van de ombudspersoon aan directeur of leerstoelgroepouder voortvarend worden opgevolgd.

Opvallend is dat leidinggevendenden het vaak lastig vinden om mensen aan te spreken op ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Gedragsproblemen worden vergoelijkt – iemand heeft bijvoorbeeld veel betekend voor een groep of voor een onderwijsprogramma-, men is bang om iemand te kwetsen. Het ontbreekt soms aan conflictvaardigheden: het vermogen effectief om te gaan met je eigen overtuigingen, emoties, en opvattingen tijdens en na een conflict met de ander, conflicten herkennen en kunnen oplossen. Problemen hebben daardoor te lang kunnen voortduren voordat ze werden opgelost.

---

<sup>3</sup> PNN PhD Survey, Asking the relevant questions, Promovendi Netwerk Nederland, August/September 2020.

De HR-adviseurs en in het bijzonder de hoofden HR hebben bij het behandelen van casuïstiek en ook bij het waarborgen van een veilige werkomgeving een rol in het behandelen van meldingen (soms als lid van een team dat de casus behandelt), het helpen oplossen van problemen m.b.t. een veilig werkklimaat en ontvangen meldingen en signalen m.b.t. sociale veiligheid. Er is bij HR-adviseurs en bij leidinggevendenden behoefte aan hulp en ondersteuning bij het omgaan met (complexe) casuïstiek.

#### *Aanbeveling*

- Investeer in vaardigheden als het geven van feedback, constructief aanspreken op gedrag bij leidinggevendenden. Maak dit een vast onderdeel van leiderschapsprogramma's.
- Train HR-professionals in het groeien in hun rol m.b.t. sociale veiligheid.

#### **Leiderschap is de sleutel voor een veilig werk- en studeerklimaat**

Leidinggevendenden spelen een cruciale rol in het waarborgen van een veilig werkklimaat.

Prof. Dr. Naomi Ellemers betoogt in haar rapport 'Sociale veiligheid in de Nederlandse wetenschap, Van papier naar praktijk'<sup>4</sup>, dat verantwoordelijke leiders de beste leiders zijn. Dit zijn degenen die in staat zijn zich te verplaatsen in de behoeften van hun ondergeschikten en hen kunnen motiveren en enthousiasmeren om zich in te zetten voor een gezamenlijk doel. Actief luisteren naar zorgen van anderen, actief organiseren van tegenspraak en actief uitnodigen om kritiek te leveren zijn daar onderdeel van. Dat vraagt om een open houding die alle leidinggevendenden kunnen aanleren, mits zij hierin door de organisatie ondersteund worden en hier voldoende tijd voor krijgen. Want goed leidinggeven is niet iets wat je er maar even bij doet.

WUR onderschrijft het uitgangspunt dat leidinggevendenden een sleutelrol spelen in het bereiken van een sociaal veilige organisatie. WUR investeert in leiderschap en laat -naast kwaliteit in onderzoek en onderwijs- leiderschapskwaliteiten bij de aanneming van nieuwe leidinggevendenden zwaar meewegen. Er is een leiderschapsprofiel waaraan leidinggevendenden in de selectieprocedure worden getoetst. Tijdens de loopbaan van leidinggevendenden besteedt WUR aandacht aan de kwaliteit van leiderschap door middel van management- development programma's voor beginnende en gevorderde leidinggevendenden en voor jonge talenten.

