In 2020 gingen vier universitaire vertrouwenspersonen met pensioen. Op persoonlijke titel vertellen zij wat deze functie door de jaren heen heeft betekend, waar en waarom het soms nog steeds misgaat. Hoe zou het beter kunnen, en wat is daarvoor nodig?

De waarde van een luisterend oor

De aanpak van ongewenst gedrag in het hoger onderwijs

Jeanette van Rees, Martie Wagenaar, Paul Herfs & Henri van Montfort

Universiteit Utrecht, Wageningen University & Research, Open Universiteit

In de jaren tachtig was er in Nederland al maatschappelijke aandacht voor het onderwerp 'ongewenste intimiteiten'. Na een incident bij een universiteit stelden hogeronderwijsinstellingen vertrouwenspersonen aan voor de opvang van slachtoffers van dergelijk gedrag. Dankzij de Stichting van de Arbeid en de SER (Sociaal Economische Raad) kwam het onderwerp op de politieke agenda te staan. Zo kreeg de Arbowet er in 1994 een bepaling bij die werkgevers verplichtte de werknemer te beschermen tegen seksuele intimidatie (dit omvat méér dan ongewenste intimiteiten), agressie en geweld. Later werd deze bepaling aangevuld met de onderwerpen 'pesten' en 'discriminatie' en kwamen al deze gedragingen te vallen onder de noemer 'ongewenst gedrag'. Sindsdien heet de vertrouwensvrouw of -man aan de universiteit 'vertrouwenspersoon ongewenst gedrag'.
Sinds 2009 zijn diverse vormen van ongewenst gedrag in de Arbowet aangemerkt als psychosociale arbeidsbelasting. In 2020 heeft de Tweede Kamer een voorstel tot wijziging van de Arbowet ingediend voor het verplicht aanstellen van een vertrouwenspersoon.

Vormen van ongewenst gedrag

De volgende vormen van ongewenst gedrag gelden in de Arbowet als psychosociale arbeidsbelasting:

Seksuele intimidatie
Seksuele intimidatie is een overkoepelende term voor een heel scala aan misdragingen, zoals seksueel getinte grappen, seksistische opmerkingen, onnodige en ongewenste aanrakingen, nadrukkelijk dicht achter of bij iemand gaan staan, staren naar bepaalde lichaamsdelen, maar ook het afdwingen van seksuele diensten en/of gunsten. Uiteraard vallen ook aanranding en verkrachting onder de definitie van seksuele intimidatie (bij deze gedragingen dient het slachtoffer aangifte te doen bij de politie).

Intimidatie
Onder intimidatie (psychische agressie) verstaan we het uitoefenen van psychische druk, meestal vanuit een hiërarchische positie; er is dan sprake van machtsmisbruik. De academische wereld is bij uitstek een hiërarchische, competitieve organisatie waarin misstanden op de loer liggen. Er is bijvoorbeeld sprake van intimidatie als de leidinggevende een hele afdeling onder druk zet, medewerkers

De academische wereld is een competitieve organisatie, misstanden liggen op de loer

tegen elkaar uitspeelt, hen manipuleert met leugens, kwaadsprekerij en insinuaties, of agressief controlerend gedrag vertoont. Ook als (leidinggevenden en) onderzoekers elkaar beconcurreren (in publicaties en/of acquisitie), kan dit leiden tot intimiderende praktijken. Kenmerkend voor het werk aan universiteiten is de onderlinge concurrentie tussen collega's en het voortdurende gevecht om schaarse onderzoeksmiddelen.

Pesten
Onder pesten verstaan we het met regelmaat negatief ervaren vijandige, vernederende gedrag van de (directe) omgeving waardoor iemand zijn werk- of studieplek niet meer als veilig ervaart. Voorbeelden zijn het negeren, doodzwijgen of moedwillig buitensluiten van een collega bij vergaderingen, informatie achterhouden, roddelen, bewust zinloze of onoplosbare taken geven of bewust juist helemaal geen taken geven. Vaak gebeurt pesten subtiel en vindt het gedurende een langere periode plaats, waardoor medewerkers in eerste instantie twijfelen of ze daadwerkelijk worden gepest. Daardoor is pestgedrag objectief moeilijk te bewijzen.

