



# Sociale veiligheid heeft aanmoediging nodig

Onderzoek naar het systeem van sociale veiligheid  
bij de Universiteit van Amsterdam

Externe commissie sociale veiligheid

Marry de Gaay Fortman

Mary Tupan-Wenno

Martine Bijkerk

## **Sociale veiligheid heeft aanmoediging nodig**

Onderzoek naar het systeem van sociale veiligheid bij de Universiteit van Amsterdam

Marry de Gaay Fortman (voorzitter)  
Mary Tupan-Wenno  
Martine Bijkerk

*30 oktober 2020*

---

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
Opdracht en werkwijze Commissie .....	5
Hoofdstuk 1      Algemene onderwerpen uit de interviews .....	7
Hoofdstuk 2      Casus FGw .....	15
Hoofdstuk 3      Het systeem van sociale veiligheid .....	25
Hoofdstuk 4      Ombudsfunctionaris .....	28
Aanbevelingen .....	32
Nawoord .....	34
Bijlage 1      Lijst met afkortingen en definities .....	35
Bijlage 2      Interviews .....	36
Bijlage 3      Documenten .....	38
Bijlage 4      Functionarissen binnen het systeem van sociale veiligheid .....	41

## Inleiding

Voor u ligt het rapport van de Externe commissie sociale veiligheid UvA (**Commissie**), getiteld *Sociale veiligheid heeft aanmoediging nodig*. Eind juni 2020 is de Commissie door het college van bestuur (**College**) gevraagd om onderzoek te doen naar (de werking van) het systeem van meldingen en klachten met betrekking tot sociale (on)veiligheid op de Universiteit van Amsterdam en te adviseren op welke wijze het huidige systeem kan worden verbeterd. Directe aanleiding is een artikel in NRC Handelsblad van 12 juni 2020 over een kwestie op het gebied van de sociale veiligheid bij de Faculteit der Geesteswetenschappen van de UvA (**de casus FGw**).

De Commissie heeft haar werk uitgevoerd in vier maanden en heeft daarvoor 33 gesprekken gevoerd met in totaal 54 personen. De gesprekken zijn gevoerd met een brede vertegenwoordiging van studenten en medewerkers vanuit verschillende faculteiten en verschillende lagen van de organisatie. Een deel van de geïnterviewden is (mede) verantwoordelijk voor het waarborgen van de sociale veiligheid binnen de UvA en de faculteiten, in het bijzonder bij FGw. Specifiek met betrekking tot de masteropleiding Conservering en Restauratie (**C&R**) is gesproken met studenten van verschillende lichtingen (2014-2020) van onder meer de specialisatie Boek en Papier (**B&P**). Bijzondere dank gaat uit naar de geïnterviewden voor hun medewerking, ondanks de beperkingen door COVID-19 en de vakantieperiode.

Dit rapport biedt een analyse op basis van beschikbaar gestelde documenten en gehouden interviews. De Commissie heeft geen onderzoek gedaan naar *wat* er is gebeurd bij de casus FGw, maar heeft geanalyseerd *hoe* met de casus FGw is omgegaan. Aan de hand van die analyse, geeft de Commissie antwoord op de vragen uit de opdracht van het College en doet de Commissie een aantal aanbevelingen. De analyse heeft betrekking op de

gebeurtenissen die bij FGw hebben plaatsgevonden in de periode 2014-2020.

De gevoerde gesprekken waren open en informatief. De bereidheid mee te denken over suggesties voor verbetering en herijking van voorzieningen en verantwoordelijkheden in relatie tot sociale veiligheid was groot.

De analyse van de Commissie is niet het resultaat van een proces van waarheidsvinding. In de interviews zijn meerdere waarheden, observaties en reflecties geboden, op grond waarvan de Commissie conclusies heeft getrokken en aanbevelingen heeft gedaan. De Commissie heeft hierbij rekening gehouden met de brede inbreng van perspectieven vanuit verschillende delen van de organisatie.

De Commissie is dicht bij haar taakopdracht gebleven. Het onderzoek van de Commissie heeft zich gericht op wat beter kan of had gekund. Dit neemt niet weg dat tijdens de vele gesprekken ook kennis is genomen van diverse positieve ervaringen en initiatieven gericht op verbetering van de sociale veiligheid binnen de UvA.

## Opdracht en werkwijze Commissie

### Opdracht

Naar aanleiding van de casus FGw en de daardoor ontstane onrust binnen de UvA, heeft het College de Commissie ingesteld en op 24 juni 2020 aan elk van de leden een bevestiging gestuurd van de volgende opdracht:

- onderzoek te doen naar (de werking van) het systeem van meldingen en klachten met betrekking tot sociale (on)veiligheid; en
- te adviseren op welke wijze het huidige systeem kan worden verbeterd.

Het College wenst in ieder geval antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Hebben het College en de decaan FGw voldoende alert en zorgvuldig gereageerd in onderhavige casus?
- Hoe kan de UvA de procedures voor meldingen en klachten zodanig aanpassen dat het gevoel van veiligheid bij studenten en medewerkers wordt vergroot en de klager zich afdoende beschermd voelt tegen mogelijke nadelen van het indienen van een klacht?
- Is in de positionering van de ombudsfunctionaris, zoals deze uiteindelijk ingericht wordt aan de UvA en waarvoor de voorbereidingen nu getroffen worden door de ombudsfunctionaris a.i./kwartiermaker ombudsfunctie, de onafhankelijkheid ten opzichte van het College voldoende gewaarborgd?

Het College heeft de Commissie de vrijheid gegeven deze vragen uit te breiden.

De Commissie heeft het onderzoek in vier maanden (24 juni – 30 oktober 2020) afgerond.

### Samenstelling Commissie

De Commissie bestaat uit:

- Marry de Gaay Fortman (voorzitter)
- Mary Tupan-Wenno
- Martine Bijkerk

### Onafhankelijkheid Commissie

De Commissie bevestigt dat zij haar onderzoek en analyse in volledige onafhankelijkheid heeft kunnen uitvoeren. Haar bevindingen heeft de Commissie zonder invloed van derden kunnen opschrijven.

### Onderzoeksprotocol Commissie

De Commissie heeft na de ontvangst van de opdracht een concept onderzoeksprotocol aan de secretaris van de UvA voorgelegd. Na verwerking van enkele beperkte opmerkingen van de secretaris, heeft de Commissie het onderzoeksprotocol vastgesteld.

### Interviews

De Commissie heeft 33 interviews afgenomen met in totaal 54 personen. Daarbij heeft de Commissie geprobeerd om een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van de UvA te spreken, waaronder:

- (oud)studenten van verschillende opleidingen binnen FGw, waaronder de studenten die de klachten in openbaarheid hebben gebracht, en van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid;
- bestuurlijk verantwoordelijken voor het (beleidsmatig) waarborgen van sociale veiligheid en het meld- en klachtsysteem;
- bestuurlijk verantwoordelijken en andere leidinggevenden die vanuit de faculteiten, waaronder FGw, betrokken zijn bij de bevordering van sociale veiligheid;
- (voormalige) functionarissen binnen het formele meld- en klachtsysteem;
- vertegenwoordigers van de centrale ondernemingsraad (**COR**), ondernemingsraad FGw (**OR FGw**), centrale studentenraad (**CSR**), en facultaire studentenraad FGw (**FSR FGw**).

Als startpunt is een lijst met personen gebruikt die bij aanvang van de opdracht is aangeleverd door de secretaris van de UvA. De Commissie heeft een groot aantal van de personen van deze lijst gesproken. Daarnaast heeft de Commissie, veelal op suggestie van eerdere geïnterviewden, andere personen (dan op voornoemde lijst) geïnterviewd. Een

aantal personen heeft zelf contact gezocht met de Commissie. Ook enkele van die personen zijn door de Commissie geïnterviewd. De lijst met de namen en functies van de geïnterviewden is – voor zover zij daarvoor toestemming hebben gegeven – opgenomen als **Bijlage 2**.

De interviews zijn in de regel door twee Commissieleden afgenomen; in negen gevallen namen alle Commissieleden deel aan het gesprek. Voorafgaand aan het interview ontvingen de deelnemers het onderzoeksprotocol.

In de interviews heeft de Commissie steeds gevraagd naar het meld- en klachtsysteem (onderzoeksvraag b) en de positionering van de ombudsfunctionaris a.i. (onderzoeksvraag c). De vraag naar het handelen van de decaan FGw en het College (onderzoeksvraag a) was niet voor alle geïnterviewden relevant of te beantwoorden.

Voor zover daarmee werd ingestemd, is een opname gemaakt van het interview voor het opmaken van een gespreksverslag. Die gespreksverslagen zijn ter becommentariëring, correctie en eventuele aanvulling aan de geïnterviewde persoon voorgelegd. Alle geïnterviewde personen hebben de definitieve versie van het verslag van hun interview goedgekeurd en aan onderzoekers geretourneerd. De geluidsopnamen zijn daarna gewist.

### Documenten

Bij de aanvang van en tijdens de opdracht heeft de Commissie via de secretaris van de UvA een groot aantal documenten ontvangen.

Het College, (voormalige) vertegenwoordigers van stafdiensten, (oud) medewerkers en (oud) studenten hebben steeds volle medewerking verleend en zijn op alle verzoeken van de Commissie om nadere informatie toe te sturen ingegaan. Ook hebben geïnterviewden zelf documenten verstrekt. Tot slot heeft de Commissie ook zelf documenten opgezocht en geraadpleegd. Een lijst van alle door de

Commissie gebruikte niet-vertrouwelijke documenten is opgenomen in **Bijlage 3**. De Commissie heeft geprobeerd de in de ontvangen documenten opgenomen informatie zoveel als nodig en mogelijk te verifiëren.

### Omgang met materiaal

Alle ontvangen informatie heeft de Commissie in een aparte, beveiligde omgeving bewaard.

### (Concept) tijdslijn en rapportage

De tijdslijn van feitelijke gebeurtenissen bij de Casus FGw, als opgenomen in Hoofdstuk 2, heeft de Commissie ter verificatie voorgelegd aan het College, de decaan FGw en een van de Klaagsters.

Het College heeft vijf dagen voorafgaand aan de oplevering van dit rapport een finaal concept ingezien en die versie gecontroleerd op feitelijke onjuistheden. Dit heeft geleid tot een aantal aanpassingen van ondergeschikte aard.

### Leeswijzer

Tijdens de interviews zijn naast de onderzoeksvragen door de geïnterviewden verschillende andere aspecten van sociale veiligheid naar voren gekomen, die van belang zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Deze terugkerende thema's zijn als algemene bevindingen opgenomen in **Hoofdstuk 1**. In **Hoofdstuk 2** gaat de Commissie in op de casus FGw en de vraag of de decaan FGw en het College voldoende alert en zorgvuldig hebben gehandeld (onderzoeksvraag a). Het huidige meld- en klachtsysteem en mogelijk verbeteringen daarvan ten behoeve van verbetering van de sociale veiligheid, zoals bedoeld in onderzoeksvraag (b), komen aan bod in **Hoofdstuk 3**. De positionering van de ombudsfunctionaris ten opzichte van het College (onderzoeksvraag c) staat beschreven in **Hoofdstuk 4**. Tot slot volgen de **Aanbevelingen**.

In de **Bijlagen** zijn een definitielijst, de lijsten met geïnterviewden en geraadpleegde documenten en een overzicht van functionarissen opgenomen.

## Hoofdstuk 1 Algemene onderwerpen uit de interviews

### Inleiding

De Commissie heeft tijdens de interviews ruimte gelaten aan de geïnterviewden om, in het kader van de gestelde onderzoeksvragen, richting te geven aan het gesprek en die onderwerpen te bespreken die de geïnterviewden in dat verband relevant achtten. Een aantal onderwerpen is meermaals teruggekomen tijdens de interviews.

Deze onderwerpen worden in dit hoofdstuk behandeld voor zover deze naar het oordeel van de Commissie relevant zijn als context voor het systeem van sociale veiligheid.

Andermaal, het onderzoek van de Commissie heeft zich gericht op wat beter kan of had gekund. Dit neemt niet weg dat tijdens de vele gesprekken ook kennis is genomen van diverse positieve ervaringen en initiatieven gericht op verbetering van de sociale veiligheid binnen de UvA.

Voorafgaand aan de behandeling van de door geïnterviewden genoemde onderwerpen, bespreekt de Commissie allereerst haar betekenis van het begrip 'klacht' en het begrip 'systeem van sociale veiligheid'.

### **Begrip 'klacht'**

Binnen de UvA wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Het begrip 'klacht' wordt in formele zin gebruikt in verband met het aanbrengen van een probleem bij de Klachtencommissie. Overige uitingen van ongenoegen worden als 'melding' beschouwd.

In dit rapport heeft de Commissie aansluiting gezocht bij de Nationale Ombudsman, die "*iedere uiting van ongenoegen*" kwalificeert als klacht. De Commissie hanteert de volgende definitie van 'klacht':

"Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van de universiteit en de bij haar betrokkenen (dat wil zeggen medewerkers en studenten) 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen."<sup>1</sup>

De Commissie merkt op dat het gegeven dat iemand een klacht uit, niet betekent dat de klager een goede zaak heeft. Of iemand een goede zaak heeft, moet blijken door de behandeling van de klacht.

De Commissie merkt voorts op, andermaal onder verwijzing naar de Nationale Ombudsman,<sup>2</sup> dat niet voor elke klacht een oplossing bestaat.

### **Systeem van sociale veiligheid**

De Commissie beschouwt het systeem van sociale veiligheid als het geheel van (i) relevante documentatie (beleidsnota's, reglementen en protocollen) en (ii) functionarissen met een rol en verantwoordelijkheid op het gebied van sociale veiligheid.

De recentelijk ingestelde Taskforce sociale veiligheid en de regievoerder sociale veiligheid, welke beide zijn ingesteld om (het systeem van) de sociale veiligheid te bevorderen, maken hiervan in deze benadering geen deel uit.

### **Begrip 'sociale veiligheid'**

Enkele geïnterviewden hebben desgevraagd aangegeven de precieze betekenis van het begrip 'sociale veiligheid' of '*social safety*' niet te kennen of te betwijfelen of hierover een eenduidig begrip bestaat. In het algemeen verstaan geïnterviewden onder het begrip 'sociale veiligheid' het ontbreken van ongewenst gedrag van diverse aard.

In de *Overzichtsnotitie Sociale Veiligheid* van 5 februari 2019 heeft het College gekozen voor een

---

<sup>1</sup> Zie Nationale Ombudsman, *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling*, Rapport 2008/005, 19 maart 2018, p.7 (**Ombudsvisie**).

<sup>2</sup> Zie Ombudsvisie, 4.4

brede benadering van het begrip 'sociale veiligheid'. Het College neemt in de Overzichtsnotitie de omschrijving uit de Arbowet tot uitgangspunt:

"Sociale veiligheid op de werkvloer is het zich beschermd weten en voelen tegen ongewenste omgangsvormen en de dreiging van gevaar als gevolg van menselijk handelen in of in relatie tot de universiteit."

De Arbowet beschouwt als ongewenste omgangsvormen: agressie, intimidatie en geweld, seksuele intimidatie, pesten, stalking en discriminatie.

Internationale studenten hebben in hun interviews aangegeven dat in de Engelse taal het begrip '*social safety*' geen bestaand begrip is. Zij vatten onder het begrip *social safety* niet alleen het ontbreken van de ongewenste omgangsvormen zoals omschreven in de Arbowet, maar ook het ontbreken van *abuse of power* (machtsmisbruik).