In de casuïstiek die in het afgelopen jaar aan de orde is geweest was leiderschap vaak een onderdeel van het probleem: onvermogen om mensen te binden en met elkaar te verbinden, onvoldoende openheid en transparantie, onvoldoende bereikbaarheid en nabijheid van de leidinggevende. De indruk is dat leidinggevendenden -met name binnen de kenniseenheden binnen Wageningen Universiteit en business units binnen Wageningen Research- onder hoge druk staan. Zij leven in een wereld waarin zij veel ballen in de lucht moeten houden. De functie van leidinggevende binnen WU en WR bestaat uit een uiteenlopend takenpakket, er worden hoge eisen gesteld aan de kwaliteit van onderwijs en onderzoek. Daarnaast is er financiële druk en vervult de leerstoelhouder ook de rol van personeelsmanager. In de casuïstiek waarbij leiderschapsproblemen aan de orde waren uitten die zich in verwaarlozing, gebrek aan aandacht voor inclusie en diversiteit, intimiderend gedrag naar medewerkers, favoritisme, onvoldoende nabijheid en beschikbaarheid van de leidinggevende en een onvoorspelbare stijl van opereren.

Hoewel er aandacht is voor management development en leiderschapskwaliteit een eis is in benoemingsprocedures is goed leiderschap niet gegarandeerd. Een aantal (langzittende) leidinggevendenden is niet geselecteerd aan de hand van het nieuwe leiderschapsprofiel. Een deel van de huidige leidinggevendenden zal niet of niet meer in aanraking komen met deze programma's, temeer omdat deelname aan de programma's niet verplicht is en deelname aan leiderschapsprogramma's op eigen initiatief van de deelnemer gebeurt. Dit vormt een risico m.b.t. de kwaliteit van het leiderschap in de volle breedte van WUR.

#### *Aanbeveling*

- Zorg ervoor dat iedere leidinggevende -niet alleen nieuwe leidinggevendenden maar ook zittende en senior leidinggevendenden- in welke vorm dan ook deelneemt aan een programma voor leiderschap.
- Train ieder leidinggevende in het aanspreken van medewerkers op ongewenst gedrag, het waarborgen van een veilig werk- en studeerklimaat en het behandelen van casuïstiek.

---

<sup>4</sup> Sociale veiligheid in de Nederlandse wetenschap. Van papier naar praktijk, 2022 Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW).

### **Rol HR en de gap in ondersteuning bij arbeidsrechtelijke vraagstukken**

Het aantal meldingen dat betrekking heeft op arbeidsconflicten en door de melder ervaren onjuiste toepassing van regels en kaders is ten opzichte van het eerste half jaar in evenredigheid toegenomen. Deze meldingen hebben meestal niet betrekking op een structureel patroon. Het zijn daarmee individuele kwesties. Door medewerkers die zich bij de ombudspersoon melden met een HR-gerelateerd probleem wordt HR niet altijd ervaren als bedoeld, namelijk als hulpbron en als onpartijdige adviseur die acteert als een verbindende schakel tussen hen en de leidinggevende. In arbeidsconflicten vinden melders in de HR-adviseur vaak niet de ondersteuning die ze zoeken. Onder veel melders heerst het idee dat HR 'er is voor de manager en niet voor de medewerker'. Let wel: het gaat hier om melders en niet om de medewerker van WUR in het algemeen. 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 heeft op basis van deze bevindingen in april 2022 een gesprek over de rol van HR in arbeidsrechtelijke vraagstukken geïnitieerd, vergezeld van een voorstel tot het benoemen van een vertrouwenspersoon 'arbeidsrechtelijke vraagstukken'. Dit voorstel is niet overgenomen om navolgbare redenen: de visie van WUR op de rol van HR-adviseurs is dat HR-adviseurs een 'brugfunctie' vervullen tussen belangen van de leidinggevende en de belangen van de medewerker. De HR-adviseur is dan niet de businesspartner voor de manager maar is ook vraagbaak en hulpbron voor de medewerker. HR heeft in haar visie het belang van medewerkers centraal staan en managet de tevredenheid, productiviteit en loyaliteit. Dit belang zichtbaar en toetsbaar maken is een opgave voor HR, waarin nog groei mogelijk en noodzakelijk is. Het is nog te vroeg om nu al hulpconstructies te bouwen, maar ook in het volgende jaar zal dit onderwerp onder de aandacht van de ombudspersoon blijven.

