

Meld- en klachtvoorzieningen sociale veiligheid in het hoger onderwijs

Eindrapportage

Datum

16 juli 2025

Opdrachtgever

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Onderzoeksteam

Jolien van der Vegt (AEF)
Sabrina van den Brink (AEF)
Danique van der Burg (AEF)
Jarit Lekanne gezegd Deprez (AEF)
Janneke van de Pol (Kohnstamm)
Stijn Klarenbeek (UVH)

Referentie

GO214/Eindrapport

/ Managementsamenvatting

Toelichting op het onderzoek

Iedereen die studeert of werkt in het hoger onderwijs moet zich sociaal veilig kunnen voelen. Toch blijken studenten en medewerkers nog regelmatig te maken te krijgen met ongewenst gedrag of sociaal onveilige situaties. Tegelijkertijd is er beperkt inzicht in hoe de meld- en klachtvoorzieningen in het hoger onderwijs ingericht zijn en functioneren. Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) heeft onderzoeksbureaus Andersson Elffers Felix (AEF) en Kohnstamm Instituut gevraagd dit te onderzoeken aan de hand van **vier centrale onderzoeksvragen**:

- ▶ Hoe zijn de meld- en klachtvoorzieningen met betrekking tot sociale veiligheid bij hoger onderwijs- en wetenschappelijke instellingen ingericht?
- ▶ Welke knelpunten en succesfactoren zijn er bij de werking van de meld- en klachtvoorzieningen met betrekking tot sociale veiligheid bij ho- en wo-instellingen?
- ▶ Hoe beïnvloeden de cultuur, structuur en systemen van een instelling de meld- en klachtbereidheid met betrekking tot sociale veiligheid binnen hoger onderwijs- en wetenschappelijke instellingen?
- ▶ Hoe verhoudt de Vertrouwensinspectie zich tot de meld- en klachtvoorzieningen van de instellingen?

In dit rapport staan de inrichting en de werking van de voorzieningen, en de ervaringen van gebruikers centraal. Het doel is om instellingen handelingsperspectieven te bieden waarmee de meld- en klachtvoorzieningen versterkt kunnen worden.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van documentanalyse, 4 landelijke enquêtes, 40 verdiepende interviews en 6 focusgroepen. De enquête is uitgezet door 50 van de 53 hogeronderwijsinstellingen. In totaal vulden 2388 respondenten de vragenlijst in: 532 studenten, 1663 medewerkers, 33 beleidsvertegenwoordigers en 160 meld- en klachtfunctionarissen. Vervolgens zijn 40 medewerkers en studenten geïnterviewd over hun ervaringen met voorzieningen, ter aanvulling op de enquêteresultaten. In de focusgroepen zijn eerdere resultaten geduid en handelingsperspectieven geformuleerd en getoetst bij beleidsmedewerkers, vertrouwenspersonen, leden van klachtencommissies, ombudsfunctionarissen en vertegenwoordigers van studenten, en van medewerkers.

Alle instellingen hebben een systeem voor meldingen en klachten ingericht

Vrijwel alle onderwijsinstellingen beschikken over formele meld- en klachtvoorzieningen. Zo heeft 100% van de instellingen een vertrouwenspersoon aangewezen en 94% een klachtencommissie ingericht. Universiteiten hebben daarnaast vrijwel altijd een ombudsfunctionaris (100% voor zowel studenten als medewerkers) en centraal meldpunt (50% voor studenten en 58% voor medewerkers); bij hogescholen zijn deze voorzieningen soms minder gangbaar omdat ze daar niet verplicht zijn¹. Ook op het gebied van toegankelijkheid, positionering en professionalisering van functionarissen zijn er verschillen. Instellingen benutten vaak een combinatie van interne en externe functionarissen², die

¹ Zo heeft 19% van de hogescholen een ombudsfunctionaris voor studenten en 24% voor medewerkers, terwijl een centraal meldpunt is ingericht bij 90% van de hogescholen voor studenten en 71% voor medewerkers.

² Zo heeft 10% van de hogescholen alleen een interne of externe vertrouwenspersoon aangewezen, en 81% zowel een interne als externe. Voor universiteiten geldt dat 33% enkel een interne vertrouwenspersoon heeft, geen enkele universiteit enkel een externe en 67% zowel een interne als externe.

zowel centraal als decentraal zijn gepositioneerd³. Hoewel de formele klachtenprocedures over het algemeen goed zijn vastgelegd, ontbreekt dit veelal voor informele meldroutes, die in de praktijk juist het meest worden benut.

Laagdrempelige opvang werkt deels, maar formele opvolging blijft kwetsbaar

Studenten en medewerkers vinden in veel gevallen hun weg naar een aanspreekpunt voor het aankaarten van ongewenst gedrag wanneer zich een sociaal onveilige situatie voordoet. Daarbij maken zij vaker gebruik van informele routes dan van formele meld- en klachtvoorzieningen. Studenten doen bijvoorbeeld regelmatig een beroep op docenten (45%), mentoren (34%) of studieverenigingen, die in de praktijk een belangrijke eerste opvangfunctie vervullen. Voor medewerkers geldt dat zij zich vaak wenden tot leidinggevenden (68%) of collega's in de directe werkomgeving. Hoewel deze informele routes de toegankelijkheid vergroten, blijken de betrokkenen niet altijd toegerust om meldingen zorgvuldig te begeleiden of op te volgen. Zeker wanneer meldingen raken aan bestaande afhankelijkheidsrelaties of arbeidsverhoudingen, vraagt dit om zorgvuldige afwegingen. In beide groepen leeft de behoefte aan meer duidelijkheid over waar men terecht kan en wat men van het meldproces mag verwachten. Het formaliseren en zichtbaar maken van bestaande routes kan bijdragen aan vertrouwen, voorspelbaarheid en opvolging.

De meldingsbereidheid wordt beïnvloed door hiërarchie, onduidelijkheid en procedurele ruis

De bereidheid om te melden wordt sterk beïnvloed door de mate van vertrouwen die een melder heeft in het proces en de bijbehorende functionarissen. Dit wordt weer beïnvloed door afhankelijkheidsrelaties, zoals die tussen studenten en docenten of promovendi en begeleiders. Studenten vrezen studiehindering, medewerkers maken zich zorgen over carrièregevolgen. Ook een gebrek aan duidelijkheid over wat een melding of klacht precies inhoudt, welke route gevolgd moet worden en wat de mogelijke uitkomsten zijn, spelen een rol in dat vertrouwen en indirect in de meldingsbereidheid. Deze onzekerheid kan ertoe leiden dat veel situaties in het informele circuit blijven hangen of zelfs geheel niet worden gemeld. In het formele klachtproces kan gebrekkige informatievoorziening, onduidelijkheid of willekeur tot onvoorspelbare ervaringen leiden voor zowel klager als beklaagde.

De positie van functionarissen vraagt aandacht, ondanks hun betrokken inzet

Vertrouwenspersonen en ombudsfunctionarissen gaven in de focusgroepen aan zich met overtuiging in te zetten, maar worden vaak geconfronteerd met beperkte tijd, rolonduidelijkheid of gebrek aan ondersteuning. Vertrouwenspersonen kampen met spanning tussen rollen wanneer zij ook andere rollen binnen de instelling vervullen. Ombudsfunctionarissen hebben soms te maken met bestuurlijke terughoudendheid. Klachtencommissies opereren doorgaans onafhankelijk, maar zijn voor buitenstaanders moeilijk zichtbaar of toetsbaar. Scholing en intervisie vinden plaats, maar zijn op veel instellingen niet structureel geborgd.

Ervaringen met melden en klagen zijn wisselend en raken aan vertrouwen

Studenten en medewerkers die een melding doen, hebben uiteenlopende ervaringen met het meldproces. Hoewel velen bekend zijn met het bestaan van meld- en klachtvoorzieningen⁴, is vaak onduidelijk wat zij precies kunnen verwachten. Het eerste contact wordt in veel gevallen als laagdrempelig en ondersteunend ervaren, zeker wanneer dit plaatsvindt via vertrouwenspersonen of

³ Zo opereert een ombudsfunctionaris meestal op centraal instellingsniveau. Vertrouwenspersonen opereren in 33% van de gevallen op centraal niveau en in 33% van de gevallen zowel op centraal als extern niveau.

⁴ 42% van de studenten en 58% van de medewerkers gaf aan geïnformeerd te worden door de instelling over wat ze kunnen doen wanneer ze ongewenst gedrag ervaren of hier getuige van zijn.

informele aanspreekpunten zoals docenten, mentoren of leidinggevendenden. Tegelijkertijd geven 34% van de studenten en 22% van de medewerkers aan dat meldingen niet worden opgevolgd of afgerond. Uit de interviews blijkt dat terugkoppeling soms uitblijft, nazorg niet standaard wordt aangeboden, en de verdere afhandeling niet altijd zorgvuldig of transparant aanvoelt. Dat kan het vertrouwen in de meldstructuur onder druk zetten. Veel respondenten benadrukken dat een goed toegankelijke, veilige eerste opvang essentieel blijft voor het delen van ervaringen en signalen.

De vertrouwensinspectie biedt meerwaarde, maar is nog onvoldoende bekend

De vertrouwensinspectie fungeert als onafhankelijk landelijk aanspreekpunt voor sociale veiligheid en vervult daarmee een aanvullende rol binnen het bredere meldsysteem. Voor studenten, medewerkers en professionals die de weg naar de vertrouwensinspectie weten te vinden, zijn de ervaringen overwegend positief. Tegelijkertijd gaf slechts 23% van de functionarissen aan de Vertrouwensinspectie te kennen, wat maakt dat het potentieel ervan niet volledig wordt benut. Door de vertrouwensinspectie helderder te positioneren binnen de landelijke infrastructuur, en actief te verwijzen vanuit instellingen, kan deze voorziening uitgroeien tot een vanzelfsprekende en toegankelijke route voor wie buiten de eigen instelling melding wil doen.

We zien verschillende ontwikkelpunten in het meld- en klachtsysteem

Over het algemeen zien we dat er binnen dit onderzoek meer knelpunten dan succesfactoren naar voren komen over de werking van de meld- en klachtvoorzieningen⁵. De belangrijkste succesfactor is dat de aanwezigheid van de voorzieningen op zichzelf als positief wordt ervaren. Tegelijkertijd zijn er duidelijke aanknopingspunten voor verbetering:

- ▶ Twijfel en terughoudendheid bij melden en klagen: **meldingsbereidheid** wordt sterk beïnvloed door onzekerheid over het verloop en de mogelijke gevolgen van een melding en klacht, in combinatie met machts- en afhankelijkheidsrelaties.
- ▶ Beperkte opvolging in het **meldproces**: meldingen blijven vaak steken bij een eerste gesprek; verantwoordelijkheid voor verdere actie ligt impliciet bij de melder, wat als teleurstellend wordt ervaren.
- ▶ Onvoorspelbaarheid van het klachtproces: hoewel het klachtenproces formeel goed vastligt, is er in de uitvoering veel ruimte voor interpretatie en afwijking, wat leidt tot onvoorspelbare uitkomsten.
- ▶ Onduidelijkheid over nazorg: studenten en medewerkers ervaren dat na een melding vaak geen nazorg plaatsvindt. Vertrouwenspersonen geven daarentegen aan dat zij wel degelijk nazorg bieden binnen hun rol en mogelijkheden.
- ▶ Kwetsbaarheden voor **studenten** en **medewerkers**: bij studenten is onduidelijker waar de verantwoordelijkheid voor behandelingen van meldingen ligt, bij medewerkers zijn meldingen kwetsbaar wanneer arbeidsrelaties of bestuurlijke belangen meespelen.

We adviseren handelingsperspectieven gericht op versterking van vertrouwen, professionaliteit en toegankelijkheid

Door gericht aan de slag te gaan met de volgende handelingsperspectieven, kunnen instellingen een cultuur versterken waarin meldingen en klachten zorgvuldig en professioneel worden opgepakt en sociale veiligheid een fundament is voor goed onderwijs en goed werkgeverschap.

1. Verbeter het vertrouwen in de voorzieningen en de meldingsbereidheid
2. Werk continu aan professionalisering van de voorzieningen

⁵ Een knelpunt of succesfactor is alleen opgenomen in dit onderzoek als het uit de resultaten van minimaal 2 van de onderzoeksmethoden (enquête, interviews, focusgroepen) naar voren kwam.

