



Jaarverslag Sociale Veiligheid 2022

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	1
1.1 Leeswijzer.....	1
2 Organisatie van hulpstructuren.....	2
2.1 Functies en werkwijze.....	2
2.2 Missie, uitgangspunten en doelstellingen.....	2
2.3 Stappenplan	3
2.4 Activiteiten team Sociale Veiligheid	3
3 Zorgen, vragen, meldingen en klachten.....	5
3.1 Aantal melders	5
3.2 Aantal meldingen.....	5
3.3 Aard van de meldingen	6
3.4 Behandeling van meldingen	8
3.5 Onderzoeken	9
3.6 Zorgen.....	9
3.7 Ervaringen team SV.....	10
4 Aanbevelingen.....	11
4.1 Het leiderschap.....	11
4.2 De rol van HR.....	11
4.3 Extern onderzoek.....	11
4.4 UM- regelgeving	12

1 INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van het team Sociale Veiligheid 2022 van Universiteit Maastricht. In 2022 is extra ingezet op het vergroten van de sociale veiligheid voor medewerkers en studenten. Dit verslag richt zich op de activiteiten en resultaten voor medewerkers.

De thema's sociaal veilig werkklimaat en grensoverschrijdend gedrag hadden in 2022 brede maatschappelijke aandacht. Al in 2021 heeft het College van Bestuur van Universiteit Maastricht intern advies gevraagd ter verbetering van een sociaal veilig werkklimaat. Dit heeft in 2022 geresulteerd in het formeren van het team Sociale Veiligheid. In dezelfde periode is het maatschappelijk debat rondom (seksueel) grensoverschrijdend gedrag binnen organisaties door #TheVoice opgeleaid. Zowel op landelijk niveau als binnen specifieke sectoren zijn acties ter verbetering van het werkklimaat genomen. Zo heeft de regering een regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld aangesteld. Met betrekking tot de universiteiten in Nederland verscheen in juni 2022 een rapport van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen (KNAW). Het rapport bevestigt dat binnen universiteiten sprake is van meerdere, specifieke vormen van grensoverschrijdend gedrag en biedt concrete handvatten om de sociale veiligheid in deze sector te vergroten.

Dit jaarverslag geeft inzicht in de activiteiten van het team Sociale Veiligheid (SV), in het aantal en de aard van binnengekomen meldingen bij het CCP, de Ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersonen en de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft het een analyse en aanbevelingen om de sociale veiligheid te vergroten en het 'zero tolerance'-beleid met betrekking tot ongewenst gedrag te kunnen uitvoeren.

De Ombudsfunctionaris brengt op grond van het Statuut Ombudsfunctie UM eenmaal per jaar een verslag uit van haar werkzaamheden aan het College van Bestuur. Dit verslag is opgenomen in het voorliggende gezamenlijke

jaarverslag Sociale Veiligheid. De geanonimiseerde samenvatting, de onderbouwde constatering, de gesignaleerde trends en aanbevelingen zijn geïntegreerd met die van het CCP en de vertrouwenspersonen. Daarmee is uitvoering gegeven aan artikel 4 van het Statuut Ombudsfunctie UM¹ en aan de wens van het CvB om een integraal gewogen jaarverslag over sociale veiligheid te ontvangen. Het team SV onderschrijft dit uit ervaring van het afgelopen jaar. Alleen door het integraal te analyseren kan het team SV komen tot effectievere en krachtiger aanbevelingen te komen.

1.1 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 wordt een toelichting gegeven op de organisatie en (het ontstaan van) het team Sociale Veiligheid. Het gaat onder meer in op de samenstelling van het team, de doelstellingen, de werkwijze en het geformuleerde stappenplan. Hoofdstuk 3 beschrijft de binnengekomen meldingen, de achtergrond van melders en de wijze waarop de meldingen zijn behandeld. In hoofdstuk 4 volgen de aanbevelingen voor de organisatie.

¹ Artikel 4 – Jaarverslag

1. De Ombudsfunctionaris brengt eenmaal per jaar een verslag van zijn/haar/hun werkzaamheden uit aan het College van Bestuur. Het verslag heeft een objectief karakter en bevat in elk geval het aantal behandelde zaken, een geanonimiseerde samenvatting daarvan, evenals de onderbouwde constatering, gesignaleerde trends en aanbevelingen van de Ombudsfunctionaris naar aanleiding daarvan.

2. Het College van Bestuur zendt het verslag aan de Raad van Toezicht, de Universiteitsraad, het Lokaal Overleg en de faculteiten en diensten en draagt er zorg voor dat het verslag openbaar wordt gemaakt op de website van de universiteit. Op verzoek van de gremia die het verslag ontvangen, kan de Ombudsfunctionaris met hen het verslag bespreken.

2 ORGANISATIE VAN HULPSTRUCTUREN

Er zijn verschillende definities van sociale veiligheid. Het Centrum voor Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (CAOP) verwoordt het als volgt: *‘Een sociaal veilige en gezonde werkomgeving is een omgeving waarin werkenden respectvol met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, fysiek en mentaal gezond zijn, fouten mogen maken en hun vakmanschap optimaal kunnen inbrengen in hun betekenisvolle werk.’* En in het KNAW-rapport staat dat *‘een sociaal veilige werkomgeving zich onderscheidt doordat er doorlopend aandacht is voor de vraag welk gedrag al of niet wenselijk is’.*

Eind 2021 is een intern advies geschreven op verzoek van het College van Bestuur met als doel *‘om te komen tot verbetering van de hulp die medewerkers wordt geboden in een situatie waarin ze ergens melding van willen maken. De universiteit wil ervoor zorgen dat medewerkers stilte durven doorbreken en op een (sociaal) veilige manier melding kunnen maken als er iets (is) gebeurd dat niet in orde is. [...] De aanbevelingen in dit advies zijn erop gericht om ervoor te zorgen dat melding maken goed kan en dat begeleiding hierbij gedegen en sociaal veilig gebeurt.’*

De aanbevelingen uit het advies waren onder meer:

- Het inrichten van een Concerns & Complaints Point (CCP),
- Het aanstellen van een Ombudsfunctionaris, inclusief het opstellen van een reglement en statuut,
- Het uitbreiden van de capaciteit van centrale vertrouwenspersonen.

Naar aanleiding hiervan is per 1 april 2022 de Ombudsfunctionaris aangesteld. Per 15 juni 2022 is het CCP ingericht, de coördinator CCP aangesteld en de capaciteit vertrouwenspersonen uitgebreid. Samen vormen deze functionarissen het team Sociale Veiligheid.