Verbale en fysieke agressie
Onder verbale en fysieke agressie verstaan we: schreeuwen, iemand uitschelden, onbeschoft taalgebruik, dreigend tegenover iemand staan, gebalde vuisten tonen. Dergelijk gedrag komt in alle vormen van werkoverleggen voor.

Ongewenst gedrag in combinatie met arbeidsconflict
Een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag behandelt geen arbeidsconflicten, maar het komt regelmatig voor dat ongewenst gedrag met een arbeidsconflict samengaat. In dit grijze gebied gaat het om een vermenging van organisatieproblemen (te herleiden tot toetsbare zaken, zoals belangenverschillen tussen partijen) en onderlinge relaties (gedragingen die iemands waardigheid ondermijnen).
Het is aan de vertrouwenspersoon om dit probleem samen met de cliënt te ontrafelen, ondersteuning te bieden en wat het arbeidsconflict betreft te verwijzen naar het juiste loket (ombudsfunctionaris, human resources, leidinggevende).

Wat doen universiteiten?

Sinds 2005 voorziet de cao van de universiteiten in de benoeming van een vertrouwenspersoon die onder meer zorgt voor de eerste opvang van mensen die slachtoffer zijn van ongewenst gedrag. Daarnaast dienen zij een gedragscode op te stellen om ongewenst gedrag te helpen voorkomen.
In 2019 stelde de universitaire koepel VSNU in een statement over sociale veiligheid vast dat 'universiteiten staan voor een veilige omgeving voor hun studenten, medewerkers en bezoekers. Collegialiteit, integriteit, gelijkwaardigheid, respect, openheid en aandacht voor de ander staan hoog in het vaandel van de Nederlandse universiteiten. Elke vorm van ongewenst gedrag, zoals seksuele of andere vormen van intimidatie, agressie, pesten of discriminatie, is voor Nederlandse universiteiten onaanvaardbaar'. Ook heeft de VSNU voor alle universiteiten een stroomschema voor meldingen en klachten opgesteld.

Een inventarisatie van het NUVP (Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen) in 2019 liet zien dat alle universiteiten een of meerdere vertrouwenspersonen hebben aangesteld als eigenstandige functie of als taak naast een andere functie. Alle vertrouwenspersonen hebben daarvoor een opleiding gevolgd, volgen bij- en nascholing en onderhouden hun kennis en vaardigheden door intervisiebijeenkomsten met vakgenoten. Ze zijn meestal direct onder het college van bestuur gepositioneerd en werken volgens een instellingsregeling ongewenst gedrag of een klachtenregeling.

Verandering in meldingen

In de jaren tachtig gingen meldingen vooral over ongewenste intimiteiten en/of seksuele intimidatie. In de loop der jaren kwamen daar steeds meer meldingen over andere vormen van ongewenst gedrag bij, voornamelijk over intimidatie en pesten. Niet alleen universiteiten, maar ook andere organisaties signaleerden dit, waarna ook deze vormen hun plaats kregen in de Arbowet. Daarnaast was er een toename te zien van meldingen waarbij een arbeidsconflict meespeelde.
Waar vroeger vooral vrouwen een melding deden, neemt het aandeel van meldingen door mannen al jaren toe; inmiddels is het bijna fiftyfifty. Wat opvalt is dat de melders (toen en nu) doorgaans erg lang wachten met hun hulpvraag. Vaak schaamt iemand zich om bij een vertrouwenspersoon langs te gaan. 'Dat moet ik toch zelf wel kunnen oplossen?' (We hebben het tenslotte over een academische werkomgeving, waarin zelfstandigheid belangrijk is.) Maar meestal is de zaak dan al geëscaleerd. Een andere reden dat iemand zich pas laat of zelfs helemaal niet meldt, is de afhankelijkheidsrelatie met de veroorzaker. Dat is in de afgelopen kwarteeuw helaas onveranderd gebleven.