3. Investeer ook in de informele meldvoorzieningen
4. Communiceer duidelijk over wat te verwachten per meld- of klachtvoorziening
5. Organiseer begeleiding en nazorg voor beide partijen in een procedure
6. Creëer duidelijkheid over de verantwoordelijkheid voor studenten
7. Vergroot de bekendheid en het bereik van de Vertrouwensinspectie

/ Inhoud

/	Managementsamenvatting	3
/ 1	Inleiding	8
1.1	Aanleiding en beleidscontext	8
1.2	Onderzoeksvragen en afbakening	8
1.3	Definities	9
1.4	Onderzoeksmethoden	11
1.5	Leeswijzer	12
/ 2	Inrichting voorzieningen	13
2.1	Context	13
2.2	Rol en taakbeschrijving van de verschillende functionarissen	15
2.3	Aanwezigheid voorzieningen	18
2.4	Positionering	20
2.5	Professionaliteit	21
2.6	Formeel verloop van het klachtproces	23
/ 3	Ervaringen	25
3.1	Ervaringen van professionals sociale veiligheid	25
3.2	Ervaringen van gebruikers voorzieningen	31
/ 4	Conclusies	49
/ 5	Handelingsperspectieven	55
/	Bijlagen	59
/ A	Onderzoeksverantwoording	60
/ B	Taken vertrouwenspersonen	67
/ C	Taken ombudsfunctionarissen	68

/ 1 Inleiding

1.1 Aanleiding en beleidscontext

In het hoger onderwijs moet iedereen zich veilig kunnen voelen om te studeren, te werken en zich in de breedte te ontwikkelen. Uit verschillende onderzoeken blijft dat studenten en medewerkers te maken krijgen met sociaal onveilige situaties en ongewenst gedrag, zoals (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, intimidatie en machtsmisbruik⁶. Om sociale veiligheid te verbeteren heeft het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna: OCW) in juni 2023 de *Integrale aanpak sociale veiligheid in het hoger onderwijs en de wetenschap* gepresenteerd⁷.

In deze aanpak wordt onder meer ingezet op het versterken van **meld- en klachtvoorzieningen**, zoals vertrouwenspersonen, ombudsfunctionarissen en klachtencommissies. Deze voorzieningen spelen een belangrijke rol in het signaleren, opvolgen en afhandelen van meldingen en klachten.

Op dit moment is er nog geen volledig overzicht van hoe deze voorzieningen functioneren binnen het hoger onderwijs. Tegelijkertijd geeft een bevinding in een rapport van de onderwijsinspectie aanleiding om stil te staan bij de ervaringen van studenten, medewerkers en de functionarissen zelf. Zo weten studenten en medewerkers vaak niet waar ze terecht kunnen of hebben ze onvoldoende vertrouwen dat hun melding serieus wordt genomen⁸.

Om zicht te krijgen op de huidige situatie, heeft het ministerie van OCW aan Andersson Elffers Felix (AEF) en het Kohnstamm Instituut gevraagd een verdiepend onderzoek uit te voeren naar meld- en klachtvoorzieningen binnen instellingen in het hoger onderwijs.

1.2 Onderzoeksvragen en afbakening

Het doel van dit onderzoek is om een beeld te krijgen van de feitelijke inrichting, de ervaringen van betrokkenen en de werking van de meld- en klachtvoorzieningen in de praktijk. Op basis van deze uitkomsten formuleren we handelingsperspectieven voor instellingen. Dit onderzoek richt zich op vier centrale onderzoeksvragen:

- ▶ Hoe zijn de meld- en klachtvoorzieningen met betrekking tot sociale veiligheid bij hoger onderwijs- en wetenschappelijke instellingen ingericht?
- ▶ Welke knelpunten en succesfactoren zijn er bij de werking van de meld- en klachtvoorzieningen met betrekking tot sociale veiligheid bij ho- en wo-instellingen?
- ▶ Hoe beïnvloeden de cultuur, structuur en systemen van een instelling de meld- en klachtbereidheid met betrekking tot sociale veiligheid binnen hoger onderwijs- en wetenschappelijke instellingen?

⁶ Uit: Factsheet Sociale veiligheid in het hoger onderwijs (2022), en Sociale veiligheid en inclusie in het wo (2022),

⁷ Uit: Kamerbrief over integrale aanpak sociale veiligheid in hoger onderwijs en wetenschap (2023).

⁸ Uit: Studenten over de klachtenprocedure in het hoger onderwijs, Inspectie van het Onderwijs (2022); Arbeidsinspectie (2024) Arbo in bedrijf special: Onderzoeksrapport Psychosociale arbeidsbelasting universiteiten.

- Hoe verhoudt de Vertrouwensinspectie zich tot de meld- en klachtvoorzieningen van de instellingen?

Dit onderzoek richt zich op de meld- en klachtvoorzieningen in de hele sector

Het doel van dit onderzoek is om een beeld te geven van de sector als geheel; het is géén doel de meld- en klachtvoorzieningen van individuele instellingen te evalueren of beoordelen; in de rapportage zullen instellingen of individuen dan ook niet te herleiden zijn. Daarnaast richt het onderzoek zich primair op de meld- en klachtvoorzieningen die zijn ingericht voor het omgaan met ongewenst gedrag, maar is het **geen doel om de mate van sociale veiligheid op de instellingen zelf in kaart te brengen**. Andere meld- en klachtvoorzieningen, bijvoorbeeld voor kwesties rondom wetenschappelijke integriteit, vallen ook buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

In dit onderzoek worden de toezeggingen van de minister meegenomen om uit te zoeken of een extern meldpunt, of anoniem melden het vertrouwen in klachtenprocedures vergroot. In de *Integrale aanpak sociale veiligheid in het hoger onderwijs en de wetenschap* is de motie-Westerveld opgenomen over het vergroten van de bekendheid van klachtenprocedures in het hoger onderwijs. Ook daar wordt in dit onderzoek aandacht aan besteed.

Bijkomend schenkt de minister in de *kabinetsbrede strategie bestrijding antisemitisme*⁹ aandacht aan de ervaringen van Joodse studenten en medewerkers in het hoger onderwijs met klachten en meldingen over antisemitisme. Hiervoor is aanvullend onderzoek uitgevoerd naar deze specifieke doelgroep. De resultaten zijn opgenomen in een aparte notitie.

1.3 Definities

De centrale thema's in dit onderzoek zijn (1) sociale veiligheid en (2) meld- en klachtvoorzieningen. In deze paragraaf definiëren we wat we verstaan onder deze begrippen.

Sociale veiligheid

In dit onderzoek hanteren we de volgende definities van sociale veiligheid als uitgangspunt, gebaseerd op een onderzoek van USBO advies over sociale veiligheid in de Tweede Kamer¹⁰. Onze eigen toevoeging zijn zwart en dikgedrukt weergegeven.

- **“Sociale veiligheid”** is de overtuiging dat men in de interpersoonlijke verhoudingen binnen een groep of organisatie (1) vrij is om zichzelf te zijn, zich uit te spreken en melding te maken van (vermoedelijke) fouten, problemen, en misstanden en (2) daarbij beschermd is **en voelt**¹¹ tegen persoonlijk leed dat kan worden veroorzaakt door grensoverschrijdend gedrag van andere mensen in de groep of organisatie.
- Van een **“sociaal veilige werkomgeving”** spreken we als deze overtuiging in de groep of organisatie breed wordt gedeeld. Ontbreekt het in een groep of organisatie aan deze overtuiging, en ervaart men bijvoorbeeld interpersoonlijk grensoverschrijdend gedrag en/of onvoldoende

⁹ Zoals beschreven in de met de Kamerbrief meegestuurde bijlage:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2024/11/22/tk-strategie-bestrijding-antisemitisme-2024-2030>

¹⁰ Kracht zonder Tegenkracht. Sociale veiligheid in de Tweede Kamer der Staten-Generaal, USBO advies, Universiteit Utrecht, 2023

¹¹ In het onderzoek beschouwen we ervaren bescherming tegen persoonlijk leed ook als onderdeel van sociale veiligheid.

ruimte om zichzelf te zijn, zich uit te spreken en melding te maken van (vermoedelijke) fouten, problemen, en misstanden, dan is sprake van “**sociale onveiligheid**”.

- ▶ Tot slot bedoelen we met “**ongewenst gedrag**” gedrag waarbij de grens tussen dader(s) en slachtoffer(s) over wat gepast en ongepast gedrag (langzaamaan) erodeert en het slachtoffer aangetast wordt in zijn of haar persoon. Zie voor verschillende typen grensoverschrijdend gedrag bijlage 0, Onderzoeksverantwoording.

In dit onderzoek verstaan we onder meld- en klachtvoorzieningen sociale veiligheid:

Het geheel van functies, procedures en regelingen waarmee instellingen in het hoger onderwijs signalen van ongewenst gedrag kunnen ontvangen, behandelen en – waar nodig – opvolgen of aanpakken.

Deze voorzieningen zijn erop gericht om studenten en medewerkers de mogelijkheid te bieden ongewenst gedrag te melden of daarover een klacht in te dienen, waarna de voorzieningen deze in behandeling neemt.

Binnen deze infrastructuur onderscheiden we formele en informele meld- en klachtvoorzieningen:

- ▶ **Formele voorzieningen** zijn functies, protocollen en regelingen die expliciet zijn vastgelegd, waarvoor specifieke mandaten en procedures bestaan en waarover verantwoording wordt afgelegd. Meldingen en klachten worden hier doorgaans geregistreerd.
- ▶ **Informele voorzieningen** verwijzen naar routes die zich dicht bij de dagelijkse praktijk van studenten en medewerkers bevinden, zoals gesprekken met een docent, studieloopbaanbegeleider, leidinggevende of studievereniging. Deze vallen meestal (deels) buiten formele regelingen en kennen geen standaardprocedure of registratie.

We hanteren de volgende definities voor meldingen en klachten:

- ▶ **Melding:** elk signaal van ervaren of waargenomen ongewenst gedrag of sociale (on)veiligheid dat studenten of medewerkers bespreken met iemand in een leidinggevende of begeleidende rol. Dit kan zowel via formele als informele voorzieningen plaatsvinden. De persoon die een melding maakt, noemen we een **melder**.
- ▶ **Klacht:** een formeel ingediend verzoek bij een commissie die belast is met de afhandeling van klachten. Klachten worden uitsluitend door formele voorzieningen behandeld. De persoon die een klacht indient, noemen we een klager. De persoon waarover de klager een klacht indient, noemen we een beklaagde.

Instellingen hanteren verschillende definities voor wat een **melding** is. In sommige gevallen wordt een gesprek met een professional uit de meld- en klachtvoorzieningen geregistreerd en gezien als melding, terwijl in andere gevallen dit gesprek alleen als een contactmoment wordt beschouwd. In dit onderzoek hanteren we bewust een ruime definitie van melding, zodat we alle manieren waarop studenten en medewerkers een melding kunnen doen meenemen.

In de definitie van een **klacht** verwijzen we naar de klachtencommissie als orgaan voor formele afhandeling. Een ombudsfunctionaris behandelt ook klachten, maar doet dit buiten een vastomlijnde procedure om. In paragraaf 2.2 lichten we dit verder toe.

1.4 Onderzoeksmethoden

Om de hoofdvragen en deelvragen van het onderzoek te beantwoorden, hebben we verschillende onderzoeksmethoden benut:

Documentenstudie

In de documentenstudie hebben we informatie bestudeerd op de websites van instellingen en die in verschillende stukken die openbaar beschikbaar zijn zoals (klachten)regelingen en jaarverslagen. Het doel van de documentenstudie was om feitelijke informatie op te halen over de inrichting van meld- en klachtvoorzieningen. We hebben informatie opgehaald over de aanwezigheid, toegankelijkheid, onafhankelijkheid en zorgvuldigheid van meld- en klachtvoorzieningen.

Enquête

Met de documentenstudie hebben we feitelijke informatie opgehaald over alle instellingen. Ook hebben we gebruikgemaakt van enquêtes, waarmee we feitelijke informatie hebben opgehaald over de aanwezigheid en het gebruik van meld- en klachtvoorzieningen (onderzoeksvraag 1), en input hebben verzameld over de praktijkwerking van de aanwezige meld- en klachtvoorzieningen en beïnvloedende factoren vanuit organisatiestructuur, -cultuur en -systemen op de meldbereidheid (onderzoeksvraag 2 en 3).