### **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 te komen (repercussies, verdieping van het conflict) tijdens of na afhandeling van de klacht ongeacht de uitkomst van de klachtprocedure. 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. Het indienen van een klacht zal altijd een vergaande stap zijn, maar er zijn verbeterpunten. De klachtregeling kent namelijk een aantal bepalingen die op klagers een drempelverhogende werking hebben. Aandachtspunten zijn:

- 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. Positief is ook dat de klachtregeling open staat voor oud-studenten en oud-medewerkers.
- *Sterke druk op het informele traject:* in de regeling wordt gesteld:  
'De Raad van Bestuur is van oordeel, dat het de voorkeur verdient, dat een klacht in overleg met de direct betrokkene(n) naar tevredenheid van de klager via het informele traject wordt opgelost. Om dit proces in goede banen te leiden is per organisatie- onderdeel door het Raad van Bestuur een vertrouwenspersoon aangewezen tot wie klager zich kan wenden. Leidt dit informele traject echter niet tot de gewenste oplossing of wenst de klager om hem moverende redenen niet het informele traject te benutten, dan staat voor de behandeling van de klacht de formele klachtenprocedure open zoals vastgelegd in deze regeling. Dit laat onverlet dat de Raad van Bestuur, alvorens de klacht voor advies voor te leggen aan de externe klachtencommissie, kan initiëren om de klacht alsnog via het informele traject op te lossen'.

De indruk is dat de inrichting van het klachtsysteem klagers ontmoedigt en erop is gericht om het indienen van klachten te voorkomen. Het direct indienen van een klacht is in bepaalde gevallen de meest geëigende weg om ongewenst gedrag te stoppen en om de beklagde te confronteren met de consequenties van ongewenst gedrag. Natuurlijk is het wenselijk dat problemen langs de minnelijke weg worden opgelost, maar de in de regeling voorgestelde procedure maakt het indienen van een klacht tot een welhaast onmogelijke weg, terwijl het direct indienen van een klacht een recht is van iedere medewerker en student. *Het advies is om deze bepaling in de regeling te schrappen.*

- *Verjaringstermijn is kort:* in artikel 4.3 van de klachtregeling ongewenste omgangsvormen is het volgende gesteld:  
 ‘Voor de mogelijkheid tot het indienen van een klacht geldt een termijn van drie jaar vanaf het tijdstip waarop de ongewenste omgangsvorm zich heeft voorgedaan’.  
 Het verstrijken van deze termijn is een reden de klacht niet in behandeling te nemen. Een beperkte verjaringstermijn voor situaties van sociale veiligheid kan knellen omdat het openlijk spreken over deze situaties als moeilijk wordt ervaren. Bovendien kan er ook een ander voortraject bij andere functionarissen aan vooraf zijn gegaan. *Het advies is om deze termijn te verhogen naar 5 jaar.*
- *Onderzoeksmogelijkheden beperkt:* de onderzoeksmogelijkheden van de Klachtencommissie lijken zich te beperken tot hetgeen door klager of beklaagde in de procedure is aangedragen. De Klachtencommissie kan niet een eigen aanvullend onderzoek doen, althans er bestaat geen medewerkingsplicht bij de uitvoering van een dergelijk onderzoek. Dit betekent dat wanneer, zoals het geval kan zijn bij klachten over sociale onveiligheid, klager en beklaagde tegenovergestelde posities innemen en geen aanvullend bewijs is aangedragen, de klachtencommissie niet anders kan adviseren dan dat de klacht niet gegrond is. De klachtencommissie kan wel advies uitbrengen om nader onderzoek te doen, maar dat gebeurt dan na de behandeling van de klacht. *Het advies is om de mogelijkheid tot aanvullend onderzoek toe te voegen aan de regeling.*
- *Omschrijving rol vertrouwenspersonen:* In de regeling zijn ook een aantal bepalingen over de rol van vertrouwenspersonen opgenomen. Voorbeelden zijn: ‘de klacht in behandeling nemen’, het zoeken naar bemiddeling en het recht om informatie op te vragen. De rol die in de regeling is opgenomen komt niet overeen met de rol die de vertrouwenspersonen op dit moment op zich nemen en ook niet met het protocol dat voor de werkwijze van vertrouwenspersonen is opgesteld. *Het advies is om de regeling nader onder de loep te nemen en specifiek te kijken naar genoemde taken van vertrouwenspersonen*
- *Mogelijkheden voor studenten:* In de regeling wordt gesteld dat studenten (naast de andere genoemde groepen) een klacht kunnen indienen over een hen overkomen ongewenste omgangsvorm. In 1.6. wordt ‘de beklaagde’ omschreven als de werknemer, PhD of student tegen wie de klacht is gericht. In de praktijk is de klachtcommissie niet ontvankelijk voor klachten van studenten tegen andere studenten. Ook lijkt het niet waarschijnlijk dat de commissie ontvankelijk is voor een klacht van een medewerker tegen het student. *Het advies is om deze bepaling tegen het licht te houden en hierover een standpunt te bepalen.*
- De rol en taak van de ombudspersoon is in de regeling niet genoemd. Dat is logisch, want op het moment dat de klachtregeling is gemaakt was er nog geen sprake van een ombudsfunctie. *Advies: bij herziening van de regeling kan de rol van de ombudspersoon worden beschreven.*