Waar vroeger vooral vrouwen een melding deden, neemt het aandeel van meldingen door mannen al jaren toe

Bovendien leiden botsende culturen als gevolg van de internationalisering tot meer meldingen

Op bijeenkomsten van het NUVP komt de laatste jaren naar voren dat bij de meldingen van ongewenst gedrag sprake lijkt te zijn van een algehele verharding: een snellere juridisering van casuïstiek, complexere meldingen door een vermenging met een arbeidsconflict of onderlinge concurrentie, toename van intimidatie door leidinggevenden, vaker meldingen door meerdere personen (groep). Bovendien leiden botsende culturen en miscommunicatie als gevolg van de internationalisering van het hoger onderwijs tot meer meldingen.

Het takenpakket

Hoewel de taken van de vertrouwenspersonen per universiteit kunnen verschillen, kun je ze in grote lijnen indelen in drie gebieden:

1. Cliëntgebonden taken zoals opvang en begeleiding, bespreken van de mogelijke stappen en procedures en de risico's bij het nemen van die stappen, waar nodig verwijzen naar andere deskundigen;
2. Organisatiegebonden taken zoals het gevraagd en ongevraagd adviseren op het gebied van preventie en bestrijding van ongewenst gedrag;
3. Professiegebonden taken zoals voorlichting en publiciteit over de functie van vertrouwenspersoon, het registreren van meldingen, het publiceren van een jaarverslag, maar ook het bevorderen van de eigen deskundigheid door scholing en intervisie.

Over het algemeen combineert de vertrouwenspersoon zijn rol met een andere functie binnen de universiteit.
Het aantal vertrouwenspersonen en de aanstellingsomvang verschillen per universiteit.
De vertrouwenspersoon ongewenst gedrag heeft een onafhankelijke positie en moet daarin bescherming genieten van de werkgever. Hij rapporteert rechtstreeks aan het bestuur en heeft vanuit zijn functie contact met verschillende functionarissen; denk daarbij aan het management, maar ook aan bedrijfsmaatschappelijk werk, de ombudsfunctionaris personeel (mits aanwezig) en bedrijfsartsen, en als het gaat om studenten aan docenten, studieadviseurs, studentendecanen en studentenpsychologen. De vertrouwenspersoon is geen lid van de klachtencommissie ongewenst gedrag.
De functie van vertrouwenspersoon kenmerkt zich door vertrouwelijkheid. De vertrouwenspersoon mag niet zonder toestemming van de klager in actie komen. Hij is vaak wel bevoegd om een zaak onder de aandacht van het college van bestuur te brengen, als de sociale veiligheid van medewerkers en studenten in het geding is. Als vertrouwenspersonen een of meerdere meldingen ontvangen die de melders om hen moverende redenen niet aan de klachtencommissie hebben voorgelegd, kunnen zij de situatie bespreken met het bestuur. De naam van een melder mogen ze daarbij niet noemen zonder diens toestemming.

Te hoge verwachtingen

In de vertrouwelijkheid die de vertrouwenspersoon moet garanderen, zit ook een 'inperking' van de mogelijkheden om iets te doen als de klager ervan afziet een officiële klacht in te dienen. Het management lijkt nogal eens onjuiste, te hoge verwachtingen te hebben van de rol van een vertrouwenspersoon bij het oplossen van een melding. Die heeft zeker mogelijkheden om informeel zaken in gang te zetten, maar kan een zaak niet onderzoeken of oplossen, noch sancties afspreken of opleggen. Hoewel hij de situatie anoniem bij het management meldt, willen de bestuurders het ongewenste gedrag vaak pas aanpakken als er een uitspraak ligt over een officiële klacht.
Maar een officiële klachtenprocedure is een emotioneel zwaar traject. Niet alleen klager en beklaagde worden gehoord, ook omstanders kunnen als getuigen optreden. Ondanks de geheimhoudingsplicht ontstaat er dan toch onrust binnen een groep of organisatie. Dat geldt des te meer als de klager in een afhankelijkheidspositie verkeert ten opzichte van de beklaagde.
Ook al wordt de klacht gegrond verklaard, na een officiële klachtenprocedure zijn de onderlinge verhoudingen verstoord en regelmatig verlaat de klager uiteindelijk de organisatie. Daarom ziet die vaak af van zo'n procedure. De klager wil meestal gewoon dat het ongewenste gedrag stopt en is

De geheimhoudingsplicht ten spijt, ontstaat er dan toch onrust binnen een groep of organisatie

De vertrouwenspersoon kan zich vaak niet verweren en vertellen wat hij wél heeft gedaan

niet zozeer uit op een straf voor de aangeklaagde. Het is daarom wenselijk dat het management ook zonder officiële klacht aan het werk gaat om ongewenst gedrag te onderzoeken en, als het zich voordoet, aan te pakken.