We hebben vier enquêtes opgesteld, die we hebben verspreid onder vier verschillende doelgroepen:

- ▶ Studenten
- ▶ Medewerkers
- ▶ Professionals (bijv. vertrouwenspersonen)
- ▶ Vertegenwoordigers beleid¹²

Contactpersonen van de instellingen in het hoger onderwijs hebben de vragenlijsten uitgezet binnen hun instelling. 51 van de 53 instellingen hebben de vragenlijst verspreid. Respondenten konden de enquête invullen van 29 november 2024 tot 13 januari 2025. De enquêtes bevatten zowel gesloten vragen (meerkeuze) als open vragen, om zowel kwantitatieve als kwalitatieve data te kunnen verzamelen.

In totaal hebben 2388 respondenten de enquêtes ingevuld; 532 studenten, 1663 medewerkers, 33 beleidsvertegenwoordigers en 160 professionals. Omdat niet alle vragen verplicht waren om in te vullen is de respons op sommige vragen lager. Vanwege de relatief kleine groep professionals die de enquête heeft ingevuld rapporteren we hun antwoorden op vragen meestal gezamenlijk, en niet uitgesplitst naar functie. We doen alleen uitspraken over specifieke functies als de respons in de enquête daarvoor hoog genoeg is. We rapporteren alleen verschillen tussen universiteiten en hogescholen als deze groter waren dan 10%¹³. Daarnaast hebben we de meeste enquêteresultaten die we in dit rapport bespreken ook getoetst en aangevuld door middel van interviews en focusgroepen. In bijlage A is meer informatie te vinden over de respons.

¹² Met vertegenwoordigers van beleid verwijzen we in dit onderzoek naar medewerkers van onderwijsinstellingen die zich bezig houden met beleidsvorming of implementatie. Met professionals bedoelen we medewerkers die onderdeel zijn van het systeem van meld- en klachtvoorzieningen. Dit zijn over het algemeen vertrouwenspersonen, leden van klachtencommissies en ombudsfunctionarissen.

¹³ Dat wil zeggen, wanneer het verschil tussen de gemiddelde antwoorden van de groep hogescholen en de groep universiteiten op een bepaalde vraag meer dan 10% betreft.

Interviews

We hebben 40 semigestructureerde interviews gehouden met medewerkers en studenten van universiteiten en hogescholen die een meld- of klachtenprocedure hebben doorlopen. Ook hebben we interviews gehouden met medewerkers en studenten die overwogen hebben een melding of klacht in te dienen, maar dit uiteindelijk niet hebben gedaan. Het doel van de interviews was om (in het verlengde van de enquêtes) een completer beeld te krijgen van de praktijkwerking van de meld- en klachtvoorzieningen (onderzoeksvraag 2) en de beïnvloedende factoren op het gebied van cultuur, structuur en systemen op de klacht- en meldingsbereidheid (onderzoeksvraag 3).

Focusgroepen

We hebben zes focusgroepen gehouden met verschillende doelgroepen: meld- en klachtfunctionarissen (vertrouwenspersonen, ombudsfunctionarissen, leden van klachtencommissies), vertegenwoordigers van studenten en medewerkers, en medewerkers van instellingen die verantwoordelijk zijn voor beleid rondom sociale veiligheid. De focusgroepen richtten zich op de praktijkwerking van de meld- en klachtvoorzieningen (onderzoeksvraag 2) en de mogelijk beïnvloedende factoren op de meld- en klachtbereidheid (onderzoeksvraag 3). Het doel van de focusgroepen was om de uitkomsten van de enquêtes te duiden en te verdiepen. Ook hebben we mogelijke handelingsperspectieven besproken.

Met (betrokkenen bij) de **vertrouwensinspectie** hielden we een duo-interview. In dit interview gingen we in op hoe de vertrouwensinspectie samenwerkt met instellingen, de toegevoegde waarde van de vertrouwensinspectie in relatie tot interne procedures en functionarissen op instellingen en welke trends en ontwikkelingen de vertrouwensinspectie signaleert in meldgedrag.

Verantwoording van gebruikte methoden in de rapportage

In de hoofdstukken van dit rapport benoemen we per bevinding de gebruikte onderzoeksmethode. Indien resultaten voornamelijk uit één specifieke bron of methode komen, vermelden we dit expliciet. Op de meeste plekken rapporteren we bevindingen die voortkomen uit het geheel van gebruikte methoden (triangulatie), in die gevallen noemen we de methodes niet.

In bijlage A lichten we de onderzoeksmethoden uitgebreider toe.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport heeft de volgende structuur:

- ▶ In **hoofdstuk 2** leest u over de feitelijke inrichting van de meld- en klachtvoorzieningen
- ▶ In **hoofdstuk 3** beschrijven we de ervaringen van studenten, medewerkers en functionarissen
- ▶ In **hoofdstuk 4** presenteren we de conclusies van dit onderzoek
- ▶ In **hoofdstuk 5** lichten we de voor dit onderzoek opgestelde handelingsperspectieven toe

Dit rapport heeft drie bijlagen. In bijlage A leest u de onderzoeksverantwoording en uitgebreide beschrijving van onderzoeksmethoden. In bijlagen B en C is respectievelijk een uitwerking van de taken van de vertrouwenspersonen en ombudsfunctionarissen opgenomen.

/ 2 Inrichting voorzieningen

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de meld- en klachtvoorzieningen op onderwijsinstellingen zijn ingericht. Om dit in kaart te brengen is gebruik gemaakt van openbare documenten van onderwijsinstellingen, zoals jaarverslagen en informatie die beschikbaar is op websites, en informatie van beleidsmedewerkers die is opgehaald door middel van een enquête¹⁴.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden tussen mei 2024 en mei 2025. Instellingen zijn op dit moment volop bezig met de ontwikkeling van meld- en klachtvoorzieningen en maken een professionaliseringsslag. De huidige inrichting is een momentopname en van sommige zaken die we bespreken weten we dat instellingen op dit moment werken aan verbeteringen.

2.1 Context

Om een veilige werkomgeving te waarborgen voor medewerkers en studenten, zijn er verschillende wettelijke richtlijnen en cao-afspraken opgesteld. Universiteiten en hogescholen zijn als werkgever volgens de Arbo wet verplicht beleid te voeren ter voorkoming van psychosociale arbeidsbelasting, zoals pesten, intimidatie, discriminatie en agressie¹⁵. Daarnaast hebben alle Nederlandse universiteiten zich middels de nieuwe Code Goed Bestuur van UNL gecommitteerd aan een structurele inzet voor een veiligere werkomgeving. In het Bestuursakkoord 2022 Hoger Onderwijs en Wetenschap zijn gezamenlijke ambities vastgelegd op het gebied van sociale veiligheid, zoals het opstellen van gedragsregels, het uitvoeren van monitoring en het opnemen van deze thema's in jaarverslagen.

Specifiek voor universiteiten is in de cao Nederlandse Universiteiten 2024–2025 opgenomen dat zij uiterlijk per 1 juli 2024 beschikken over een centraal meldpunt voor ongewenst gedrag, naast de aanwezigheid van een gedragscode, een vertrouwenspersoon en een ombudsfunctie.

Voor het hoger beroepsonderwijs is afgesproken dat hogescholen met hun medezeggenschap afspraken maken over sociale veiligheid, zodat dit past bij de lokale situatie en behoeften. Echter, in het hbo zijn de gedragscode, ombudsfunctie en het centraal meldpunt niet expliciet verplicht.

Ook voor studenten gelden verschillende waarborgen ter bescherming van hun rechten, zoals vastgelegd in diverse artikelen van de *Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek* (WHW). Zo verplicht artikel 7.59 instellingen tot het opstellen van een studentenstatuut en het inrichten van toegankelijke voorzieningen voor klachten, bezwaar en beroep. Studenten worden in bezwaarprocedures gezien als 'betrokkenen' – dat wil zeggen: personen die direct geraakt worden door een besluit van de onderwijsinstelling. Daardoor hebben zij recht op duidelijke informatie over hun rechten, en op een eerlijke en toegankelijke procedure voor bezwaar en beroep. Daarnaast biedt artikel 9.9a WHW de basis waarop de Inspectie van het Onderwijs onderzoek kan doen naar sociale (on)veiligheid binnen instellingen voor hoger onderwijs. Ook in de artikelen 2.9, 9.8, 10.3.d en 11.6

¹⁴ Niet alle onderwijsinstellingen hebben deelgenomen aan de enquête. Wanneer we informatie presenteren die is ontvangen van beleidsmedewerkers via de enquête verwijzen we daarom naar minder instellingen dan het totaal aantal hoger onderwijsinstellingen in Nederland.

¹⁵ Zoals beschreven in de meest actuele Arbowet in hoofdstuk 2, artikel 3: [wetten.nl - Regeling - Arbeidsomstandighedenwet](https://wetten.nl/Regeling-Arbeidsomstandighedenwet).

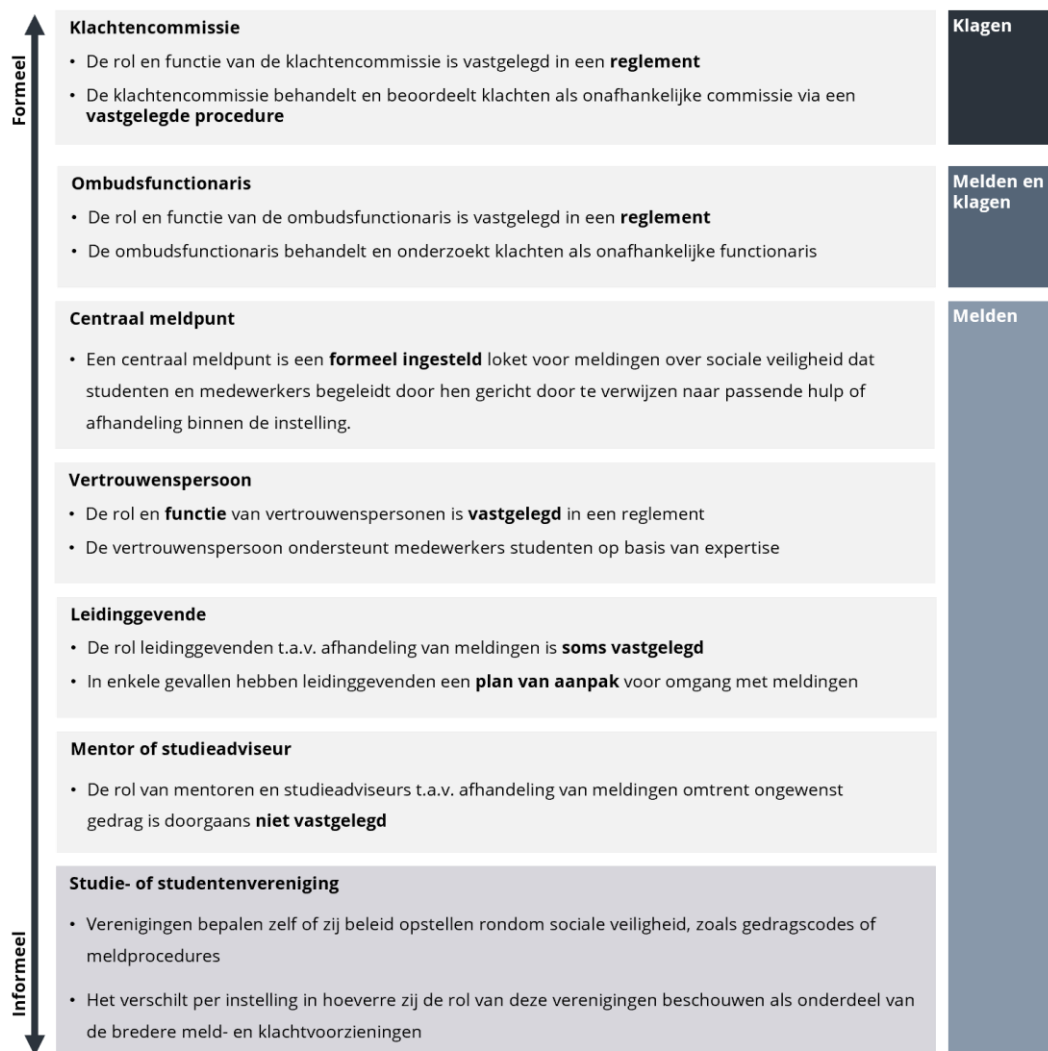
van de WHW zijn afspraken opgenomen die onderwijsinstellingen verplichten zich te houden aan de geldende branchecode. Hierin staat onder andere informatie over hoe instellingen om dienen te gaan met sociale veiligheid en hoe zij eventuele afwijkingen van de code moeten motiveren.