De UvA heeft op 27 augustus 2020 een Gedragscode opgesteld waarin in algemene bewoordingen is beschreven wat ongewenst gedrag is:

"Er is sprake van ongewenst gedrag zodra één van betrokkenen het redelijkerwijs zo ervaren kan. Medewerkers en studenten stellen ongewenst gedrag aan de orde, ook als ze omstander zijn (...)."

De Commissie heeft in veel interviews gevraagd waar (naar de mening van de geïnterviewde) binnen de universiteit de grens ligt tussen welk gedrag acceptabel is en welk gedrag niet. Over hetgeen beslist niet acceptabel is (discriminatie, geweld, machtsmisbruik, seksueel ongewenst gedrag) bestaat brede overeenstemming. Er is daarnaast een groot grijs gebied waarbij bepaald gedrag door de één wel en door de ander niet als acceptabel wordt beschouwd. Bij de beoordeling van gedrag spelen de persoon van de betrokkene (leeftijd, gender en (culturele) achtergrond) en de context waarbinnen het gedrag zich afspeelt (het al dan niet aanwezig zijn van hiërarchische verhoudingen) een rol.

In geen van de interviews is problematiek op het gebied van de fysieke omgeving (bijvoorbeeld veiligheid gebouwen) ter sprake gebracht in de context van sociale veiligheid.

#### Bekendheid systeem sociale veiligheid

Veel geïnterviewden menen dat het systeem van sociale veiligheid onvoldoende bekend is binnen de UvA. Deze onbekendheid bestaat niet alleen onder studenten maar ook onder medewerkers.

Ook bestaan er de nodige vragen over de werking van het systeem en de rol en mogelijkheden van de verschillende functionarissen die deel uitmaken van het systeem. Kortom, men weet niet goed (genoeg) wie binnen het systeem van sociale veiligheid waarvoor verantwoordelijk is en in welke verhouding de verschillende functionarissen ten opzichte van elkaar staan. Het is de geïnterviewden niet duidelijk of er sprake is van een escalatieladder of dat een dergelijke ladder ontbreekt en de verschillende functionarissen in het systeem van sociale veiligheid naast elkaar bestaan.

#### Communicatie

Door veel geïnterviewden wordt aangegeven dat het gesprek over sociale veiligheid, over wat wel en niet acceptabel is en hoe in een concreet geval te handelen, lange tijd in onvoldoende mate is gevoerd. Deze mening bestaat zowel onder studenten als medewerkers, waaronder leidinggevenden.

Het is de verwachting van een groot aantal geïnterviewden dat door het gesprek aan te gaan en dilemma's te verkennen, al dan niet aan de hand van casusposities, niet alleen het beeld van sociale veiligheid wordt aangescherpt, maar ook zal blijken hoe sociale veiligheid wordt gepercipieerd en hierdoor het onderlinge begrip wordt bevorderd. Daarnaast kan het voeren van een open gesprek over sociale (on)veiligheid bijdragen aan het vergroten van het *gevoel* van sociale veiligheid.

Tijdens de introductie van de studenten en de medewerkers bij de UvA zou nadrukkelijk stil gestaan moeten worden bij het systeem van sociale veiligheid.



Aangegeven is dat de verantwoordelijkheid voor de communicatie over sociale veiligheid bij de faculteiten moet worden belegd.

Door sommige geïnterviewden is gezegd dat communiceren met studenten per e-mail onvoldoende effectief is, omdat studenten hun e-mails niet of nauwelijks lezen. In plaats daarvan zouden berichten op Instagram geplaatst moeten worden en zou gebruik gemaakt kunnen worden van de beeldschermen die in de gebouwen hangen.

### Wegwijzers Sociale Veiligheid

De Commissie heeft kennisgenomen van de Wegwijzers Sociale Veiligheid. Door de UvA is recentelijk de *Wegwijzer Sociale Veiligheid*, welke al langer bestond voor medewerkers,<sup>3</sup> opgesteld voor studenten.<sup>4</sup> In de Wegwijzers Sociale Veiligheid wordt de weg gewezen "naar verschillende personen of instanties bij wie je terecht kunt als je te maken hebt met onveilige situaties of ongewenst gedrag".

In beide Wegwijzers Sociale Veiligheid worden onder meer de volgende functionarissen genoemd:

- de vertrouwenspersonen bestaande uit: vertrouwenspersoon individuele rechtspositie (voor medewerkers), vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit, en vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen/gedrag;
- de Klachtencommissie;
- de ombudsfunctionaris;
- een docent of studieadviseur (voor studenten) in geval van ongewenst gedrag van een medestudent.

De eerste vier functionarissen zijn ook genoemd in de *Overzichtsnotitie Sociale Veiligheid*; de studieadviseurs ontbreken in die notitie.

De Wegwijzers Sociale Veiligheid noemen behalve de hiervoor vermelde functionarissen ook bedrijfs-

maatschappelijk werk en de bedrijfsarts (voor medewerkers) en studentenartsen, -psychologen en studentecanen (voor studenten). Deze functionarissen worden in dit rapport buiten beschouwing gelaten, de rol van deze functionarissen is in geen van de gesprekken aan de orde gekomen.

Een korte beschrijving van de taak en bevoegdheden van de relevante functionarissen (studieadviseurs, vertrouwenspersonen, Klachtencommissie en de ombudsfunctionaris) is opgenomen in **Bijlage 4**.

### Rol leidinggevend bij klachten

In de interviews kwam de rol van leidinggevenden als functionaris in het systeem van sociale veiligheid regelmatig aan de orde. De geïnterviewden merkten op dat het juist leidinggevenden (moeten) zijn die een klacht over de sociale veiligheid binnen de faculteit (of de (werk)eenheid) moeten oppakken. Het behoort tot hun taak, rol en verantwoordelijkheden. Wanneer leidinggevenden niet handelen naar aanleiding van een klacht, bijvoorbeeld door met de klager in gesprek te gaan, te achterhalen waar de klacht precies op ziet en na te gaan of er mogelijk een oplossing gevonden kan worden, bestaat het risico dat de kwestie steeds groter wordt.

Leidinggevenden hebben doorzettingsmacht, in tegenstelling tot vertrouwenspersonen, studieadviseurs of de Klachtencommissie. Zij kunnen actief bijdragen aan de oplossing van problemen (voor zover een oplossing mogelijk is). Zij kunnen bemiddelen, gesprekken voeren en zo nodig maatregelen treffen. Van leidinggevenden wordt verwacht dat zij openstaan voor signalen, klachten serieus nemen en ernaar handelen.

### Leiderschap

Niet alleen zien veel geïnterviewden een rol in de klachtbehandeling weggelegd voor leidinggevenden, ook wordt opgemerkt dat onder leidinggevend onduidelijkheid bestaat over hun verantwoordelijkheden, rollen en functies bij klachten op het

---

<sup>3</sup> Zie <https://www.uva.nl/shared-content/subsites/extra-net/nl/a-z/sociale-veiligheid/sociale-veiligheid.html>

<sup>4</sup> Zie <https://www.uva.nl/shared-content/studentensites/uva-studentensite/nl/az/sociale-veiligheid/sociale-veiligheid.html>

gebied van sociale veiligheid. Leidinggevend zouden geholpen zijn als duidelijk zou worden wat van hen verwacht wordt in geval van dergelijke klachten.

Volgens velen wordt het vervullen van een leidinggevende functie als 'corvee' beschouwd. Genoemd wordt dat de primaire belangstelling van wetenschappers uitgaat naar onderzoek en, in mindere mate, onderwijs. En dat het vervullen van een leidinggevende functie veelal samenhangt met het functioneren in een bepaalde positie. Overigens wordt in dit verband ook het project *Erkennen en Waarderen* veelvuldig genoemd. Het project beoogt tot een bredere vorm van erkennen en belonen van wetenschappers te komen, waarbij niet alleen individuele prestaties op het gebied van onderzoek, maar ook onderwijs, impact en leiderschap betrokken worden.

Ook wordt er door geïnterviewden op gewezen dat leidinggevende posities in de regel slechts voor beperkte periode door dezelfde personen worden vervuld. Er vindt iedere paar jaar roulatie plaats waardoor continuïteit ontbreekt en het lastig is om een 'geheugen' op te bouwen van zaken die (in die betreffende functie) aan de orde zijn geweest.

De vraag is gesteld of diegenen die in een leidinggevende functie benoemd worden, op de juiste manier toegerust zijn voor die taak. Wetenschappers zijn uitzonderlijk goed in hun vak en zijn ambitieus. Leidinggeven vergt echter nog iets anders, namelijk samenwerken, het bewaren van de eenheid en het aansturen van anderen. Er is in de ogen van verschillende geïnterviewden onvoldoende besef dat leidinggeven een vak (apart) is.

In de interviews wordt genoemd dat er lange tijd onvoldoende aandacht is gegeven aan de leiderschapskwaliteiten van wetenschappers. De noodzaak tot loopbaanontwikkeling wordt genoemd, alsook het aanbieden van training aan leidinggevend. Er wordt in dit verband gewezen op een in 2018 ingezet leiderschapstraject dat, *top*

*down*, voor wetenschappelijk personeel beschikbaar is en hoog wordt gewaardeerd. Op een later moment zal dit traject ook breder binnen de universiteit worden aangeboden.

Een aantal geïnterviewden geeft aan dat leiderschap geprofessionaliseerd moet worden, hetgeen onder meer inhoudt dat leidinggevend:

- handvatten moeten krijgen voor het vroegtijdig opvangen van signalen op het gebied van sociale veiligheid;
- handvatten moeten krijgen voor het vergroten van bewustwording van hun verantwoordelijkheden als leidinggevende en het versterken van hun handelingsbekwaamheid;
- feedback moeten leren geven en leren ontvangen;
- geholpen moeten worden in geval onderzoek nodig is in het kader van een klacht op het gebied van sociale veiligheid;
- geholpen moeten worden bij het vergroten van het begrip en de bewustwording van de aspecten van sociale veiligheid.

Er is door enkele geïnterviewden aangegeven dat een 'expertisecentrum' binnen de UvA zou moeten bestaan op het gebied van sociale veiligheid. Binnen dit expertisecentrum zou deskundigheid aanwezig moeten zijn over het aanbod van cursussen, trainingen en van de procedures en mogelijkheden op het gebied van sociale veiligheid.

### Onderzoek

Door geïnterviewden wordt gewezen op het belang van de mogelijkheid om (extern) onafhankelijk onderzoek in te stellen naar een klacht. Deze mogelijkheid zou niet alleen moeten bestaan in het indienen van een klacht bij de ombudsfunctionaris (zie **Hoofdstuk 4**), maar ook door inschakeling van een externe onderzoeker.

De Commissie verwijst in dit verband naar Nationale Ombudsman<sup>5</sup> die ten aanzien van klachten door burgers jegens de overheid het volgende stelt:

---

<sup>5</sup> Zie Ombudsvisie, p. 34

“Het onderzoek (...) is erop gericht de feiten te achterhalen die relevant en nodig zijn om een standpunt in te nemen over de klacht. Het gaat er allereerst om vast te stellen wat er is gebeurd. (...) Het onderzoek kan op zichzelf al het conflict verzachten. Als de burger ziet dat er goed onderzoek is gedaan en als het standpunt goed wordt gemotiveerd, zal hij de afhandeling eerder accepteren. Het is daarom belangrijk om de burger ook in de onderzoeksfase goed op de hoogte te houden over de stappen die genomen worden en de stand van zaken.”

### Hiërarchie, machtsongelijkheid, cultuur

Door veel geïnterviewden is stilgestaan bij de hiërarchische verhoudingen binnen een universiteit en op de daarmee gepaard gaande machtsongelijkheid bestaande risico's op het gebied van sociale onveiligheid.

Er is gewezen op de machtsongelijkheid tussen de student en de docent, de werknemer in deeltijd of met een tijdelijke aanstelling en de leidinggevende, en tussen de promovendus en de promotor. Door een aantal wordt de groep van promovendi als de meest afhankelijke, en dus meest kwetsbare groep aangeduid. Naar het oordeel van veel geïnterviewden is er in het algemeen onvoldoende bewustzijn van de omvang van de machtsongelijkheid en van de betekenis en impact van de inzet van macht en machtsongelijkheid en gevoelens van sociale onveiligheid die daarvan het gevolg kunnen zijn. Er wordt in dit verband gewezen op de noodzaak van adequate *checks and balances*.

Er is in de ogen van velen sprake van een hoge mate van (informele) hiërarchie zonder bijbehorende verantwoordelijkheden. In samenhang met de informele hiërarchische structuur, wordt de cultuur binnen de UvA genoemd. Volgens de geïnterviewden bestaat het beeld van de UvA als vooruitstrevende universiteit met open verhoudingen en relatieve gelijkheid. Tegelijkertijd houden zowel medewerkers (waaronder leidinggevend) als studenten zich soms krampachtig vast aan procedures en formaliteiten. Deze formele houding zou volgens de betreffende geïnterviewden voortkomen uit een

gebrek aan vertrouwen, veiligheid, onderlinge waardering en empathie.

Sommigen maken melding van een afrekencultuur waarbinnen het niet mogelijk is om zonder gevolgen vergissingen of fouten te maken. Dit leidt tot terughoudendheid om vergissingen of fouten van een ander aan te kaarten. Het elkaar op een laagdrempelige manier aanspreken op gedrag zou het welbevinden en de productiviteit ten goede komen.

Er wordt opgemerkt dat sommige faculteiten meer dan andere geneigd zijn om aan procedures en hiërarchie vast te houden. Dat geldt niet alleen voor medewerkers, maar ook voor studenten of vertegenwoordigers van beide groepen.

In de beleving van sommige geïnterviewden staat de UvA meer in de publieke belangstelling dan andere universiteiten. Dit zou te maken hebben met de omvang van de UvA en met de hoofdstedelijke context. Ook wordt genoemd dat er meer politiek gedreven activisme bestaat dan bij andere universiteiten. Dit alles leidt, volgens de geïnterviewden, strategisch gedrag in de hand en de neiging verantwoordelijkheid elders te leggen.

### Klachtbereidheid en doorzettingsvermogen

In de interviews is er veelvuldig op gewezen dat klagers (studenten en medewerkers) ervan afzien om een klacht over sociaal onwenselijk gedrag aan te kaarten of door te zetten. Het komt voor dat een klacht wel wordt gemeld bij een vertrouwenspersoon, maar de klager ervoor kiest om de klacht niet bij een docent of leidinggevende aan te kaarten of ter beoordeling aan de Klachtencommissie (en nu ook de ombudsfunctionaris) voor te leggen.

De volgende redenen worden gegeven voor deze terughoudendheid:

- er bestaat angst voor machtsmisbruik, waarbij de klager veronderstelt dat degene jegens wie de klacht zich richt (i) een negatieve invloed kan uitoefenen op de carrière (binnen of buiten de UvA) van de klager, en (ii) van die mogelijkheid daadwerkelijk gebruik zal maken;

- er bestaat angst om als lastpost te worden beschouwd hetgeen in verband wordt gebracht met de competitieve omgeving binnen de UvA;
- er is schaamte bij de klager dat hij/zij een probleem heeft of hulp nodig heeft;
- de klager is onzeker over de vraag of het gedrag echt ongepast is of dat de klager het mogelijk niet goed ziet;
- er bestaat de overtuiging dat, als een klager een klacht al meldt bij een functionaris met doorzettingsmacht, deze de klacht niet registreert en/of niet of gebrekkig behandelt;
- ten aanzien van de procedure bij de Klachtencommissie bestaat het beeld dat de procedure zeer tijdrovend is<sup>6</sup> en het een oordeel dat de klacht gegrond is uiteindelijk geen oplossing biedt, waarbij wordt opgemerkt dat van het aantal behandelde gevallen maar een zeer klein percentage gegrond wordt bevonden.

