

Jaarverslag 2022

Ombudsfunctionaris voor personeel

“Het blijft gek hoe je als collega’s zo langs elkaar heen kunt werken dat je er zelf niet meer uitkomt. Door bemiddeling heb ik nu geleerd dat sommige collega’s je echt niet begrijpen totdat je het voor ze uitspelt. Ik kon me niet voorstellen dat de oplossing zo simpel was.”

Voorwoord

Met ingang van 17 januari 2022 is de ombudsfunctionaris voor personeel aangesteld voor 0,5 fte. Zij levert een bijdrage aan een goed en gezond werkklimaat binnen de TU Delft. De regeling voor de ombudsfunctionaris personeel is per 1 november 2022 van kracht. Studenten hebben een eigen ombudsfunctionaris voor 0,5 fte.

De ombudsfunctionaris voor personeel heeft sinds haar start bij de TU Delft alle medewerking gehad om haar functie in de organisatie goed in te bedden en er ontstond al snel een goede samenwerking met de verschillende stakeholders binnen de organisatie. En uiteraard net zo belangrijk: medewerkers wisten haar te vinden. Met dit jaarverslag legt de ombudsfunctionaris voor personeel verantwoording af over de door haar in 2022 verrichte werkzaamheden.

“Mijn melding lijkt het gewenste effect te hebben gehad. Ik vond het hele proces prima lopen, in goed vertrouwen en transparant.”

Dankwoord

Met dank aan alle medewerkers die de stoute schoenen aantrokken om naar de ombudsfunctionaris te komen, het College van Bestuur dat mij het vertrouwen schonk om de ombudsfunctie invulling en inbedding in de organisatie te geven, Laura Bruns voor haar geduldige ondersteuning, Marije Hozee voor de redactie van dit jaarverslag en alle andere collega's voor de zinvolle en plezierige gesprekken.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Dankwoord

1. De ombudsfunctionaris personeel

- 1.1 Inleiding
- 1.2 De functie van de ombudsfunctionaris: onafhankelijk en onpartijdig
- 1.3 Strikt vertrouwelijk
- 1.4 Voor wie?
- 1.5 Wanneer gaat een medewerker naar de ombudsfunctionaris?
- 1.6 Voor welke zaken gaat een medewerker naar de ombudsfunctionaris?
- 1.7 Waarom kiest de medewerker voor de ombudsfunctionaris?
- 1.8 De werkwijze van de ombudsfunctionaris
 - 1.8.1 Strikt vertrouwelijk
 - 1.8.2 Eerste contact
 - 1.8.3 De intake
 - 1.8.4 Opties om uit de situatie te komen: Bemiddeling of alleen een luisterend oor?
- 1.9 Wanneer is de ombudsfunctionaris niet bevoegd?
- 1.10 Wanneer kiest de medewerkers voor de vertrouwenspersoon?

2. Bekendheid van de ombudsfunctionaris binnen de TU Delft

- 2.1 Digitaal
- 2.2 In persoon

3. Interne en externe contacten

- 3.1 Interne contacten
 - 3.1.1. Samenwerking met HR
 - 3.1.2. De ombudsfunctionaris voor studenten
- 3.2 Externe contacten

4. Professionalisering

5. De regeling voor de ombudsfunctionaris personeel

6. Meldingen bij de ombudsfunctionaris personeel

- 6.1 Aantal meldingen
- 6.2 Aard van de meldingen
- 6.3 De duur van de afhandeling
- 6.4 Resultaten

7. Hoe hebben medewerkers de ombudsfunctionaris ervaren?

8. Waarnemingen, bevindingen en aanbevelingen

Slotwoord

Bijlage: Regeling voor de ombudsfunctionaris personeel aan de TU Delft

Literatuur

1. De ombudsfunctionaris personeel

1.1 Inleiding

Het jaar 2022 wordt gekenmerkt door aandacht voor en aanklachten over (seksueel) grensoverschrijdend gedrag. Op 20 januari 2022 kwam BOOS van BNNVARA met een grote aflevering over seksueel grensoverschrijdend gedrag bij The Voice of Holland. Marc Overmars vertrok in februari 2022 per direct als directeur voetbalzaken bij Ajax vanwege grensoverschrijdende berichten aan meerdere vrouwelijke collega's. In juni 2022 bevestigde een onderzoek grensoverschrijdend gedrag van oud-PvdA-Kamerlid Gijs van Dijk. En op 19 november 2022 verscheen in de Volkskrant een omvangrijk artikel over een klimaat van sociale onveiligheid voor medewerkers van het programma DWDD waarin Matthijs van Nieuwkerk een sleutelrol zou hebben gespeeld.

Na de uitzending van BOOS heeft het College van Bestuur via de mail van 24 januari 2022 ("TU Delft dient een veilige plek te zijn") laten weten dat grensoverschrijdend gedrag nooit toelaatbaar is en dat een veilige studie- en werkomgeving van het grootste belang is. Samen dragen we zorg voor een veilige studie- en werkomgeving bij TU Delft, zo liet het college weten, en gaf aan het als haar taak te zien om hierin voorop te blijven gaan.

Eind december 2022 volgde binnen de TU Delft het bericht dat de inspectie voor het Onderwijs de sociale werkomgeving van de TU Delft zou onderzoeken naar aanleiding van signalen die de inspectie over de TU Delft had ontvangen over de sociale veiligheid onder het personeel. In een TU Nieuwsbrief die even daarna verscheen onderschreef het College van Bestuur het belang van het onderzoek. Het college gaf daarbij aan het belangrijk te vinden dat iedereen zich vrij voelt om persoonlijke ervaringen met sociale onveiligheid te melden bij de inspectie.

“Samen dragen we zorg voor een veilige studie- en werkomgeving bij TU Delft.”

Leeswijzer

De term 'melding': In de regeling ombudsfunctionaris personeel staat dat iedere medewerker een 'melding' kan doen bij de ombudsfunctionaris over een vraagstuk. Een melding wordt omschreven als de mededeling dat er binnen de organisatie een bepaald vraagstuk speelt waarbij de betrokkenheid van de ombudsfunctionaris wordt gewenst. In dit jaarverslag handhaven we de term 'melding', zij het dat er nuances zitten in dat begrip. De betrokkenheid van de ombudsfunctionaris is groot als er bemiddelingsgesprekken plaatsvinden en de ombudsfunctionaris een aanbeveling geeft.

De term 'indiener': De medewerker die een melding doet wordt in de regeling aangeduid als 'indiener'. In dit jaarverslag wordt voor indiener meestal de (informele) term 'de medewerker' of 'de betrokkene' gebruikt.