Om invulling te geven aan deze verplichtingen is binnen instellingen een meld- en klachtstructuur ingericht die ondersteuning biedt aan zowel studenten als medewerkers.

Deze formele structuur bestaat uit verschillende schakels – vertrouwenspersonen, een ombudsfunctionaris en een klachtencommissie – die elk een eigen rol en verantwoordelijkheid dragen bij het opvangen en afhandelen van signalen of klachten over ongewenst gedrag. Ook een centraal meldpunt is op verschillende onderwijsinstellingen al onderdeel van deze structuur. Aan deze functies liggen doorgaans instellingsspecifieke regelingen ten grondslag waarin taken, werkwijzen en procedures zijn vastgelegd. Boven deze voorzieningen staat een gedragscode die als leidraad dient voor gewenst gedrag en omgangsvormen, en waartoe de genoemde functies en regelingen zich verhouden.

Dit stelsel van formele meld- en klachtvoorzieningen vormt het structurele antwoord van instellingen op situaties waarin mensen te maken krijgen met ongewenst gedrag. Daarnaast is bij sommige instellingen het beleid erop gericht om meldingen zo laag mogelijk in de organisatie op te vangen (het 'informele niveau'). Dit betekent dat signalen bij voorkeur worden besproken en, waar mogelijk, afgehandeld binnen de directe omgeving van de melder, zoals bij een mentor, studieadviseur of leidinggevende. Studenten die lid zijn van een studie- of studentenverenigingen kunnen daarnaast terecht bij eventuele meldvoorzieningen binnen deze verenigingen.

Figuur 1 - Overzicht verschillende meld- en klachtvoorzieningengeeft een overzicht van de meld- en klachtvoorzieningen die binnen instellingen vaak aanwezig zijn:



Figuur 1 - Overzicht verschillende meld- en klachtvoorzieningen

In het volgende hoofdstuk gaan we nader in op deze formele rollen, benoemen we hun belangrijkste taken, en lichten we toe voor wie en op welk moment deze schakels beschikbaar zijn.

2.2 Rol en taakbeschrijving van de verschillende functionarissen

De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft doorgaans de taak om studenten en medewerkers een veilige, vertrouwelijke omgeving te bieden om ongewenst gedrag te melden en begeleidt hen in het proces.

Vertrouwenspersonen vervullen drie rollen binnen de instelling:

- ▶ Ten eerste bieden zij eerste opvang aan medewerkers en studenten die te maken krijgen met ongewenst gedrag, door te luisteren, de situatie te verhelderen en mogelijke vervolgstappen te bespreken, zoals bemiddeling of het indienen van een klacht.
- ▶ Ten tweede dragen zij bij aan het vergroten van bewustwording rondom sociale veiligheid, bijvoorbeeld via voorlichting of zichtbaarheid binnen de organisatie.
- ▶ Ten derde signaleren zij terugkerende patronen in meldingen en geven hierover advies aan het management. Hoewel vertrouwenspersonen geen formele beslissingsbevoegdheid hebben, vervullen zij zo een schakelfunctie tussen individuele ondersteuning en structurele verbetering.

In de enquête geeft 89% van de vertrouwenspersonen aan dat er een vastgelegde rol- en/of taakomschrijving voor hun functie is. 4% geeft aan dat dit niet zo is en 7% geeft aan dat ze niet zeker weten of dit is vastgelegd. Het vaakst worden taken als eerste opvang, doorverwijzen naar andere functies of deskundigen en het informeren en adviseren over informele en formele stappen genoemd als formele taken. De taken die het meest worden uitgevoerd zijn het fungeren als eerste aanspreekpunt, eerste opvang en informeren en adviseren over informele en formele stappen die de persoon kan nemen om de situatie te verbeteren (zie voor een volledige beschrijving van de gerapporteerde en uitgevoerde taken Tabel 8 - Gerapporteerde formele taken van vertrouwenspersonen en frequentie van uitvoering in Bijlage B). 64% van de vertrouwenspersonen is het er mee eens dat hun taak- en rolomschrijving helder beschreven is¹⁶; de rest van de vertrouwenspersonen zijn het hier enigszins mee eens (29%¹⁷), niet mee eens (4%) of weten het niet (3%). Hier kunnen we uit opmaken dat er voor de overgrote meerderheid van de vertrouwenspersonen een vastgelegde rol- en taakomschrijving ligt, en dat deze voor de meeste vertrouwenspersonen duidelijk is.

De ombudsfunctionaris

De rol van de ombudsfunctionaris is tweeledig.

- ▶ Ten eerste heeft de ombudsfunctionaris de bevoegdheid om meldingen van ongewenst gedrag die telefonisch, per e-mail, per post of tijdens een (fysiek) gesprek binnenkomen te behandelen, te onderzoeken en indien mogelijk op te lossen. Meldingen van ongewenst gedrag worden door de ombudsfunctionaris in eerste instantie behandeld via bemiddeling of door het geven van advies aan de betrokken partijen. Indien bemiddeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt, kan de ombudsfunctionaris een formeel onderzoek instellen. Daarmee onderscheidt de functie zich van die van de vertrouwenspersoon, die vooral een begeleidende rol heeft, ondersteuning en advies biedt, maar geen formele onderzoeks- of bemiddelingsbevoegdheid bezit. Ten opzichte van een klachtencommissie heeft de ombudsfunctionaris meer vrijheid om te beslissen of en welke vervolgstappen die zet na ontvangst van een klacht of melding. Een klachtencommissie doet onderzoek naar klachten

¹⁶ Dit geldt voor 56% van de vertrouwenspersonen die werkzaam zijn op universiteiten en 76% van de vertrouwenspersonen die werkzaam zijn op hogescholen.

¹⁷ Dit geldt voor 34% van de vertrouwenspersonen die werkzaam zijn op universiteiten en 20% van de vertrouwenspersonen die werkzaam zijn op hogescholen.

die ontvankelijk zijn. Een ombudsfunctionaris kán dat doen, maar besluit daar zelf over. Onderscheidend van zowel de vertrouwenspersoon als de klachtencommissie is dat de ombudsfunctionaris een bovenpartijdige derde is die zelfstandig, onafhankelijk én onpartijdig is.

- ▶ Ten tweede heeft de ombudsfunctionaris een signalerende taak richting het College van Bestuur (vanaf nu te noemen: CvB): op basis van de ontvangen meldingen worden patronen in kaart gebracht, wat kan leiden tot vervolgstappen zoals nader onderzoek, beleidsaanpassingen of herziening van bestaande procedures. Terwijl vertrouwenspersonen doorgaans vooral beschikken over informatie die rechtstreeks van de melder afkomstig is, hebben ombudsfunctionarissen bij hun onderzoek vaak toegang tot bredere informatie, zoals beleidsdocumenten, commissieverslagen en geanonimiseerde casuïstiek. Jaarlijks rapporteert de ombudsfunctionaris aan het CvB, waarbij inzicht wordt gegeven in het aantal en de aard van de meldingen, evenals de ontwikkelingen door de tijd heen. Deze structurele terugkoppeling draagt bij aan het verbeteren van de sociale veiligheid binnen de instelling.

Alle ombudsfunctionarissen die aan de enquête hebben deelgenomen (N = 12) geven aan dat er een formele rol- en/of taakbeschrijving voor hun functie bestaat. Toch vindt slechts 42% van de ombudsfunctionarissen deze omschrijving ook helder. Als formele taken noemen zij:

- ▶ Bemiddelen bij conflicten
- ▶ Het uitvoeren of instellen van onderzoek naar gedragingen van een persoon of orgaan
- ▶ Het doen van aanbevelingen aan het CvB of het management, gericht op verbetering van het gedrag binnen de organisatie

In de praktijk voeren ombudsfunctionarissen ook deze taken uit:

- ▶ Adviseren en doorverwijzen naar andere (interne of externe) deskundigen of instanties
- ▶ Informeren over mogelijke informele en formele stappen die betrokkenen kunnen zetten om hun situatie te verbeteren
- ▶ Bemiddelen tussen partijen

In Tabel 9 in bijlage / C staat een volledige beschrijving van de gerapporteerde en uitgevoerde taken van ombudsfunctionarissen.

De klachtenregeling en klachtencommissie

Verschillende typen (publieke) organisaties kennen een klachtencommissie ongewenst gedrag: een onafhankelijk orgaan dat klachten over ongewenst gedrag onderzoekt en een oordeel of advies uitbrengt. Uit de documentstudie komt een beeld naar voren van hoe een typische hogeronderwijsinstelling deze commissie inricht.

Een klachtencommissie bestaat doorgaans uit een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangende leden. De commissie onderzoekt meldingen van ongewenst gedrag en brengt op basis daarvan advies uit aan het CvB over de ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht, evenals over eventueel te nemen maatregelen. Daarmee biedt de klachtencommissie een formele en onafhankelijke route voor het laten onderzoeken van incidenten die de sociale veiligheid raken. Onafhankelijk wil zeggen dat de commissie niet onder aansturing of invloed van het CvB of van de direct betrokkenen functioneert. Daarnaast registreert de commissie het aantal en de aard van klachten. Jaarlijks wordt hiervan een

geanonimiseerd verslag gestuurd naar het CvB, wat kan bijdragen aan beleidsvorming en risicosignalering binnen de instelling.

In de enquête geven alle leden van klachtencommissies (N = 19) aan dat er een vastgelegde/formele rol- en/of taakomschrijving is. 95% van de leden van de klachtencommissie vindt de taak- en rolomschrijving helder¹⁸.

2.3 Aanwezigheid voorzieningen

De meeste onderwijsinstellingen hebben de verplichte voorzieningen al ingericht

Op basis van resultaten uit de enquête is in beeld gebracht of de belangrijkste meld- en klachtenvoorzieningen zijn ingericht bij hoger onderwijsinstellingen. Tabel 1 hieronder geeft hiervan een overzicht.

Tabel 1 – Percentage instellingen waar de verschillende meld- en klachtvoorzieningen aanwezig zijn.

Aanwezigheid meld- en klachtenvoorzieningen				
Voorziening		hbo	wo	totaal
Vertrouwenspersonen	Studenten	100%	100%	100%
	Medewerkers	100%	100%	100%
Ombudsfunctionaris	Studenten	19%	100%	48%
	Medewerkers	24%	100%	52%
Centraal meldpunt	Studenten	90%	50%	76%
	Medewerkers	71%	58%	67%
Klachtenregeling voor ongewenst gedrag		90%	75%	84% ¹⁹
Klachtencommissie voor ongewenst gedrag	Studenten	90% ²⁰	100%	94%
	Medewerkers	90%	100%	94%

Zoals in Tabel 1 te lezen is, zijn op de meeste hoger onderwijsinstellingen de belangrijkste meld- en klachtenvoorzieningen ingericht. Een uitzondering vormt de ombudsfunctionaris. Deze functie is verplicht voor universiteiten, maar niet voor hogescholen. Van de hogescholen heeft momenteel 24% een ombudsfunctionaris aangesteld. In 2021 hebben Nederlandse universiteiten zich via de *Cao Nederlandse Universiteiten (Cao NU)* gecommitteerd aan het verplicht aanstellen van een ombudsfunctionaris, als aanvulling op de vertrouwenspersoon en klachtencommissie. Hogescholen kennen deze verplichting niet, maar kunnen er wel voor kiezen een ombudsfunctionaris aan te stellen. Dit verklaart hoogstwaarschijnlijk het verschil tussen hogescholen en universiteiten.

Een centraal meldpunt is per 1 juli 2024 in de *Cao NU* opgenomen als verplichte voorziening voor universiteiten. Bij zowel universiteiten als hogescholen heeft ongeveer de helft van de instellingen deze voorziening inmiddels ingericht. In de interviews en focusgroepen kwam naar voren dat meerdere universiteiten binnenkort een meldpunt introduceren, of dat recent (na de uitvoering van de documentstudie en vragenlijsten) hebben gedaan.

¹⁸ Door het relatief lage aantal respondenten bij de enquête dat lid is van de klachtencommissie (N = 19), rapporteren we hier niet de door hen gerapporteerde taken en de frequentie waarmee deze worden uitgevoerd.

¹⁹ Voor de overige instellingen is de klachtenregeling ongewenst gedrag onderdeel van een generieke klachtenregeling.

²⁰ <5 instellingen geven aan geen klachtencommissie ongewenst gedrag te hebben; ze hebben wel een klachtenprocedure inclusief klachtencommissie maar niet specifiek gericht op ongewenst gedrag/sociale veiligheid.