Degenen die de terughoudendheid om een klacht door te zetten wijten aan angst, dragen aan dat dergelijke angst weggenomen zou kunnen worden door de mogelijkheid om anoniem te klagen (zie verder hieronder).

### Registratie klachten

Een aantal geïnterviewden heeft erop gewezen dat er terughoudendheid bestaat ten aanzien van het registreren van klachten.

Wanneer klachten niet geregistreerd worden (en niet doorgezet worden door de klager), gaan deze verloren en worden patronen niet of minder snel zichtbaar.

Door enkele geïnterviewden, die een formele rol vervullen binnen het systeem van sociale veiligheid, is aangegeven dat zij behoefte hebben aan een centraal meldpunt waar informatie (over klachten) samenkomt. Door enkele geïnterviewden is geopperd het, enkele maanden geleden door de

UvA geopende, (externe) Meldpunt ongewenst gedrag Universiteit van Amsterdam als permanente faciliteit in te richten.

De Commissie verwijst in dit verband naar de Ombudsvisie waarin twee hoofddoelstellingen van klachtenbehandeling onderscheiden worden, te weten:

- de klager<sup>7</sup> (op weg) helpen; en
- leren van de klacht voor de toekomst.

Ten aanzien van het leren van de klacht geeft de Nationale Ombudsman het volgende aan:

"Voor een maximaal leereffect is het belangrijk dat de organisatie de binnengekomen klachten zodanig registreert dat er ook echt van te leren valt. Het gaat hierbij niet alleen om klachten in de zin van de Awb, maar om elke uiting van ongenoegen. (...) Een overheidsorganisatie moet alle uitingen van ongenoegen regelmatig analyseren en iets doen met de uitkomsten van die analyses."

"Als er veel klachten over een bepaald onderwerp binnenkomen, betekent dit dat er mogelijk iets kan worden verbeterd. Maar ook een enkele klacht kan een belangrijk signaal zijn over wat misschien beter kan binnen de organisatie. Alertheid is hierbij belangrijk, maar ook het positief bevestigen van werknemers die op de goede weg zijn. Want niet alleen de klachtbehandelaar of het bestuur en het management leren van klachten, dit doen alle medewerkers in een organisatie. Het is daarom ook belangrijk om per geval goed te kijken wie precies kan leren van een klacht. Dit kan de betrokken medewerker of diens rechtstreekse collega zijn. Maar ook de collega die het beleid heeft opgesteld dat de betrokken medewerker verkeerd heeft geïnterpreteerd."<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Commissie: volgens informatie van de voorzitter van de Klachtencommissie ligt de gemiddelde doorlooptijd op zes à zeven maanden

<sup>7</sup> De Ombudsvisie noemt hier: burger

<sup>8</sup> Zie Ombudsvisie, 3.3, p. 18

### Anonimiteit

In een aantal interviews is de wens geuit tot klachtbehandeling op anonieme basis. Bij klachten op het gebied van sociale veiligheid zou de anonimiteit van de klager gewaarborgd moeten worden ten opzichte van degene jegens wie de klacht zich richt.

Door sommigen wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende trajecten. Zij vinden de mogelijkheid van anonimiteit wenselijk, maar maken daarbij een uitzondering voor de procedure bij de Klachtencommissie. In die procedure zou hoogstens mogelijk moeten zijn om de klager en de beklagde afzonderlijk te horen. De huidige procedure voorziet daarin formeel niet.<sup>9</sup> Ook zou in de aanloop naar het moment waarop een formele klacht wordt ingediend, de klager zich op vertrouwelijke basis moeten kunnen laten bijstaan.

Er is op gewezen dat de keerzijde van anonimiteit is, dat de klacht van scherpte wordt ontdaan. Het probleem waarop de klacht betrekking heeft, kan immers in die gevallen slechts in algemene bewoordingen worden gevoerd om identificatie van de klager te voorkomen. In een gesprek naar aanleiding van een anonieme klacht kan een leidinggevende daardoor minder concrete feedback geven.

### Kleine organisatorische eenheden

Een aantal geïnterviewden merkt op dat in de besloten subcultuur van kleine, geïsoleerde, organisatorische eenheden het risico op het zich voordoen van sociaal onveilige situaties groter is dan in grotere eenheden. In een besloten cultuur kan bij onvoldoende reactie, sociaal onwenselijk gedrag langzamerhand inslijten tot genormaliseerde patronen.

### Belangenverstrengeling

Door enkele geïnterviewden met een achtergrond in C&R is erop gewezen dat er docenten zijn die naast hun werkzaamheden aan de universiteit, commerciële activiteiten verrichten of belangen

hebben op hun vakgebied. Dit leidt er, naar de mening van de geïnterviewden, soms toe dat de docenten zich in hun universitaire inzet laten beïnvloeden door hun commerciële belangen. Dit wordt door de geïnterviewden als problematisch vanuit het oogpunt van sociale veiligheid ervaren. Een geïnterviewde noemt dat het beter zou zijn als de functie van opleidingsdirecteur binnen C&R door iemand wordt vervuld die geen banden heeft met het werkveld.

### Diversiteit en inclusie

Sociale veiligheid is door een aantal geïnterviewden in verband gebracht met diversiteit en inclusie. Opgemerkt is dat sociale veiligheid een voorwaarde is voor inclusie en *belonging*, en dat diversiteit en inclusie ook een voorwaarde zijn voor sociale veiligheid. Vanuit faculteiten is aangegeven dat bij sociale veiligheid en bij diversiteit en inclusie vergelijkbare aspecten een rol spelen, zoals een gebrek aan bewustzijn over de beleving en de invloed van machtsongelijkheid.

Er is gewezen op de noodzaak tot diversiteit van het (leidinggevend) personeel en het curriculum, en tot sensitiviteit en ervaring om medewerkers en studenten te begeleiden. Een aantal keren is genoemd dat diversiteit onder functionarissen die verantwoordelijk zijn voor sociale veiligheid, de drempel zou kunnen verlagen om een klacht in te dienen.

Opgemerkt is dat beleid en voorzieningen op het gebied van sociale veiligheid, diversiteit en inclusie bij de UvA relatief jong zijn en de implementatie daarvan nog in ontwikkeling is. Het zou wenselijk zijn dat binnen de UvA op deze gebieden trainingen beschikbaar gesteld worden, die zijn toegespitst op de universitaire omgeving. In dit kader wordt verwezen naar het aanbod (op het gebied van diversiteit en inclusie) dat reeds vanuit de *Chief Diversity Officer (team)* beschikbaar is. Beleid en voorzieningen op het gebied van sociale

---

<sup>9</sup> De voorzitter van de Klachtencommissie heeft verklaard dat, hoewel het gelijktijdig horen van klager en beklagde uitgangspunt is, de Klachtencommissie in

de praktijk ruimte biedt voor het afzonderlijk horen van klager en beklagde, mits hoor en wederhoor goed zijn gewaarborgd en beklagde daarmee instemt.

veiligheid enerzijds en diversiteit en inclusie anderzijds zouden op elkaar afgestemd kunnen worden.

#### Decentrale organisatie

Door veel geïnterviewden wordt de decentrale organisatie van de UvA in verband gebracht met sociale veiligheid. Zij wijzen erop dat de decanen en hoofden van dienst een relatief grote autonomie hebben. Het College is verantwoordelijk voor het beleid op het gebied van sociale veiligheid. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van dit beleid en de toepassing in individuele gevallen, ligt bij de faculteiten en diensten.

Enkele geïnterviewden geven aan dat de toepassing van het beleid niet eenduidig geschiedt, maar wordt bepaald door de persoon van de decaan of het hoofd van dienst. Bij faculteit- of dienstoverstijgende onderwerpen, zoals sociale veiligheid, is juist eenduidigheid en slagkracht van belang.

Een enkele geïnterviewde geeft aan dat het systeem van monitoring op de implementatie van het beleid op het gebied van sociale veiligheid tekortschiet om conclusies te kunnen trekken of daadwerkelijk sprake is van een sociaal veilige omgeving op de UvA.

De Commissie voegt hieraan toe dat het College de decanen en hoofden van dienst een mandaat heeft verleend. Het mandaat geeft, kort gezegd, de bevoegdheid om namens het College al het nodige te doen, in overeenstemming met wet- en regelgeving en met inachtneming van de interne regels van de UvA. Het mandaat is niet privatief, wat wil zeggen dat het College zelf (ook) bevoegd blijft om de gemandateerde bevoegdheid uit te oefenen.



## Hoofdstuk 2 Casus FGw

### Inleiding

Dit hoofdstuk gaat eerst in op de opbouw van de masteropleiding C&R en de specialisatierichting B&P. Daarna is een tijdlijn opgenomen van het verloop van de casus FGw tussen 2014 en 2020. Na de tijdlijn volgt een beoordeling van de werking van het systeem van sociale veiligheid in de casus. Tot slot geeft de Commissie antwoord op de onderzoeksvraag.

### Achtergrond B&P

Van de circa 34.000 studenten aan de UvA, studeren circa 6.000 – 7.000 bij FGw.

Binnen FGw bestaan acht afdelingen die in totaal 36 masteropleidingen verzorgen, waaronder C&R. Binnen C&R bestaan tien specialisaties, waaronder B&P.

C&R is uniek in de wereld, mede vanwege de samenwerking met onder meer het Rijksmuseum en de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed. C&R combineert wetenschap en praktijk. De opleiding trekt veel buitenlandse studenten aan; de voertaal is Engels. Er wordt veel praktisch onderwijs gegeven waarbij studenten en docenten zeer nauw met elkaar samenwerken. Er zijn in de regel niet meer dan twee of drie docenten verbonden aan B&P.

Om het jaar wordt een nieuwe lichter studenten tot B&P toegelaten. Toelating vindt plaats na een strenge selectieprocedure. Na een voorselectie op basis van de online tests, een motivatiebrief, CV en een portfolio van het eigen werk wordt een eerste selectie gemaakt. De overgebleven gegadigden moeten vervolgens tests op het gebied van handvaardigheid afleggen en twee dagen praktische training doorlopen. Tot slot vindt een interview plaats met een selectiecommissie waarin de resultaten van de verschillende tests, de aanmelding, houding, voortgang, en kwaliteit van het geleverde werk worden besproken. Per lichter (dus om het jaar) worden vier tot zes personen toegelaten tot B&P.

Na succesvolle afronding van het tweejarig masterprogramma kunnen studenten zich aanmelden voor een twee jaar durend *Advanced Professional Programme (APP)*, welk programma opleidt tot het beroep van conservator. De docenten van B&P bepalen of een gegadigde masterstudent wordt toegelaten tot het APP.

Er is na het eerste jaar geen vanzelfsprekend contact tussen de studenten B&P enerzijds en andere studenten van de UvA anderzijds.

FGw is verspreid over elf locaties in de stad, waarvan tien in de binnenstad en één, de locatie van C&R (en dus B&P), in Amsterdam-Zuid (in de nabijheid van het Rijksmuseum). Functionarissen op het gebied van sociale veiligheid houden nagenoeg allemaal kantoor in de binnenstad.

### Tijdlijn casus FGw

Kort samengevat, gaat de casus FGw over het functioneren en het gedrag van een docent in de opleiding B&P (**Docent**) gedurende een aantal jaar.

De Commissie heeft zich niet gericht op het achterhalen van de feiten die nodig zijn om een standpunt in te kunnen nemen over de inhoud van de klacht van de studenten B&P over het gedrag van de Docent. De Commissie heeft de Docent om die reden dan ook niet gesproken.

Het onderzoek van de Commissie heeft zich gericht op hoe de studenten B&P en (functionarissen van) de UvA tot aan de publicatie in NRC Handelsblad met de klachten zijn omgegaan. In onderstaande tijdlijn zijn de gebeurtenissen opgenomen, die in de ogen van de Commissie in dit verband relevant zijn.

### 2014

Het onderzoek van de Commissie begint met een brief van ruim zes pagina's geschreven door vier studenten B&P (**2014-Brief**). De 2014-Brief is gericht aan de toenmalige opleidingsdirecteur en ziet

(kort gezegd) op klachten over de didactische en inhoudelijke kwaliteiten van twee docenten, waaronder de Docent. In die brief zijn tevens vijf specifieke klachten opgenomen over de sfeer in de les van de Docent opgenomen. Daarover schrijven zij onder meer:

"Er wordt tijdens de lessen van [de Docent, ingevoegd door de Commissie] een sfeer gecreëerd waarbij een eigen inbreng wordt ontmoedigd, waarbij een kritische houding wordt teruggespeeld op de persoon van de student of de persoon van de auteur van het onderzoek waar de student naar verwijst. Het resultaat is dat vier aanvankelijk leergierige en gemotiveerde studenten inmiddels met tegenzin aan het werk zijn en niet langer durven vertrouwen op hun eigen kracht" en "Er worden tegen studenten opmerkingen gemaakt over andere studenten, terwijl deze er niet bij zijn. Ook op andere manieren worden studenten in een ongemakkelijke positie gemanoeuvreed."

Naar aanleiding van de 2014-Brief onderneemt de toenmalige opleidingsdirecteur actie. De samenstelling van het team wordt gewijzigd, het contract van een van de docenten wordt niet verlengd en er wordt een andere (vrouwelijke) docent aangenomen. Ook worden er aanpassingen in het curriculum doorgevoerd. Voor zover de Commissie heeft kunnen nagaan, is de 2014-Brief niet besproken met de Docent, niet in zijn personeelsdossier opgenomen en niet besproken met de toenmalige capaciteitsgroepvoorzitter C&R.

## **2016**

Eind 2016 bespreekt een student het gedrag van de Docent met een studieadviseur. De student klaagt over onder meer favoritisme, *bullying*, maar ook over ongewenste aanrakingen en ongepaste opmerkingen.

De studieadviseur spreekt omstreeks die tijd ook met twee van de studenten die de 2014-Brief hebben geschreven. Deze studenten beschrijven een lessituatie die grotendeels overeenkomt met de

klachten van de hiervoor genoemde student en geven aan dat zij daarop doelden in hun brief met het onderdeel 'sfeer in de les', zoals hiervoor beschreven.

Met toestemming van de student (en zonder haar identiteit prijs te geven) bespreekt de studieadviseur de casus met de opleidingsdirecteur (destijds programmamanager) en de capaciteitsgroepvoorzitter C&R. De studieadviseur meent dat hij ook melding heeft gemaakt van het gesprek met de studenten die de 2014-Brief hadden geschreven.

De studieadviseur geeft voorts aan dat hij de casus in volle omvang (dus niet uitsluitend ten aanzien van de ongewenste aanrakingen) heeft aangekaart, in elk geval bij de opleidingsmanager en mogelijk ook bij de capaciteitsgroepvoorzitter C&R. De capaciteitsgroepvoorzitter C&R geeft aan dat uitsluitend van de ongewenste aanrakingen melding is gedaan.

De Docent wordt door de capaciteitsgroepvoorzitter C&R in algemene zin met de klachten geconfronteerd. Daarbij wordt alleen verwezen naar ongewenste aanrakingen zonder toelichting waaruit dit bestaat en zonder signaal dat er ook sprake is van ander ongewenst gedrag. De Docent erkent dat hij snel geneigd is tot fysiek contact, maar heeft aangegeven dat niet met de verkeerde intentie te doen. De Docent wordt duidelijk gemaakt dat aanrakingen in alle omstandigheden onacceptabel zijn.

Voor zover de Commissie heeft kunnen nagaan, is van het feit dat een gesprek heeft plaatsgevonden met de Docent en van de inhoud daarvan, geen melding gemaakt in het personeelsdossier van de Docent. De klachten zijn niet besproken met een leidinggevende hoger in de hiërarchie of met P&O FGw.