#### *Aanbeveling*

Hou de klachtenregeling kritisch tegen het licht met inachtneming van bovengenoemde adviezen.

#### **Vraagstuk: grenzen aan de verantwoordelijkheid van WUR?**

Afgelopen zomer presenteerde Amnesty International de resultaten van onderzoek onder Nederlandse studenten naar seksueel geweld.<sup>5</sup> 11% van de vrouwelijke studenten en 1% van de mannen maakt penetratie zonder instemming mee tijdens de studententijd. 67% van hen ondervindt daardoor psychische, seksuele, fysieke of sociale problemen. Een meerderheid van de studenten geeft aan dat zij niet weten waar ze binnen hun onderwijsinstelling informatie kunnen vinden of hulp kunnen krijgen na seksueel geweld. Enquêtes onder studenten van andere universiteiten (Universiteit Maastricht en Universiteit Delft) laten een overeenkomstig beeld zien.<sup>6</sup>

Ook WUR heeft onderzoek gedaan, zij het dat dit onderzoek betrekking heeft op ook andere vormen van ongewenst gedrag die zich afspelen in een omgeving buiten de campus maar wel verband houden met studie en werk (en dus niet buiten de campus en in privé tijd). In oktober 2022 presenteerde Mae Lyn Meulman haar onderzoeksresultaten m.b.t. ongewenst gedrag tijdens out of office experiences (veldwerk, excursies, stage, conferenties) onder 63 masterstudenten en startende wetenschappers die ervaring hebben met out of office situaties afkomstig uit verschillende kenniseenheden binnen WUR

<sup>5</sup> Studenten over verkrachting, I&O research, juni 2021

<sup>6</sup> De helft van de 2900 ondervraagde studenten van Maastricht University zegt enige vorm van seksueel geweld heeft ervaren tijdens de studietijd. (Seksual Harassment among Maastricht University Students, Wellum, A. e.a., 2021) Twee op de drie studenten van de Technische Universiteit Delft zegt seksueel grensoverschrijdende ervaringen te hebben gehad., waarvan 11% penetratie tegen hun wil, 5 % orale seks tegen hun wil.