Daarnaast geeft de documentenstudie inzicht in het gemiddeld aantal studenten of medewerkers per functionaris, zoals weergegeven in Tabel 2. Over het algemeen is te zien dat er relatief meer functionarissen ten opzichte van het aantal studenten zijn in het hbo dan in het wo. Zo is de gemiddelde verhouding tussen vertrouwenspersonen en studenten in het hbo 1 op 2.295, wat betekent dat één vertrouwenspersoon beschikbaar is per 2.295 studenten; in het wo gaat het om 1 op 5.268. Overigens voeren veel vertrouwenspersonen een combinatiefunctie uit en functioneren ze als vertrouwenspersoon voor bijvoorbeeld twee dagen per week. Daarmee zeggen deze cijfers ook niet alles over de beschikbaarheid in uren/fte van vertrouwenspersonen op hogescholen en universiteiten.

Tabel 2 – Gemiddelde ratio functionarissen in meld- en klachtvoorzieningen ten opzichte van het aantal studenten of medewerkers van een instelling. 1 functionaris per X aantal studenten

Gemiddelde ratio functionarissen			
Voorziening		hbo	wo
Vertrouwenspersonen	Studenten	2.295	5.268
	Medewerkers	305	801
Ombudsfunctionaris	Studenten	4.756	10.131
	Medewerkers	579	1.539

In de meeste gevallen zijn de voorzieningen ingericht voor zowel studenten als medewerkers

In de documentenstudie is naast de algemene aanwezigheid van voorzieningen gekeken of er verschillen zijn tussen de voorzieningen voor medewerkers en studenten²¹. In de meerderheid van de instellingen waar vertrouwenspersonen en klachtencommissies aanwezig zijn, zijn vertrouwenspersonen (64%) en klachtencommissies (98%) ingericht voor studenten en medewerkers samen. Op de meerderheid van de instellingen waar een ombudsfunctionaris aanwezig is, is deze voor studenten en medewerkers ingericht (62%).

Voor 28% van de instellingen²² geldt dat er aparte vertrouwenspersonen zijn voor studenten en medewerkers (en geen algemene vertrouwenspersonen voor zowel studenten en medewerkers). Bij ombudsfunctionarissen gaat dit om 19% van de instellingen (allemaal universiteiten).

Er is weinig openbare informatie beschikbaar over bescherming van klager en beklaagde

In de openbare stukken van instellingen is relatief weinig informatie beschikbaar die betrekking heeft op de bescherming van klager en beklaagde. Bij 16% van de instellingen (8) wordt benoemd dat medewerkers en/of studenten niet in hun positie en/of belangen mogen worden geschaad door het indienen van een klacht. Bij 8% van de instellingen (4) wordt ditzelfde vermeld voor de beklaagde met als toevoeging dat dit niet van toepassing is indien na een gegrondverklaring een (of meer) maatregel(en) wordt getroffen. Bij 6% van de instellingen (3) wordt vermeld dat de klager en beklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure door een zelfgekozen begeleider, zoals een vertrouwenspersoon.

²¹ Bij de 16 universiteiten en 36 hogescholen waarbij dit bekeken is.

²² Dit geldt voor 43% van de universiteiten en 21% van de hogescholen.

Naast deze waarborgen rondom bescherming van klager en beklagde, geldt ook dat over de wijze waarop instellingen optreden bij meldingen en klachten, en hoe zij de proportionaliteit van eventuele sancties bepalen, eveneens weinig formeel is vastgelegd.

2.4 Positionering

Instellingen bieden vaak zowel interne als externe professionals aan

Op basis van de in de enquête gerapporteerde aantallen is in kaart gebracht hoe onderwijsinstellingen omgaan met de inzet van interne en/of externe professionals. Tabel 3 geeft hiervan een overzicht. Hieruit blijkt dat de meeste instellingen zowel interne als externe vertrouwenspersonen inzetten. Klachtencommissies bestaan vrijwel nooit uitsluitend uit interne leden. Bij universiteiten zijn ombudsfunctionarissen meestal intern gepositioneerd, terwijl dit bij hogescholen per instelling verschilt.

Tabel 3 – Percentage instellingen die alleen interne, alleen externe, of zowel interne als externe meld- en klachtvoorzieningen hebben.

Positionering	Positionering meld- en klachtvoorzieningen					
	Alleen intern		Alleen extern		Zowel intern als extern	
	hbo	wo	hbo	wo	hbo	wo
Vertrouwenspersonen	10%	33%	10%	0%	81%	67%
Ombudsfunctionaris	40%	83%	60%	17%	-	-
Klachtencommissie	10%	8%	50%	33%	40%	58%

N_{beleidsvertegenwoordigers}=33, op basis van enquêteresultaten

Voorzieningen kunnen worden georganiseerd op centraal of decentraal niveau

Voorzieningen zijn op verschillende manieren georganiseerd; op decentraal niveau (d.w.z. op instellingsniveau, niet verbonden aan een specifieke faculteit of eenheid), op centraal niveau (d.w.z. verbonden aan een specifieke faculteit of eenheid), of beiden. De overgrote meerderheid van de voorzieningen is op centraal niveau georganiseerd (100% voor ombudsfunctionarissen voor studenten en medewerkers, 71% voor vertrouwenspersonen voor studenten, 58% voor vertrouwenspersonen voor medewerkers, 96% voor klachtencommissies ongewenst gedrag voor studenten en voor medewerkers en meer dan 77%/78% voor meldpunt ongewenst gedrag voor respectievelijk studenten en medewerkers). Zo'n kwart tot een derde van de instellingen heeft vertrouwenspersonen op zowel centraal als decentraal niveau voor studenten en medewerkers. Bij slechts enkele instellingen opereert de vertrouwenspersoon op alleen decentraal niveau; 3% voor studenten en 7% voor medewerkers.

Het CvB is meestal verantwoordelijk voor benoeming en ontslag van professionals in het meld- en klachtsysteem

Uit de enquête blijkt dat in de meeste gevallen het CvB verantwoordelijk is voor de benoemings- en ontslagprocedure van professionals:

- ▶ Vertrouwenspersonen: 62% van de professionals geeft aan dat het CvB hierover beslist²³.
- ▶ Ombudsfunctionarissen: volgens 83% ligt de verantwoordelijkheid bij het CvB²⁴.
- ▶ Leden van klachtencommissies: in alle gevallen ligt de verantwoordelijkheid bij het CvB.

²³ Voor vertrouwenspersonen geldt dit voor 48% van de universiteiten en 83% van de hogescholen.

²⁴ Dit geldt voor 75% van de universiteiten en 100% van de hogescholen.

Voor vertrouwenspersonen geldt in 22% van de gevallen dat het faculteits- of departementsbestuur verantwoordelijk is voor benoeming en ontslag²⁵. Soms zijn er zowel centrale als decentrale vertrouwenspersonen met elk hun eigen benoemingsprocedures.

De manier van verantwoording binnen de organisatie verschilt per type functionaris

Uit de enquête blijkt dat ombudsfunctionarissen en leden van de klachtencommissie in de meeste gevallen verantwoording afleggen, bijvoorbeeld aan het CvB (respectievelijk 75% en 89%). Voor vertrouwenspersonen ligt dit met 41% beduidend lager²⁶. Van de vertrouwenspersonen geeft 19% aan geen verantwoording af te hoeven leggen²⁷, en 13% doet dit aan het faculteits- of departementsbestuur²⁸. In andere gevallen (25% voor ombudsfunctionarissen, 27% voor vertrouwenspersonen en 11% voor klachtencommissies) leggen professionals verantwoording af aan andere functionarissen of organen, zoals een centraal contactpersoon, coördinerend vertrouwenspersoon of een adviesorgaan verbonden aan het CvB.

Overkoepelend gaf 70% van de professionals aan dat zij in hun rol onafhankelijk kunnen opereren van het bestuur en management²⁹. Slechts 5% geeft aan dat zij zich hierin beperkt voelen.

Het overgrote deel van de professionals stelt een jaarverslag op

Bijna alle vertrouwenspersonen, ombudsfunctionarissen en klachtencommissieleden geven aan dat er een jaarverslag wordt opgesteld³⁰. In 89% van de jaarverslagen van vertrouwenspersonen wordt informatie opgenomen over het aantal meldingen, de aard of het type meldingen en trends over de tijd³¹. Het aantal contactmomenten wordt minder vaak vermeld (30%³²). Daarnaast worden soms ook aanbevelingen, adviezen of tijdsbesteding genoemd.

Voor klachtencommissies geldt dat het aantal klachten altijd wordt opgenomen, terwijl meldingen, trends en type meldingen in ongeveer de helft tot driekwart van de gevallen worden vermeld.

2.5 Professionaliteit

Professionaliseringsmogelijkheden

Voor vertrouwenspersonen biedt de meerderheid van de instellingen mogelijkheden tot scholing, zoals een erkende opleiding (71%), intervisiebijeenkomsten (63%) en in mindere mate verplichte (34%) of facultatieve (31%) bijscholing (zie Figuur 2). 92% van de vertrouwenspersonen rapporteert de afgelopen 2 jaar gebruik te hebben gemaakt van bijscholing. Externe vertrouwenspersonen regelen scholing vaak zelf (91%).

²⁵ Dit geldt voor 36% van de universiteiten en 5% van de hogescholen.

²⁶ Dit geldt voor 18% van de universiteiten en 71% van de hogescholen.

²⁷ Dit geldt voor 29% van de universiteiten en 7% van de hogescholen.

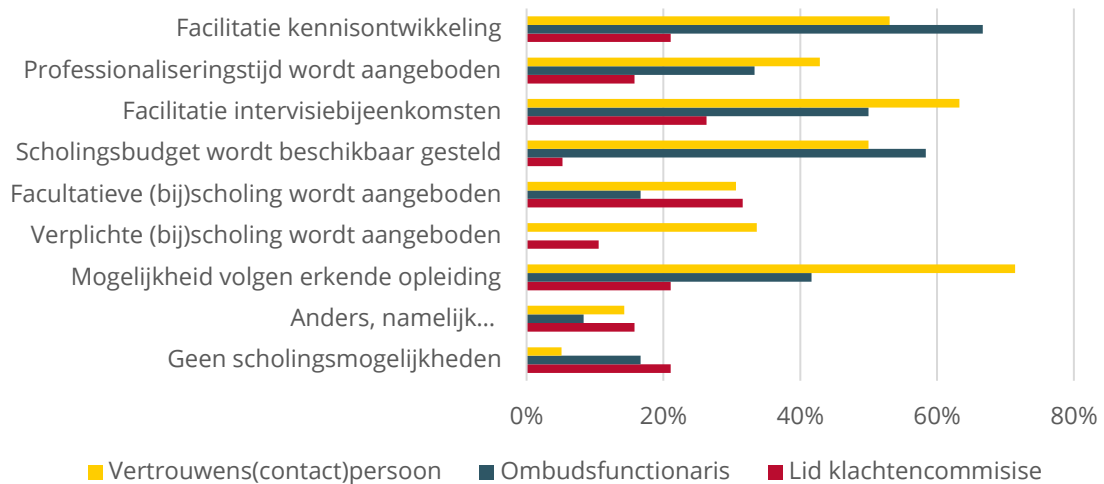
²⁸ Dit geldt voor 21% van de universiteiten en 2% van de hogescholen.

²⁹ Dit geldt voor professionals op 76% van de universiteiten en op 64% van de hogescholen.

³⁰ Dit geldt voor 98% van de vertrouwenspersonen, 100% van de ombudsfunctionarissen en 89% van de klachtencommissieleden.

³¹ Dit is het geval voor 89% of meer van de gevallen; ≥82% op universiteiten, ≥98% op hogescholen

³² Dit geldt voor 37% van de universiteiten en 22% van de hogescholen.



Noot. N=98 voor vertrouwens(contact)personen, N=12 voor ombudsfunctionarissen, N=19 voor leden van de klachtencommissie.

Figuur 2 - Scholingsmogelijkheden professionals (percentage professionals dat aangeeft of de genoemde scholingsmogelijkheden geboden worden op hun instelling).

Voor leden van de klachtencommissie zijn mogelijkheden tot scholing beperkt en versnipperd; geen enkele vorm wordt door meer dan de helft van de functionarissen genoemd. Verder heeft ongeveer een derde (32%) helemaal geen scholing gevolgd. Van de leden van de klachtencommissie die aangeven recent bijscholing te hebben gevolgd, heeft meer dan de helft (58%) dit gedaan door een cursus of training te volgen.