De student die zich aanvankelijk meldde bij de studieadviseur, heeft contact gehouden met de studieadviseur. Zij laat hem in februari 2017 weten dat de aanrakingen door de Docent op dat moment niet meer plaatsvonden, maar dat het overige (onge-



paste) gedrag van de Docent onveranderd door- gaat. De studieadviseur vermoedt dat hij dit heeft gedeeld met de toenmalige opleidingsdirecteur en de capaciteitsgroepvoorzitter C&R. De capaciteits- groepvoorzitter C&R herinnert zich dat de studiead- viseur rond deze periode laat weten dat de aanra- kingen gestopt zijn, zonder melding te maken van andere klachten.

## **2018**

Tijdens een afstudeerbijeenkomst van studenten B&P in oktober 2018 houdt de Docent, ten over- staan van afgestudeerden en hun familie en vrien- den, een speech. Binnen twee weken na deze speech wordt een aantal klachten ingediend door de afgestudeerden, maar ook door familieleden. De Docent wordt verweten dat hij zich tijdens de afstu- deerbijeenkomst op een negatieve manier heeft uit- gelaten over de afgestudeerden en stereotyperin- gen heeft gemaakt over de afgestudeerden met betrekking tot hun nationaliteit. De Docent wordt op de speech aangesproken door de toenmalige capa- citeitsgroepvoorzitter C&R en door de nieuwe oplei- dingsdirecteur, die medio 2017 is aangetreden. De Docent herkent zich in de klachten.

Drie afgestudeerden sturen in november 2018 als- nog een brief aan de opleidingsdirecteur, waarin ze hun klachten vastleggen over de speech van de Docent (**2018-Brief**). Ook geven zij hierin aan dat FGw in hun ogen ervoor moet zorgen dat de hui- dige en toekomstige studenten *fair* worden behan- deld.

De Docent stuurt de afgestudeerden in december 2018 per e-mail een excuus.

In het jaargesprek met de Docent in mei 2019 wordt de speech ter sprake gebracht. Via het ver- slag van het jaargesprek is het gesprek rondom de speech in het personeelsdossier van de Docent op- genomen.

Naar aanleiding van de onrust over de speech zoekt de opleidingsdirecteur eind 2018 contact met alumni van B&P (zes van de vijftien alumni die af- studeerden in de periode 2011-2017) om een beeld

te krijgen van het gedrag van de Docent. Zij stelt hierover een beknopt memo op (twee pagina's).

## **Januari – april 2019**

De capaciteitsgroepvoorzitter C&R, de afdeling Personeel en Organisatie van FGw (**P&O FGw**) en de opleidingsdirecteur ontvangen in de eerste we- ken van januari 2019 een concept van het memo van de programmadirecteur naar aanleiding van de gesprekken die zij heeft gevoerd met de alumni.

Op 12 maart 2019 draagt de opleidingsdirecteur vanwege persoonlijke omstandigheden, het dossier over aan de capaciteitsgroepvoorzitter C&R. Hij deelt het memo en de bijlagen de volgende dag met P&O FGw. De dag daarna hebben het hoofd P&O FGw en de capaciteitsgroepvoorzitter C&R overleg en informeren de decaan FGw. Enkele da- gen later (op 19 maart 2019), spreken de capaci- teitsgroepvoorzitter C&R en de decaan FGw over de casus. De decaan ontvangt een kopie van het memo met bijlagen.

Op 1 april 2019 ontvangt de decaan FGw een brief gedateerd 28 maart 2019 (**2019-Brief**) van twee studenten van B&P (**Klaagsters**). In de 2019-Brief klagen zij over het in hun ogen onprofessionele en onacceptabele gedrag van de Docent, onderbouwd met negentien uitgewerkte voorbeelden. Zij wijzen erop dat het gedrag van de Docent jarenlang door heeft kunnen gaan omdat de directe omgeving van de Docent niet heeft opgetreden ondanks eerdere klachten en dat voorgaande lichteningen zich niet (volledig) hebben durven uiten uit angst voor reper- cussies. Klaagsters geven aan te vermoeden dat er bij C&R geen formele procedure is voor het melden van klachten aangezien er geen dossier bestaat van klachten tegen de Docent door studenten uit eerdere jaren. Ze wijten de grote uitval van studen- ten B&P aan de gang van zaken bij B&P. Klaag- sters schrijven de casus aan de decaan FGw voor te leggen, zodat de klachten buiten de besloten- heid van de hechte C&R omgeving en met gebruik- making van de universitaire codes behandeld wor- den. Ze uiten het vermoeden dat de belangen van de Docent beter behartigd zijn dan die van de stu-

denten en dat problemen onder het tapijt zijn geveegd. Zij vinden dat dit erkend moet worden als een falen van de faculteit. Dit falen dient in hun ogen te worden gecorrigeerd door het uitvoeren van een grondig en onafhankelijk onderzoek naar het gedrag van de Docent en het nemen van passende maatregelen. Zij geven aan ervan overtuigd te zijn dat de Docent moet worden ontslagen en dat hij moet worden vervangen door een inspirerende, gekwalificeerde en professionele docent. De brief gaat vergezeld van een korte steunverklaring van 1 april 2019, die is ondertekend door Klaagsters en vijf andere (oud)studenten B&P (uit de lichteningen 2012 en 2016) en waarin zij het verzoek tot het instellen van een vertrouwelijk en onafhankelijk onderzoek naar het gedrag van de Docent ondersteunen.

De decaan FGw nodigt Klaagsters onmiddellijk uit voor een gesprek en geeft aan dat ook hun medestudenten welkom zijn. Het gesprek vindt op 5 april 2019 plaats. Bij dit gesprek zijn behalve Klaagsters en de decaan FGw geen andere personen aanwezig. Er is geen gespreksverslag gemaakt. De decaan FGw bericht Klaagsters op 8 april 2019 dat hij met de Docent zal spreken.

De decaan FGw spreekt op 9 april 2019 met de Docent in aanwezigheid van de capaciteitsgroepsvoorzitter C&R en het hoofd P&O FGw. De Docent herkent zich in eerste instantie niet in de genoemde klachten.

De decaan FGw stuurt Klaagsters op 12 april 2019 informatie toe over de klachtenprocedure binnen de UvA. Ook informeert hij hen dat hij met de Docent heeft gesproken en dat de capaciteitsgroepsvoorzitter C&R vervolggesprekken met de Docent zal voeren. Ook geeft hij aan dat hij de capaciteitsgroepsvoorzitter C&R heeft verzocht contact met Klaagsters te onderhouden.

Op 15 april 2019 geeft de decaan FGw, in vervolg op het gesprek, de Docent een schriftelijke waarschuwing, die in het personeelsdossier wordt opgenomen. Hierin wordt benoemd dat alle informatie die hem heeft bereik bij elkaar genomen ernstig is

en geduid kan worden als ongewenst gedrag, zowel met betrekking tot fysiek contact of fysieke nabijheid als ten aanzien van discriminerende, stereotyperende en vrouwonvriendelijke uitspraken. Ook zijn er klachten over de kwaliteit van het onderwijs en de interactie met studenten tijdens lessituaties. Er wordt bevestigd dat de Docent aangaf zich daarin niet te herkennen, zich niet bewust te zijn dat zijn gedragingen zulke effecten zouden kunnen hebben en zeker niet de intentie te hebben studenten op ongewenste wijze te bejegenen. Aangegeven wordt dat dergelijk gedrag onder geen enkele omstandigheid wordt geaccepteerd. De Docent wordt verzocht te reflecteren op zijn gedrag en de wijze waarop zijn gedrag door studenten kan worden ervaren. Aangegeven wordt dat de Docent zich terughoudend dient op te stellen in contacten met studenten en zich dient te onthouden van enig gedrag dat als ongewenst of onveilig kan worden ervaren. Ook wordt aangegeven dat er nadere afspraken zullen worden gemaakt over verbeteringen en veranderingen in de interactie met studenten en de kwaliteit van het onderwijs, waarbij aan de Docent, als hij dat wenst, coaching wordt aangeboden. De Docent blijft op dat moment lesgeven aan de studenten in de initiële masteropleiding en hun scripties begeleiden. Ook geeft hij de APP studenten de enige les waarvoor hij nog ingedeeld was.

Op 20 april 2019 verduidelijkt de decaan FGw per e-mail de werking van de klachtenprocedure aan Klaagsters en wijst hij hen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de vertrouwenspersonen. Hij verzoekt eventuele eerdere klachten aan hem toe te sturen.

Op 30 april 2019 vindt op verzoek van de decaan FGw, een vervolggesprek plaats met Klaagsters. Daarbij is ook de bestuurssecretaris van FGw aanwezig. Er wordt geen gespreksverslag gemaakt. Zowel de decaan FGw als Klaagsters hebben dit tweede gesprek als onprettig ervaren.

De decaan FGw adviseert Klaagsters in beide gesprekken om een formele klacht bij de Klachtencommissie in te dienen zodat hun klacht zorgvuldig

kan worden onderzocht op basis van hoor en wederhoor.

### **Mei – december 2019**

Op 15 mei 2019 sturen Klaagsters de 2019-Brief per e-mail door aan het College onder begeleiding van een toelichting van drie pagina's, gedateerd op 11 mei 2019 (**CvB-Brief**). In de toelichting klagen Klaagsters onder meer over hun beleving van het gedrag van de Docent en geven zij aan waarom zij geen heil zien in het indienen van een formele klacht bij de Klachtencommissie. Ook geven zij aan dat ze ontevreden en bezorgd zijn over de manier waarop tot dan toe met hun klachten is omgegaan. Klaagsters noemen tenslotte het gevoel te hebben dat zij alle mogelijkheden om tot een oplossing te komen hebben uitgeput en alternatieve wegen moeten gaan bewandelen. Ze willen dat echter niet doen zonder het College geïnformeerd te hebben.

Op 16 mei 2019 informeert de decaan FGw de Klaagsters schriftelijk over de stand van zaken aangaande de klacht, zoals eerder in het gesprek van 30 april 2019 aangegeven, dat hij een gesprek met de Docent heeft gevoerd en dat het verslag hiervan wordt toegevoegd aan zijn personeelsdossier en dat er in het gesprek afspraken met de Docent zijn gemaakt. Hij benadrukt nogmaals dat de procedure bij de Klachtencommissie het geëigende traject is voor deze situaties. Hij wijst daarbij op de periode van één jaar die geldt bij de Klachtencommissie. Hij geeft verder aan dat het zorgwekkend is dat eerdere klachten destijds niet bekend waren bij hem of zijn voorganger. Hij meldt daarom opdracht te geven aan een voormalige decaan van FGw om de positionering van C&R binnen FGw te analyseren en dat hij daarbij ook beide klachten uit 2014 en 2019 geanonimiseerd zal verstrekken. Hij verzoekt contact op te nemen als Klaagsters vragen of opmerkingen hebben en verzoekt hem te berichten of Klaagsters al dan niet een formele klacht zullen indienen. Klaagsters reageren niet op dit bericht. De decaan FGw stuurt het bericht aan Klaagsters op 16 mei 2019 ter informatie door naar de rector.

Op 23 mei 2019 reageert het College op de CvB-Brief. Het College wijst onder meer op het belang

van een veilige werk- en leeromgeving. Het College geeft aan dat de decaan FGw het College heeft geïnformeerd de klachten zeer serieus te nemen, onder meer opdracht te hebben gegeven tot het uitvoeren van een extern onderzoek naar de inbedding van C&R binnen FGw en contact met Klaagsters te zullen onderhouden. Het College nodigt Klaagsters uit om het te laten weten als ze van mening zijn dat de UvA niet goed met hun zorgen is omgegaan.

Op diezelfde dag (23 mei 2019) antwoorden Klaagsters dat zij niet te spreken zijn over de klachtbehandeling door de decaan FGw en dat zij willen dat een extern onafhankelijk onderzoek wordt verricht naar de Docent. Opnieuw laten Klaagsters weten dat wanneer de UvA niet bereid is een dergelijk onderzoek te verrichten, Klaagsters alternatieve wegen zullen zoeken.

Op 6 juni 2019 antwoordt het College de Klaagsters dat het de Klachtencommissie zal vragen om de klachten van Klaagsters te onderzoeken, waaronder de klacht over de wijze waarop de decaan FGw de klachten heeft behandeld.

Op 12 juni 2019 stuurt een medewerker van het College de e-mailuitwisseling tussen College en Klaagsters door aan het secretariaat van de Klachtencommissie. In die e-mail wordt aangegeven dat het College graag advies van de Klachtencommissie ontvangt over 'de klacht van onderstaande studenten'.

Op 2 juli 2019 bevestigt de secretaris van de Klachtencommissie aan Klaagsters de ontvangst van hun klacht van 15 mei 2019, die zij heeft verkregen via het College. Er wordt bevestigd dat de decaan FGw zal worden verzocht te reageren op de klacht. De Klachtencommissie vraagt ook of de Docent moet worden geïnformeerd. Klaagsters wordt verzocht om de beschikbaarheid aan te geven voor een datum voor een hoorzitting in augustus 2019. Ten slotte geeft de secretaris van de Klachtencommissie aan dat de voertaal van de procedure in de regel Nederlands is en dat het verslag

van de hoorzitting en het advies van de Klachtencommissie in het Nederlands zullen luiden. Op 2 juli 2019 informeert de Klachtencommissie eveneens de decaan FGw over de klacht van Klaagsters.

Op 3 juli 2019 informeren Klaagsters de secretaris van de Klachtencommissie dat zij geen klacht hebben ingediend bij de Klachtencommissie. Zij leggen uit dat zij hiervan afzien omdat de Klachtencommissie geen klachten van langer dan een jaar geleden in behandeling neemt en omdat de Docent grote invloed heeft op hun mogelijkheden voor een baan of publicaties. Tot slot geeft een van Klaagsters aan dat, voor zover het College een klacht indient tegen de decaan FGw, zij wellicht bereid is daarin als getuige op te treden. In die situatie wenst zij graag eerst een kopie te ontvangen van de klacht. Op 5 juli 2019 zendt de secretaris van de Klachtencommissie de correspondentie met het College aan Klaagsters.

Na een reminder op 26 augustus 2019 van de secretaris van de Klachtencommissie, laten Klaagsters nogmaals weten dat zij geen klacht hebben willen indienen bij de Klachtencommissie, maar het College te hebben verzocht een extern onderzoek te laten doen. Ook geven zij aan dat zij niet kunnen deelnemen aan een klacht die zij niet hebben ingediend.

Op 21 oktober 2019 informeert de voorzitter van de Klachtencommissie het College dat Klaagsters hebben aangegeven het College te hebben gevraagd een extern onderzoek in te stellen en niet wensen mee te werken aan een onderzoek door de Klachtencommissie. De voorzitter laat weten dat de Klachtencommissie derhalve geen advies uit kan brengen, maar geeft het College in overweging dat naar haar oordeel de aard van de klacht het inschakelen van een externe partij rechtvaardigt. De voorzitter van de Klachtencommissie adviseert het College om de decaan FGw te verzoeken om een extern onderzoek naar de Docent te laten verrichten en naar de sociale veiligheid binnen de betreffende afdeling.

Het College stuurt de brief van de voorzitter van de Klachtencommissie van 21 oktober 2019 door aan de ombudsfunctionaris a.i., die onder meer tot taak heeft om onafhankelijk onderzoek te verrichten en om het College te adviseren. De ombudsfunctionaris a.i. heeft, gezien haar latere advies, begrepen dat zij gevraagd werd te adviseren over het advies van de Klachtencommissie van 21 oktober 2019 om over te gaan tot het doen van (extern) onderzoek. Het College heeft Klaagsters niet geïnformeerd dat zij de ombudsfunctionaris a.i. bij de casus heeft betrokken.