(AFSG, PSG, ESG, ASG). Uit dit onderzoek komt naar voren dat 29% (15 respondenten) te maken heeft gehad met 'harassment'<sup>7</sup> 11 respondenten hadden te maken met seksuele intimidatie (ongewenste opmerkingen, ongepaste grappen, ongewenste aanrakingen). Het ongewenst gedrag is soms eenmalig maar in een fors aantal gevallen neemt het ongewenst gedrag structurele vormen aan. De meerderheid van de respondenten die ervaring heeft met ongewenst gedrag zoekt geen hulp. Zij proberen de situatie te vermijden en bespreken ervaringen in hun eigen sociale omgeving.

Studenten zullen lang niet altijd melding doen van seksueel geweld bij een studieadviseur of vertrouwenspersoon omdat het voorval zich afspeelde buiten de campus, in een studentenhuus of in het uitgaansleven. Het doen van aangifte bij de politie is een grote stap. Veel zaken eindigen in een sepot wegens gebrek aan bewijs en de politie kampt met personeelstekort en achterstanden.

Er is m.b.t. seksueel geweld een rol voor WUR weggelegd. Als er tussen studenten seksueel geweld plaatsvindt kan de campus voor hen onveilig voelen. In een aantal gevallen heeft Education & Student Affairs gezorgd voor afspraken tussen studenten om de veiligheid te waarborgen. Op verschillende momenten wordt door studenten de vraag gesteld of WUR niet meer kan doen m.b.t. seksueel geweld, bijvoorbeeld het doen van feitenonderzoek bij seksueel geweld tussen studenten. Een onderzoek kan relevante feiten opleveren die een aangifte kansrijk(er) maken. Dergelijk onderzoek zou zijn te verantwoorden vanuit de invalshoek dat er een contractuele verbinding bestaat tussen student en WUR en in die relatie kan een onderzoek passend zijn, mits proportionaliteit (staat het belang van WUR in verhouding tot de zaak) en subsidiariteit (is dit de minst ingrijpende manier om het doel te bereiken) zorgvuldig zijn afgewogen. De vraag of WUR bereid en in staat is tot het zelfstandig uitvoeren van onderzoek is niet gemakkelijk te beantwoorden en zal in de geëigende gremia worden besproken. Het gaat hier immers om de principiële vraag waar de verantwoordelijkheid van WUR voor de veiligheid van studenten eindigt.

#### *Aanbeveling:*

Besprek in WUR-gremia of WUR bereid en in staat is, onder welke condities, tot het zelfstandig uitvoeren van onderzoek naar sociale onveiligheid onder studenten.

#### **Stappen vooruit in het borgen van een veilig werk- en studieklimaat**

WUR heeft in het afgelopen jaar fors geïnvesteerd in het waarborgen van een veilig werk- en studieklimaat. Het opstellen van een gedragscode, de start van het wetenschapstheater Mindlab een campagne sociale veiligheid, een contactpunt sociale veiligheid en het benoemen van een programmamanager sociale veiligheid zijn voorbeelden. Maar sociale veiligheid is een 'wicked problem': er is niet één maar meer knoppen waaraan tegelijkertijd moet worden gedraaid. Het probleem is ook niet oplosbaar; ongewenst gedrag zal altijd blijven voorkomen in organisaties waar mensen met elkaar samenwerken. Het risico bestaat dat bewust zijn op en handelingsvaardigheid in situaties van sociale veiligheid achterblijft bij de doorgaans gemakkelijk aan te pakken infrastructuur: een stelsel van hulploketten, codes, regelingen en handreikingen. Het is van groot belang te blijven investeren in de handelingsvaardigheid van leidinggevend (door training, evaluatie van casuïstiek, intervisie) en het trainen en ondersteunen van bystanders. Vanuit het programma sociale veiligheid wordt hier voor het komende jaar in voorzien.