Voor ombudsfunctionarissen biedt de meerderheid van de instellingen mogelijkheden tot scholing, zoals het faciliteren van kennisontwikkeling (67%), het beschikbaar stellen van scholingsbudget (58%), en in mindere mate het faciliteren van intervisiebijeenkomsten (50%) of het volgen van een erkende opleiding (42%) bijscholing (zie Figuur 2). Alle ombudsfunctionarissen rapporteren recent bijscholing te hebben gevolgd, waarvan het grootste deel via intervisie (83%).

Aanstellings- en functie-eisen in het profiel

Voor zowel vertrouwenspersonen (68%) als leden van klachtencommissies (90%) gelden functie-eisen die met name gericht zijn op communicatieve vaardigheden, reflectief vermogen, integriteit en empathisch handelen. Voor vertrouwenspersonen wordt daarnaast in 65% van de gevallen een erkende opleiding of de bereidheid die te volgen belangrijk gevonden, evenals registratie bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (47%). Ook worden mensenkennis en certificering genoemd als gewenste kwaliteiten in documenten van 44% van de instellingen.

Bij klachtencommissies wordt in 74% van de gevallen een juridische achtergrond genoemd als belangrijke eis. Daarnaast blijkt uit de documentenstudie dat bij de samenstelling aandacht wordt besteed aan deskundigheid, onafhankelijkheid en diversiteit, bijvoorbeeld in de man-vrouwverhouding. Voor ombudsfunctionarissen was slechts bij één instelling informatie beschikbaar; daar werden aanspreekbaarheid en conflictvaardigheden als functie-eisen benoemd.

2.6 Formeel verloop van het klachtproces

Hoewel het meld- en klachtproces in de praktijk uiteenlopende vormen kan aannemen, geldt voor veel instellingen dat een meldproces niet formeel is vastgelegd. Het klachtenproces kent daarentegen een duidelijke wettelijke verankering, waardoor dit proces vaker en meer eenduidig door instellingen is vastgelegd. In de praktijk zien we dat er binnen instellingen soms protocollen bestaan over hoe te handelen bij meldingen, maar dat er geen eenduidig meldproces is. In sommige gevallen is er een handreiking beschikbaar voor vertrouwenspersonen of leidinggevenden, of zijn er algemene interne voorschriften over hoe te handelen bij meldingen van sociale onveiligheid. De aanwezigheid en mate van uitwerking hiervan verschilt echter per instelling.

Door het gebrek aan informatie over informele meldprocedures, richt deze paragraaf zich uitsluitend op de onderscheiden stappen binnen het klachtenproces. De stappen die worden doorlopen bij het doen van een melding blijven buiten beschouwing.

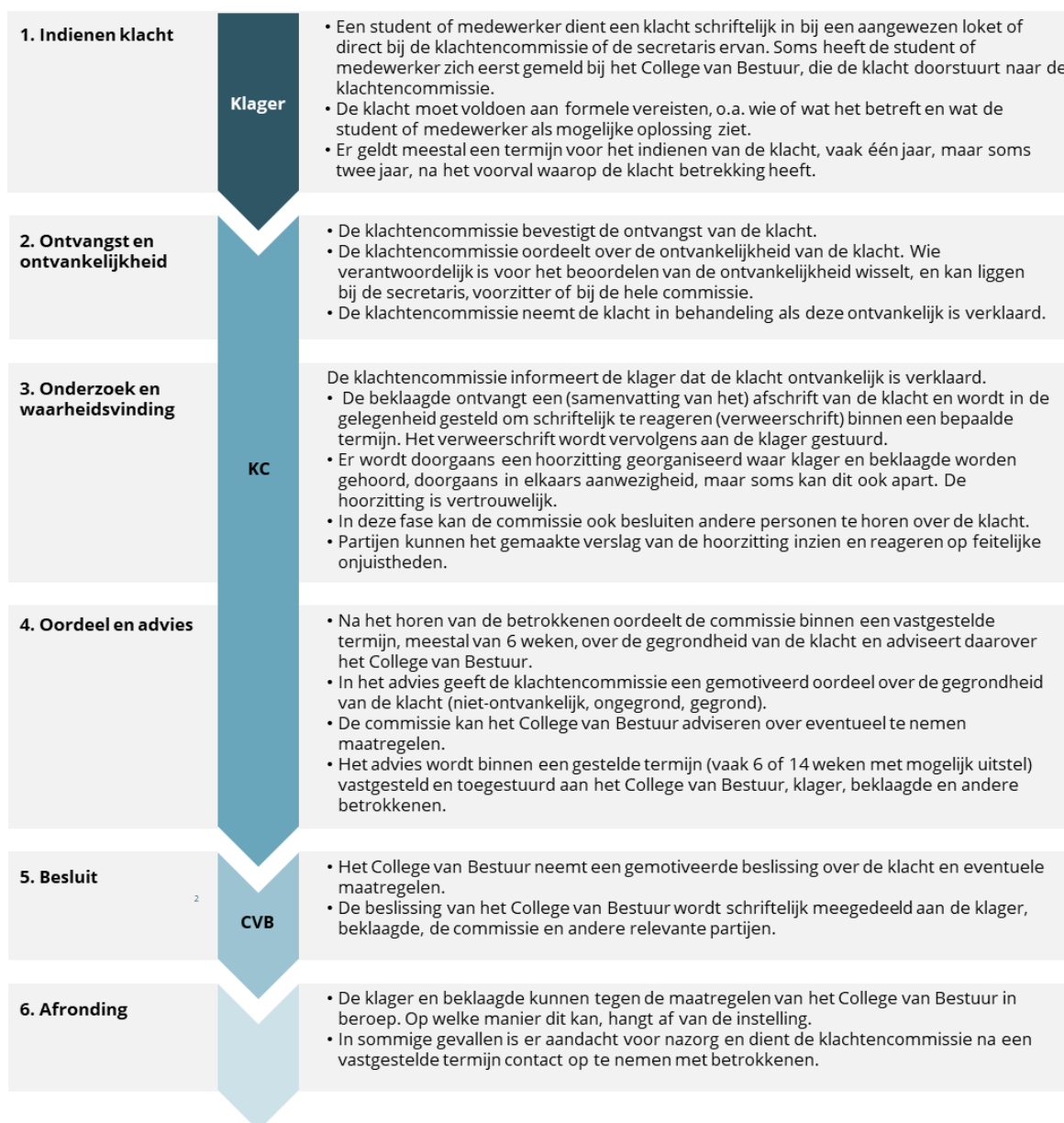
Analyse van openbare documenten die klachtenprocedures beschrijven, laat zien dat vrijwel alle instellingen in grote lijnen een gelijksoortige procedure volgen (al is er binnen deze grote lijnen wel variatie in de detailuitwerking). Deze relatieve eenheid komt voort uit het feit dat er wettelijke basis is voor klachtenbehandeling vanuit de algemene regels over klachtbehandeling zoals beschreven in hoofdstuk 9 van Algemene wet Bestuursrecht. We onderscheiden grofweg zes fases:

1. Indienen klacht *door klager*
2. Ontvangst en ontvankelijkheid *door klachtencommissie*
3. Onderzoek en waarheidsvinding
4. Oordeel en advies
5. Besluit *door CvB*
6. Afronding

In alle procedures zitten er vastgestelde termijnen aan de stappen van de klachtenregeling, bijvoorbeeld reactietermijn en beslistermijnen van klachtencommissie en CvB. Ook is er aandacht voor vertrouwelijkheid van verschillende processtappen en de inhoud van de hoorzittingen en besluiten.

Op de volgende pagina beschrijven we de processtappen in meer detail.

Figuur 3 - Processtappen klachtenprocedure



/ 3 Ervaringen

In dit hoofdstuk leest u over de ervaringen met het gebruik van meld- en klachtenvoorzieningen.

- ▶ Paragraaf 3.1 schetst de ervaringen van de professionals op het gebied van sociale veiligheid: vertrouwenspersonen, ombudsfunctionarissen en leden van klachtencommissies op instellingen.
- ▶ Paragraaf 3.2 schetst de ervaringen van de gebruikers van de voorzieningen: studenten en medewerkers van hoger onderwijsinstellingen.

3.1 Ervaringen van professionals sociale veiligheid

Professionals op het gebied van sociale veiligheid zijn vertrouwenspersonen, ombudsfunctionarissen en leden van klachtencommissies. In deze paragraaf bespreken we voor deze verschillende functionarissen hoe zij aankijken tegen hun rol en welke knelpunten zij ervaren. Deze bevindingen zijn voornamelijk gebaseerd op de informatie die is opgehaald tijdens de **focusgroepen** die met de verschillende professionals zijn gehouden. Daarin zijn de uitkomsten van de enquête besproken en verder geduid.

Verloop van meld- en klachtprocedures

Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de betrokken professionals het meld- en klachtensysteem als professioneel en zorgvuldig ingericht beschouwt: 86% is het er (enigszins) mee eens dat het systeem professioneel is ingericht en 75% vindt dat meldingen zorgvuldig worden afgehandeld. Ook over de toepassing van reglementen en protocollen is het beeld overwegend positief (75%). Tegelijkertijd valt op dat een relatief grote groep – vaak rond de 20% tot 30% – aangeeft hier geen mening over te hebben of onvoldoende zicht op te hebben, met name als het gaat over doorlooptijden en de toepassing van hoor- en wederhoor.

Op het gebied van nazorg lopen de ervaringen uiteen. Professionals hebben meer vertrouwen in de nazorg voor melders en klagers (58% is (enigszins) positief) dan voor beklaagden of mensen over wie een melding is gedaan (33% is (enigszins) positief). Een aanzienlijk deel van de professionals – respectievelijk 34% en 47% – geeft aan hier geen oordeel over te kunnen vellen, wat suggereert dat dit onderdeel van het proces in veel gevallen onzichtbaar blijft voor de betrokken professionals.

3.1.1 Vertrouwenspersonen

Onafhankelijkheid

Hoewel vertrouwenspersonen formeel een onafhankelijke rol hebben in het meld- en klachtsysteem, ervaren zij in de praktijk dat die onafhankelijkheid niet altijd vanzelfsprekend is. Deelnemers van de focusgroep geven aan dat dit met name speelt omdat zij zelf meestal ook een andere rol vervullen binnen de instelling. In zulke situaties is er sprake van **dubbele loyaliteit**: enerzijds naar de organisatie als collega, anderzijds naar de melder als vertrouwenspersoon.

Dat kan ongemakkelijke situaties opleveren, bijvoorbeeld wanneer meldingen gaan over directe collega's of wanneer de vertrouwenspersoon informatie heeft die zij met niemand mag delen (zie

‘vertrouwelijkheid en signalering’). Deze dubbele rol en verbinding met de instelling kan hun onafhankelijke positie onder druk zetten.

Professionaliteit en ondersteuning

Vertrouwenspersonen vervullen een belangrijke taak binnen de meld- en klachtvoorzieningen maar geven in de focusgroep aan dat hun werk in de praktijk onder druk staat. Een veelgenoemd knelpunt is het **beperkte aantal uren dat formeel beschikbaar** is voor de uitvoering van hun werk. In sommige gevallen werken vertrouwenspersonen zelfs geheel in hun eigen tijd en krijgen ze van de instelling geen extra uren voor de rol. Door het structurele tekort aan tijd blijft er weinig tijd over voor aanvullende taken, zoals het vergroten van de zichtbaarheid of het opbouwen van een netwerk binnen de instelling.

Vertrouwenspersonen geven daarnaast aan (meer) **behoefte te hebben aan gerichte training, intervisie en structureel contact met collega’s**. Sparringmomenten en trainingen worden als waardevol ervaren, maar vinden niet overal plaats. Instellingen verschillen bovendien sterk in de manier waarop zij omgaan met vertrouwelijkheid tussen vertrouwenspersonen onderling van informatie die zij te horen krijgen, wat tot onzekerheid kan leiden over wat er onderling gedeeld mag worden.

Een onderbelicht punt van de werkzaamheden van vertrouwenspersonen is dat ze emotioneel belastend kunnen zijn. Vertrouwenspersonen horen allerlei signalen en weten dingen over medewerkers, en soms zelf directe collega’s, die niemand anders weet en die zij met niemand kunnen delen. Dit raakt soms zelfs het dagelijks functioneren, zoals het vermijden van bepaalde plekken of personen binnen de organisatie.