De ombudsfunctionaris a.i. zoekt op 5 november 2019 per e-mail contact met Klaagsters en met een van de andere studenten die steun betuigden aan het verzoek tot een onderzoek. Twee reageren niet op de e-mail; een derde – een van Klaagsters – geeft aan bereid te zijn mee te werken met een eventueel onderzoek en geeft ook aan inmiddels in het buitenland te wonen. De ombudsfunctionaris a.i. heeft geen contact meer gezocht met de betreffende Klaagster over de casus FGw. De ombudsfunctionaris a.i. heeft in die periode wel gesproken met de decaan FGw.

Op basis van het gesprek met de decaan FGw, de 2019-Brief en de toelichting uit mei 2019 van Klaagsters aan het College, adviseert de ombudsfunctionaris a.i. op 27 december 2019 aan het College om nu niet over te gaan tot nader onderzoek zoals door de voorzitter van de Klachtencommissie was geadviseerd omdat er recent onderzoek had plaatsgevonden waaruit volgens haar niet was gebleken dat er structureel en systematisch sprake was van problemen sociale veiligheid. Tevens concludeert de ombudsfunctionaris a.i. in haar adviesrapport dat het probleem rond de betrokken docent bekend is en wordt herkend en er actie wordt ondernomen om de problemen op te lossen. De ombudsfunctionaris a.i. geeft ten slotte aan dat het haar niet is gelukt medewerking te verkrijgen van de studenten anders dan een toezegging tot medewerking vanuit het buitenland en zonder verbintenis met de UvA. De Commissie vermoedt dat met dit laatste wordt bedoeld dat degene die medewerking

toezegde, niet langer aan de UvA verbonden was als student.

### **2020**

Op 8 januari 2020 neemt het College het advies van de ombudsfunctionaris a.i. over en besluit op dit moment geen nader onderzoek in te stellen en informeert de decaan FGw hierover. Het College informeert Klaagsters niet.

Op 12 juni 2020 verschijnt een lang artikel over de casus FGw in het NRC Handelsblad.

### **Beoordeling**

Voordat de Commissie toekomt aan de beantwoording van de onderzoeksvraag, merkt zij het volgende op.

#### ***Het systeem van sociale veiligheid is onvoldoende effectief geweest***

Gedurende ten minste zes jaar hebben diverse studenten uit B&P contact gezocht met functionarissen in het systeem van sociale veiligheid en hebben zij gevoelens van ongenoegen geuit over de door hen ervaren onveilige leeromgeving. Zij hebben zich daarbij onvoldoende gehoord en erkend gevoeld.

Opgemerkt moet worden dat er wel degelijk functionarissen binnen de UvA zijn geweest die serieus op de klachten zijn ingegaan en de studenten hebben geprobeerd te helpen. Deze functionarissen hadden echter niet de positie om het verloop van de casus FGw te veranderen.

Het systeem is onvoldoende in staat geweest om de verschillende aspecten van sociale onveiligheid in de klachten van de studenten te onderscheiden en te begrijpen. Vanaf 2014 klaagden de studenten, in essentie, over de door hen ervaren onveilige leeromgeving. Zij benoemden in de 2014-Brief, naast de klachten over didactiek en inhoud, klachten over de sfeer in de les, waaronder hun verlies aan zelfvertrouwen, het gebrek aan durf om de Docent vragen te stellen en het uitspelen van studenten tegen elkaar. Vanaf 2016 hebben zij ook geklaagd over gedragingen met een seksuele lading.

Er is enkele malen gereageerd en ingegrepen. Zo is de samenstelling van het docententeam veranderd en het curriculum aangepast naar aanleiding van de didactische klachten, is naar aanleiding van de klachten over ongewenste aanrakingen de Docent gezegd dat hij aanrakingen achterwege moest laten en naar aanleiding van de speech in 2018 is de Docent te kennen gegeven dat hij zich, kort gezegd, bewust moet zijn van zijn positie. Er is echter onvoldoende bewustzijn geweest dat:

- met de aanpassing van het curriculum niet werd ingegaan op de in hiervoor omschreven klachten over de sfeer in de les;
- het achterwege laten van aanrakingen het gevoel van sociale onveiligheid niet onmiddellijk wegneemt in de gegeven situatie van een heel kleine groep studenten die dagelijks in de dichte nabijheid van de betreffende docent verkeert;
- een e-mail met excuses van de Docent zonder formele reactie vanuit het systeem, niet zondermeer gevoelens van sociale onveiligheid wegneemt.

#### ***De registratie van klachten is ontoereikend geweest***

Ouderejaars studenten informeerden een nieuwe lichter student over hun ervaringen met de Docent. Hierdoor werden de klachten door de studenten gezien in het licht van klachten uit eerdere jaren en niet beschouwd als losstaande klachten. Het besef van de voorgeschiedenis van de klachten, heeft Klaagsters doen besluiten dat toekomstige lichten gevrijwaard dienden te worden van de onveiligheid in de leeromgeving zoals zij die ervaren.

Bij FGw is onvoldoende sprake geweest van registratie waardoor latere klachten niet of nauwelijks in verband werden gebracht met eerdere klachten.

#### ***De communicatie is ontoereikend geweest***

Klaagsters waren niet op de hoogte van het systeem van sociale veiligheid en van wat wel en niet geregistreerd werd en wie over welke informatie



beschikte. Zij veronderstelden dat alle klachten centraal waren geregistreerd.

De ombudsfunctionaris a.i. heeft Klaagsters niet gesproken voordat zij het College adviseerde om nu niet over te gaan tot een (extern) onderzoek.

Het College heeft niet meer met de Klaagsters gecommuniceerd nadat het College de zaak in handen had gelegd van de Klachtencommissie, respectievelijk de ombudsfunctionaris a.i.

### ***De Klaagsters zijn onvoldoende serieus genomen in de omvang van hun klacht***

De 2019-Brief is geschreven door twee studenten en is ondersteund door vijf andere (oud)studenten B&P. Twee klagers lijkt in aantal niet groot, maar als percentage van een lichte bij B&P is het wel groot. Met de steun uit andere lichten en de verwijzing naar klachten uit eerdere jaren, had er serieus rekening mee moeten worden gehouden dat de kans bestond dat sprake was van een structureel probleem ten aanzien van de Docent.

Dat Klaagsters niet alleen stonden in hun klachten is daags na verschijning van het artikel in NRC Handelsblad gebleken. Op 18 juni 2020 sturen 71 alumni van de opleiding C&R een e-mail aan de decaan FGw, waarin zij aangeven dat het in de krant geschetste beeld van de Docent voor hen herkenbaar is. Zij geven aan dat velen van hen soortgelijke ervaringen met de Docent hebben gehad en dat er naar hun mening bij C&R en op de UvA een cultuur heerst waarin onvoldoende gehoor wordt gegeven aan studenten die ongeregelheden aan de kaak stellen.

### **Belevingswerelden**

De Commissie ontwaart in de casus FGw twee (belevings)werelden.

Eenzijds de wereld van de studenten die zich dagelijks in een zeer kleine opleiding overgeleverd voelen aan een docent ten opzichte van wie zij een grote afhankelijkheid voelen en wiens gedrag zij als onveilig ervaren.

Anderzijds de wereld van de rollen en verantwoordelijkheden, formele structuren met regels en protocollen, en juridische (arbeidsrechtelijke) waardering van het feitencomplex.

De verbinding tussen deze twee werelden is in de casus FGw niet tot stand gekomen.

### **Beantwoording onderzoeksvraag**

De onderzoeksvraag is of de decaan FGw en het College voldoende alert en zorgvuldig hebben gereageerd in de casus FGw.

De Commissie begrijpt de term 'alert' in de zin van waakzaam, oplettend, handelingsbereid. Zij begrijpt de term 'zorgvuldig' in de zin van accuraat, nauwkeurig.

### ***Heeft de decaan FGw voldoende alert en zorgvuldig gereageerd in de casus FGw?***

Het antwoord op de vraag of de decaan FGw voldoende alert en zorgvuldig heeft gereageerd, moet worden beantwoord op basis van hetgeen hem bekend was op 1 april 2019 (de datum waarop hij de 2019-Brief ontving) en wat hem in de maanden daarna bekend werd.

In de casus FGw is weinig geregistreerd en de herinneringen van de geïnterviewde functionarissen die eigen betrokkenheid bij de casus hadden, sluiten niet volledig op elkaar aan. De Commissie is op basis van wat door de geïnterviewde personen is gezegd niet in staat de precieze gang van zaken te bepalen.

Op basis van haar onderzoek komt de Commissie tot het volgende oordeel over het handelen van de decaan FGw inzake de casus FGw:

- a. De decaan FGw heeft voldoende alert gereageerd. Hij heeft de klachten in de 2019-Brief als voldoende ernstig beschouwd om onmiddellijk na ontvangst daarvan op 1 april 2019, te reageren. Hij heeft Klaagsters vrijwel direct uitgenodigd voor een gesprek. Hij heeft in een korte periode twee gesprekken met hen gevoerd en is overgegaan tot het nemen van

maatregelen die in zijn ogen passend en geboden waren.

- b. De Commissie kan de vraag of de decaan FGw voldoende zorgvuldig (in de zin van accurate, nauwkeurig) heeft gereageerd, niet beantwoorden. Er ontbreekt immers een toetsingskader van vastgestelde procedures voor de behandeling van klachten door leidinggevenden.

De Commissie merkt voorts nog het volgende op.

De decaan FGw heeft naar het oordeel van de Commissie onvoldoende blijk gegeven zorg te hebben gehad voor de sociale veiligheid van de studenten B&P. Op basis van de enkele inhoud van de 2019-Brief en de eerste verkenning van de klachten met Klaagsters en de Docent, had de decaan FGw uit zorg voor het welbevinden van alle betrokkenen (studenten, aankomende studenten en de Docent) opdracht moeten geven tot het instellen van een onafhankelijk onderzoek om zodoende de feiten te achterhalen die relevant en nodig waren om een standpunt in te kunnen nemen over de klachten. Het had voor de hand gelegen om hangende dat onderzoek, de Docent volledig aan het onderwijs te onttrekken.

De decaan FGw heeft zonder een dergelijk onderzoek, een standpunt ingenomen over de klachten en heeft daarop gereageerd zoals hiervoor beschreven. Door zonder onderzoek in te grijpen, heeft hij het risico genomen de Docent of Klaagsters (en andere (oud)studenten B&P) tekort te doen.

De decaan FGw heeft zijn reactie mede gemotiveerd vanuit zijn verantwoordelijkheid voor de Docent en vanuit zijn overtuiging dat de Docent in staat was zijn gedrag aan te passen en recht had op een tweede kans.

Wat daar ook van zij, het handelen van de decaan FGw bood een reactie op de 2019-Brief, maar niet

op het daarin door Klaagsters beschreven onderliggende probleem op het gebied van de sociale onveiligheid.

De decaan FGw heeft Klaagsters meermalen doorverwezen naar de Klachtencommissie in de veronderstelling dat de Klachtencommissie – middels hoor en wederhoor – inhoudelijk onderzoek zou kunnen doen naar de klachten en dat hij uitsluitend op basis van het eindoordeel in de procedure bij de Klachtencommissie nadere maatregelen zou kunnen nemen.

Nog afgezien van het gegeven dat Klaagsters geen klacht wilden indienen om door hen aangegeven redenen, zijn de veronderstellingen van de decaan FGw niet terecht. De Klachtencommissie kan slechts in beperkte mate onderzoek doen. De Klachtencommissie heeft geen mogelijkheid om derden te verplichten mee te werken aan het onderzoek en kan zelfs de aangeklaagde(n) niet verplichten verweer te voeren. De Klachtencommissie kan geen zelfstandig onderzoek doen binnen de organisatie. Ze hoort in de praktijk nauwelijks getuigen en eigenlijk nooit deskundigen. De vraag of en hoe bepaalde feiten bewezen kunnen worden komt op hoorzittingen aan de orde, maar kan bij het woord van de één tegenover het woord van de ander onbeantwoordbaar blijven. In zo'n geval kan de Klachtencommissie de feiten niet vaststellen.

Klaagsters hebben zich in de 2019-Brief niet beperkt tot vermelding van hun klachten, maar gaven ook heel precies aan welke reactie zij daarop van de decaan FGw verwachtten. Een dergelijke 'dichtgetimmerde' benadering bergt risico's in zich. Niet alleen kan het lijken of hierdoor voor de klachtbehandelaar geen ruimte zou bestaan om zelf een reactie te formuleren, hetgeen een tegenreactie kan oproepen. Ook wordt hierdoor mogelijk het zicht op de klachten enigszins weggenomen. Daarbij komt dat Klaagsters, om de door hen aangegeven redenen, hun identiteit niet aan de Docent bekend wilden maken. De Commissie heeft er oog voor dat het vorenstaande het zoeken naar een oplossing voor de klachten lastig kan hebben gemaakt voor de decaan FGw, maar het had hem er niet van

hoeven te weerhouden om opdracht te geven tot het doen van een onafhankelijk onderzoek.

**Heeft het College voldoende alert en zorgvuldig gereageerd in de casus FGw?**

Voor het College is in beginsel geen rol weggelegd in de behandeling van klachten binnen een faculteit. De klachten over het gedrag van de Docent waren om die reden niet ter beoordeling van het College.

De in de CvB-Brief door Klaagsters aan het College gezonden brief opgenomen klachten over de wijze van klachtbehandeling door de decaan FGw zijn wel ter beoordeling van het College.

Ten aanzien van de beoordeling van de reactie van het College op de CvB-Brief komt de Commissie tot het volgende oordeel:

- a. Het College heeft in zoverre alert gereageerd dat zij achtereenvolgens de Klachtencommissie en de ombudsfunctionaris a.i. hebben ingeschakeld. Het College heeft echter daarbij onvoldoende onder ogen gezien dat de eerder genomen maatregelen naar aanleiding van de klachten over de Docent, het gevoel van sociale onveiligheid in de kwetsbare setting van de kleine organisatorische eenheid B&P niet direct konden wegnemen.
- b. De Commissie kan de vraag of het College voldoende zorgvuldig (in de zin van accuraat en nauwkeurig) heeft gereageerd, niet beantwoorden. Er ontbreekt immers een toetsingskader van vastgestelde procedures voor de behandeling van klachten door leidinggevenden.

De Commissie merkt tenslotte op dat het onderwerp sociale veiligheid is een *moving target*; het is volop in beweging binnen de UvA. Er zijn de afgelopen twee jaar door het College veel initiatieven genomen en er is een veelheid aan beleid geformuleerd en geïmplementeerd, waaronder:

- het instellen van de Taskforce sociale veiligheid (september 2019);

- het instellen van de functie van ombudsfunctionaris en het aanstellen van een ombudsfunctionaris a.i. (1 november 2019);
- het openen van een extern meldpunt ongewenst gedrag bij CAOP tot 1 januari 2021;
- het publiceren van de Wegwijzer sociale veiligheid voor medewerkers en een Wegwijzer sociale veiligheid voor studenten;
- het vaststellen van de Gedragscode van de UvA (27 augustus 2020);
- het opnemen van sociale veiligheid in opleidingen en trainingen voor onder meer leidinggevenden;
- het aanstellen van een regievoerder sociale veiligheid die verantwoordelijk is voor het op elkaar aansluiten van de verschillende initiatieven op het gebied van sociale veiligheid (augustus 2020).