Voor de leesbaarheid:

- voor de aanduiding van de medewerker hem/haar/hen is zoveel mogelijk gekozen voor de neutrale vorm (medewerker, melder), in combinatie met de mannelijke vorm (hij, hem, zijn);
- daar waar ombudsfunctionaris staat, wordt de ombudsfunctionaris voor personeel bedoeld;
- voor 'de regeling ombudsfunctionaris personeel' is soms alleen de term 'de regeling' of 'de ombudsregeling' gebruikt.

1.2 De functie van de ombudsfunctionaris: onafhankelijk en onpartijdig

Om zo goed mogelijk op een onpartijdige manier haar bijdrage aan een goed en veilig werkklimaat te kunnen leveren, is het essentieel dat de ombudsfunctionaris voor personeel onafhankelijk kan opereren. In de regeling ombudsfunctionaris personeel is dan ook opgenomen dat zij niet aangestuurd wordt door enig orgaan binnen de TU Delft. Dat maakt dat de ombudsfunctionaris de meldingen van medewerkers op een onafhankelijke, onpartijdige wijze kan behandelen. Onpartijdig is ook wel meer-partijdig; de belangen van alle betrokkenen worden zo veel mogelijk gezien en onderzocht. Dat is gelijk ook de kern van haar functie: bemiddeling. De ombudsfunctionaris komt niet op voor de belangen van de één (de medewerker) of van de ander (de andere collega, het management), zoals de vakbond of een advocaat dat wel doet. De ombudsfunctionaris gaat gesprekken aan, informeert naar de belangen van iedere betrokken medewerker, zoekt hierin verbinding om betrokkenen te faciliteren naar een oplossing.

1.3 Strikt vertrouwelijk

Contacten met de ombudsfunctionaris zijn strikt vertrouwelijk. Iedere stap die de ombudsfunctionaris richting oplossing goed lijkt, bespreekt zij eerst met de melder. Pas na diens toestemming kan de ombudsfunctionaris haar bemiddelende taak verrichten. Haar verplichting tot geheimhouding is gebaseerd op de privacywet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de ombudsregeling.

1.4 Voor wie?

De ombudsfunctionaris is universiteitsbreed werkzaam, voor alle faculteiten en alle universiteitsdiensten. De ombudsfunctionaris is er voor alle medewerkers, ook voor (bursalen) promovendi. Leidinggevendenden kunnen de ombudsfunctionaris inzetten om gesprekken te faciliteren of om mee te denken over hoe een bepaalde conflictsituatie het beste benaderd kan worden.

1.5 Wanneer gaat een medewerker naar de ombudsfunctionaris?

De ombudsfunctionaris is laagdrempelig. Zodra een medewerker er niet meer zelf uitkomt of voorziet dat hij er niet meer gaat uitkomen, dan kan hij naar de ombudsfunctionaris stappen. Een medewerker kan er bijvoorbeeld niet meer uitkomen met de andere collega('s), het team, de leidinggevende, de supervisor of HR.

1.6 Voor welke zaken gaat een medewerker naar de ombudsfunctionaris?

De ombudsfunctionaris is er voor (bijna) alle zaken die de werkrelatie verstoren of dreigen aan te tasten. Die zaken kunnen gerelateerd zijn aan ongewenst, onbehoorlijk of onprofessioneel gedrag. De regeling ombudsfunctionaris gebruikt de term 'vraagstuk' waarmee de medewerker naar de ombudsfunctionaris kan. Dit gaat meestal om een vraag, dilemma, conflict of een vermoeden van een misstand betreffende het werk op die momenten dat overleg daarover binnen de staande organisatie stagneert of blokkeert.

De ombudsfunctionaris is niet bevoegd om vraagstukken in behandeling te nemen waarvan de expertise bij HR of juridische zaken ligt. Wel komt de ombudsfunctionaris in beeld als de communicatie daaromheen bijvoorbeeld niet loopt zoals het hoort.

1.7 Waarom kiest de medewerker voor de ombudsfunctionaris?

De medewerker kiest voor de ombudsfunctionaris als hij er met de ander via bemiddeling uit wil komen.

De kern van haar taak is bemiddeling. Bemiddeling heeft verschillende vormen. De meest directe is dat partijen met elkaar om de tafel gaan zitten. Een tussenvorm is pendelen. De ombudsfunctionaris legt communicatielijnen open door met de verschillende betrokkenen te praten en zo verbinding te creëren zodat partijen zelf met elkaar verder kunnen. In een enkel geval is een informerend belletje ook voldoende.

De kracht van de ombudsfunctionaris is dat zij toegang heeft tot de gehele organisatie en haar weg daar ook in weet te vinden. Zo kan zij goed inschatten hoe het conflict geplaatst kan worden tegen de achtergrond van de het organisatieonderdeel en welke personen betrokken zijn. Een conflict is meestal niet alleen tussen de direct betrokkenen. De werkomgeving en hoe die georganiseerd is, kan daarin ook zeker een rol hebben.

Het contact leggen met de andere betrokkenen vereist wel dat de medewerker zich kenbaar wil maken. Wil hij dat niet, dan blijft het contact met de ombudsfunctionaris strikt vertrouwelijk en kan de ombudsfunctionaris niet in actie komen. De ombudsfunctionaris registreert dan de melding. De medewerker kan er eventueel later wel voor kiezen om alsnog bemiddeling in te zetten. Meldingen kunnen mogelijke patronen zichtbaar maken. Ook daarom is de komst van de medewerker voor de organisatie waardevol. Bij meerdere meldingen over eenzelfde kwestie, komt de ombudsfunctionaris op eigen initiatief in actie. Dat kan zijn door informerende gesprekken te hebben, een onderzoek in te stellen of een signaal af te geven aan het management of het College van Bestuur. De privacy van de melders blijft hierbij te allen tijde gewaarborgd.

1.8 De werkwijze van de ombudsfunctionaris personeel

1.8.1 Strikt vertrouwelijk

Voor de medewerkers staat in een conflictsituatie vaak een hoop op het spel of wordt dat zo in ieder geval ervaren. Het is dikwijls een stressvolle situatie die al langer speelt voordat de medewerker zich tot de ombudsfunctionaris wendt. Om in deze situatie de medewerker een veilig gevoel te geven dat hij bij de ombudsfunctionaris terecht kan, benadrukt de ombudsfunctionaris bij het eerste contact altijd de strikte vertrouwelijkheid ervan. Die

vertrouwelijkheid verwacht de ombudsfunctionaris overigens ook omgekeerd van de medewerker.