#### **Toekomst van de ombudspersoon**

De vraag ligt voor hoe de ombudsfunctie binnen WUR verder wordt vormgegeven. De huidige ombudsfunctie is immers ingevuld tot september 2023. In de opdrachtformulering voor de interim-ombudsfunctie is m.b.t. opvolging gesteld dat de ombudspersoon de volgende opdracht heeft:

- Geven van advies over de inhoud en aanpak van de ombudsfunctie;
- Ondersteuning van de werving- en selectieprocedure van de ombudsfunctie;
- Bijdragen aan de onboarding van de ombudsfunctie.

In het implementatieplan voor de ombudsfunctie <sup>8</sup> is opgenomen dat: 'Concreet wordt voorgesteld om een ombudsfunctie (gecombineerd voor medewerkers en studenten) in te richten voor Wageningen University & Research ("WUR") als geheel, waarbij de functie per 1 juli 2021 wordt ingevuld met een tijdelijke externe ombudspersoon die als ombudspersoon/kwartiermaker, gedurende

<sup>7</sup> Harassment is any unwanted behaviour, physical or verbal (or even suggested), that makes a reasonable person feel uncomfortable, humiliated or mentally distressed.

<sup>8</sup> De ombudsfunctie bij WUR, implementatieplan.

een periode van twee jaar (tot 1 juli 2023) de verdere inbedding van de functie in de bestaande hulpstructuur vormgeeft. Vanaf 1 juli 2023 zal dan, op basis van een evaluatie over de periode 1 juli 2021 – 1 juli 2023, de functie vast kunnen worden vormgegeven binnen WUR.

Binnenkort volgt een advies over de evaluatie van de ombudsfunctie. De basis vormt het gestelde in de notitie 'de ombudsfunctie bij WUR, implementatieplan'. Elementen zijn:

- Uitvoering van de evaluatie: interne of externe partij.
- Werkwijze (interviews, documentstudie?).
- Vraagstelling:
  - Taken en rollen: hoe zijn de in de notitie omschreven taken uitgevoerd en zijn deze in overeenstemming met de bedoeling uitgevoerd?
  - Inbedding binnen de hulpstructuur.
  - Mate waarin de ombudsfunctie bijdraagt aan het hoofddoel, het versterken van een veilig werk- en studieklimaat.
  - Kwantitatieve gegevens (aantal en type meldingen).
- Implicaties voor het profiel van de ombudspersoon.
- Implicaties voor praktische aspecten: huisvesting, budget, ondersteuning, aanstellingsomvang.

### **De aanbevelingen samengevat**

1. Investeer in vaardigheden als het geven van feedback, constructief aanspreken op gedrag bij leidinggevendenden. Maak dit een vast onderdeel van leiderschapsprogramma's.
2. Train HR-professionals in het groeien in hun rol m.b.t sociale veiligheid.
3. Zorg ervoor dat iedere leidinggevende in welke vorm dan ook deelneemt aan een programma voor leiderschap.
4. Train ieder leidinggevende in het aanspreken van medewerkers op ongewenst gedrag, het waarborgen van een veilig werk- en studeerklimaat en het behandelen van casuïstiek.
5. Hou de klachtenregeling kritisch tegen het licht met inachtneming van adviezen genoemd onder 'een klacht indienen, een vergaande stap'.
6. Bespreek in WUR-gremia of WUR bereid en in staat is, onder welke condities, tot het zelfstandig uitvoeren van onderzoek naar sociale onveiligheid onder studenten.
7. Evaluatie van de ombudsfunctie (advies volgt).

## **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 registratie<sup>9</sup>. Alleen de ombudspersoon heeft toegang tot de registratie. Afhankelijk van de aard van de melding volgt verdere actie, bijvoorbeeld doorverwijzing, een vervolggesprek, 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 geheimgehouden.

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 als melding.

---

<sup>9</sup> Geregistreerd wordt: volledige naam, contactgegevens, geslacht, doelgroep (student/oud student, medewerker/oud medewerker ondersteunende dienst, medewerker/oud medewerker WP, PhD of anders, kenniseenheid of afdeling, functie, betrokkenheid, aard melding.