2.1 FUNCTIES EN WERKWIJZE

Het team Sociale Veiligheid (SV) bestaat uit vier medewerkers, te weten de coördinator CCP, de Ombudsfunctionaris en twee vertrouwenspersonen. Medewerkers kunnen met vragen over sociale (on)veiligheid terecht bij de coördinator van het CCP. Het gaat om ongewenst gedrag en integriteit. Volgens de Arbowet beslaat ongewenst gedrag (seksuele) intimidatie, pesten, agressie of geweld, en discriminatie. Dit uit zich in de praktijk in vele verschijningsvormen waarbij ook machtsmisbruik en arbeidsconflicten een rol kunnen spelen. Gesprekken met

de functionarissen van het team SV zijn altijd vertrouwelijk, tenzij sprake is van een strafbaar feit of in het geval van de Ombudsfunctionaris indien de veiligheid van medewerkers in het geding is. In dat geval bestaat de verplichting om aangifte te doen. In alle andere situaties geldt dat alleen met expliciete toestemming van de medewerker informatie onderling of met derden wordt gedeeld.

De coördinator van het CCP bespreekt wat de medewerker c.q. melder kan verwachten van een vertrouwenspersoon, Ombudsfunctionaris, HR-adviseur of van een (formele) klachtenprocedure. De coördinator verwijst indien nodig naar externe hulp, bijvoorbeeld naar de bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk. De Ombudsfunctionaris is neutraal en onpartijdig en kan adviseren, bemiddelen of onderzoeken. De vertrouwenspersoon behartigt het belang van de melder en biedt een luisterend oor, reflecteert samen op de situatie en/of hulpvraag om tot een passende oplossing voor de medewerker te komen. De melder behoudt bij de vertrouwenspersoon altijd zelf de regie.

De leden van het team SV opereren onafhankelijk, dat wil zeggen dat de functies binnen de organisatie geen hiërarchische verhouding hebben, geen opdracht en geen aansturing. De op grond van het Statuut Ombudsfunctie UM ingestelde adviescommissie voert jaarlijks een evaluatie van de ombudsfunctie uit en rapporteert de bevindingen aan het College van Bestuur.

2.2 MISSIE, UITGANGSPUNTEN EN DOELSTELLINGEN

Bij de start heeft het team SV een missie, kernwaarden en doelstellingen geformuleerd. De missie van het team SV is bijdragen aan het vergroten van de sociale veiligheid van medewerkers binnen UM, zodanig dat een cultuur ontstaat waarin medewerkers veilig kunnen werken en leren. De uitgangspunten die hierbij worden gehanteerd zijn vertrouwelijkheid, toegankelijkheid, transparantie en deskundigheid.

De toegankelijkheid betekent dat de functionarissen persoonlijk bereikbaar zijn voor medewerkers met vragen, klagen en/of zorgen over sociale veiligheid. Zij geven binnen 24 uur een eerste reactie. De communicatie is transparant en de functionarissen bespreken vooraf de (on)mogelijkheden in de opvang en begeleiding van meldeurs en managen bij de start de verwachtingen. Vanuit ieders professionaliteit wordt de behandeling van een

casus zo klein als mogelijk en zo groot als noodzakelijk gemaakt.

De doelstellingen zijn:

1. Het vergroten van de bekendheid van het CCP en team SV.
2. Professionele behandeling van individuele casuïstiek.
3. Het vergroten van bewustzijn over sociale veiligheid bij medewerkers en leidinggevendenden.
4. Het formuleren van trends en aanbevelingen door middel van heldere (jaar)rapportages.

2.3 STAPPENPLAN

Het vergroten van de sociale veiligheid binnen de UM is een stapsgewijs proces dat voortdurende bijstelling vraagt. Dit sluit aan bij de constatering uit het eerdergenoemde KNAW-rapport dat gedrag dat als onacceptabel wordt ervaren geen statisch gegeven is, maar onderhevig aan verandering. Het is niet mogelijk en ook niet wenselijk om alle aanbevelingen uit het rapport in een keer op te pakken. De bijdrage van het team Sociale Veiligheid aan het vergroten van de sociale veiligheid binnen de UM richt zich op een stap-voor-stapaanpak met tussentijdse bijstelling waar nodig. De focus bij al deze acties ligt naast het pro actief op gang brengen van het gesprek (in teams – medewerkers en leidinggevendenden), het delen van ervaringen en narratieven, en het ontwikkelen van vaardigheden van leidinggevendenden ook op het updaten van de juridische aspecten (reglementen en statuten). Uitgangspunt bij het vergroten van bewustzijn over sociale veiligheid is de voorbeeldrol die bestuurders en leidinggevendenden hebben.

2.4 ACTIVITEITEN TEAM SOCIALE VEILIGHEID

De activiteiten van het team SV zijn onder te verdelen in verschillende categorieën. Om de bekendheid van het team en bewustzijn over het onderwerp intern te vergroten is op verschillende manieren verbinding gelegd. Om kennis en relaties buiten de universiteit te verbreden en uit te bouwen, neemt het team deel aan verschillende overlegvormen.

INTERNE ACTIVITEITEN

Kennismakingsgesprekken

Bij de start van de Ombudsfunctionaris en het team SV zijn vele kennismakingsgesprekken gevoerd met alle decanen, met de directeuren, de diensthoofden en veel lei-

dinggevendenden. Doel hiervan was enerzijds het bekendmaken van het CCP en het team SV en het vergroten van het bewustzijn over sociale veiligheid. Anderzijds gaven de gesprekken het team SV meer inzicht in de verschillen tussen faculteiten, de cultuur binnen de organisatieonderdelen, de procedures enzovoort. Dit was het startpunt om een relatie op te bouwen met de organisatie. Deze relatie is van belang om elkaar snel te kunnen vinden en indien nodig in gesprek te gaan in het geval van een casus of voor het afgeven van een signaal.

Presentaties en workshops

Daarnaast heeft het team SV een start gemaakt met het geven van presentaties in verschillende overleggen. Dit heeft zowel op initiatief van het team SV als op uitnodiging plaatsgevonden. In 2022 zijn door het team regelmatig presentaties aan teams gegeven, vaak gevolgd door een discussie met de deelnemers. Daarnaast is een start gemaakt met de invulling van interactieve bijeenkomsten en workshops. De ervaring leert nu al dat het uitwisselen van kennis en het vergroten van bekendheid het doen van een melding gemakkelijker maakt en het gesprek over sociale (on)veiligheid stimuleert. De bijeenkomsten leveren altijd (individuele) vervolgesprekken en/of meldingen op.

Leidinggevendenden kunnen ook gebruik maken van de expertise van het team SV voor specifieke, ad hoc vragen.