1.8.2 Eerste contact

De medewerker kan met de ombudsfunctionaris contact leggen per mail of telefoon. Dat is een kort verkennend eerste contact waarna een afspraak volgt, meestal binnen een week. De afspraak vindt plaats op de campus, via MS Teams of telefonisch. De voorkeur van de medewerker is hierin leidend. De ombudsfunctionaris heeft een (gedeelde) kamer op de vijfde verdieping van CiTG, aan het einde van de gang waar ook de bedrijfsartsen, de praktijkondersteuners en de bedrijfsmaatschappelijk werker te vinden zijn. Uit privacy oogpunt reserveert de ombudsfunctionaris voor afspraken een aparte ruimte of komt zij als de medewerker dat wenst, naar zijn werkplek toe.

1.8.3 De intake

Tijdens de eerste afspraak (intake) licht de medewerker zijn situatie aan de ombudsfunctionaris toe. De ombudsfunctionaris stelt vragen ter verheldering van de situatie en analyseert die samen met de medewerker. Op die manier kan de ombudsfunctionaris meedenken in opties voor mogelijke oplossingen. Of er meerdere afspraken volgen, hangt af van de door de medewerker gekozen optie. Vaak is een eerste gesprek al voldoende voor de medewerker om weer op eigen kracht verder te gaan. Soms houdt de ombudsfunctionaris nog even vingers aan de pols. De medewerker kan bijvoorbeeld de ombudsfunctionaris informeren over het vervolg of copy conform (cc) in de e-mailcorrespondentie met de andere betrokkenen meenemen.

“Over jouw optreden ben ik erg te spreken: helder over je rol en de beperkingen daarvan, meedenkend maar tegelijk vaste grond houdend, meerdere partijen betrokken houdend in een krachtenspel dat complexer is dan ik heb kunnen ontwaren vanuit mijn positie (wat aangeeft dat je heel discreet en zuiver hebt geopereerd). Met name heb ik me het gehele contact ‘in veilige handen’ gevoeld bij je acties.”

1.8.4 Opties om uit de situatie te komen: Bemiddeling of alleen een luisterend oor?

Bemiddeling

De kerntaak van de ombudsfunctionaris is bemiddeling. Het is aan de medewerker om daarmee in te stemmen want bij bemiddeling is er geen anonimiteit meer. Bemiddeling kent verschillende vormen. De ombudsfunctionaris:

- creëert openingen in de communicatie met de andere partij; de melder kan daarna zelf weer verder;
- informeert bij de andere partij naar de situatie en koppelt dit terug naar de melder; de melder kan daarna zelf weer verder;

- faciliteert een bemiddelingsgesprek aan tafel tussen de betrokkenen. Daarvoor heeft de ombudsfunctionaris dan eerst een informerend gesprek met de andere partij gehad om te luisteren naar zijn beleving van de situatie.¹

De ombudsfunctionaris die onpartijdig te werk gaat, krijgt door die informerende gesprekken een goed beeld van de verschillende belevingen van de betrokkenen. Op basis daarvan bepaalt zij hoe ze gaat bemiddelen en welke interventietechnieken zij daarbij gaat inzetten om in gesprek te gaan. Alles wat tijdens de bemiddeling gezegd en geschreven wordt valt onder de geheimhouding, tenzij daar andere afspraken over worden gemaakt. Een bemiddelingsgesprek is meestal voldoende voor partijen om weer samen verder te gaan. Soms volgt een tweede of bemiddelingsgesprekken met andere betrokkenen. In het bemiddelingsgesprek kunnen werkafspraken gemaakt worden. Ook kan de ombudsfunctionaris een advies of een aanbeveling schrijven.

Soms leidt zo'n gesprek niet tot het gewenste resultaat. Er zijn dan andere, juridische wegen mogelijk, bijvoorbeeld de gang naar de Klachtencommissie ongewenst gedrag, Geschillencommissie werknemers TU Delft, onderhandelingen met HR of exit-mediation.

Alleen een luisterend oor

Hecht de medewerker waarde aan zijn privacy of vreest hij consequenties als bekend wordt dat hij met de ombudsfunctionaris contact heeft, dan is alleen een gesprek met de ombudsfunctionaris ook mogelijk. Eventueel volgt een tweede gesprek. Om de onpartijdigheid te bewaken en niet te vervallen in de rol van coach stopt het contact met de ombudsfunctionaris dan doorgaans na het tweede gesprek. In een enkel geval stelt de medewerker het op prijs als de ombudsfunctionaris copy conform (cc) wordt meegenomen in de mails die dienen ter oplossing van het conflict. Of hij geeft terugkoppeling aan de ombudsfunctionaris van het vervolg.

1.9 Wanneer is de ombudsfunctionaris niet bevoegd?

De ombudsfunctionaris gaat niet in op inhoudelijk-juridische vragen of vragen die inhoudelijk op het vlak van HR-expertise liggen. Wel toetst de ombudsfunctionaris of de procedures en het beleid juist zijn toegepast en niet onredelijk uitpakken voor de medewerker. Meldingen over situaties van langer dan een jaar geleden, neemt de ombudsfunctionaris in de basis ook niet in behandeling, uitzonderlijke gevallen daargelaten.

¹ Dit is niet hoor en wederhoor zoals een klachtencommissie doet. In het onderzoek van een klachtencommissie staan de feiten centraal die aan de regelgeving worden getoetst. De juridische gang naar de klachtencommissie leidt tot een bindende uitspraak door het College van Bestuur als is vastgesteld dat beklagde zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag waarna een (disciplinaire) maatregel kan worden opgelegd.

1.10 Wanneer kiest de medewerkers voor de vertrouwenspersoon?

De vertrouwenspersoon is van oudsher een meer bekend begrip dan de ombudsfunctionaris. Het is een veelvoorkomende vraag wat het verschil is tussen de vertrouwenspersoon en de ombudsfunctionaris.

Beide functionarissen bieden vertrouwelijke gesprekken en denken mee in opties hoe het beste uit de conflictsituatie te komen of met het vraagstuk om te gaan. Het verschil is dat de vertrouwenspersoon er voor de medewerker is en hem tijdens gesprekken (mentaal) kan ondersteunen. De ombudsfunctionaris personeel is meer-partijdig en kan bemiddelingsgesprekken faciliteren om partijen tot een voor iedereen beste oplossing te laten komen.

Van een medewerker die in een conflict is verwickeld geraakt, mag je niet verwachten dat hij tot in de puntjes intranet doorneemt om de verschillen tussen de beide functionarissen te lezen. Om die reden hebben de vertrouwenspersonen en de ombudsfunctionaris met elkaar afgesproken dat de medewerker wordt doorverwezen als de andere functionaris beter past. Verder is het aan de medewerker om te beslissen wat hij prettiger vindt; een luisterend oor van de vertrouwenspersoon die er alleen voor hem is en eventueel mentale steun biedt bij gesprekken of de ombudsfunctionaris die de verbinding in de organisatie zoekt om tot een oplossing te komen.