In de casussen die recentelijk in de media verschenen lees je met regelmaat: 'De vertrouwenspersoon deed niets.' Helaas kan die vertrouwenspersoon zich vanwege de vereiste vertrouwelijkheid vaak niet verweren en vertellen wat hij wél heeft gedaan. Ook hier lijkt dus een onjuist beeld te bestaan van de bevoegdheden van de vertrouwenspersoon. Deze is een schakel in de aanpak van het ongewenste gedrag als het zich heeft voorgedaan en actie wenselijk is. Een actieve rol van het management op basis van signalen van de vertrouwenspersoon is een noodzakelijke voorwaarde bij de aanpak van ongewenst gedrag.
Een andere 'inperking' van de mogelijkheden van de vertrouwenspersoon zit hem in het feit dat hij niet in de positie verkeert om een organisatie te veranderen. Het beleid van de organisatie dient een veilige werksfeer te creëren voor medewerkers en studenten. Leidinggevenden en het management moeten dit beleid uitdragen, zelf het goede voorbeeld geven – *tone at the top* en *practice what you preach* – en actie ondernemen als zich situaties voordoen die de sociale veiligheid in gevaar brengen. De vertrouwenspersoon kan dit niet alleen.

Geen sinecure

De meerwaarde van de interne vertrouwenspersoon laat zich als volgt samenvatten. De interne vertrouwenspersoon:

- zorgt er door een vertrouwelijk gesprek voor dat de melder zich veelal gehoord voelt, en ondersteunt de melder bij zijn pogingen de situatie aan te pakken. Zo kan de organisatie de escalatie van een situatie voorkomen, evenals een eventueel daarop volgend ziekteverzuim van de melder;
- kent de organisatie en de wegen binnen de organisatie;
- kan, zonder dat er een officiële klacht ligt, de klager helpen en ondersteunen door mee te gaan naar gesprekken en/of oplossingen te zoeken in het informele circuit. Deze – vaak onzichtbare – rol als voorportaal van een formele klachtenprocedure is zeer belangrijk, voorkomt veel ellende en is bovendien kostenbesparend;
- biedt een onafhankelijk luisterend oor;
- heeft de rol van sparringpartner voor de klager en de organisatie;
- kan aan het college van bestuur en het decentrale management signalen van ongewenst gedrag doorgeven.

De vertrouwenspersoon functioneert het best als een organisatie duidelijk maakt dat ze ongewenst gedrag niet tolereert, ze de vertrouwenspersoon een duidelijke positie geeft en ongewenst gedrag daadwerkelijk aanpakt als daar sprake van is.
Het werk van de vertrouwenspersoon is geen sinecure. In de opvang en begeleiding kun je te maken krijgen met heikele situaties in de organisatie, of belastende informatie horen over (directe) collega's of leidinggevenden. De vertrouwenspersoon moet gesprekken kunnen voeren op elk niveau in de organisatie, van hoog tot laag.

Waar gaat het mis?