Structurele overleggen

Met de 19 facultaire PhD-vertrouwenspersonen (waarvan 18 intern en 1 extern) zijn contacten gelegd en afspraken gemaakt over structurele samenwerking. Vanuit deze vertrouwenspersonen is onder meer de wens geuit om aandacht te besteden aan scholing en het bespreken van casuïstiek in het kader van verdere professionalisering. Het team SV zal vanaf 2023 bijeenkomsten in dit verband organiseren en faciliteren. De vertrouwenspersonen hebben toegezegd op dezelfde manier te gaan registreren en input te leveren voor het jaarverslag Sociale Veiligheid 2023.

Om op de hoogte te blijven van UM-regelgeving en de ontwikkelingen op het gebied van HR zijn overleggen met de directeuren JZ en HR.

Communicatie

Zowel op de internetpagina van UM als op het intranet is het team SV beter vindbaar gemaakt. Daarnaast is een groep 'Sociale Veiligheid' aangemaakt waarop regelmatig wordt gepost. Dit is opgepakt in samenwerking met

de afdeling Communicatie. Inmiddels is opdracht gegeven om een visual uit te werken voor het team SV, om de herkenbaarheid in communicatie-uitingen te vergroten. Dit zal in het eerste kwartaal van 2023 gereed zijn.

Trainingen en opleiding

Vanuit het team SV is in samenwerking met de Leadership Academy een training ‘Leiderschap en ongewenste omgangsvormen’ ontwikkeld. Deze module wordt vanaf 2023 een verplicht onderdeel voor leidinggevendenden. De training bestaat uit een dagdeel e-learning en een dagdeel casuïstiek oefenen. Ook zal de training ‘Active Bystander’ voor medewerkers explicieter onder de aandacht worden gebracht.

Het team SV is gestart met het inventariseren van het aanbod van Good Habitz over trainingen, masterclasses en dergelijke op het gebied van sociale veiligheid.

EXTERNE ACTIVITEITEN

Intervisie en scholing

De Ombudsfunctionaris is lid van de Vereniging van Ombudsfunctionarissen in het Hoger Onderwijs (VOHO) en heeft intervisiebijeenkomsten met ombudsfunctionarissen uit de regio. De Ombudsfunctionaris is gestart met een opleiding Conflicthantering. De vertrouwenspersonen maken deel uit van een intervisiegroep en een van de vertrouwenspersonen heeft in 2022 de LVV-certificatie behaald.

Universitair overleg

De coördinator CCP maakt deel uit van het door UNL georganiseerde Dossierhoudersoverleg Sociale Veiligheid.

Landelijk meldpunt WetenschapVeilig

Sinds 7 november 2022 is het landelijk meldpunt voor bedreigde wetenschappers actief, WetenschapVeilig. Meldingen vanuit Universiteit Maastricht die bij dit meldpunt terechtkomen, worden rechtstreeks doorgeleid naar het CCP. Het CCP neemt de meldingen direct in behandeling. In 2022 zijn via dit kanaal geen meldingen bij UM binnengekomen.

3 ZORGEN, VRAGEN, MELDINGEN EN KLACHTEN

Dit jaarverslag is gebaseerd op meldingen bij de Ombudsfunctionaris tussen 1 april 2022 en 1 januari 2023 en meldingen bij het CCP vanaf juni 2022 tot 1 januari 2023. De meldingen bij een van de vertrouwenspersonen zijn wegens omstandigheden niet geregistreerd. De meldingen van de tweede vertrouwenspersoon zijn geregistreerd vanaf de start in juni 2022 tot 1 januari 2023.

Elk eerste contact op initiatief van een medewerker met een functionaris van het team SV wordt als ‘melding’ geregistreerd. Dit gaat dus om elke vraag om advies, zorg, melding of klacht over sociale (on)veiligheid. Deze meldingen worden waar mogelijk informeel afgehandeld en waar nodig formeel opgepakt. In het laatste geval wordt een medewerker doorverwezen naar de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag.

Naast de meldingen die bij het team Sociale Veiligheid zijn binnengekomen, zijn in dit verslag de meldingen meegenomen vanuit de facultaire PhD-vertrouwenspersonen, voor zover geregistreerd en doorgegeven. Deze worden apart vermeld.

3.1 AANTAL MELDERS

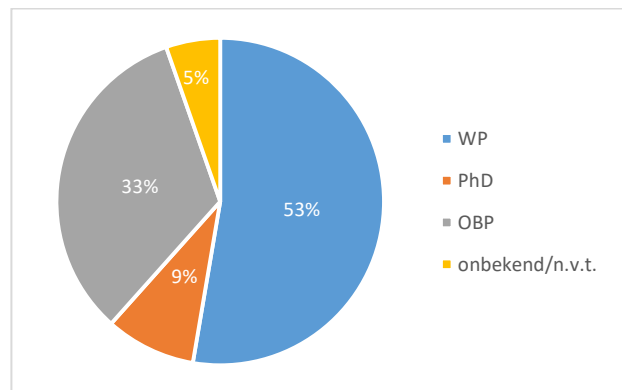
Er zijn 112 medewerkers met een melding bij het team SV gekomen; dat is iets meer dan 2% van het totaal aantal medewerkers (5.146). Het aantal melders is niet gelijk aan het aantal meldingen. De reden hiervan is dat in vijf situaties melders met een gezamenlijke melding zijn gekomen.

Iets meer dan de helft van de melders behoort tot het wetenschappelijk personeel (53%) en 9% is PhD-kandidaat (zie figuur 1). Acht WP-melders hebben een situatie gemeld die plaatsvond tijdens hun PhD-periode, die zij pas achteraf hebben durven bespreken. Hierin speelt de angst voor repercussies een rol en heeft deze groep ook nog na afronding van de promotie het idee dat zij negatieve gevolgen voor hun carrière zullen ervaren. Dat is vaak een reden voor melders om vertrouwelijk bij het team SV te melden, dat wil zeggen dat zij niet willen dat hun naam bij anderen bekend wordt. Het team SV ziet universiteit breed een patroon dat medewerkers schroom hebben om een issue te bespreken. Doordat zij lang wachten is vaak de situatie hoogopgelopen en gaat dan met veel emoties gepaard. Van melders en uit andere bronnen vernemen wij dat er leidinggevendenden zijn die het niet op prijs stellen dat melders naar het team SV

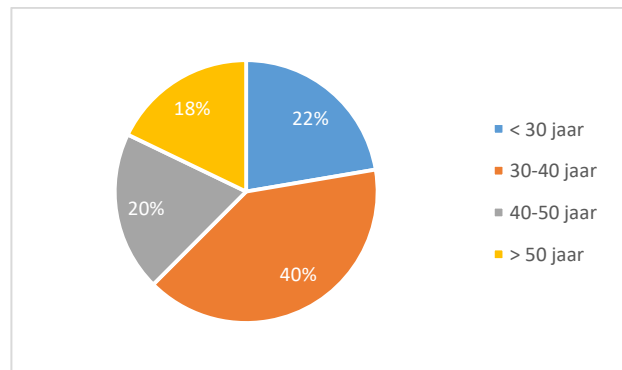
stappen en dat melders ontmoedigd worden om issues met het team SV te bespreken. Gegeven argument is dan bijvoorbeeld dat melders zaken hierdoor zelf zouden escaleren. In meerdere gevallen werd hen zelfs expliciet ontraden om naar het team SV te gaan en dat het gevolgen kan hebben als zij zich wel tot dit team wenden.