Vertrouwelijkheid en signalering

Vertrouwenspersonen werken in principe vertrouwelijk, maar hebben op de meeste instellingen (89%) ook een signalerende rol. Dat levert soms spanning op, zeker omdat signalen over personen niet altijd met dezelfde vertrouwenspersoon gedeeld worden en deze meldingen wel moeten worden samengebracht om op te merken dat er meerdere meldingen over dezelfde persoon of hetzelfde thema zijn binnengekomen. Dat vereist een zekere informatiedeling tussen vertrouwenspersonen onderling. Hoewel in de enquête 75% van vertrouwenspersonen aangeven contractueel verplicht te zijn tot geheimhouding, komt uit de focusgroep naar voren dat er **binnen instellingen weinig afspraken zijn over die vertrouwelijkheid**. Vertrouwenspersonen moeten hierin zelf een afweging maken en dat leidt tot verschillen in werkwijze. In de focusgroep is aangegeven dat duidelijkere richtlijnen hierbij zouden helpen, zodat het evenwicht tussen vertrouwelijkheid en signaleringsverantwoordelijkheid beter bewaakt kan worden.

De signalerende rol die vertrouwenspersonen hebben, houdt meestal in dat wanneer er meerdere meldingen over één persoon binnenkomen, zij dit doorgeven aan de leidinggevende van deze persoon. Ombudsfunctionarissen hebben deze signalerende rol ook en zij geven in de enquête aan samen te werken met andere functionarissen zoals vertrouwenspersonen, mede op het gebied van het signaleren van trends en signalen. Toch blijven **de mogelijkheden tot actie van vertrouwenspersonen beperkt**, zeker bij anonieme meldingen. Deze leiden bij instellingen vaak niet tot maatregelen voor de persoon over wie de melding is gedaan, omdat hoor en wederhoor niet mogelijk is. Daarnaast bestaat er geen standaardpraktijk om meldingsinformatie tussen instellingen te delen. De vraag of dat juridisch mogelijk is, is niet onderzocht. Dit betekent dat iemand over wie meerdere meldingen zijn gedaan vaak zonder belemmering bij een andere instelling aan de slag kan, zolang er geen officiële procedure is geweest.

Rol binnen het systeem

De **rol van de vertrouwenspersoon is niet altijd even duidelijk** voor melders. De meeste vertrouwenspersonen leggen in het eerste gesprek uit wat hun rol wel en niet inhoudt, later in het proces blijkt dat melders soms toch andere verwachtingen hebben. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd wat de vertrouwenspersoon nu “gaat doen”, terwijl deze geen formele vervolgstappen in gang kan zetten. De kern van het werk bestaat vaak uit luisteren, structureren en samen verkennen welke vervolgstappen mogelijk zijn—waarbij het nadrukkelijk ook een optie is om geen verdere actie te ondernemen.

Die eerste gesprekken hebben op zichzelf al waarde: ze bieden ruimte om het verhaal te delen en een eerste gevoel van erkenning. Sommige vertrouwenspersonen registreren deze gesprekken als melding, ook als er geen vervolg aan wordt gegeven. Voor melders is het vaak prettig om te weten dat hun ervaring ergens is genoteerd.

Ook het bieden van nazorg maakt voor veel vertrouwenspersonen expliciet deel uit van hun werk: 78% van hen geeft in de enquête aan dat dit in de formele taakomschrijving is opgenomen. De meesten doen dit door na afloop van een gesprek contact te houden met de melder om te zien of de situatie is verbeterd (79%) of verwijzen door naar andere hulp binnen de organisatie, zoals een psycholoog of bedrijfsarts (53%). 18% benadrukt dat nazorg maatwerk is, afhankelijk van de situatie, terwijl 8% aangeeft vanuit hun functie geen nazorg te bieden.

Vertrouwenspersonen zien zichzelf nadrukkelijk niet als mediator, en bemoeien zich niet met de inhoud van een melding of klacht. Bij deelname aan gesprekken blijven ze op de achtergrond. Sommige instellingen werken aanvullend met aparte (externe) vertrouwenspersonen voor beklagden of gespreksbegeleiders die een neutrale rol vervullen.

Vertrouwenspersonen geven ook aan dat ze zich soms **gebruikt voelen als middel om actie af te dwingen**. In deze gevallen kloppen mensen aan met het doel om via de vertrouwenspersoon druk te zetten op een persoon of situatie, in plaats van ter ondersteuning. Dat vergt zorgvuldige afweging en soms ook de keuze om geen begeleiding te bieden. Tegelijkertijd kijken veel vertrouwenspersonen bewust naar de positie van de persoon over wie de melding is ingediend, om ervoor te zorgen dat het proces voor beide partijen eerlijk verloopt.

3.1.2 Ombudsfunctionaris

Onafhankelijkheid

Ombudsfunctionarissen hebben in de focusgroep aangegeven dat zij over het algemeen voldoende ruimte ervaren om hun werk onafhankelijk uit te voeren. Er is vaak sprake van goede formele lijnen met het CvB, waarbij adviezen serieus worden genomen en er bereidheid is om ook iets met deze adviezen te doen. Tegelijkertijd hebben zij aangegeven dat er in de uitvoering wel degelijk sprake kan zijn van tegenwerking binnen de organisatie, bijvoorbeeld door trage reacties, beperkte medewerking of terughoudendheid in het delen van informatie. Vooral dossiers met een politiek gevoelige lading blijken kwetsbaar voor vertraging of blokkades.

De onafhankelijkheid van de functie wordt mede beïnvloed door hoe deze binnen de instelling is gepositioneerd en wordt gedragen. Het **expliciet uitdragen van de positie en opdracht van de ombudsfunctionaris**, door het CvB, decanen en andere leidinggevenden, is van belang in het goed

kunnen uitoefenen van de functie. De rol staat of valt met de bereidheid van de organisatie om meldingen serieus te nemen en open te staan voor (externe) reflectie.

Professionaliteit en ondersteuning

De invulling van de functie van ombudsfunctionaris verschilt aanzienlijk tussen instellingen. Die variatie is volgens deelnemers deels te verklaren door de politieke gevoeligheid van de rol: **de ruimte die een ombudsfunctionaris krijgt, kan variëren afhankelijk van het zittende CvB**. Binnen de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO) wordt dit vraagstuk nadrukkelijk besproken. Deelnemers van de focusgroep waarschuwen ervoor dat de functie niet mag verworden tot een 'afvinkpost' in het kader van sociale veiligheid: 'een accessoire op het sociale veiligheidsmenu'. Wat telt, is de **daadwerkelijke functionele inbedding van de rol in de organisatie**.

Er bestaat bij sommige instellingen de neiging om meer grip te krijgen op de functie, bijvoorbeeld via reglementen of profielschetsen. Dat is begrijpelijk, maar deelnemers benadrukken dat de effectiviteit van de ombudsfunctionaris niet volledig te vangen is in structuren of vaste kaders. De kracht van de functie ligt juist in het kunnen bewegen binnen de context, in het kennen van mensen en het aanvoelen van de dynamiek binnen een instelling. Veel van het werk speelt zich bovendien 'onder water' af en is daardoor moeilijk meetbaar. Dat maakt het lastig om effectiviteit eenduidig te duiden of centraal vast te stellen.

Tegelijkertijd zien deelnemers wél de waarde van initiatieven als een gezamenlijke profielschets (zoals die door VOHO wordt ontwikkeld) of het verplicht stellen van de functie in het mbo en hbo. Zulke stappen kunnen bijdragen aan herkenbaarheid en erkenning, zo lang er voldoende ruimte blijft voor maatwerk en eigen invulling. De ombudsfunctionaris wordt in die zin gezien als een stille kracht op de achtergrond—met **een functie die juist effectief is omdat die niet strak is dichtgetimmerd**.

Vertrouwelijkheid en signalering

Melders moeten kunnen rekenen op zorgvuldige omgang met hun informatie. Tegelijkertijd vraagt de signalerende functie van de ombudsfunctionaris om zicht op bredere patronen en herhaalde meldingen. **Dit creëert spanningen, met name wanneer melders anoniem willen blijven of wanneer dossiers betrekking hebben op meerdere betrokkenen**. Geheel anonieme meldingen worden doorgaans niet in behandeling genomen door ombudsfunctionarissen, omdat er geen gesprek mogelijk is. Wel wordt soms gekozen voor het benoemen van bredere patronen in de werk- of studiecultuur zonder expliciet namen te noemen. In de enquête hebben alle ombudsfunctionarissen aangegeven dat geheimhoudingsplicht in hun contract is opgenomen.

Toegang tot informatie is belangrijk om de signalerende rol goed te kunnen vervullen. In de praktijk blijkt dit soms ingewikkeld. Zaken als verzuimgegevens moeten snel worden gedeeld wanneer deze worden opgevraagd, maar hier ontstaat soms vertraging.

Rol binnen het systeem

De ombudsfunctionaris wordt gezien als **verbindende schakel** binnen het bredere stelsel van melden en klachtvoorzieningen. Door meldingen van uiteenlopende aard te ontvangen en daarover onafhankelijk advies te geven, draagt de ombudsfunctionaris bij aan het verbeteren van de organisatiecultuur. Zoals eerder is beschreven is het belangrijk dat de functie niet rigide vastgelegd wordt in regelgeving, maar dat er ruimte blijft om in te spelen op context en situatie. Tegelijkertijd is het belangrijk dat verwachtingen helder worden gemanaged. Richting klagers, beklaagden én het bestuur.

3.1.3 Klachtencommissie

Onafhankelijkheid

Leden van klachtencommissies hechten veel waarde aan een onafhankelijke werkwijze en zijn zich bewust van de noodzaak om **voldoende afstand te bewaren tot klagers en beklaagden**. In de praktijk wordt hier actief op gelet: commissieleden worden bijvoorbeeld op persoonlijke titel benoemd, niet op basis van functie, en er is ruimte om je terug te trekken wanneer je het gevoel hebt te dicht bij een casus te staan. Sommige instellingen werken met externe voorzitters om deze onafhankelijkheid te versterken, terwijl andere commissies een interne voorzitter hebben, zo hebben deelnemers aan de focusgroep aangegeven. De onafhankelijkheid komt ook tot uiting in de wijze waarop commissies omgaan met klachten over het CvB: de rapportage verloopt in zulke gevallen doorgaans rechtstreeks via de Raad van Toezicht, al zijn hierop uitzonderingen.

Wel zien de respondenten dat de positie van de klachtencommissie weinig zichtbaar is en dat zij zelf **weinig transparantie** kunnen bieden over hun functioneren vanwege de vertrouwelijkheid van hun werk. Dit maakt het lastig om van buitenaf te beoordelen hoe de commissie functioneert.

Professionaliteit en ondersteuning

De meeste leden van klachtencommissies doen dit werk naast hun reguliere functie. De mate van ondersteuning en scholing verschilt per instelling. Sommige leden hebben een training gevolgd, anderen geven aan dat scholing optioneel was of geheel ontbrak. De **behoefte aan gezamenlijke, regelmatige scholing** wordt breed gedeeld. Zeker voor nieuwe leden kan scholing helpen om hen goed uit te rusten voor de rol. In de focusgroep is aangegeven dat de inhoudelijke verdieping waar leden van klachtencommissies behoefte aan hebben onderling verschilt. Leden met een juridische achtergrond hebben bijvoorbeeld eerder behoefte aan training op het gebied van gespreksvoering dan psychologen, en andersom zijn zij eerder gebaat bij scholing op juridisch vlak.

In de focusgroep is aangegeven dat er doorgaans **beperkte tijd en middelen beschikbaar** zijn voor het werk van de klachtencommissie. Sommige leden ontvangen hiervoor een professionaliseringsbudget en/of krijgen daarvoor uren binnen hun aanstelling, maar dat is lang niet overal het geval; 16 van de 19 leden van de klachtencommissie in onze steekproef geven aan dat er geen vast aantal uren is vastgelegd voor de rol van klachtencommissielid. Het aantal uur per week dat zij besteden aan deze rol varieert sterk (van 0,5 tot 12) en hangt er vooral vanaf of er een klacht loopt of niet. Een respondent verwoordt het als "vrijwilligerswerk, op basis van eigen interesse."

De **doorlooptijd van klachtenprocedures** vormt een punt van zorg. Hoewel er wettelijke termijnen gelden voor de afhandeling van klachten is het vaak lastig om die te halen. Oorzaken hiervoor liggen deels buiten de invloedssfeer van de commissie zelf, bijvoorbeeld doordat mensen die gehoord moeten worden op vakantie zijn, terughoudendheid van partijen om tegelijk gehoord te worden of getuigen die niet komen opdagen. Ook speelt juridische complexiteit en tijd die nodig is voor verslaglegging een rol. Commissieleden geven de voorkeur aan zorgvuldigheid boven snelheid, maar erkennen ook dat een lang proces zwaar kan zijn voor zowel klagers als beklaagden.