## Hoofdstuk 3 Het systeem van sociale veiligheid

### Inleiding

Het College heeft een uitgebreid systeem voor sociale veiligheid ingericht (zie meer uitgebreid **Hoofdstuk 1** onder *Systeem van sociale veiligheid* en *Wegwijzers Sociale Veiligheid*).

Dit hoofdstuk gaat in op de vraag hoe de UvA de procedures voor meldingen en klachten zodanig kan aanpassen dat het gevoel van veiligheid bij studenten en medewerkers wordt vergroot en de klager zich afdoende beschermd voelt tegen mogelijke nadelen van het indienen van een klacht.

De Commissie beperkt zich in dit hoofdstuk tot aanpassingen die zien op het formele klachtsysteem, zoals neergelegd in de *Wegwijzers Sociale Veiligheid* voor medewerkers en studenten. Andere knelpunten binnen het systeem van sociale veiligheid zijn reeds benoemd in **Hoofdstuk 1**.

Het is de Commissie gebleken dat de knelpunten op het gebied van sociale veiligheid zich met name voordoen bij de formele klachtenprocedures zoals belegd bij de Klachtencommissie en de ombudsfunctionaris. Ten aanzien van de meer informele procedures bij andere functionarissen, zoals de studieadviseur en de vertrouwenspersoon, heeft de Commissie – anders dan het verklaarbare gebrek aan doorzettingsmacht – geen nadelen kunnen vaststellen. Op de positionering van de ombudsfunctionaris wordt apart ingegaan in **Hoofdstuk 4**.

### Formele klachtenprocedure bij de UvA

De UvA beschikt over een klachtenprocedure zoals voorgeschreven in de Algemene wet bestuursrecht (**Awb**) en de Wet op hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (**WHW**). Het College is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen die binnen de UvA plaatsvinden. Titel 9.1 van de Awb biedt de randvoorwaarden voor de klachtbehandeling door het College.

Het College wordt in de klachtbehandeling ondersteund door de Klachtencommissie (zie meer uitgebreid **Bijlage 4**), die op grond van de klachtbehandeling advies uitbrengt aan het College. Uiteindelijk beslist het College over de klacht en de daaraan te verbinden conclusies. Daar waar wordt verwezen naar de klachtenprocedure bij de Klachtencommissie, is feitelijk sprake van een klachtbehandeling door het College ondersteund door de Klachtencommissie. Deze procedure is vastgelegd in de Klachtenregeling uit 2018.

### Klachtenregeling

De Commissie onderscheidt de volgende knelpunten bij het indienen van klachten op grond van de Klachtenregeling:

- de indruk bestaat dat klachten over een gedraging, die zich langer dan een (1) jaar geleden hebben voorgedaan, niet in behandeling worden genomen;
- klachten kunnen slechts worden ingediend door studenten en medewerkers, niet (ook) door voormalige studenten en medewerkers;
- klachten kunnen niet worden ingediend over gedragingen jegens een derde;
- de voertaal van de procedure is Nederlands;
- de klager kan niet op basis van anonimiteit een klacht indienen;
- de hoorzitting gaat uit van de gelijktijdige aanwezigheid van klager en beklaagde;
- de procedure bij de Klachtencommissie leent zich in wezen niet voor klachten op het gebied van sociale veiligheid vanwege (i) de samenstelling van de Klachtencommissie, (ii) de beperkte mogelijkheid van onderzoek; en (iii) de doorlooptijd van de afwikkeling.

De Commissie licht deze knelpunten hieronder toe.

### Termijn indiening

De Klachtenregeling biedt ruimte voor het College om klachten over gedragingen die langer dan een (1) jaar voor de klacht hebben plaatsgevonden, niet

in behandeling te nemen. Deze discretionaire bevoegdheid tot het behandelen van oudere klachten, is op vergelijkbare wijze vastgelegd als in de Awb.

De voorzitter van de Klachtencommissie heeft toegelicht dat – ter voorkoming van willekeur – deze termijn van een jaar wel als uitgangspunt wordt genomen. Een langere termijn kan worden aangehouden indien het eindpunt van de gedraging binnen voornoemde termijn van een (1) jaar valt. Dat wordt niet actief uitgedragen. Een beperkte verjaringstermijn kan knellen voor zover de gedragingen zien op situaties van sociale onveiligheid, in welke situaties het openlijk spreken daarover als moeilijk wordt ervaren. Bovendien kan er ook een ander voortraject bij andere functionarissen aan vooraf zijn gegaan.

### **Toegang klachtenprocedure**

De WHW schrijft voor dat een klachtenfaciliteit van een universiteit open moet staan voor klachten van *"een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus."* De Awb spreekt van *"een ieder"*. De Klachtenregeling wijkt af van dat uitgangspunt door de klachtenprocedure uitsluitend open te stellen voor studenten en medewerkers. Het is te overwegen de procedure ten minste te ontsluiten voor voormalige studenten en medewerkers.

Daarnaast is het op grond van de Klachtenregeling niet mogelijk een klacht in te dienen over een gedraging jegens een ander. De Awb voorziet wel daarin.<sup>10</sup>

### **Taal**

In de klachtenprocedure is Nederlands formeel de voertaal. In de praktijk wordt wel in het Engels gecorrespondeerd en ook hoorzittingen kunnen plaatsvinden in het Engels, maar de verslagen, bevindingen en adviezen zijn uitsluitend beschikbaar in het Nederlands.

Op een internationaal georiënteerde universiteit als de UvA, kan dat een belemmering zijn voor internationale studenten, zeker bij gevoelige onderwerpen als sociale veiligheid.

De Awb staat toe dat als taal een belemmering vormt, maatregelen genomen kunnen worden om die belemmering zoveel mogelijk weg te nemen.<sup>11</sup> Het ligt voor de hand in de klachtenprocedure Engels als tweede taal formeel toe te staan of in ieder geval voor zover nodig een tolk of vertaler structureel beschikbaar te stellen.

### **Anonimiteit**

In de regel worden juridische procedures niet op basis van anonimiteit gevoerd. Dit uitgangspunt geldt, begrijpelijkerwijs, ook voor de procedure bij de Klachtencommissie. In uitzonderlijke omstandigheden kan het wel wenselijk zijn dat de klager wordt beschermd, waarbij de identiteit wel bekend is bij het College en de Klachtencommissie, maar niet bij de beklagde. Terughoudendheid is daarbij wel geboden, ter bescherming van de beklagde en het waarborgen van hoor- en wederhoor. Dergelijke ad hoc-afspraken zijn nu nog maatwerk; de Klachtenregeling voorziet niet in die mogelijkheid.

### **Hoorzitting**

De voorzitter van de Klachtencommissie heeft verklaard dat, hoewel het gelijktijdig horen van klager en beklagde uitgangspunt is, de Klachtencommissie in de praktijk ruimte biedt voor het afzonderlijk horen van klager en beklagde, mits hoor en wederhoor goed zijn gewaarborgd en beklagde daarmee instemt. De Klachtenregeling noemt deze mogelijkheid niet expliciet. Ter bescherming van de klager en de beklagde kan het juist bij klachten over sociale veiligheid wenselijk zijn om die mogelijkheid expliciet vast te leggen of als uitgangspunt te nemen.

### **Procedure is niet voor alle klachten geschikt**

De Klachtencommissie is door meerdere oorzaken onvoldoende uitgerust om klachten over sociale veiligheid te kunnen behandelen. Genoemd in dat

---

<sup>10</sup> Zie artikel 9:1 Awb

<sup>11</sup> Zie Artikel 2:6 lid 2 Awb

verband is (i) de samenstelling van de Klachtencommissie, (ii) de beperkte mogelijkheid van onderzoek; en (iii) de doorlooptijd van de afwikkeling.

De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, een vertegenwoordiger namens het College en, afhankelijk van de persoon van de klager, een vertegenwoordiger van de COR of de CSR. Het ontbreekt de Klachtencommissie aan specialisten op het gebied van sociale veiligheid. Te denken valt aan psychologen of iemand met specifieke deskundigheid op het gebied waarop de klacht zich richt. Het inzetten van deze specialisten is nu maatwerk; het vastleggen van die mogelijkheid in de Klachtenregeling zou het inzetten van een specialist toegankelijker kunnen maken.

De onderzoeksmogelijkheden van de Klachtencommissie beperken zich tot hetgeen door klager of beklaagde in de procedure is aangedragen. De Klachtencommissie kan niet een eigen aanvullend onderzoek doen, althans er bestaat geen medewerkingsplicht bij de uitvoering van een dergelijk onderzoek, zoals wel het geval is bij de ombudsfunctionaris (zie **Hoofdstuk 4**). Dit betekent dat wanneer, zoals het geval kan zijn bij klachten over sociale onveiligheid, klager en beklaagde tegenovergestelde posities innemen en geen aanvullend bewijs is aangedragen, de Klachtencommissie niet anders kan adviseren dan dat de klacht niet gegrond is. De Commissie verwijst naar **Hoofdstuk 2** (onder *Onderzoek*) en **Hoofdstuk 4** over de mogelijkheden tot het doen van onderzoek.

Tot slot bedraagt de doorlooptijd van de klachtbehandeling zes tot zeven maanden. Nagegaan moet worden of een versnelde procedure mogelijk is wanneer de aard en ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft.

#### ***Bekendheid klachtenprocedure***

De Commissie heeft eerder al aangegeven dat haar is gebleken dat de bekendheid met de procedure bij de Klachtencommissie onder studenten en

medewerkers onvoldoende is. De Commissie verwijst naar **Hoofdstuk 1** (onder *Bekendheid systeem sociale veiligheid* en *Communicatie*).

#### ***Aanbeveling***

De Commissie beveelt het College aan om, in samenwerking met (de voorzitter van) de Klachtencommissie, de Klachtenregeling en het Reglement Klachtencommissie aan te vullen of aan te passen en de hiervoor omschreven knelpunten weg te nemen.

Overwogen kan worden om een aparte klachtenregeling op te stellen voor klachten op het gebied van sociale veiligheid.

## Hoofdstuk 4 Ombudsfunctionaris

### Inleiding

Op 2 juli 2019 heeft het College besloten voor studenten en medewerkers een ombudsfunctionaris a.i. aan te stellen, die naast het uitvoeren van ombudstaken, functioneert als kwartiermaker voor de vaste invulling van de functie per (inmiddels) 1 januari 2021. Op 1 november 2019 is de huidige ombudsfunctionaris a.i. gestart. De ombudsfunctionaris a.i. voert de taken uit op grond van de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.*

De Commissie beantwoordt de vraag of de positie van de ombudsfunctionaris voldoende onafhankelijk is belegd ten opzichte van het College, aan de hand van de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.*

De huidige positionering is beoordeeld aan de hand van een verkennend onderzoek naar vergelijkbare (wettelijke) regelingen voor ombudsfunctionarissen, titel 9.2 van de Awb (*Klachtbehandeling door een ombudsman*), de Wet Nationale Ombudsman en het onlangs gepubliceerde *Landelijk kader voor invulling universitaire ombudsfunctie*.

### Interviews

Voor zover de geïnterviewden een mening hadden over de rol van de ombudsfunctionaris, is door hen aangegeven dat de ombudsfunctionaris als onafhankelijk meldpunt voor klachten over sociale veiligheid van toegevoegde waarde kan zijn binnen het meld- en klachtsysteem van de UvA. Onder meer het onderzoeksmandaat en de bescherming van de identiteit van klagers in de procedure worden genoemd als belangrijke aanvullingen op het huidige systeem.

Een aantal geïnterviewden heeft opgemerkt dat het – mede gelet op het optreden van de ombudsfunctionaris a.i. in de casus FGW – van buitengewoon belang is dat: (i) de ombudsfunctionaris volstrekt onafhankelijk is van het College en de UvA in het algemeen; (ii) dat de ombudsfunctionaris ook daadwerkelijk onafhankelijk en onpartijdig opereert; en

(iii) daarbij voldoende transparant handelt en communiceert.

Een enkeling heeft aangegeven dat de taken van de ombudsfunctionaris ten opzichte van de andere functionarissen duidelijk moeten zijn vastgelegd, zodat duidelijk is wie welke rol vervult.

### ***Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.***

De Commissie ziet in de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* de volgende belemmeringen voor het voldoende kunnen waarborgen van de onafhankelijkheid van de ombudsfunctionaris:

- de benoeming en het ontslag van de ombudsfunctionaris a.i. door het College zonder inspraak van andere organen binnen de UvA;
- de rechtstreekse rapportage- en verantwoordingsverplichtingen richting het College;
- de invloed die het College kan uitoefenen ten aanzien van het delen van de bevindingen;
- het ontbreken van een onafhankelijk ondersteunend apparaat.

Daarnaast ziet de Commissie ook andere belemmeringen in de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* voor het optimaal functioneren van de ombudsfunctionaris:

- de beperkte toegankelijkheid van de procedure, die momenteel alleen openstaat voor huidige medewerkers en studenten;
- de beperkte reikwijdte van de procedure door de focus op kwesties van structurele aard, die het individuele niveau overstijgen;
- het uitsluiten van de bevoegdheid tot het doen van onderzoek, waar andere meld- en klachtinstanties al over hebben geoordeeld;
- het gebrek aan expliciete bescherming van de positie van de klager en beklagde in de procedure.

Hieronder gaat de Commissie nader in op deze belemmeringen en reikt een aantal suggesties aan. Daarbij maakt de Commissie onderscheid tussen

aspecten die de onafhankelijkheid aantasten en aspecten die zien op het algemeen functioneren.

### Onafhankelijkheid ombudsfunctionaris

#### **Benoeming en ontslag**

Een ombudsfunctionaris wordt formeel benoemd en ontslagen door het bestuursorgaan; bij de UvA het College. Dat is (op zichzelf) niet ongebruikelijk. In de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* ontbreekt een procedure die aan de benoeming en het ontslag voorafgaat.

Voor het vergroten van het draagvlak binnen de UvA voor de ombudsfunctionaris en ter waarborging van de onafhankelijkheid van de persoon van ombudsfunctionaris, zou een selectieprocedure kunnen worden ingericht waarbinnen (de vertegenwoordigers van) diverse organen binnen de UvA een (gelijkwaardige) stem hebben. Verder zouden duidelijke voorschriften kunnen worden opgenomen rondom de benoeming. Te denken valt aan specifieke kwaliteitseisen waarover de ombudsfunctionaris moet beschikken of onverenigbaarheid met bepaalde (voormalige) functies.<sup>12</sup>

Ook indien het College tot ontslag zou willen overgaan, zou afstemming met deze groep een voorwaarde kunnen zijn. Daarmee wordt elke schijn weggenomen dat de ombudsfunctionaris kan worden afgerekend op diens adviezen of onderzoeken. Dit geldt te meer als het College zelf onderwerp van de klacht is. In sommige regelingen wordt in die situatie expliciet voorzien in overdracht van taken van het bestuursorgaan. In de Wet Nationale Ombudsman zijn de ontslaggronden limitatief opgenomen.<sup>13</sup>

#### **Verantwoording**

Het feit dat de ombudsfunctionaris formeel wordt benoemd door het College, betekent niet dat de ombudsfunctionaris ook verantwoording aan het College moet afleggen. Zo is dat nu wel opgenomen in de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris*

*a.i.* Die verantwoordingsplicht impliceert een bepaalde afhankelijkheid. In andere reglementen, zoals de Wet Nationale Ombudsman, ontbreekt die verplichting dan ook. Wel wordt vaak een jaarverslag verplicht gesteld.<sup>14</sup>

#### **Rapportage, publicatie en opvolging**

In de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* staat opgenomen dat bepaalde onderzoeksresultaten eerst worden voorgelegd aan het College. Het College heeft vervolgens inspraak op de groep van ontvangers. Dit sluit niet aan op de onafhankelijke en onpartijdige rol die de ombudsfunctionaris heeft.