Vijf omstanders hebben namens een collega gemeld dan wel advies gevraagd over de manier waarop zij zelf kunnen handelen in een specifieke situatie waarin zij zelf geen slachtoffer zijn van ongewenst gedrag.

Twee melders zijn oud-medewerkers en één melder is een medewerker met een detachering bij UM.



Figuur 1 Profiel van melders

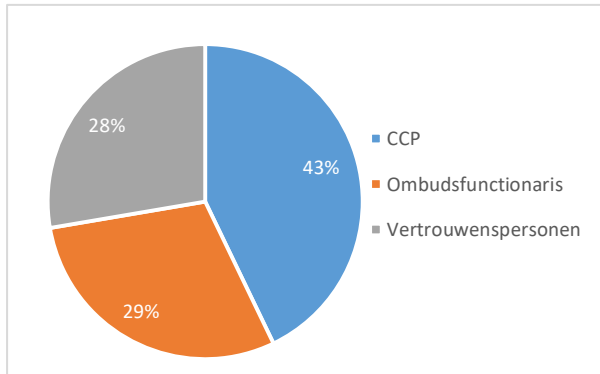


Figuur 2 Leeftijdsopbouw van melders

3.2 AANTAL MELDINGEN

Figuur 3 geeft het aantal meldingen weer (totaal 99) dat bij het team SV is binnen gekomen. Zoals eerder aangegeven zijn alle vragen, zorgen, meldingen en klachten als ‘melding’ geregistreerd. Het gemiddeld aantal gesprekken met een melder is 2,5.

43% van de meldingen is via het CCP binnengekomen. Een melder heeft een of twee gesprekken met de coördinator van het CCP, waarna kan worden afgerond of de melder wordt doorverwezen.



Figuur 3 Aantal meldingen

Door de coördinator CCP zijn twee personen naar de vertrouwenspersoon doorverwezen, vijf naar de Ombudsfunctionaris en twaalf naar andere personen of instanties (zoals coaching, bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk, politie of andere gespecialiseerde hulp). Bij de Ombudsfunctionaris is 29% van de meldingen rechtstreeks binnengekomen en bij de centrale vertrouwenspersonen 28%². In 2022 zijn door het team SV geen melders doorverwezen naar de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor een formele klachtenprocedure of in een formele procedure bijgestaan. Sommige meldingen hebben uiteindelijk wel tot onderzoek geleid (zie paragraaf 3.6).

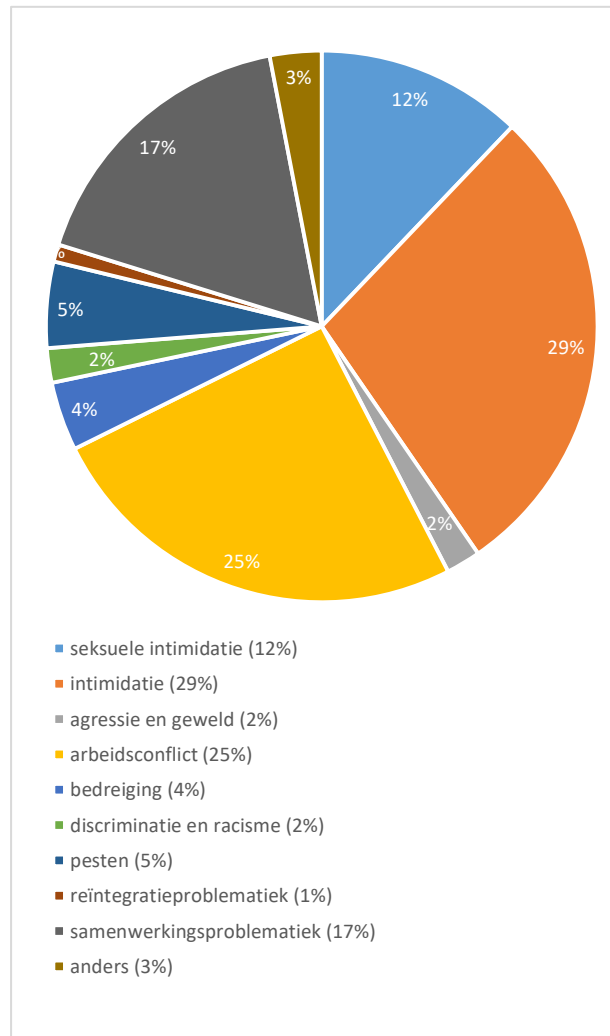
Zeven van de negentien facultaire PhD-vertrouwenspersonen (vanuit FSE, FaSoS, LAW, SBE en FHML) hebben aan het team SV input geleverd over de meldingen die zij van PhD's hebben ontvangen. In totaal ging het bij hen om 27 meldingen. Hiervan kwamen er 13 bij de enige externe facultaire PhD-vertrouwenspersoon (FHML) en 14 bij de facultaire interne vertrouwenspersonen. Bij hen varieert het aantal van geen tot negen meldingen. Het valt op dat de externe vertrouwenspersoon de helft van deze meldingen kreeg.

3.3 AARD VAN DE MELDINGEN

Melders kunnen bij het team SV terecht met meldingen over ongewenst gedrag en integriteit (zie figuur 4). Ongewenst gedrag heeft betrekking op individuen en de Arboret is hiervoor het uitgangspunt. In de Arboret staan definities van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld,

discriminatie en pesten. Hierin is ook vastgelegd dat de ontvanger degene is die bepaalt wat hij of zij als ongewenst ervaart. Naast deze ongewenste gedragingen gaat het hier om meldingen die te maken hebben met bedreiging (al dan niet van buitenaf), arbeidsrechtelijke vragen en onduidelijkheden, arbeidsconflicten, samenwerkingsproblemen, problemen in relatie tot ziekte en re-integratie. De aard van een melding is niet altijd zwart-wit, maar vaak is sprake van een combinatie van oorzaken.