2. Bekendheid van de ombudsfunctionaris binnen de TU Delft

2.1 Digitaal

Aan de komst van de ombudsfunctionaris personeel is in de TU Nieuwsbrief van 18 januari 2022 aandacht gegeven. De ombudsfunctionaris kreeg een eigen pagina op intranet (in twee talen)² en een interview met haar werd in de TU Nieuwsbrief van 24 mei 2022 gepubliceerd³. Sommige faculteiten en diensten vermeldden de ombudsfunctionaris in hun nieuwsbrief. Via intranet was de ombudsfunctionaris moeilijk vindbaar. Dit is in de loop van 2022 verbeterd, ook door de zoekwoorden die de ombudsfunctionaris aandroeg en haar suggesties voor vermelding van extra links op intranet. Maar het kan en moet nog beter.

2.2 In persoon

Om de zichtbaarheid van de ombudsfunctionaris te vergroten en haar laagdrempelige toegankelijkheid zo goed mogelijk over te brengen, heeft zij in 2022 actief contact gezocht met de verschillende geledingen binnen de TU Delft om zich daar te presenteren en vragen over de nieuwe ombudsfunctie te beantwoorden. Dat waren vruchtbare en plezierige ontmoetingen met de groepsraad, de onderdeelcommissies (OdC's) van de medezeggenschap, de vertrouwenspersonen (ook die voor sociale en wetenschappelijke integriteit), de ondernemingsraad, de PhD council, Graduate School (directeur, Facultaire Graduate school-coördinatoren), Lokaal Overleg, decanen en een directiedirecteur, de beheerder van de Universiteitsdienst, het directieteam van QuTech, de faculteitssecretarissen, afdelingsvoorzitters, HR (centraal en facultair), diverse MT's binnen de faculteiten, ESA beleidsoverleg, ESA teaching Labs, bedrijfsmaatschappelijk werk, Health Safety & Environment (HSE), bedrijfsartsen en praktijkondersteuners, communicatieadviseurs, voorzitter Integrity Board, een diversity officer, Integrity Office, Integrale Veiligheid. De ombudsfunctionaris raakte zo ook goed bekend met de cultuur van de TU Delft, de verschillende faculteiten en de verschillende universiteitsdiensten. De ombudsfunctionaris vindt dat van belang om een melding te kunnen plaatsen in de organisatie om het bemiddelingsproces zo goed mogelijk te kunnen faciliteren.

² <https://intranet.tudelft.nl/-/ombudsfunctionaris-personeel>

³ <https://www.tudelft.nl/en/stories-of-support/birgitte-peters>

3. Interne en externe contacten

3.1 Intern

Om op de hoogte te blijven van wat er binnen de TU Delft op algemeen organisatorisch niveau wat betreft personele aangelegenheden speelt, heeft de ombudsfunctionaris regelmatig bilateraal overleg met de voorzitter van de ondernemingsraad (OR), de directeur HR en de bestuurssecretaris. Ook ontvangt zij de verslagen van de vergaderingen van het College van Bestuur. Op geanonimiseerd casusniveau heeft de ombudsfunctionaris (ad hoc) overleg met bedrijfsmaatschappelijk werk en de vertrouwenspersonen. Daarnaast is de ombudsfunctionaris op events met betrekking tot het onderwerp sociale veiligheid aanwezig, zoals de (digitale) bijeenkomst Sociale Veiligheid op 23 februari 2022, de kick-off van de Diversity & Inclusion week in oktober 2022 en de D&I for PhDs-middag van CiTG op 5 december 2022.

3.1.1 Samenwerking met HR

Op haar eerste werkdag ontving de ombudsfunctionaris van HR een zaak ter bemiddeling tussen een supervisor en een promovendus. Deze zaak werd met succes afgesloten; na het naar elkaar uitspreken van de verwachtingen over en weer onder leiding van de ombudsfunctionaris was de professionele relatie hersteld.

Deze start was kenmerkend voor de door de ombudsfunctionaris ervaren bereidheid van HR tot samenwerking om bemiddeling in te zetten. Ook benaderde HR de ombudsfunctionaris regelmatig voor advies of om mee te denken. Benadrukt is dat ook hier de zaken op casusniveau, dus niet op persoonsniveau, anoniem besproken worden. De open houding van HR ervaart de ombudsfunctionaris als plezierig en helpend bij het op een informele wijze oplossen van arbeidsconflicten.

3.1.2 De ombudsfunctionaris voor studenten

Tijdens de vakantieverloven hebben de ombudsfunctionarissen elkaar – naar tevredenheid – waargenomen. In het belang van de duiding van de jaarcijfers over 2022 zijn de meldingen over medewerkers door medewerkers en klachten van studenten over docenten naast elkaar gelegd. Daarbij is de vertrouwelijkheid in acht genomen. Patronen in gedrag van medewerkers in relatie tot andere medewerkers of studenten waren niet te onderkennen.

3.2 Externe contacten

De ombudsfunctionaris is lid van de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO). Deze vereniging heeft als doelstelling onder meer deskundigheid en effectiviteit van de ombudsfunctionaris in het werk te bevorderen en kennis te vergroten, vaardigheden te verbeteren en voorts ondersteuning te verlenen bij en te streven naar professionele uitoefening van het ombudswerk in het onderwijs. De leden komen per kwartaal bijeen. Daarnaast is de ombudsfunctionaris lid van de European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE), een internationale vereniging en informeel netwerk voor ombudsfunctionarissen in het hoger onderwijs. Vanuit haar vroegere werkkring heeft de ombudsfunctionaris (informele) contacten met de Erasmus Universiteit Rotterdam, de Haagse Hogeschool en de rechtspraak.

4. Professionalisering

In 2022 volgde de ombudsfunctionaris de training Conflictmanagement en systeemdesign om de dynamiek van arbeidsconflicten in een breder perspectief dan alleen tussen individuen te kunnen plaatsen; systemische benadering van het conflict geeft een beter beeld van hoe het conflict tussen de betrokken partijen tot stand kwam en welke interventies het beste passen. Via de VOHO volgde zij studiedagen en via de TU Delft verbeterde zij haar spreekvaardigheid Engels. De ombudsfunctionaris heeft een eigen praktijk als arbeidsmediator en op die basis volgde zij een masterclass Business mediation bij het Alternative Dispute Resolution (ADR) instituut te Amsterdam, verschillende webinars via het ADR international register, en verdiepte zij zich in de nieuwe kenniswijzer arbeidsconflicten via de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv). Via de TU Delft Learning Hub volgde zij de online training Cultuurverschillen en verdiepte zij zich in het Leiderschap Dialoog spel dat een mooie opening voor bemiddelingsgesprekken kan geven.⁴

Ook is zij lid van drie intervisiegroepen (waarvan een internationaal) waaraan andere ervaren ombudsfunctionarissen personeel uit het hoger onderwijs deelnemen. Daarnaast heeft de ombudsfunctionaris regelmatig contact met ombudsfunctionarissen van andere universiteiten om ervaringen uit te wisselen en te brainstormen over de aanpak van zaken. Ook hier wordt de anonimiteit gewaarborgd.