Alle universiteiten hebben beleid dat gericht is op het voorkomen van ongewenst gedrag. Er zijn vertrouwenspersonen, een gedragscode, een klachtenregeling, een klachtencommissie (intern of extern) en tevredenheidonderzoeken onder medewerkers, en toch gaat het zo nu en dan mis. Hoe kan dat? Waar zit het probleem precies?
Op basis van onze ervaringen als vertrouwenspersonen spelen de volgende aspecten hierin een rol:

1. De positie en/of het belang van de veroorzaker binnen de organisatie. Als het bijvoorbeeld gaat om een gerenommeerde wetenschapper of iemand die veel geld binnenhaalt, kan het zijn dat het management de veroorzaker niet wil of durft aan te pakken – totdat het incident breeduit in de pers verschijnt en mogelijk tot imagoschade leidt.
2. De afhankelijkheidsrelatie van melder en veroorzaker. Dit is vooral het geval bij promovendi en hun promotor of begeleider. Het LNVH (Landelijk Netwerk Vrouwelijke Hoogleraren) publiceerde in 2019 een onderzoek naar wangedrag en intimidatie in de wetenschap, waaruit bleek dat dit ook aan Nederlandse universiteiten voorkomt. De vier zogenaamde faciliterende kenmerken van de huidige wetenschapscultuur – het sterk hiërarchische karakter van de academie, de zeer competitieve en individualistische cultuur, het ontoereikend reageren op gevallen van ongewenst gedrag en het (al dan niet gedwongen) zwijgen van de slachtoffers – zorgen ervoor dat wangedrag en intimidatie gemakkelijk kunnen ontstaan en dat universiteiten dergelijke gevallen niet of nauwelijks aanpakken. Daarbij is het vakgebied soms klein, is er sprake van publicatiedruk en hebben

jonge wetenschappers referenties nodig voor hun verdere loopbaan.

3. De omgang met meldingen. Het management vindt een melding van ongewenst gedrag vaak lastiger dan een melding van seksuele intimidatie, omdat je de (onder) grens bij seksuele intimidatie meestal beter kunt duiden dan bij intimidatie zonder seksuele connotatie.
4. De rol van human resources. Mensen zien deze afdeling nogal eens als verlengstuk van het management (en dat is ze ook vaak), vooral als de humanresourcesmanager aanschuift bij lastige gesprekken. Medewerkers zullen er niet snel aankloppen.
5. Kennis van (on)gewenst gedrag. Er zijn gedragscodes die uitgaan van gewenst gedrag, maar medewerkers, leidinggevenden en studenten gaan niet in gesprek over wat gewenst en ongewenst gedrag nu eigenlijk is. Dat zouden ze wel moeten doen.
6. Klachtencommissies. Deze zijn lang niet altijd deskundig genoeg op het specifieke gebied van ongewenst gedrag.
7. Een gebrekkige leiderschapsstijl van leidinggevenden en management die:
   - signalen van vertrouwenspersonen niet serieus nemen;
   - de vertrouwenspersoon verantwoordelijk maken voor het niet aanpakken van ongewenst gedrag;
   - een gebrek aan kennis hebben over factoren die leiden tot ongewenst gedrag, of zich niet bewust zijn van hun eigen aandeel in het ontstaan van ongewenst gedrag;
   - door onkunde, onwil of belangentegenstellingen binnen een groep niet ingrijpen of niet doorpakken bij ongewenst gedrag.

Roep om ombudsfunctionaris

Na elk geval van grensoverschrijdend gedrag in het hoger onderwijs wordt de roep om een ombudsfunctionaris duidelijker hoorbaar. In haar recente brief in reactie op vragen van PvdA-Kamerlid Kirsten van den Hul laat minister Ingrid van Engelshoven van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap weten dat de instelling van ombudsfunctionarissen zal leiden tot verbetering van de sociale veiligheid. Een kanttekening is hierbij op zijn plaats: een student of medewerker die een melding van ongewenst gedrag wil doen, komt in eerste instantie terecht bij een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, en niet bij een ombudsfunctionaris.
De cao-partijen (universiteitskoepel VSNU en de vakbonden) besloten dat alle universiteiten medio 2021 een ombudsfunctionaris moeten hebben. Wat kunnen we van deze functionaris verwachten als het gaat om de bestrijding van ongewenst gedrag? Hij kan een rol spelen als diverse medewerkers of studenten na verloop van tijd constateren dat het melden van wangedrag geen effect heeft gehad; in dat geval kan hij een onderzoek instellen. Omdat medewerkers die ongewenst gedrag ervaren in gesprek moeten met een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, oftewel de eerste lijn, zal de ombudsfunctionaris geen concurrent zijn van de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag. De inzet van de ombudsfunctionaris bij ongewenst gedrag zal dus een soort tweedelijnsactie zijn. De komst van de ombudsfunctionaris zal naar verwachting een positief effect hebben op de sociale veiligheid in hogeronderwijsinstellingen, maar als het gaat om de bestrijding van ongewenst gedrag zullen instellingen hun verwachtingen moeten bijstellen.