Integriteitsissues hebben betrekking op de organisatie en gaan bijvoorbeeld over fraude, diefstal of belangenverstremeling.



Figuur 4 Aard van de meldingen

Intimidatie

Bijna een derde van de meldingen (29%) heeft betrekking op intimidatie. Hieronder verstaan we de angst aanjagen door te dreigen met negatieve gevolgen, zoals

² N.B. hier zijn alleen de cijfers bekend vanaf juni 2022.

bijvoorbeeld ontslag. Dit kan fysiek, verbaal of schriftelijk zijn. In tien van deze gevallen gaat het om intimidatie door een direct leidinggevende of (co)promotor/supervisor en in negen gevallen wordt intimidatie door een collega ervaren. Twee melders kwamen met een melding van intimidatie door studenten en de overige meldingen hadden betrekking op personen met een hogere hiërarchische functie, niet zijnde de direct leidinggevende van deze melders. Indien melders te maken hebben met intimidatie door een collega of andere medewerker, durven zij dat lang niet altijd met hun leidinggevende te bespreken. Redenen zijn bijvoorbeeld dat zij het gevoel hebben dat de leidinggevende de kwestie bagatelliseert, niet ingrijpt en de veroorzaker niet aanspreekt op ongewenst gedrag. Melders voelen zich vaak onvoldoende gehoord en gesteund binnen de organisatie. Het team SV heeft enkele keren ervaren dat melders werd verzocht om met twee of meer hiërarchisch hoger geplaatsten in gesprek te gaan. Leidinggevendenden realiseren zich onvoldoende wat de impact is op een medewerker die dan alleen tegenover meerdere hoger geplaatsten aan tafel zit.

Ten slotte hebben zeven medewerkers melding gemaakt van intimidatie door derden dat bijvoorbeeld betrekking had op wetenschappelijk onderzoek en publicaties.

Arbeidsconflicten, pesten, werkdruk en re-integratie

Bij een kwart van de meldingen is sprake van een arbeidsconflict. Het gaat dan om een situatie tussen leidinggevende en medewerker. In 24 gevallen heeft de medewerker melding gemaakt en één keer heeft een leidinggevende dat gedaan. Vaak zijn er over een bepaalde periode meerdere leidinggevendenden geweest die met een conflict te maken hebben gehad, maar niet of niet voldoende hebben gehandeld of in elk geval het conflict niet hebben opgelost. Dit betekent dat in die situaties kwesties al jarenlang voortslepen. Daarnaast zijn vijf gevallen van pesten en problemen rondom een re-integratie gemeld; in vier situaties ging het over de rol van de direct leidinggevende.

Een gebrek aan communicatie en transparantie door de leidinggevendenden kan een voedingsbodem zijn voor het ervaren van pesten en het ontstaan van conflicten. Situaties van disfunctioneren worden uit de weg gegaan in plaats van besproken. Medewerkers die naar het CCP, de ombudsfunctionaris of de vertrouwenspersoon komen, hebben vaak te maken met een leidinggevende die zijn of haar rol niet goed pakt. Het gaat niet altijd om zware casuïstiek, maar er is sprake van slechte communicatie,

onhandigheid of handelingsverlegenheid. In de beschreven situaties is veelal sprake van een patroon, dat wil zeggen een optelsom van kleine gebeurtenissen die samen veel impact op een persoon hebben. De ervaringen die bij het team SV gedeeld worden gaan over leidinggevendenden en (co)promotoren die niet luisteren, geen of onvoldoende tijd vrij maken voor begeleiding, die met dreigementen en sancties hun zin doordrijven en vaak de werkdruk opvoeren. Daarnaast bestaat de indruk dat zij niet altijd voldoende bekend zijn met het HR-beleid inzake bijvoorbeeld functionerings- en beoordelingsgesprekken en over (tijdelijke) arbeidscontracten dan wel dat zij die regels onder het mom van faculteits- of vakgroepbelang overtreden. Beslissingen in tegenspraak met cao Nederlandse Universiteiten (cao-NU) lijken financieel gedreven in plaats van op de medewerker gericht: we komen arbeidscontracten met te lage loonschalen tegen, onjuiste functies en -inschaling of andere constructies om vaste dienstverbanden te omzeilen. Medewerkers verkeren soms jarenlang in een rechtspositioneel onduidelijke situatie die niet adequaat worden aangepakt en die een gevoel van onveiligheid in de hand werkt. Het beeld bij de meldingen uit meerdere faculteiten komt met elkaar overeen: promovendi ervaren bunnegelen, zij moeten vaak rappelleren om een reactie van hun supervisor en vinden dat erg lastig, ervaren geen steun of hebben het idee dat zij als lastig worden weggezet als zij om meer begeleiding vragen.

Op de vraag aan melders of zij HR hebben geconsulteerd of geïnformeerd, komt regelmatig naar voren dat zij de indruk hebben dat HR meer aan de kant van de leidinggevende staat. Soms hebben zij hier een concrete ervaring mee en in andere gevallen is het een gevoel zonder concrete aanleiding.

Integriteit en ongewenst gedrag wordt in beoordelingen niet of onvoldoende meegewogen en er zijn nauwelijks consequenties aan verbonden bij misdragingen.

Het team SV constateert dat leidinggevendenden situaties van grensoverschrijdend gedrag klein willen houden door zaken te negeren, er niet te veel aandacht aan te schenken of door zo weinig mogelijk experts te betrekken. Het gevolg van dit vermijden is in de praktijk juist dat zaken op enig moment escaleren en niet meer in de hand te houden zijn.

Seksuele intimidatie

In 12% van de meldingen (12 meldingen) is sprake van seksuele intimidatie. Vijf van deze meldingen zijn door

'bystanders' gedaan, dat wil zeggen dat iemand anders melding maakt al dan niet met medeweten van de direct-betrokkene. Deze vijf melders hebben zich gewend tot het CCP of de vertrouwenspersoon met de vraag om advies hoe in de kwestie te handelen. In alle meldingen was sprake van een hiërarchische verhouding tussen melder en beklagde.

Samenwerkingsproblematiek

In 17% van de meldingen (17 meldingen) zijn samenwerkingsproblemen genoemd. Deze problemen zijn over het algemeen breder dan tussen leidinggevende en melder, hoewel de leidinggevende hierin altijd een rol heeft. De inhoud van de meldingen varieert van onhandigheid en slechte communicatie tot irritaties binnen een team en een sfeer van roddel en achterklap. Leidinggevendenden geven volgens deze melders vaak onvoldoende gehoor en ondernemen geen actie om een situatie te verbeteren. Melders voelen zich dan niet gehoord en niet erkend.