⁴ <https://intranet.tudelft.nl/-/persoonlijk-leiderschap-door-iedereen>

5. De regeling voor de ombudsfunctionaris personeel

De regeling voor de ombudsfunctionaris personeel⁵ is vanaf van 1 november 2022 van kracht. Vanaf haar indiensttreding in januari 2022 functioneerde de ombudsfunctionaris op basis van een pilotregeling. De ombudsfunctionaris heeft zich daardoor in de uitoefening van haar bemiddelingsfunctie niet belemmerd gevoeld. Wel heeft zij er bewust voor gekozen om – was dat nodig geweest – niet van haar onderzoeksbevoegdheid gebruik te maken. Dit is een ingrijpend onderzoeksmiddel (de ombudsfunctionaris kan bijvoorbeeld vertrouwelijke stukken opvragen) dat een goede formele basis en kaders nodig heeft. De ombudsfunctionaris heeft aan het College van Bestuur kenbaar gemaakt dat zij ondersteuning nodig vond om draagvlak voor haar onderzoek (op basis van de regeling van 1 november 2022) te creëren en/of met andere experts van gedachten te wisselen. Denk dan aan een ondersteunend panel van bijvoorbeeld een emeritus hoogleraar (of een hoogleraar van een andere faculteit), een oud HR-adviseur (of HR-adviseur van een andere faculteit), een van de vertrouwenspersonen en een psycholoog/organisatiekundige. Het College van Bestuur reageerde positief op het voorstel van de ombudsfunctionaris; de mogelijkheden van ondersteuning door het college voor onderzoek zijn bespreekbaar.

Aan de totstandkoming van de regeling heeft de ombudsfunctionaris vanuit haar kennis en ervaring de nodige input gegeven aan Legal Affairs en het Integrity Office. Zo werd het (juridische) begrip ‘werknemer’ gewijzigd in ‘medewerker’ om een niet onaanzienlijke groep PhD-kandidaten die niet op arbeidscontract aan de TU Delft werkzaam is, ook toegang te geven tot de ombudsfunctionaris.⁶ Dit doet recht aan de ombudsfunctie: herstellen van werkrelaties, los van de juridische constructie waaronder de betreffende medewerkers werkzaam zijn; het gaat om het goede onderlinge contact op de werkvloer. Verder werd er in de regeling ruimte gecreëerd met betrekking tot de bevoegdheid voor de ombudsfunctionaris om gevallen van ongewenst gedrag in behandeling te nemen (als de Klachtencommissie ongewenst gedrag niet de voorkeur had van de melder). Op informele wijze het ongewenste gedrag bespreekbaar maken heeft als voordeel dat het bij de betrokkenen partijen kan blijven en een vaak slopende formeel-juridische procedure via de klachtencommissie kan worden voorkomen. Ook werd afgezien van de termijn van een jaar waarbinnen een melding moest worden gedaan na een incident. Het al of niet ontvankelijk zijn van een melding na een jaar is overgelaten aan de beoordeling van de ombudsfunctionaris.

De regeling bepaalt dat het College van Bestuur aan de ombudsfunctionaris in de middelen voorziet die voor een goede uitvoering van de functie noodzakelijk zijn. In eerste instantie was niet voorzien in secretariële ondersteuning; dat heeft eind 2022 vorm gekregen door de ombudsfunctionaris onder te brengen bij een bestaand secretariaat voor de niet-vertrouwelijke afspraken.

⁵ intranet.tudelft.nl/documents/20147/2051492/Regeling+Ombudsfunctionaris+Personeel+TU+Delft.pdf/c82e4007-e79c-ddfc-ede7-407031d7a312?version=1.0&t=1666182387965

⁶ Niet betaald zijn bursalen, docenten/onderzoekers met een gastvrijheidsvereenkomst of buitenpromovendi (mensen die bij een ander bedrijf werken en in de tijd van de baas mogen promoveren). Stijn van Boxmeer, Introduction CEG 2022: 785 is onbetaald en 876 heeft een aanstelling.

6. Meldingen bij de ombudsfunctionaris personeel

6.1 Aantal meldingen

In 2022 zijn er 91 meldingen bij de ombudsfunctionaris binnengekomen. Deze meldingen variëren van een enkel gesprek tot bemiddeling. Doorverwijzingen kwamen ook voor naar bijvoorbeeld de vertrouwenspersonen (ook wetenschappelijke integriteit)⁷, de facultaire contractmanager⁸, HR⁹, de Klachtencommissie ongewenst gedrag¹⁰, de geschillencommissie werknemers¹¹ en het College voor Promoties¹². In een aantal gevallen nam de ombudsfunctionaris een vraag niet in behandeling omdat zij zich daartoe niet bevoegd achtte. Aan het einde van 2022 werden de zaken waarmee medewerkers naar de ombudsfunctionaris kwamen complexer en wendden zich ook meer promovendi tot de ombudsfunctionaris. Het onderscheid M/V is weggelaten; dat is niet inclusief en voegt naar de mening van de ombudsfunctionaris niet veel toe. Voor zover de culturele waarden en normen een rol speelden, had de ombudsfunctionaris daar oog voor.