In de Awb en in andere regelingen is voorzien in het gelijktijdig toesturen van de bevindingen van de ombudsfunctionaris aan het bestuursorgaan, de klager en beklaagde. Alle betrokkenen, inclusief het College, kunnen hun visie geven op de bevindingen, bijvoorbeeld indien er sprake zou zijn van feitelijke onjuistheden. De uiteindelijke bevindingen worden vastgesteld door de ombudsfunctionaris.

De ombudsfunctionaris zou met inachtneming van vertrouwelijkheid, zelfstandig moeten kunnen besluiten tot publicatie over te gaan. Voor zover het adviezen of onderzoeken betreft die zien op structurele problemen, ligt openbaarmaking voor de hand.

In de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* is geen verplichting opgenomen ten aanzien van opvolging en terugkoppeling van de aanbevelingen van de ombudsfunctionaris a.i., anders dan door het College aan de ombudsfunctionaris a.i. Deze verplichting zou ten minste ook moeten gelden voor andere personen of organen tot wie de aanbevelingen zijn gericht. Er zijn reglementen die verplicht stellen dat naast de ombudsfunctionaris ook de klager en beklaagde worden geïnformeerd over de opvolging van de aanbevelingen.<sup>15</sup> Transparantie en duidelijke communicatie hierover vergroot de effectiviteit van de ombudsfunctionaris.

---

<sup>12</sup> Zie artikel 5 Wet Nationale Ombudsman

<sup>13</sup> Zie artikel 4 Wet Nationale Ombudsman

<sup>14</sup> Zie artikel 16 Wet Nationale Ombudsman

<sup>15</sup> Zie Wet Nationale Ombudsman

### **Organisatie**

De *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* bevatten nog onvoldoende waarborgen om onafhankelijk te kunnen opereren, zowel in de klachtselectie als in de klachtbehandeling. Voor zover de omvang van de functie dat verlangt, zal de ombudsfunctionaris moeten kunnen beschikken over een eigen onafhankelijke ondersteunende organisatie, die tezamen met de ombudsfunctionaris uitsluitend verantwoordelijk is voor de klachtselectie en klachtbehandeling.

### **Optimaal functioneren ombudsfunctionaris**

#### **Verhouding tot andere functionarissen**

Op de website van de UvA en in de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* wordt aangegeven dat de ombudsfunctionaris voor nu en in de toekomst geen extra of vervangende instantie is voor de bestaande functionarissen. De Commissie begrijpt dit zo, dat als een andere klachtprocedure is doorlopen, de weg naar de ombudsfunctionaris niet meer open staat. Dit wijkt af van andere reglementen, waaronder de Wet Nationale Ombudsman. Vaak is het zelfs een vereiste dat eerst de 'reguliere' procedures zijn uitgeput alvorens de weg naar de ombudsfunctionaris open staat. Uitgangspunt bij effectieve klachtenafwikkeling is de-escalatie; andere functionarissen zijn daarbij essentieel.<sup>16</sup>

Dit is uitsluitend anders indien het volgen van die procedures redelijkerwijs niet verwacht kan worden, bijvoorbeeld als de klacht ziet op het handelen van het College. In de situatie ligt een rechtstreekse klacht bij de ombudsfunctionaris voor de hand. Binnen het klachtensysteem is de ombudsfunctionaris ten aanzien van het College als enige klachtenfaciliteit echt onafhankelijk.<sup>17</sup>

#### **Reikwijdte klacht en onderzoek**

In de huidige *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* is het werkgebied beperkt tot "*kwesties die het individuele niveau ontstijgen en/of waar sprake lijkt*

*van een patroon of structurele misstand binnen (een onderdeel van) de UvA*". Ook op de website van de UvA voor de Wegwijzers Sociale Veiligheid voor medewerkers en studenten, is de ombudsfunctionaris a.i. voorbehouden voor structurele problemen of misstanden. Verder moeten de klachten zien op sociale veiligheid.

De beperking van de reikwijdte van de klacht die kan worden voorgelegd aan de ombudsfunctionaris, kan het optimaal functioneren belemmeren. De beperking is ook niet terug te vinden in de Awb, de Wet Nationale Ombudsman en andere regelingen. In beginsel kan aan een ombudsfunctionaris iedere uiting van ongenoegen worden voorgelegd.

Het kan ook zijn dat een bepaald patroon pas na ontvangst van verschillende individuele klachten kenbaar wordt. Als de drempel voor het melden bij de ombudsfunctionaris te hoog is, bestaat de kans dat het doel waarvoor de ombudsfunctionaris is ingesteld in belangrijke mate niet wordt verwezenlijkt. Dit klemt temeer nu bij de ombudsfunctionaris de vertrouwelijkheid van de klager het beste is gewaarborgd.

#### **Toegankelijkheid**

Hetzelfde geldt in zekere mate voor de beperking die wordt opgelegd aan de klager. Op grond van de huidige *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* is de procedure bij de ombudsfunctionaris alleen opengesteld voor medewerkers en studenten bij de UvA. Het kan echter voorkomen dat ook oud-medewerkers of oud-studenten een verzoek aanhangig maken. Een ongewenste gedraging van (een medewerker van) de UvA kan zich ook richten tot derden. Een brede toegankelijkheid van de ombudsfunctionaris vergroot de effectiviteit.

Ter vergelijking: de Awb en de Wet Nationale Ombudsman stellen de procedure open voor 'een ieder' voor zover die een onderzoek wenst te laten

---

<sup>16</sup> Zie Ombudsvisie, p. 8-9

<sup>17</sup> De Klachtencommissie is onafhankelijk en heeft een externe voorzitter; de uiteindelijke klachtenbehandeling berust echter bij het College aan wie de Klachtencommissie rechtstreeks rapporteert en ook adviseert.



instellen "naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen".<sup>18</sup>

### **Bescherming klager en beklagde**

Op grond van de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* is het mogelijk om als klager anoniem te blijven. De identiteit van de klager is ook niet altijd nodig om de klacht te onderzoeken (zie eerder **Hoofdstuk 1** onder *Anonimiteit*). Om de positie van de klager en beklagde nog beter te beschermen, is in de Awb en andere reglementen opgenomen dat de ombudsfunctionaris kan besluiten dat het horen van de beklagde en klager niet in elkaars aanwezigheid gebeurt. Die mogelijkheid ontbreekt in de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.*

### **Beperking klacht in tijd**

In de *Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.* is de procedure beperkt tot onderzoek van een klacht die niet ouder is dan een (1) jaar na de gedraging. Dat is op zichzelf niet ongebruikelijk. Meestal is die beperking wel geformuleerd als discretionaire weigeringsgrond waarbij de ombudsfunctionaris kan besluiten oudere klachten toch in behandeling te nemen. In situaties waar de drempel tot klagen hoog is, zoals vaak het geval in situaties van sociale onveiligheid, is die verruiming essentieel. Daarbij geldt overigens dat de afronding van een andere (onbevredigde) klachtprocedure als zelfstandige gedraging wordt aangemerkt, waarbij de verjaringstermijn bij de ombudsfunctionaris pas gaat lopen na afloop van die klachtprocedure.

### **Taal**

Ook bij de ombudsfunctionaris a.i. is Nederlands formeel de voertaal.

Op een internationaal georiënteerde universiteit als de UvA, kan dat een belemmering zijn voor internationale studenten, zeker bij gevoelige onderwerpen als sociale veiligheid.

Het ligt voor de hand in de procedure bij de ombudsfunctionaris Engels als tweede taal formeel toe

te staan of in ieder geval voor zover nodig een tolk of vertaler structureel beschikbaar te stellen.

### **Aanbeveling**

De Commissie geeft in overweging om bij het opstellen van het definitieve reglement voor de ombudsfunctionaris voornoemde suggesties mee te nemen.

---

<sup>18</sup> Zie artikel 9:18 Awb

## Aanbevelingen

In de eerdere hoofdstukken heeft de Commissie verschillende knelpunten gesignaleerd die het gevoel van sociale veiligheid binnen de UvA belemmeren. In **Hoofdstuk 1** zijn door de geïnterviewden verschillende suggesties aangedragen om het systeem van sociale veiligheid in algemene zin te verbeteren. De Commissie heeft in **Hoofdstuk 3** en **Hoofdstuk 4** verschillende suggesties gedaan om de formele klachtenprocedures belegd bij de Klachtencommissie en de ombudsfunctionaris aan te scherpen en beter geschikt te maken voor klachten over sociale veiligheid.

Naast deze suggesties heeft de Commissie nog een aantal aanvullende aanbevelingen, die door het College overwogen kunnen worden om het systeem van sociale veiligheid te verbeteren.

### [Aanbeveling: onafhankelijk onderzoek naar gedragingen van de Docent in de casus FGw](#)

De Commissie heeft onderzoek gedaan naar *hoe* de decaan FGw en het College zijn omgegaan met de klachten van de studenten over de didactische kwaliteiten en de gedragingen van de Docent en later de klachtbehandeling door de decaan FGw. Die bevindingen zeggen niets over de klachten zelf.

De Commissie geeft in overweging aan het College om de decaan FGw alsnog op te dragen onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de klachten van de Klaagsters uit de 2019-Brief.

### [Aanbeveling: herbeoordeling systeem van sociale veiligheid](#)

Aan de leidinggevende wordt een belangrijke rol toegekend in de professionele klachtbehandeling vanwege de doorzettingsmacht.

Voor een goede uitoefening van die rol, is het belangrijk dat de leidinggevende beschikt over (i) de juiste kwaliteiten; en (ii) voldoende handvatten op het gebied van klachtbehandeling op het gebied van sociale veiligheid (zie meer uitgebreid **Hoofdstuk 1** onder *Rol leidinggevende* en *Leiderschap*).

De Commissie geeft in overweging aan het College om de rol van de leidinggevende te verankeren in het systeem van sociale veiligheid en de leidinggevende voldoende uit te rusten om die rol goed te kunnen oppakken.

### [Aanbeveling: integratie van erkenning, ondersteuning en nazorg binnen het systeem van sociale veiligheid](#)

De Wegwijzers Sociale Veiligheid presenteren verschillende mogelijkheden indien medewerkers of studenten te maken hebben (gehad) met onveilige situaties en ongewenst gedrag. Binnen dit systeem van sociale veiligheid ontbreekt beleid op het gebied van erkenning, ondersteuning en nazorg van betrokkenen.

De Commissie geeft in overweging aan het College om erkenning, ondersteuning en nazorg te integreren binnen het systeem van sociale veiligheid.

### [Aanbeveling: bevordering uniforme implementatie op het gebied van sociale veiligheid](#)

Het College is verantwoordelijk voor het opstellen van beleid op het systeem van sociale veiligheid. De uitvoering daarvan ligt bij de faculteiten en de diensten. Door de decentrale organisatie verschilt de implementatie en de toepassing van het beleid per dienst, per faculteit en zelfs per opleiding.

De Commissie geeft in overweging aan het College om actief te bevorderen dat sprake is van een uniforme implementatie van haar beleid op het gebied van sociale veiligheid, zodat de eenduidigheid en slagkracht van dit beleid wordt bewerkstelligd. Sociale veiligheid heeft immers aanmoediging nodig.

### [Aanbeveling: onderkenning risico loyaliteitsconflict bij klachtbehandeling door leidinggevende](#)

Bij de klachtbehandeling kan het voorkomen dat een 'keuze' moet worden gemaakt tussen de belangen van de medewerker van de UvA – en het lange termijn belang van de UvA bij die medewerker – en



een student, die vaak maar een korte periode verbonden is aan de UvA, of in de verhouding tussen medewerkers onderling. Dit kan leiden tot een loyaliteitsconflict bij de leidinggevende of functionaris die betrokken is bij de klachtbehandeling.

De commissie geeft in overweging aan het College om dit risico op loyaliteitsconflicten onder ogen te zien en hiervoor passende maatregelen te nemen.

## Nawoord

Met het rapport *Sociale veiligheid heeft aanmoediging nodig* ronden we als Commissie een leerzame periode af. Gedurende het onderzoek werd duidelijk dat sociale veiligheid meerdere dimensies kent en raakt aan verschillende factoren die van betekenis zijn voor een inclusieve leer- en werkomgeving binnen de UvA.

De gesprekken waren als een kompas, waarbij de inzichten uit gesprekken bepalend waren voor de koers van de conclusies en aanbevelingen.

Als laatste wijst de Commissie op de klachtenbehandeling van UCLA (University of California Los Angeles), welke mogelijk als bron van inspiratie kan dienen. Hierin brengen medewerkers en studenten hun klacht onder de aandacht bij een verschillend loket. De fase van erkenning, ondersteuning en nader onderzoek doen wordt buiten de faculteit belegd en er kan meer maatwerk geboden worden. De verantwoordelijkheid voor de melding van klachten, ondersteuning en doorverwijzing van medewerkers is ingebed bij de afdeling *UCLA Campus Human Resources*<sup>19</sup> en voor studenten bij de afdeling *UCLA Equity, Diversity and Inclusion*.<sup>20</sup>

Met het rapport hoopt de Commissie recht te doen aan de ervaringen en adviezen die we hebben gekregen van geïnterviewden. We hopen dat dit rapport mede zal bijdragen aan het verbeteren van het systeem van sociale veiligheid en de aanmoediging die het vraagstuk verdient.