Discriminatie en racisme

Twee meldingen hadden betrekking op discriminatie van medewerkers met een beperking c.q. chronische ziekte en het onvoldoende gesteund worden om werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren. Daarnaast is melding gedaan van racisme en bedreiging van een medewerker in de privéomgeving.

Overige signalen ('anders')

Een deel van de meldingen valt onder de categorie 'anders'. Die meldingen hadden betrekking op privéproblematiek, mentale problemen en problemen in relatie tot studenten.

Daarnaast heeft het team SV diverse signalen (geen meldingen) over de spanningen tussen CSC en niet-CSC studenten uit China. Dit signaal wordt aangevuld met berichten uit verschillende faculteiten die de indruk wekken dat enerzijds de druk vanuit de Chinese overheid groot is op studenten en anderzijds voor de universiteit financiële belangen prevaleren boven individueel welzijn.

Meldingen bij de facultaire PhD-vertrouwenspersonen

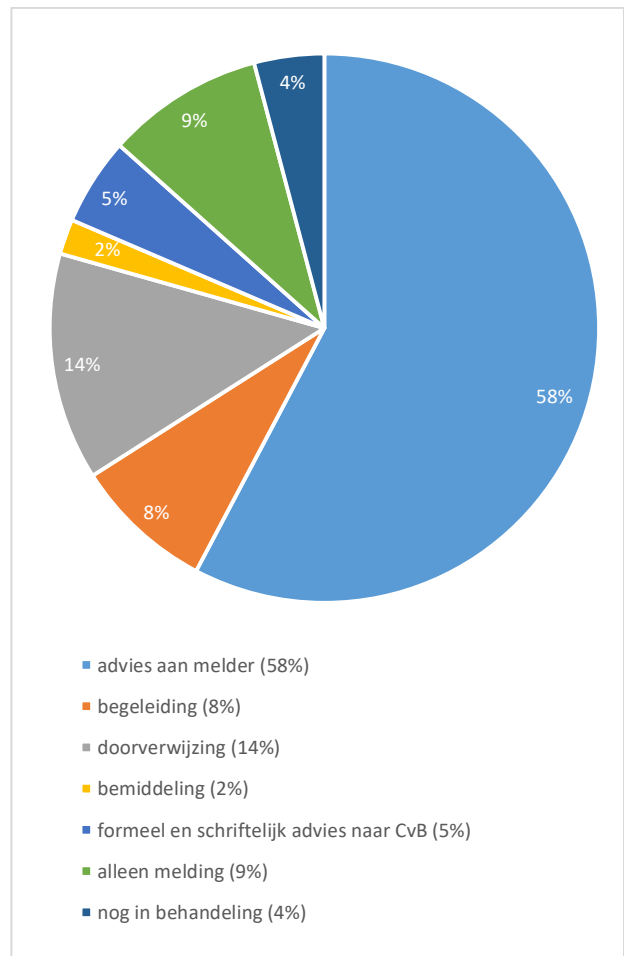
De rode draad in de meldingen die bij de PhD-vertrouwenspersonen zijn binnengekomen heeft betrekking op de begeleiding van PhD's en postdocs. Genoemde gedragingen door supervisors en promotoren variëren van dominantie, pesten, negeren en uitsluiten. Vaak stapelen problemen zich op en komen tot uiting tegen het einde van het eerste jaar of tegen het einde van het proefschrift. Vooronderstellingen, gebrekkige communicatie

en gebrek aan tijd van begeleiders voor PhD's leiden tot een gevoel van onveiligheid. De machtsongelijkheid maakt het moeilijk voor PhD's om zaken bespreekbaar te maken. De aard van deze meldingen komt overeen met de aard van de PhD-meldingen bij het team SV.

3.4 BEHANDELING VAN MELDINGEN

In bijna 60% van de meldingen volstond een advies aan de melder en was geen verwijzing of andere interventie nodig. Dit betekent dat melders in veel gevallen vertrouwelijk willen sparren over een situatie waar zij mee te maken hebben (gehad). Met het advies kunnen zij vervolgens zelf verder. Binnen deze categorie vallen ook omstanders, leidinggevendenden of HR-adviseurs die advies vragen over een situatie waar zij niet direct zelf slachtoffer zijn, maar willen weten hoe zij kunnen handelen.

In ruim 40% van de gevallen was intensievere behandeling nodig dan een advies. De interventies variëren van begeleiding, voornamelijk door de vertrouwenspersoon, bemiddeling, onderzoek of doorverwijzing naar meer gespecialiseerde hulp. In sommige situaties was sprake van meerdere interventies.



Figuur 5 Behandeling van meldingen

Begeleiding door de vertrouwenspersoon bestaat vaak uit een voor- en nagesprek, meegaan naar het gesprek met een leidinggevende of naar een gesprek met een beklagde. De vertrouwenspersoon vergezelt melders indien zij dat wensen ook bij interviews in het kader van een onderzoek of bij gesprekken in het kader van re-integratie.

Doorverwijzingen zijn gedaan naar interne en externe hulpverleners. Dat waren een HR-adviseur, de bedrijfsarts en gespecialiseerde psychologische hulpverlening, een coach, een begeleider beklagde, Slachtofferhulp, politie en juridische hulp. Eén melder is door het team SV, in samenwerking met JZ, geholpen bij het doen van aangifte bij de politie vanwege een strafbaar feit. De bemiddelingen zijn door de Ombudsfunctionaris uitgevoerd. Op verzoek van een melder benadert de Ombudsfunctionaris degene waar het conflict mee is. Met diens toestemming vindt eerst wederhoor plaats, waarna één of meerdere bemiddelingsgesprekken worden gevoerd. De Ombudsfunctionaris legt afspraken tussen partijen vast.

Ten slotte zijn enkele beklagden verwezen naar een externe, zogenoemde 'begeleider beklagde', om te borgen dat zij adequaat worden bijgestaan.

In twee situaties is door het team SV formeel en schriftelijk advies aan het CvB uitgebracht om een extern onderzoek in te stellen. Deze adviezen zijn uitgebracht naar aanleiding van meerdere meldingen die duiden op (seksueel) grensoverschrijdend gedrag en intimidatie. Het CvB heeft beide adviezen opgevolgd door het instellen van een extern onderzoek.

3.5 ONDERZOEKEN

Onderzoeken zijn voor alle betrokkenen ingrijpend: voor zowel melders, beklagden en omstanders. Ook voor afdelingen en vakgroep waarbinnen een onderzoek plaatsvindt moet rekening worden gehouden met de impact die het heeft. Vanuit het team SV wordt nooit op individueel verzoek van een melder tot onderzoek overgegaan. Het is niet aan een melder om een onderzoek te 'eisen'. Bovendien wordt altijd eerst nagegaan of minder impactvolle interventies mogelijk zijn. Hierbij valt te denken aan bemiddeling, mediation, psychologische hulp of anderszins. Bij het inzetten van bemiddeling of mediation is het van belang dat beide partijen er voor open staan en op basis van vrijwilligheid deelnemen.