Faculteit / Dienst 2022	Aantal melders	WP	PhD	OP
UD	18	-	-	18
EWI	13	8	3	2
IO	9	8	1	-
3mE	9	-	2	7
BK	7	7	-	-
TBM	2	1	1	-
CITG	2	1	-	1
TNW/Qtech/RID	21	7	3	11
LR	5	1	4	-
Overig	5			
Totalen	91			

⁷ www.tudelft.nl/over-tu-delft/strategie/integriteitsbeleid/vertrouwenspersonen

⁸ intranet.tudelft.nl/-/faculty-contract-management

⁹ intranet.tudelft.nl/-/hr-managers-hr-adviseurs-en-hr-secretarissen?redirect=%2Fhr-organisatie

¹⁰ intranet.tudelft.nl/-/klachtencommissie-ongewenst-gedrag?redirect=%2F-%2Fundesirable-behaviour

¹¹ intranet.tudelft.nl/-/geschillencommissie-werknemers-tu-delft?p_i_back_url=%2Fsearch%3Fq%3DGeschillencommissie%2Bwerknemers%2BTU%2BDelft

¹² intranet.tudelft.nl/documents/20147/0/promotiereglement+en+uitvoeringsbesluit+merged+200220+DIGITAAL.pdf/884218d6-6dd5-dbf3-09fe-092793fac7d1?t=1582183035581

Faculteit / Dienst	WP/OP Totaal	Totaal aantal melders WP/OP	WP	OP	Percentage
UD	3492	18	0	18	0,52%
EWI	992	10	8	2	1,01%
IO	422	8	8	0	1,90%
3mE	1081	7	0	7	0,65%
BK	954	7	7	0	0,73%
TBM	503	1	1	0	0,20%
CiTG	1064	2	1	1	0,19%
TNW/Qtech/RID	1641	18	7	11	1,10%
LR	552	1	1	0	0,18%
Overig		5			
Totalen	10625*	77			0,72%

Faculteit	PhD's totaal	Totaal aantal melders PhD	Niet betaald	Betaald	Percentage
EWI	625	3	213	412	0,48%
IO	122	1	53	69	0,82%
3mE	435	2	122	315	0,46%
BK	230	0	161	71	0%
TBM	212	1	102	110	0,47%
CiTG	561	0	313	251	0%
TNW / Qtech	493	3	110	384	0,61%
LR	303	4	131	172	1,32%
Totalen	2978*	14	1205	1784	0,47%

* Indien een medewerker meerdere aanstellingen heeft bij de TU Delft wordt deze medewerker in de totalen maar een keer meegeteld.

6.2 Aard van de meldingen (categorie, omschrijving)

Eén melding kan in verschillende categorieën vallen. Om die reden is het aantal categorieën meer dan het aantal meldingen. Verder is gekozen om een melding in niet meer dan twee categorieën te laten vallen.

Categorie	Omschrijving	Aantal
Onveilig werkklimaat, sociale onveiligheid	Ongewenst gedrag in het algemeen Niet gehoord voelen Bejegening Relatie met wetenschappelijke integriteit	16
Issues met supervisor	Communicatie, culturele verschillen, ongewenst gedrag in het algemeen, pestgedrag, paper wordt niet binnen een behoorlijke termijn nagekeken, bejegening, begeleiding, niet-nakoming afspraken	10
Ongewenst gedrag leidinggevende	Intimidatie, pesten, bejegening	9
Samenwerking van teams en tussen verschillende organisatieonderdelen	Sociale en fysieke veiligheid, bejegening, pesten	8
Functioneren, loopbaanontwikkeling	Bejegening, pesten, geen transparantie	6
Geen verlenging tijdelijk contract	Pestgedrag, onduidelijkheden	5
Collega biedt aan de ombudsfunctionaris op eigen initiatief hulp bij een melding		5
Zieke werknemer, re-integratie		5
Juridisch, rechtspositie	Opeenvolging van contracten, verschillende functies	5
Leiderschap, manier van leidinggeven	Geen transparantie Geen heldere rolafbakening	4
Moeizame werkrelatie met leidinggevende	Communicatie	3
Communicatie	Verschil in culturele achtergrond Transparantie	3
Werklast, werkdruk		3
Samenwerking collega's	Reorganisatie Transparantie management	3
Seksueel ongewenst gedrag		2
R&O-gesprek	Rechtspositie R&O-gesprek niet afgebakend	2
Procedure schorsing, naleving procedures door HR		2
Arbeidsomstandigheden	Ruimtegebrek, gezondheidsklachten	2
HR-aangelegenheden	Vakantiedagen, getuigschrift	2
Reorganisatie	Onzekerheid, onduidelijkheid	1
Patenten	Geschil	1
Financiële afspraken	Nakoming, communicatie	1

6.3 De duur van de afhandeling

De meeste meldingen hadden een korte doorlooptijd (van dagen tot weken). Een enkele melding duurde langer (maanden) en dat had dan te maken met tussentijds uitvallen van de werknemer en/of zijn re-integratieproces.

6.4 Resultaten

Betrokkenen kunnen weer verder met elkaar	27
Bemiddeling niet geslaagd*	2
Betrokkene naar een andere functie	2
Zaken naar 2023**	23 (16 ervan betreffen drie issues)
Afgesloten	37
Totaal	91

Toelichting bij tabel 6.4 Resultaten

*Ook als de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft, zijn er vaak wel stappen gezet. In het bemiddelingstraject hebben de betrokken medewerkers zich kunnen uiten naar elkaar, is het helderder geworden hoe men zich tot elkaar verhoudt en wat ieders wensen, belangen en grenzen zijn. Dat kan nuttige informatie zijn voor de keuze van mogelijke vervolgstappen, bijvoorbeeld een andere functie binnen de TU Delft of dat de medewerker besluit elders te gaan solliciteren en daarbij hulp krijgt.

**Redenen: Meldingen die eind 2022 binnenkwamen, aanhouding door ziekte of re-integratie, omvangrijke zaken.

“De zaken waarvoor ik bij je kwam, zijn ondertussen denk ik tot de beste conclusie gebracht, en ik heb alleen maar waardering voor wat ik gezien heb van jouw optreden. Het was een moeilijk spanningsveld waar het moeilijk optreden was. De kwestie waarom ik oorspronkelijk kwam, is tot een bevredigende oplossing gekomen, waarbij mijn doelen van erkenning van onrecht en borging van de belangen van de beschadigde partij met zorg zijn aangepakt door de organisatie. Ook wat betreft de andere, moeilijkere kwestie waar ik niet stil kon blijven, maar ook geen klacht had in te dienen, heb ik de indruk dat dat goed aangepakt is en tot een vertrouwen gevende nieuwe toestand heeft geleid.”

7. Hoe hebben de medewerkers de ombudsfunctionaris personeel ervaren?

De ombudsfunctionaris kan na sluiting van de zaak feedback aan de medewerker vragen. In de meeste gevallen kwam er een reactie, waarvan enkele in dit jaarverslag terug te lezen zijn. De medewerkers konden ook verbeterpunten aangeven. Soms was er teleurstelling omdat de ombudsfunctionaris aangaf de zaak niet in behandeling te kunnen nemen. In zo'n geval wordt dan zo goed mogelijk uitgelegd wat wel en niet van de ombudsfunctionaris verwacht kan worden. Duidelijke communicatie over de mogelijkheden van de ombudsfunctionaris via de daarvoor geschikte kanalen blijft haar aandacht hebben. Anderzijds verwacht de ombudsfunctionaris niet dat de medewerker die in een stressvolle situatie zit, precies de teksten op intranet (bijvoorbeeld) doorneemt alvorens hij besluit naar de ombudsfunctionaris te stappen. Het is in dat geval een kwestie van in het eerste gesprek de kaders helder maken. In een enkel geval ondervond de medewerker niet voldoende empathie van de ombudsfunctionaris; daar is zij daarna nog beter op gaan letten.