---

<sup>19</sup> Zie: <https://www.chr.ucla.edu/staff-diversity/discrimination-harassment>

<sup>20</sup> Zie: <https://equity.ucla.edu/report-an-incident>

## Bijlage 1 Lijst met afkortingen en definities

2014-Brief	de brief van 30 januari 2014 van vier studenten B&P aan de opleidingsdirecteur
2018-Brief	de brief van november 2018 van drie afgestudeerden aan de opleidingsdirecteur
2019-Brief	de brief van 28 maart 2019 van Klaagsters aan de decaan FGw, verzonden aan de decaan FGw per e-mail op 1 april 2019
Awb	Algemene wet bestuursrecht
APP	de tweejarige vervolgopleiding <i>Advanced Professional Programme</i>
B&P	de specialisatierichting Boek en Papier ( <i>Book and Paper</i> ) binnen C&R
C&R	de masteropleiding Conservering en Restauratie ( <i>Conservation and Restoration of Cultural Heritage</i> )
casus FGw	een kwestie op het gebied van de sociale veiligheid bij de Faculteit der Geesteswetenschappen van de UvA, zoals beschreven in <b>Hoofdstuk 2</b>
College	het college van bestuur van de UvA
Commissie	de Externe commissie sociale veiligheid
COR	de centrale ondernemingsraad van de UvA
CSR	de centrale studentenraad van de UvA
CvB-Brief	de brief met bijlagen van 11 mei 2019 van Klaagsters aan het College, verzonden aan het College per e-mail op 15 mei 2019
Docent	een docent in de opleiding B&P (waarop de casus FGw ziet)
FGw	de Faculteit der Geesteswetenschappen
FSR	de facultaire studentenraad
FSR FGw	de facultaire studentenraad van FGw
Klaagsters	de (voormalige) studenten B&P die de 2019-Brief en CvB-Brief hebben geschreven
Klachtenregeling	de <i>Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten</i> van de Universiteit van Amsterdam van 28 november 2018
Ombudsvisie	Nationale Ombudsman, <i>Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling</i> , Rapport 2008/005, 19 maart 2018
OR FGw	de ondernemingsraad bij FGw
P&O FGw	de afdeling Personeel en Organisatie van FGw
Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.	de <i>Kaders werkwijze ombudsfunctionaris a.i.</i> van 16 december 2019
UvA	de publiekrechtelijke rechtspersoon Universiteit van Amsterdam
WHW	de Wet op hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek

## Bijlage 2 Interviews

Geïnterviewde	Functie
L. Mügge	Voorzitter Taskforce sociale veiligheid
R. van Daalen	Voormalig vertrouwenspersoon PhD's
G. van der Pol	Voorzitter COR en OR FGw
P. van der Jagt	Voorzitter Centrale Studentenraad (2019/2020)
P. van Wijk	Opleidingsdirecteur a.i. C&R
F. Weerman	Decaan FGw
M. van Bommel	Capaciteitsgroepvoorzitter C&R (vanaf voorjaar 2019 vervangend opleidingsdirecteur FGw)
L. van Wees	Hoofd HR
M. Mathijssen-Verkooijen E. Kingma E. Laeven	Vertrouwenspersonen FGw
J. Schoone	Ombudsfunctionaris a.i.
M. de Witte-van den Haak	Voorzitter Klachtencommissie
S. Klaver	Studieadviseur onderwijscluster Kunst- en Cultuurwetenschappen
O. Guven-Kirli	Afgevaardigde FSR
Anoniem	Vertrouwelijk
A. Fischer	Decaan Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen
A. Nollkaemper	Decaan Faculteit der Rechtsgeleerdheid
R. Vegard van Beek Z. van Dorp	Vicevoorzitter en voorzitter a.i. FSR FGw Raadsassistent FSR FGw
J. van Dijk	Student Rechtsgeleerdheid
I. Savage	Alumna C&R
R. Huygens E. Brouwer G. Grassiani N. Edwards M. Sluijs	Delegatie COR
C. Euving	Secretaris van de universiteit

S. Voortman	Afdeling Juridische Zaken
B. Rous	Voormalig studieadviseur en coördinator post-masterprogramma C&R
J. Bekkenkamp P. Koopman D. Knecht E. Brouwer C. Bertram C. van Baalen	Delegatie OR FGw
P. Boelsma	Beleidsadviseur HR en Coördinator vertrouwenspersonen
A. de Graaf A. Cherbit Langer	Chief Diversity Officer Member Chief Diversity Officer
G. ten Dam K. Maex J. Lintsen	College van Bestuur
P. Boersma	Hoogleraar Fonetiek, Voormalig Onderzoeks- en Opleidingsdirecteur
L. Meulenbeld	Student FGw
M. Montcalm	Student FGw
F. Engelke	Student FGw
Anoniem	Student FGw
Anoniem	Student FGw
Anoniem	Vertrouwelijk
C. Reijnen L. Lips	Diversity Officer FGw en voorzitter facultaire werkgroep Diversiteit Coördinator facultaire Diversity Officer
Anoniem	Alumna FGw
Anoniem	Alumna FGw
F. van der Woude	Alumna C&R

## Bijlage 3 Documenten

### Ontvangen documenten

- Overzichtsnotitie sociale veiligheid UvA, februari 2019
- Nota diversiteit UvA, mei 2019
- Bureau Integriteit Nederlandse Gemeenten, *Rapportage Quick Scan UvA vertrouwenspersonen*, januari 2019
- Bestuurlijke reactie op Rapportage Quick Scan UvA vertrouwenspersonen, februari 2019
- Rapportages Medewerkersmonitor 2019
- Rapportage Medewerkersmonitor 2017
- Regeling ter behandeling van klachten van personeel en studenten van de UvA, december 2019
- Kaders werkwijze interim ombudsfunctionaris, december 2019
- Besluit vaststelling Reglement Klachtencommissie, november 2012
- Reglement vertrouwenspersonen aan de UvA, maart 2012
- Klachtenregeling Wetenschappelijke Integriteit, september 2013
- Regeling vertrouwenspersoon Wetenschappelijke Integriteit, januari 2014
- Klokkenluidersregeling UvA en HvA, februari 2007
- Huis- en gedragsregels, september 2015
- Wegwijzer sociale veiligheid voor medewerkers, april 2020
- Wegwijzer sociale veiligheid voor studenten, juli 2020
- Jaarverslagen Klachtencommissie 2017 / 2018 / 2019
- Jaarverslag vertrouwenspersonen 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019
- Sociale veiligheid in *Programma academisch leiderschap*, ongedateerd
- Formulier jaargesprekken Wetenschappelijk personeel, ongedateerd
- Formulier jaargesprekken Ondersteunend personeel, ongedateerd
- Formulier 360 graden feedback voor leidinggevendenden, ongedateerd
- Formulier 360 graden feedback specifieke praktijksituatie, ongedateerd
- Ongevraagd advies COR sociale onveiligheid, juni 2020
- Ongevraagd advies CSR social safety, juni 2020
- Advies Senaat sociale veiligheid, september 2019
- Opdracht taskforce sociale veiligheid, juli 2019
- Enquête sociale veiligheid studenten 2019 / 2020
- UvA besturingsmodel, 2018
- Standaardmandaatregeling bedrijfsvoering UvA, 2013
- HR Agenda 2015 – 2020
- HR Agenda – Academisch Leiderschap, ongedateerd
- HR Agenda – Jaargesprekken, ongedateerd
- Benchmark sociale veiligheid UvA – landelijk 2008 -2020, september 2020
- Percentage geregistreerde jaargesprekken 2014 – 2019
- Onderdeel *Jaargesprek* uit Medewerkersmonitor 2017

### Diverse vertrouwelijke documenten met betrekking tot de casus FGw

### Overige geraadpleegde documenten

- Gedragscodes van de Universiteit van Amsterdam, 27 augustus 2020, beschikbaar via <https://www.uva.nl/over-de-uva/beleid-en-regelingen/regelingen-en-reglementen/gedragscode-en-sociale-veiligheid/gedragscodes-en-sociale-veiligheid.html>
- Nationale Ombudsman, *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling*, 18 maart 2018, Rapport 2018/005, beschikbaar via <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Visie%20professionele%20klachtbehandeling.pdf>
- Erasmus Universiteit Rotterdam, *EUR-klachtenregeling Ongewenst Gedrag 2020*, 9 juni 2020, beschikbaar via <https://www.eur.nl/en/media/2020-06-klachtenregeling-ongewenst-gedrag>
- Erasmus Universiteit Rotterdam, *Reglement Ombudsfunctionaris*, 2018, beschikbaar via <https://www.eur.nl/en/media/2020-06-nl-reglement-ombudsfunctionaris>
- Universiteit Leiden, *Regeling ombudsfunctionaris*, 17 december 2019, beschikbaar via <https://www.organisatiegids.universiteit leiden.nl/binaries/content/assets/ul2student/regeling-ombudsfunctionaris-2020.pdf>
- Universiteit Leiden, *Klachtenregeling ongewenst gedrag*, 17 december 2019, beschikbaar via <https://www.organisatiegids.universiteit leiden.nl/binaries/content/assets/ul2staff/reglementen/bestuur-en-organisatie/klachtenregeling-ongewenst-gedrag.pdf>
- TU Delft, *Regeling klachten ongewenst gedrag*, 23 juni 2009, beschikbaar via <https://d1rkab7tlqy5f1.cloudfront.net/TU Delft/Over TU Delft/Strategie/Integriteitsbeleid/Regeling%20klachten%20ongewenst%20gedrag%20TU%20Delft%2031-12-2019.pdf>
- The World Bank, *Preventing, Reporting and Responding to Sexual Assault and Sexual Harassment in Tertiary Education Institutions*, beschikbaar via <http://pub-docs.worldbank.org/en/397161582585064307/guidancenote-final.pdf>
- Universities UK, *Tackling gender-based violence, harassment and hate crime: two years on*, beschikbaar via <https://www.universitiesuk.ac.uk/policy-and-analysis/reports/Documents/2019/uuk-changing-the-culture-two-years-on.pdf>
- University of Cambridge, *Anonymous reporting (form)*, beschikbaar via <https://www.studentcomplaints.admin.cam.ac.uk/anonymous-reporting>
- Universiteit van Amsterdam, Chief Diversity Officer Team, *Research memo: Online Anonymous Reporting (OAR) – Gathering anonymous data on harassment*, beschikbaar via [https://uvadiversity.blog/wp-content/uploads/2020/10/Online\\_Anonymous\\_Reporting.pdf](https://uvadiversity.blog/wp-content/uploads/2020/10/Online_Anonymous_Reporting.pdf)
- Landelijk kader voor invulling universitaire ombudsfunctie, niet publiekelijk beschikbaar
- Landelijke Studentenvakbond, 10 punten plan – Sociale veiligheid, ongedateerd, niet publiekelijk beschikbaar

### Aanbevolen documenten

- Initiatiefvoorstel *Verplichtstelling vertrouwenspersoon ongewenst gedrag op de werkvloer*, 7 oktober 2020, beschikbaar via [https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35592\\_initiatiefvoorstel\\_renkema](https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35592_initiatiefvoorstel_renkema)
- Swedish Research Council, *Sexual harassment in academia – An international research review*, 2018, beschikbaar via <https://www.vr.se/english/analysis/reports/our-reports/2018-11-30-sexual-harassment-in-academia.html>

- Dutch Network of Women Professors (LNVH), *Harassment in Dutch academia – exploring manifestations, facilitating factors, effects and solutions*, beschikbaar via [https://www.lnvh.nl/uploads/moxiemanager/LNVH\\_rapport\\_Isquo\\_Harassment\\_in\\_Dutch\\_academia\\_Exploring\\_manifestations\\_facilitating\\_factors\\_effects\\_and\\_solutions\\_rsquo\\_.pdf](https://www.lnvh.nl/uploads/moxiemanager/LNVH_rapport_Isquo_Harassment_in_Dutch_academia_Exploring_manifestations_facilitating_factors_effects_and_solutions_rsquo_.pdf)
- Brown Center Chalkboard, *It happens here, too: Lessons for universities on preventing sexual harassment*, beschikbaar via <https://www.brookings.edu/blog/brown-center-chalkboard/2018/09/14/it-happens-here-too-lessons-for-universities-on-preventing-sexual-harassment>
- University College London (UCL), webpagina *UCL and specialist support for bullying, harassment and sexual misconduct*, beschikbaar via <https://report-support.ucl.ac.uk/support/ucl-and-specialist-support-for-bullying-harassment-and-sexual-misconduct>
- UCLA Equity, Diversity and Inclusion, webpagina *Report an incident*, beschikbaar via <https://equity.ucla.edu/report-an-incident/>
- UCLA Campus Human Resources, webpagina *Discrimination & Harassment*, beschikbaar via <https://www.chr.ucla.edu/staff-diversity/discrimination-harassment>



## Bijlage 4 Functionarissen binnen het systeem van sociale veiligheid

### VERTROUWENSPERSOON

*(studenten / medewerkers)*

#### Taak

Vertrouwenspersonen hebben de primaire taak om meld- en aanspreekpunt te zijn voor studenten en medewerkers die met ongewenst gedrag geconfronteerd zijn of hiervan kennis hebben genomen. Zij vangen op en verwijzen zo nodig door naar andere interne of externe functionarissen. Zij begeleiden, ondersteunen bij mogelijke oplossingen. Vertrouwenspersonen zijn partijdig.

#### Mandaat

Vertrouwenspersonen hebben geen mandaat of doorzettingmacht om actief bij te dragen aan het vinden van een oplossing.

#### Dossiervorming

Vertrouwenspersonen hebben tot taak om dossiers aan te leggen en te beheren betreffende ingebrachte zaken. Zij leggen gezamenlijk in de vorm van een jaarverslag, verantwoording af aan degene die hen benoemd heeft (decaan of secretaris UvA).

#### Vertrouwelijkheid

Vertrouwenspersonen zijn verplicht ten aanzien van alle direct betrokkenen vertrouwelijk om te gaan met dat wat ze bij de uitoefening van hun rol als vertrouwenspersoon te weten zijn gekomen. Vertrouwenspersonen maken aantekeningen van hun zaken voor eigen gebruik.

#### Taal

Nederlands en Engels.

#### Nazorg

Zo nodig bieden vertrouwenspersonen nazorg. Zij nemen drie maanden na afhandeling van de melding contact op met de klager om te informeren naar de stand van zaken betreffende de klacht.

### STUDIEADVISEUR

*(studenten)*

#### Taak

Studieadviseurs hebben geen specifieke taak ten aanzien van sociale veiligheid maar worden in hun functie daarover wel benaderd door studenten. Zij moeten een afweging maken of zij de melding zelf afhandelen of dat zij doorverwijzen naar een derde.

#### Mandaat

Studieadviseurs hebben geen mandaat om actief bij te dragen aan het vinden van een oplossing anders dan de kwestie, met instemming van de student, aankaarten bij een docent of leidinggevende.

#### Dossiervorming

Voor zover na te gaan doen studieadviseurs aan dossiervorming (in het dossier van de student).

#### Vertrouwelijkheid

Voor zover na te gaan werken studieadviseurs op basis van vertrouwelijkheid.

#### Taal

Nederlands en Engels.

#### Nazorg

Er is geen beleid aangaande nazorg na afhandeling van de kwestie.

### EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

*(student/ medewerker)*

#### Taak

Het behandelen van en adviseren over formele klachten over medewerkers of organen binnen de UvA) en het zo mogelijk oplossen van klachten via bemiddeling. Een formele klacht moet aan de nodige criteria voldoen, bij gebreke waarvan de klager in gelegenheid wordt de klacht aan te vullen, bij gebreke waarvan de klacht niet in behandeling wordt genomen.

### Mandaat

De Klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan het College. Het rapport bevat het verslag van het horen. Het College handelt de klacht af. Klachtenbehandeling leidt niet noodzakelijkerwijs tot oplossing van het probleem.

### Dossiervorming

Klachten moeten worden geregistreerd. Van de klachtbehandeling wordt een rapport met bevindingen en aanbevelingen opgesteld. Het College handelt de klacht schriftelijk af richting klager en beklagde. Verantwoording vindt plaats aan het College in de vorm van een jaarverslag.

### Vertrouwelijkheid / anonimiteit

De Klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht. Een klacht kan niet anoniem worden ingediend.

### Taal

Nederlands.

### Nazorg

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie neemt binnen drie maanden na gegrondverklaring contact op met klager.

## OMBUDSFUNCTIONARIS a.i.

*(student/ medewerker)*

### Taak

Het adviseren van (groepen) medewerkers en studenten over een vraag, dilemma of conflict; het optreden als faciliterend gespreksleider, het bemiddelen en weer in gesprek brengen van partijen, het (doen) verrichten van eventueel onderzoek (cultuur en gedrag) en het verwijzen naar de juiste instanties, primair binnen de UvA maar waar nodig daarbuiten.

### Mandaat

Deze taakomschrijving, en de verplichting voor medewerkers van de UvA om mee te werken aan on-

derzoek, vormt het mandaat van de ombudsfunctionaris a.i. Een onderzoek leidt tot rapportage van bevindingen en advies, doorgaans aan de melder en het College. Wanneer onderzoeksresultaten ter besluitvorming worden voorgelegd worden resultaten eerst met het College gedeeld. Een klacht bij de ombudsfunctionaris leidt niet noodzakelijkerwijs tot oplossing van het probleem.

### Dossiervorming

Er lijkt geen algemene plicht tot dossiervorming/rapportage, anders dan middels een openbaar jaarverslag.

### Vertrouwelijkheid / anonimiteit

De ombudsfunctionaris a.i. is tot geheimhouding verplicht. Een klacht kan anoniem worden ingediend.

### Taal

Nederlands.

### Nazorg

Er is geen beleid aangaande nazorg na afhandeling van de kwestie.