Het team SV is bij meerdere onderzoeken direct of indirect betrokken geweest. Uit de in 2022 uitgevoerde onderzoeken kan de organisatie leerpunten halen wat betreft de procedures. In algemene zin zien we dat er nauwelijks of geen kaders en handelingsprotocollen zijn bij het instellen van een extern onderzoek. Er is onwetendheid over de criteria om tot onderzoek over te gaan zijn, het in kaart brengen van contra-indicaties, het beleggen van het opdrachtgeverschap en het betrekken van expertises, de keuze voor een bureau en de wijze van in- en externe communicatie. Zorgvuldige en regelmatige communicatie naar alle betrokkenen is van groot belang: naar de melder(s), de beklagde(n), de hiërarchische lijn en de omstanders (team, afdeling). Het feit dat het gaat om vertrouwelijke en delicate informatie neemt niet weg dat er over de procesgang kan en moet naar directbetrokkenen gecommuniceerd worden. Onduidelijkheid leidt tot onveiligheid, bijvoorbeeld als het niet duidelijk is wat voor soort onderzoek het is, hoe het onderzoek wordt uitgevoerd, wie opvang waar kan krijgen, waar vragen worden beantwoord enzovoort. Ook de gevolgen van betrokkenheid van de pers moeten in een vroeg stadium in kaart worden gebracht.

We constateren dat het voor melders erg moeilijk kan zijn om de vertrouwelijkheid te doorbreken en een verklaring af te leggen tijdens een onderzoek. Vaak wordt gedacht dat verklaringen ook anoniem gedaan kunnen worden. Een beklagde heeft echter recht op wederhoor en dient beschermd te worden tegen mogelijke onterechte meldingen. Gevolg in de praktijk kan zijn dat een onderzoek uiteindelijk geen duidelijke uitkomsten oplevert.

3.6 ZORGEN

Zorgen die naar voren komen uit individuele gesprekken, presentaties, workshops of zaken die het team SV zijn opgevallen, worden hier genoemd.

- Medewerkers vinden het vaak moeilijk om – ook ogenschijnlijk kleine zaken – te bespreken met hun leidinggevende, laat staan complexe zaken.
- Het systeem van tijdelijke benoemingen tot vakgroepvoorzitter leidt tot onveilige situaties dan wel tot situaties waarin het moeilijk is voor hoogleraren onderling om elkaar aan te spreken op gedrag.
- De facultaire PhD-vertrouwenspersonen combineren deze rol met de functie PhD-coördinator en soms ook met die van vakgroepvoorzitter. We horen terug dat

deze combinatie voor PhD's lastig kan zijn. De vertrouwenspersoon zelf zal zich bewust moeten zijn van de dilemma's waar hij of zij mee te maken kan krijgen: als coördinator kun je vertrouwelijkheid niet in elke situatie garanderen, waar je dat als vertrouwenspersoon juist wel moet borgen.

- Vanuit medewerkers horen we vaker terug dat zij het gevoel hebben dat studenten gemakkelijk tegen hen een melding kunnen indienen als zij ontevreden zijn over een cijfer, waardoor zij zich in een kwetsbare positie voelen.
- Leidinggevenden en HR-adviseurs krijgen soms vertrouwelijk informatie van een medewerker, wat hen voor een dilemma stelt. Vanuit de verantwoordelijkheid die hun functie met zich meebrengt, zullen zij in bepaalde situaties moeten handelen volgens de Arbowet en kan de vertrouwelijkheid in het geding komen.
- Op dit moment kunnen geen anonieme meldingen gedaan worden, dat wil zeggen dat melders in elk geval bij het team SV bekend zijn. Door het team SV wordt vervolgens vertrouwelijkheid geborgd. Voor de toekomst zullen we afwegen of het toegevoegde waarde heeft om ook een loket te bieden waar anonieme meldingen gedaan kunnen worden.
- Binnen de organisatie bestaat bij medewerkers en leidinggevenden ook zorg over mogelijke onterechte beschuldigingen richting beklagden of het zogenaamd onterecht trekken van de 'sociale veiligheidskaart', bijvoorbeeld bij functionerings- of re-integratieproblematiek.

3.7 ERVARINGEN TEAM SV

De ervaring over afgelopen periode als team SV geeft de volgende reflecties:

- Vanuit team SV hanteren we intern een strikte opvatting over het omgaan met vertrouwelijkheid van melders en het delen van informatie. De ervaring leert nu dat een te strikte opvatting het risico oplevert dat informatie onvoldoende bij elkaar wordt gebracht en daardoor patronen mogelijk niet of te laat zichtbaar worden. Stel dat er onafhankelijk van elkaar meldingen komen bij het CCP, bij de Ombudsfunctionaris en bij de vertrouwenspersonen vanuit eenzelfde team, is het essentieel om die verbanden te kunnen leggen.
- Met het huidige Statuut en –reglement Ombudsfunctie UM is afgelopen jaar ervaring opgedaan en hieruit komen een aantal verbetervoorstellen.

- Voor de functie coördinator CCP is nu geen reglement, waardoor ook het mandaat en handelingskader niet duidelijk is.
- De huidige gedragscode en omgangsregels voor medewerkers zijn op een aantal punten niet in lijn met elkaar en aan vernieuwing toe. Inmiddels is een werkgroep geformeerd die werkt aan herziening. In die nieuwe gedragscode zullen onder meer concrete voorbeelden worden genoemd van (on)gewenst gedrag en dat ongewenst gedrag tot sancties leidt.

Op basis van bovenstaande reflecties zijn de volgende acties geformuleerd voor 2023:

- Het verder uitbouwen van de adviesfunctie voor leidinggevenden over het bouwen aan een veilig werkklimaat, zonder dat de onafhankelijke positie van het team SV in het geding komt.
- Versterken van de samenwerking met de facultaire PhD-vertrouwenspersonen en gezamenlijk bepalen hoe deze rollen het meest optimaal belegd kunnen worden.
- Beeldvormende- of cultuuronderzoeken worden in principe intern uitgevoerd. In voorkomende gevallen wordt een extern bureau ingeschakeld. In- en externe onderzoeken worden door óf onder begeleiding van het CCP ingezet.
- Het inzetten van een externe vertrouwenspersoon, die tevens in de rol van begeleider beklagde kan optreden.