“Ik wil je hartelijk bedanken dat je het conflict met mijn supervisor hebt weten vlot te trekken.”

“Dank voor het leiden van het gesprek, ik vond dat je dat goed en stevig deed.”

“Ik wist dat er een ombudsfunctionaris en een vertrouwenspersoon was maar ik heb altijd gedacht dat dat niet iets voor mij zou zijn. Maar ik heb gemerkt dat het helpt als je wordt bijgestaan door deskundige mensen. Je kan je eigen situatie weer in het juiste perspectief zien en het niet te groot, maar ook niet te klein, maken.”

8. Waarnemingen, bevindingen en aanbevelingen

De ombudsfunctionaris realiseert zich dat de TU Delft in de meeste gevallen een goed geoliede machine is die van grote betekenis is voor de maatschappij. De taak van de ombudsfunctionaris is om aandacht te geven aan situaties waarin het niet goed gaat en een bijdrage te leveren vanuit haar expertise aan een goed en veilig werkklimaat. Vanuit haar ervaringen in het afgelopen jaar doet zij de volgende aanbevelingen.

Management

Transparantie in besluitvorming

In het algemeen raadt de ombudsfunctionaris het management aan om transparanter in de besluitvorming te zijn en de tijd ervoor uit te trekken om beslissingen helder naar de medewerkers te communiceren. De ombudsfunctionaris is zich ervan bewust dat de werkdruk aan de TU Delft bijzonder hoog kan zijn, maar de tijd die aan elkaar wordt besteed verdient zich in de meeste gevallen zo veel malen terug. Conflicten, ook die aan de TU Delft hebben vaak als oorzaak een aanhoudende gebrekkige communicatie. Het is opvallend dat men pas tijdens het bemiddelingstraject van de ombudsfunctionaris de tijd neemt om met elkaar om de tafel gaan zitten. De ombudsfunctionaris beveelt daarom het gesprek op de werkvloer met elkaar van harte aan.

R&O-gesprekken, functioneringsgesprekken en andere formele gesprekken

De ombudsfunctionaris brengt leidinggevenden onder de aandacht dat het belangrijk is dat een medewerker tijdig de datum van de afspraak voor een formeel gesprek ontvangt. De medewerker kan zich anders onder druk gezet voelen of het gesprek kan bedreigend overkomen. Zeker als er al issues spelen, is het belangrijk dat helderheid wordt gegeven over het gespreksonderwerp (een agenda) en de aanwezige personen zodat de medewerker zich kan voorbereiden en eventueel iemand (een collega, een vertrouwenspersoon) kan meenemen ter mentale ondersteuning.

Hoor en wederhoor

Als een leidinggevende klachten ontvangt over een medewerker, is het zorgvuldig om die medewerker voor een gesprek uit te nodigen om hem van die klachten op de hoogte te brengen en zijn kant van het verhaal te horen. De inzet van de ombudsfunctionaris om te bemiddelen kan een vervolg zijn

Taakduidelijkheid

In de zaken die onder haar aandacht kwamen, is opgevallen dat er geen of onvoldoende functieaders waren voor de medewerkers in kwestie. Tegelijkertijd ziet de ombudsfunctionaris dat de betreffende medewerkers hart voor de zaak hebben en vanuit daar hun eigen invulling geven aan de functie. Als die invulling dan niet goed blijkt uit te pakken, is de kiem voor een conflictsituatie gelegd als daarover niet tijdig wordt gecommuniceerd. De ombudsfunctionaris beveelt aan om de tijd te nemen om regelmatig een praatje met de medewerkers te hebben. Dat hoeft niet lang te duren, 5 of 10 minuten. Als dan naar voren komt dat er iets speelt, dan kan daarvoor een aparte en langere afspraak gemaakt worden.

Promotietraject

Gesprekken, documentatie

In een promotietraject zijn er formele en informele momenten waarop (voortgangs)overleg plaatsvindt tussen de promovendus en zijn promotor/daily supervisor. Promovendi kunnen belemmerd raken in hun onderzoek als de begeleiders zich hieraan niet houden en de promovendus zijn begeleider(s) hierop niet durft aan te spreken uit angst voor nadelige consequenties voor zijn loopbaan. De ombudsfunctionaris beveelt supervisors aan zich hiervan bewust te zijn en tijd uit trekken voor de begeleiding. Een 'no go' mag voor de promovendus geen verrassing zijn. Ook de formulieren die nodig zijn voor de PhD-ontwikkelcyclus dienen in orde te zijn (met name de doelen van het promotietraject).

Relatie promovendus-daily supervisor

De daily supervisors wordt aangeraden om meer te investeren in de relatie met de PhD-kandidaat in het eerste jaar. Het is belangrijk dat verwachtingen over en weer worden uitgesproken, met name als de PhD-kandidaat uit het buitenland komt.

Verder beveelt de ombudsfunctionaris aan om daar waar het dreigt mis te lopen op het gebied van communicatie of promotieproces tijdig het gesprek aan te gaan; die investering kan ervoor zorgen dat het promotietraject weer vlot getrokken wordt en uitval of vertraging voorkomen wordt.

Ter inspiratie: "Feeling inspired or motivated by your supervisor"¹³

Mentor

De facultaire mentor zou een meer actieve rol kunnen spelen bij de kennismaking met de nieuwe promovendi om toegankelijker te zijn in de gevallen waarin de promovendus de mentor nodig heeft.

Samenvoeging jaarverslagen sociale veiligheid en duiding cijfers

De ombudsfunctionaris adviseert om de verschillende jaarverslagen met betrekking tot sociale veiligheid samen te voegen om zo een beter beeld te krijgen wat er op dat gebied verbeterd kan worden. De ombudsfunctionaris weet dat de Haagse Hogeschool inmiddels de jaarverslagen integraal benadert en daarvoor de processen op dat gebied opnieuw heeft ingericht (Samenvoeging jaarverslagen Veiligheid en Hulp- en Klachtenstructuur).

De regeling

Te vaak hoort de ombudsfunctionaris dat de medewerker niet uit de anonimiteit durft te stappen uit vrees voor nadelige consequenties voor hem. Dat zijn gemiste kansen om het conflict helder te krijgen en gepast te interveniëren. De ombudsfunctionaris beveelt dan ook aan om de regeling voor de ombudsfunctionaris personeel aan te passen met een clause als "Contact met de ombudsfunctionaris personeel kan geen nadelige gevolgen hebben voor de medewerker. Nadelige gevolgen zijn bijvoorbeeld ontslag of ongewenst gedrag, in welke vorm dan ook."