Wat kunnen we van deze functionaris verwachten als het gaat om de bestrijding van ongewenst gedrag?

Het management vindt een melding van ongewenst gedrag vaak lastiger dan een van seksuele intimidatie

Aanbevelingen

Op grond van onze ervaringen komen wij tot de volgende aanbevelingen:

1. Draag uit, in beleid en in zichtbare actie, dat de instelling ongewenst gedrag niet tolereert: *tone at the top* en *practice what you preach*.
2. Besteed in de jaarlijkse beoordelings- en ontwikkelingsgesprekken en in werkoverleg aandacht aan ongewenst gedrag.
3. Zorg ervoor dat de afdeling human resources naar de eigen rol kijkt: is ze er óók voor medewerkers, en niet alleen voor het management, als het aankomt op conflictsituaties? En zo ja, hoe geeft ze medewerkers dan

Zoek naar manieren om ook zonder officiële klacht ongewenst gedrag te onderzoeken en te stoppen

het gevoel dat human resources er ook voor hen is, hoe zorg je ervoor dat zij zich ondersteund voelen?

4. Maak in de medewerkersmonitor vragen over ongewenst gedrag specifieker en doe wat met de uitkomst.
5. Organiseer na een klachtenprocedure nazorg voor klagers en voor de organisatie.
6. Vergeet niet dat ook de beschuldigde of aangeklaagde recht heeft op begeleiding (intern of extern), in het (in)formele traject.
7. Zoek naar manieren om ook zonder officiële klacht ongewenst gedrag te onderzoeken en te stoppen.
8. Zorg voor scholing van het management, van de leden van de klachtencommissie (zie punt 6 en 7) en uiteraard ook van de vertrouwenspersonen.
9. Neem signalen van de vertrouwenspersoon serieus, ook als de namen van klagers (nog) geheim blijven.
10. Zorg ervoor dat er, conform het door VSNU opgestelde landelijke kader, een zo eenvormig mogelijk systeem komt voor de invulling van de universitaire ombudsfunctie. En zorg ervoor dat de functies van vertrouwenspersoon en ombudsfunctionaris complementair zijn, en dat de ombudsfunctie geen meldpunt ongewenst gedrag wordt.

Jeanette van Rees
was vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aan de Universiteit Utrecht
Martie Wagenaar-Brouwer
was vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aan Wageningen University & Research (WUR) en coördinator van het platform WUR-vertrouwenspersonen
Paul Herfs
was vertrouwenspersoon met ombudsfunctie personeel aan de Universiteit Utrecht
Henri van Montfort
was vertrouwenspersoon ongewenst gedrag aan de Open Universiteit

Met dank aan Janneke Devens voor haar waardevolle commentaar op de conceptversie van dit artikel.

Literatuur

LNVH (2019). 'Harassment in Dutch academia. Exploring manifestations, facilitating factors, effects and solutions'. www.lnvh.nl/a-3078/harassment-in-dutch-academia.-exploring-manifestations-facilitating-factors-effects-and-solutions

Sociaal Fonds Kennissector (2020). 'Evaluatie universitaire ombudsfunctie'. vsnu.nl/files/documenten/Domeinen/Personeel/Evaluatie_Universitaire_Ombudsfunctie.pdf

VSNU (2019). 'Statement sociale veiligheid binnen onze universiteiten: voor een veilige, open en respectvolle sector'. www.vsnu.nl/-2--sociale-veiligheid-binnen-onze-universiteiten--voor-een-veilige--open-en-respectvolle-sector.html

VSNU. Stroomschema klachten/meldingen. vsnu.nl/files/documenten/Domeinen/Personeel/VSNU_Stroomschema_meldingen_en_klachten_(NL).pdf