Daarnaast staan enkele praktische zaken ter verbetering gepland. Er zal een algemeen stroomdiagram worden opgesteld naar voorbeeld van FHML, zodat medewerkers eenvoudig kunnen zien waar zij terecht kunnen met vragen over sociale (on)veiligheid. In samenwerking met de afdeling Communicatie zal de vindbaarheid en zichtbaarheid van het team SV moeten worden vergroot.

4 AANBEVELINGEN

Van meldingen kan geleerd worden. Ongewenste gedragingen kunnen altijd voorkomen, maar de vraag is hoe ongewenste situaties worden opgelost en wat aan preventie wordt gedaan. Leidinggevendenden hebben hierin een cruciale rol en verantwoordelijkheid.

Het daadwerkelijk creëren van een veilige werkomgeving valt primair onder de reguliere taken van de leidinggevendenden en is niet iets dat met een extra functie, loket of organisatieonderdeel ten behoeve van personele zorg kan worden opgelost. Het gaat hier immers om de alledaagse omgang met elkaar waarbij iedere medewerker kan zijn wie hij of zij is, zich kan uitspreken, gehoord wordt en met respect wordt behandeld. Dit vraagt om inclusief leiderschap waarbij voorbeeldgedrag en transparantie, adequate informatie en communicatie, positieve belangstelling en betrokkenheid de randvoorwaarden zijn. Een gebrek aan leiderschap zorgt voor ervaren onveiligheid bij medewerkers. Het ervaren van onveiligheid gaat vrijwel altijd gepaard met onzekerheid en angst.

Sociale veiligheid wordt in sterke mate bepaald door het gedrag van leidinggevendenden en door sturing daarop door de hogere leidinggevendenden. In onze aanbevelingen hebben we dan ook het versterken van leiderschap benadrukt. Enkele aanbevelingen staan reeds gepland om in 2023 te worden uitgevoerd.

4.1 HET LEIDERSCHAP

Het versterken van leiderschap heeft verschillende componenten die aandacht behoeven. Universiteit Maastricht heeft de basisprincipes voor de leiderschapsfilosofie in verschillende documenten eerder uitgewerkt, namelijk in het Strategisch Programma 2022- 2026 en in het visiedocument op leiderschap. Onderstaande aanbevelingen zijn een concretisering hiervan.

- Maak gedrag structureel onderdeel van de functie-eisen, bij (her)benoemingen, bij resultaatafspraken en bij de beoordeling van leidinggevendenden. Neem bijvoorbeeld ook de mate waarin een hoogleraar promovendi naar voren schuift en ruimte geeft om te excelleren, op als criterium. Leg gesprekken daarover en afspraken standaard schriftelijk vast.
- Creëer en ontwikkel bewustzijn bij alle leidinggevendenden over de impact van de hiërarchische afhankelijkheidsrelatie op hun medewerkers.

- Leidinggevendenden moeten voldoende tijd besteden aan de arbeidsrelatie in welke vorm dan ook, onder meer door een reëel aantal PhD's te begeleiden.
- Borg dat naast onderzoek, onderwijs en 'Erkennen en waarderen' ook sociale veiligheid een onderwerp is bij de beoordeling.
- Leidinggevendenden beter toerusten in conflicthantering en het voeren van slecht nieuwsgesprekken. Zij hebben de plicht om niet-functionerende medewerkers tijdig feedback te geven op inhoud en gedrag en hen niet in onzekerheid te laten.
- Voer altijd exitgesprekken en gebruik andere uitstroomgegevens om te achterhalen wat de reden van vertrek is en welke aandacht en ondersteuning de vertrekkende medewerkers mogelijk hebben gemist.
- Stimuleer een cultuur waarin feedback geven en grenzen bespreekbaar maken vanzelfsprekend is. Dat kan bijvoorbeeld door medewerkers aan te moedigen om de 'bystander trainingen' te volgen of door teamtheater.
- Neem standaard in de PhD-track vragen op over sociale veiligheid en maak dat onderwerp bespreekbaar in evaluatiegesprekken.

4.2 DE ROL VAN HR

- Borg de aanwezigheid van HR bij de beoordeling van hoogleraren en leidinggevendenden en in de begeleidingscommissie van een leerstoel.
- Zorg dat de HR-adviseurs zijn toegerust om waar nodig tegenspraak te bieden aan hoogleraren en leidinggevendenden bij het niet-naleven van cao-NU en UM-regelingen.
- Maak integriteit en gedrag onderdeel van jaar- en beoordelingsgesprekken: zorg voor formele borging in HR-procedures.
- Maak met de leidinggevende op tijd bespreekbaar dat aflopende (uitbreidingen op) arbeidscontracten in het kader van goed werkgeverschap tijdig worden aangekondigd en gemotiveerd aan de medewerker als deze niet worden verlengd en ook als deze wel worden verlengd.

4.3 EXTERN ONDERZOEK

De in 2022 uitgevoerde externe onderzoeken hebben geleid tot nieuwe inzichten. Het team SV beveelt aan om in situaties waarin een onderzoek wordt overwogen, altijd een team te formeren dat bestaat uit gekwalificeerde medewerkers met de benodigde expertise en vaardighe-

den. Het team bepaalt in samenspraak met het management of een extern onderzoek de beste interventie is. De betrokken expertises zijn JZ, HR, team SV en – in veel gevallen – woordvoering vanuit M&C.

Bij het instellen van een extern onderzoek denkt de onderzoekscommissie mee over de selectie van een onderzoeksbureau, de opdracht en het opdrachtgeverschap, interne en zo nodig externe communicatie, het al dan niet doen van aangifte enzovoort. Na afloop kan de commissie evalueren en leerpunten voor de toekomst vaststellen.

Het team SV dient betrokken te zijn vanwege enerzijds de expertise op het gebied van onderzoek en het bespreken van mogelijke alternatieve interventies, maar ook vanwege de opvang en begeleiding van melders en het kunnen inschakelen van een externe begeleider beklagde. Uitgangspunt is dat zowel melders als beklagden recht hebben op adequate begeleiding.

Voor de eerste helft van 2023 staat gepland om een handleiding op te stellen voor het instellen van externe integriteitsonderzoeken.

4.4 UM- REGELGEVING

- Het aanpassen van het Reglement en -Statuut Ombudsfunctie UM op basis van de opgedane ervaringen.
- Het overwegen om een Reglement voor de coördinator CCP op te stellen.
- Het opstellen van een Gedragscode Integriteit ter vervanging van de huidige gedragscode en de omgangsregels.
- Het wijzigen van de Regeling melding en klachtbehandeling Ongewenst Gedrag: seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie voor werknemers en studenten UM (2019). Deze regeling bevat verouderde en onjuiste informatie.