¹³ intranet.tudelft.nl/-/feeling-inspired-or-motivated-by-your-supervisor?redirect=%2F

Oud account leidt tot verwarring

Per januari 2022 hebben de beide ombudsfunctionarissen een eigen account gekregen met een eigen e-mail adres, op persoonsnaam. Toch bleef het oude account ombudsman@tudelft.nl bestaan. Het verdient aanbeveling om dit account met dat e-mailadres op te heffen. In de praktijk blijkt namelijk dat dit e-mailadres in de organisatie tot verwarring leidt. Meldingen van medewerkers via dat mailadres komen niet of vertraagd aan bij de ombudsfunctionaris personeel.

Verder klopt de benaming van dat e-mailadres ook niet meer; sinds 2022 heeft de TU Delft gekozen voor de (gender neutrale) benaming 'ombudsfunctionaris'.¹⁴

Hulpstructuur dichterbij

De ombudsfunctionaris is er voor de gehele universiteit. Dat kan voor sommige medewerkers gevoeld worden als op afstand, niet informeel en dus weinig toegankelijk. Voorstelbaar is dat er enige tijd over heen gaat voordat de medewerker besluit naar de ombudsfunctionaris te stappen of er bij nader inzien van afziet. De ombudsfunctionaris doet haar best om zo goed mogelijk laagdrempelig over te komen. Het zou een toevoeging zijn als er op meer lokaal niveau, bijvoorbeeld op afdelingsniveau, een tussenstap mogelijk was, een persoonlijk aanspreekpunt. Je zou het een tutor kunnen noemen. Als er meer nodig is, kan geadviseerd worden om naar de ombudsfunctionaris (of een vertrouwenspersoon) te stappen. De ombudsfunctionaris is bereid haar medewerking te verlenen aan de inrichting van een tutorsysteem.

Bekendheid

Te vaak maakt de ombudsfunctionaris mee dat de medewerker (blij) verrast reageert als hij hoort dat er een ombudsfunctionaris (of een vertrouwenspersoon) bestaat. Er is dus nog veel onbekendheid. De ombudsfunctionaris adviseert om standaard bij de introductie van nieuwe medewerkers ook over de hulpstructuur (de ombudsfunctionaris) te informeren. De ombudsfunctionaris is bereid om bij zulke introducties een (korte) presentatie te geven en vragen te beantwoorden.

Vindbaarheid

Aan de vindbaarheid van de ombudsfunctionaris via intranet moet gewerkt blijven worden. Daarnaast is er grote behoefte aan een 'beslisboom' die medewerkers een weg biedt om na te gaan bij wie zij het beste terecht kunnen met hun vraag; er is namelijk een veelheid aan mogelijkheden binnen de TU Delft.

Oproep aan alle medewerkers

De ombudsfunctionaris ziet dat de TU Delft hard bezig is om de TU Delft Gedragscode¹⁵ vorm te geven. De code bevat ook de TU Delft Integriteitsverklaring¹⁶, met daarin de gedragsregels waarvan verwacht wordt dat iedereen zich eraan houdt. De ombudsfunctionaris roept medewerkers op om contact op te nemen met de ombudsfunctionaris (of de

¹⁴ Site geraadpleegd op 29 maart 2023: tudelft.nl/studenten/rechtspositie/klacht-bezwaar-en-beroep/ombudsman-voor-studenten/

¹⁵ tudelft.nl/over-tu-delft/strategie/integriteitsbeleid/tu-delft-gedragscode

¹⁶ d2k0ddhflgrk1i.cloudfront.net/TUDelft/Over_TU_Delft/Strategie/Integriteitsbeleid/COC%20NL.pdf

vertrouwenspersoon) wanneer zij tegen iets aan lopen of met een bepaald vraagstuk zitten. Op die manier dragen medewerkers niet alleen bij aan een goed en veilig werkklimaat voor zichzelf maar hebben zij ook invloed op een cultuurverandering waarin de gedragscodes steeds meer vanzelfsprekend kunnen worden. Het komt zeker voor dat medewerkers niet uit de anonimiteit durven te treden uit vrees voor mogelijke consequenties; de anonimiteit wordt te allen tijde gerespecteerd door de ombudsfunctionaris. Ook dan heeft een bezoek aan de ombudsfunctionaris meerwaarde; mogelijke patronen van sociale onveiligheid kunnen zo naar voren komen.

“Blijf er niet mee rondlopen. Ik hoop dat mensen in de praktijk gewoon bij mij aankloppen, al is het maar voor advies. En dan liefst vóór iets een conflict wordt”

Slotwoord

‘Blijf er niet mee rondlopen’ was de kop van het interview met de ombudsfunctionaris in de TU Nieuwsbrief van 25 mei 2022¹⁷. “Ik hoop dat mensen in de praktijk gewoon bij mij aankloppen, al is het maar voor advies. En dan liefst vóór iets een conflict wordt.” Het zou ideaal zijn als alle medewerkers meer conflictvaardig worden en verschillen als normaal gaan zien. Die verschillen zijn er altijd en zeker bij de TU Delft met haar internationale gemeenschap. Verschillen kunnen juist verrijken als je ze bespreekbaar maakt. Daar is bewustzijn voor nodig en de lef om de stap te durven zetten. De ombudsfunctionaris moedigt medewerkers aan om tijdig bij haar (of de vertrouwenspersoon) aan te kloppen om zo hopelijk een lange, emotionele, energie slurpende en stressvolle periode te voorkomen. Het is alle medewerkers gegund om zich in een gezonde en veilige werkomgeving te kunnen blijven ontwikkelen.

¹⁷ tudelft.nl/en/stories-of-support/birgitte-peters

Geraadpleegde bronnen

- Poesiat, L. (2021). *Ombudswerk in het hoger onderwijs. Een praktische wegwijzer*. Amsterdam, VU University Press.

- Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW) (2022). *Sociale veiligheid in de Nederlandse wetenschap - Van papier naar praktijk*. Geraadpleegd op 30 maart 2023.

www.knaw.nl/publicaties/sociale-veiligheid-de-nederlandse-wetenschap-van-papier-naar-praktijk-0

- Adema, J. (30 januari 2023) *Promovendi hebben onafhankelijke ombudsman hard nodig*, ScienceGuide BV. Geraadpleegd op 30 maart 2023. scienceguide.nl/2023/01/promovendi-hebben-onafhankelijke-ombudsman-hard-nodig/