

# ‘Ombudsman draagt bij aan veiligheid’

**Over een jaar moet elke universiteit een ombudsman hebben die klachten van personeel behandelt. Dat staat in de nieuwe cao voor universiteiten.**

**Tekst** Yvonne van de Meent **Beeld** Typetank

“Fantastisch nieuws”, vindt Lies Poesiat, die al vijftien jaar ombudsman is. Ze begon in 2005 bij de Universiteit van Amsterdam en stapte in 2007 over naar de Vrije Universiteit. De Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs waarvan zij sinds 2014 voorzitter is, pleit al jaren voor het aanstellen van een ombudsfunctionaris bij alle universiteiten en hogescholen. Drie jaar geleden werd in de cao vastgelegd dat universiteiten de wenselijkheid van een ombudsman voor personeel zouden onderzoeken. Een jaar geleden is afgesproken dat er eerst een pilot bij drie universiteiten zou komen. “Leuk hè, een pilot terwijl er al twintig jaar ombudsmannen in het hoger onderwijs zijn”, lacht Poesiat. Maar in de nieuwe cao staat dat universiteiten uiterlijk op 1 juli 2021 een ‘ombudsfunctie hebben ingericht’. Het onderzoek van FNV en Vawo dat vorig jaar liet zien dat vier op de tien universiteitsmedewerkers last heeft van pesten, roddelen, uitsluiting en machtsmisbruik heeft waarschijnlijk het laatste zetje gegeven. “Een ombudsman draagt bij aan een veiliger werkklimaat”, stelt Poesiat. De VU-ombudsman behandelt per jaar veertig tot vijftig zaken van medewerkers die vinden dat ze onbehoorlijk of onheus zijn behandeld zijn. De klachten gaan vooral over gebrekkige communicatie, problemen met het

functioneren en beoordelen van medewerkers of over moeizame samenwerking. Ze zijn vaak terug te voeren op de stijl van leidinggeven, stelt Poesiat. In de meeste gevallen is de klager al geholpen met informatie over rechten en plichten of een informeel advies en is de zaak binnen een of twee weken opgelost. Maar als het tot een formele klacht komt, kan een

“  
Wij kunnen  
juridische  
escalatie  
voorkomen  
”

ombudsman die zelf afhandelen. Ombudsmannen kunnen zelf onderzoek doen, stukken opvragen en aanbevelingen doen aan de organisatie. De ombudsman heeft daardoor een andere rol dan vertrouwenspersonen. “Dat zijn belangenbehartigers die aan de kant van de klager staan. Een ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig en analyseert de klachten waardoor je patronen in de meldingen kunt signaleren.” Waarom zagen universiteiten het nut van een ombudsman niet veel eerder? “Omdat er bij de bestaande klachtencommissie bijna geen zaken binnenkomen, denken universiteiten dat er bij hen geen problemen zijn”, antwoordt Poesiat. “Maar als je naar zo’n commissie gaat, weet de leidinggevende van de klacht en dat durven medewerkers vaak niet aan.” Een adviesgesprek bij een ombudsman blijft vertrouwelijk “Wij hebben geheimhoudingsplicht. Daardoor komen klachten ook in een vroeger stadium bij ons binnen”, legt Poesiat uit. Dat is de meerwaarde van de ombudsman. “Wij kunnen juridische escalatie voorkomen en zorgen ervoor dat klachten niet onnodig uitgroeien tot een langdurig arbeidsconflict met ziekteverzuim tot gevolg.” Het heeft lang geduurd, maar Poesiat is blij dat de ombudsman nu eindelijk in de cao staat. “Nu het hbo nog.” ■



## ‘Ombudsman contributes to security’



**In one year’s time, all Dutch universities must have an ombudsman to deal with staff complaints. This is part of the new collective labour agreement for universities.**

**Translation** Vertalingen.nl **Image** Typeytank

**L**ies Poesiat has been an ombudsman for fifteen years, first at the University of Amsterdam and since 2007 at the Free University. She handles forty to fifty cases a year for employees who feel they have been treated inappropriately or unfairly. The complaints mainly concern poor communication, problems with functioning and with assessment of employees, and difficult cooperation. Problems often have their origin in the style of leadership, according to Poesiat. In most cases, all that

complainants want is information about rights and obligations or informal advice and matter are usually solved within one or two weeks. But if it comes to a formal complaint, an ombudsman can deal with it himself. Ombudsmen can conduct their own investigations, request documents and formulate recommendations for the organisation.

The role of the Ombudsman is therefore different from that of the confidential counsellors. “Confidential counsellors are

advocates for the complainants. An Ombudsman is independent and impartial and analyses the complaints in order to identify patterns in complaints.”

An advisory interview with an Ombudsman remains confidential. “We have a duty of confidentiality. That is why complaints come to us at an early stage.” That is the added value of the Ombudsman. “Ombudsmen can prevent legal escalation and prevent complaints developing into unnecessary prolonged labour conflict resulting in absenteeism due to illness.” ■

“  
‘We can prevent  
legal escalation’  
”