Vertrouwelijkheid en signalering

De vertrouwelijkheid van het klachtenproces wordt zorgvuldig bewaakt. Deelnemers aan de focusgroep geven aan dat vertrouwelijkheid essentieel is voor een veilige procedure, maar dat het ook met zich meebrengt dat het werk van een klachtencommissie, net als bij de ombudsfunctionaris, nauwelijks zichtbaar of toetsbaar is. Hierdoor is voor de buitenwereld onduidelijk hoe de commissie

functioneert en of klachten adequaat worden behandeld. 95% van de leden van klachtencommissies hebben in de enquête aangegeven dat zij contractueel verplicht zijn tot geheimhouding.

De klachtencommissie heeft **geen formele signaleringsfunctie**, zoals bijvoorbeeld vertrouwenspersonen en de ombudsfunctionaris. Informatie over bredere patronen of herhaalde klachten over dezelfde persoon komen vaak niet vanzelf naar boven, mede omdat klachtencommissies meestal incidenteel en dossiergericht werken. In gevallen van seksueel grensoverschrijdend gedrag bij minderjarigen geldt een meldplicht voor het CvB richting de politie en bij de vertrouwensinspectie (ongeacht of hier de klachtencommissie bij betrokken is). In andere situaties is het niet aan de commissie om door te verwijzen naar het strafrecht. Respondenten vinden hier soms wel iets van, maar benadrukken dat hun formele taak is om het CvB te adviseren, niet de klager of beklaagde zelf. In enkele gevallen wordt de klager volgens leden van klachtencommissies wel *gewezen* op de mogelijkheid van het doen van aangifte, maar niet *doorverwezen*.

Meld- en overlegplicht bij seksueel misdrijf bij minderjarige studenten

Bij signalen van seksueel misdrijf bij minderjarige studenten geldt een meldplicht: personeel moet deze signalen melden bij het bevoegd gezag. Vervolgens geldt een overlegplicht: het bevoegd gezag overlegt met de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie. Als er dan een redelijk vermoeden bestaat dat een seksueel misdrijf heeft plaatsgevonden, is het bevoegd gezag verplicht om aangifte te doen.

Rol binnen het systeem

De klachtencommissie vervult een formele rol binnen het stelsel van meld- en klachtvoorzieningen. De procedurele verantwoordelijkheden zijn vaak uitgebreid vastgelegd en zijn vergelijkbaar tussen instellingen. Er bestaan wel **verschillen in interpretatie en toepassing in de praktijk**. Zo verschilt per klachtencommissie wie beslist over de ontvankelijkheid van een klacht. Soms is dat de voorzitter alleen, in andere gevallen een duo-beslissing of de voltallige commissie. Ook is er variatie in de mate waarin klagers, beklaagden en getuigen verplicht zijn om te verschijnen als zij worden opgeroepen door de klachtencommissie.

De **toegankelijkheid van de klachtencommissie** en de klachtenprocedure is een punt van aandacht, met name voor internationale medewerkers en studenten. De bestuurstaal is meestal Nederlands, maar internationale medewerkers en studenten spreken deze taal meestal niet goed. Op sommige instellingen is het mogelijk om gehoord te worden in het Engels, of gebruik te maken van een tolk. In de meeste gevallen proberen klachtencommissies nu pragmatische oplossingen te vinden omdat procedureel meestal niets is vastgelegd over dit onderwerp.

Studentleden in klachtencommissies

In de enquête is ook gevraagd naar de aanwezigheid van studentleden in klachtencommissies. Elf respondenten meldden dat hun klachtencommissie geen studentleden bevat. Eén professional gaf aan zelf student-lid te zijn, zeven gaven aan geen student-lid te zijn (maar wel een student-lid in hun commissie te hebben). Onder de respondenten van de enquête kent dus minder dan de helft van de klachtencommissies een student-lid. Tijdens de interviews en focusgroepen kwam soms naar voren dat er behoefte is aan meer studentleden in klachtencommissies³³. Daarbij werd ook de wens

³³ Mariëtte Hamer, regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld, heeft eerder adviezen opgesteld over de aanpak van sociale veiligheid in het hoger onderwijs. Een van deze adviezen was om studenten op te nemen in de klachtencommissie.

uitgesproken om de studentleden beter voor te bereiden en te trainen voor hun rol. Op basis van deze uitspraken kunnen we niet concluderen dat dit thema sterk leeft, of veel aandacht krijgt.

3.2 Ervaringen van gebruikers voorzieningen

Gebruikers van meld- en klachtvoorzieningen zijn respondenten die daadwerkelijk een melding of klacht hebben ingediend en het bijbehorende proces (deels) hebben doorlopen. In deze paragraaf beschrijven we hun ervaringen met melden, informatievoorziening, ervaren drempels om te melden, de rol van eerste aanspreekpunten, en het verloop van de procedure. Bij de beschrijving van de informatievoorziening en de bekendheid van de voorzieningen betrekken we ook de ervaringen van studenten en medewerkers die in de enquête aangaven geen gebruik te hebben gemaakt van de meld- en klachtvoorzieningen. Ten slotte besteden we aandacht aan specifieke situaties waarin studenten en medewerkers knelpunten ervaren.

Tijdens de interviews viel op dat studenten en medewerkers zelf niet altijd duidelijk konden aangeven of zij een melding hadden gedaan of een klacht hadden ingediend, en wat het verschil daartussen precies inhield. Contact met vertrouwenspersonen, mentoren of leidinggevendenden werd door sommigen gezien als een melding, terwijl anderen dit zagen als een gesprek zonder formele status. Ook liepen de rollen van betrokkenen door elkaar; beklagden hadden soms over dezelfde situatie eerder officieel een melding gedaan of hadden dat willen doen, maar hebben dat niet gedurfd, waardoor zij niet officieel geregistreerd stonden als melder.

In deze paragraaf clusteren we de ervaringen van de studenten en medewerkers die we hebben gesproken in interviews en focusgroepen, op basis van of zij een melding of klacht hebben ingediend volgens de definitie die in dit onderzoek gehanteerd wordt (zie hiervoor paragraaf 1.3).

3.2.1 Gebruik van voorzieningen

In het onderzoek zijn gegevens opgevraagd bij onderwijsinstellingen over het aantal meldingen, aantal klachten en het achterliggende type ongewenst gedrag. Het bleek voor veel instellingen lastig om deze gegevens aan te leveren, en de gegevens die wel beschikbaar waren zijn niet uniform en goed vergelijkbaar tussen onderwijsinstellingen. Daardoor kon geen landelijk beeld worden opgesteld van het aantal meldingen en klachten per jaar, het aantal onontvankelijk verklaarde klachten, de wijze van afhandeling, welke groepen voor welke situaties gebruik maakten van de voorzieningen en de verdeling over de verschillende typen van sociale onveiligheid die we in dit onderzoek onderscheiden. Echter, op basis van de enquête kunnen we wel iets zeggen over de mate waarin respondenten gebruik hebben gemaakt van verschillende voorzieningen. Alhoewel deze cijfers niets zeggen over het totale gebruik, geven ze wel een indicatie van de verhoudingen tussen de verschillende voorzieningen.

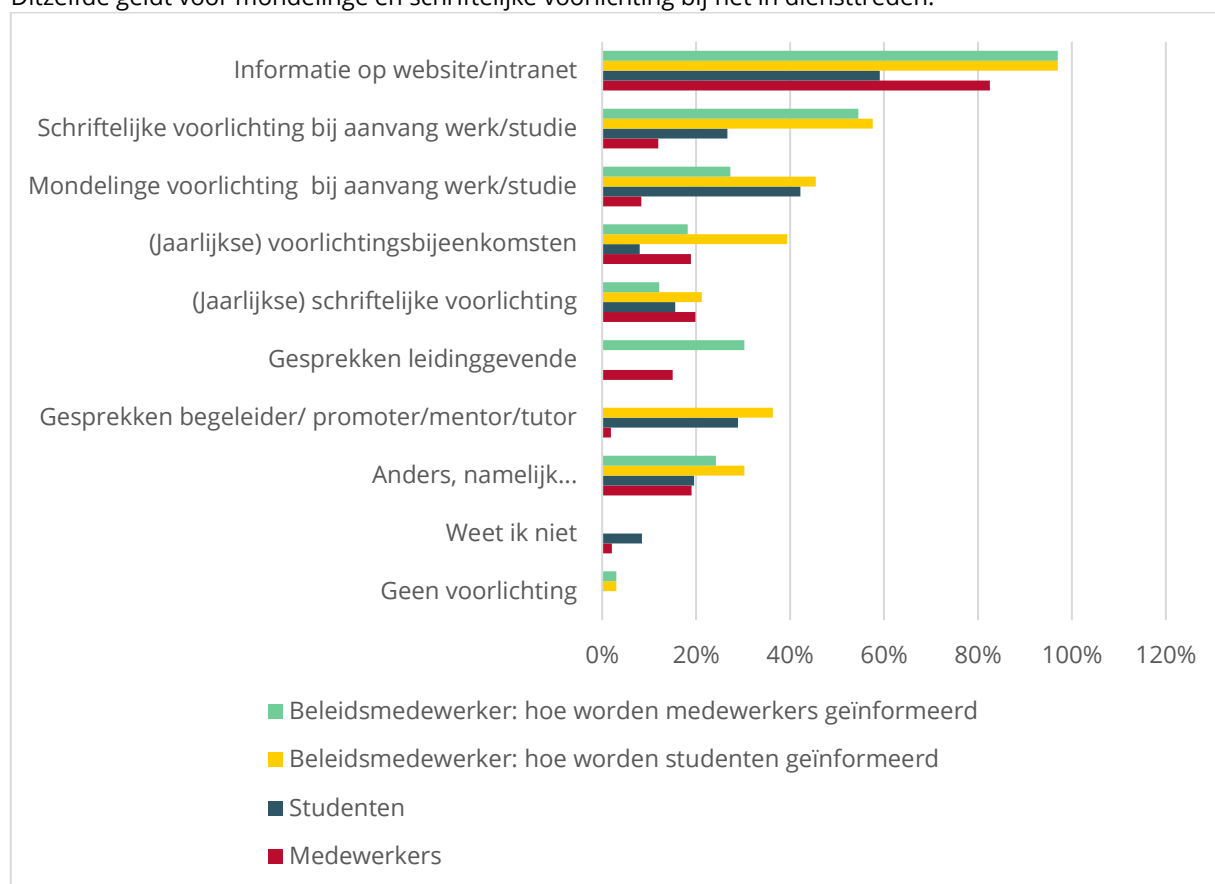
Het gebruik van voorzieningen in cijfers

Resultaten van de enquête laten zien dat medewerkers ongewenst gedrag het vaakst melden bij hun leidinggevende(n) (68%), de vertrouwenspersoon (53%) of een HR-medewerker (28%). Klachten dienen ze met name in bij het bestuur van de faculteit/academie (33%), de klachtencommissie (31%) en het CvB (18%).

Studenten doen met name melding van ongewenst gedrag bij een docent (45%), mentor (34%³⁴), vertrouwenspersoon (27%) of de studentdecaan (23%).

3.2.2 Bekendheid meld- en klachtvoorzieningen

42% van de studenten³⁵ en 58% van de medewerkers³⁶ geven aan te worden geïnformeerd door de instelling over wat ze kunnen doen wanneer ze ongewenst gedrag ervaren of hier getuige van zijn. In figuur 4 is te zien op welke wijze studenten en medewerkers aangeven geïnformeerd te worden over de meld- en klachtvoorzieningen en hoe de beleidsmedewerkers aangeven dat studenten en medewerkers worden geïnformeerd. Alle partijen -en met name ook medewerkers- geven aan vooral via informatie op de website en intranet van de instellingen geïnformeerd te worden. Opvallend is dat beleidsmedewerkers relatief vaker aangeven dat medewerkers worden geïnformeerd via gesprekken met hun leidinggevende, terwijl medewerkers dit relatief minder vaak zo ervaren. Ditzelfde geldt voor mondelinge en schriftelijke voorlichting bij het in dienst treden.



Noot. N=973 medewerkers, 225 studenten en 33 beleidsmedewerkers.

Figuur 4 - Wijze van informeren over de meld- en klachtvoorzieningen bij medewerkers en studenten (percentage medewerkers/studenten en het percentage instellingen bij de data van beleidsmedewerkers)³⁷.

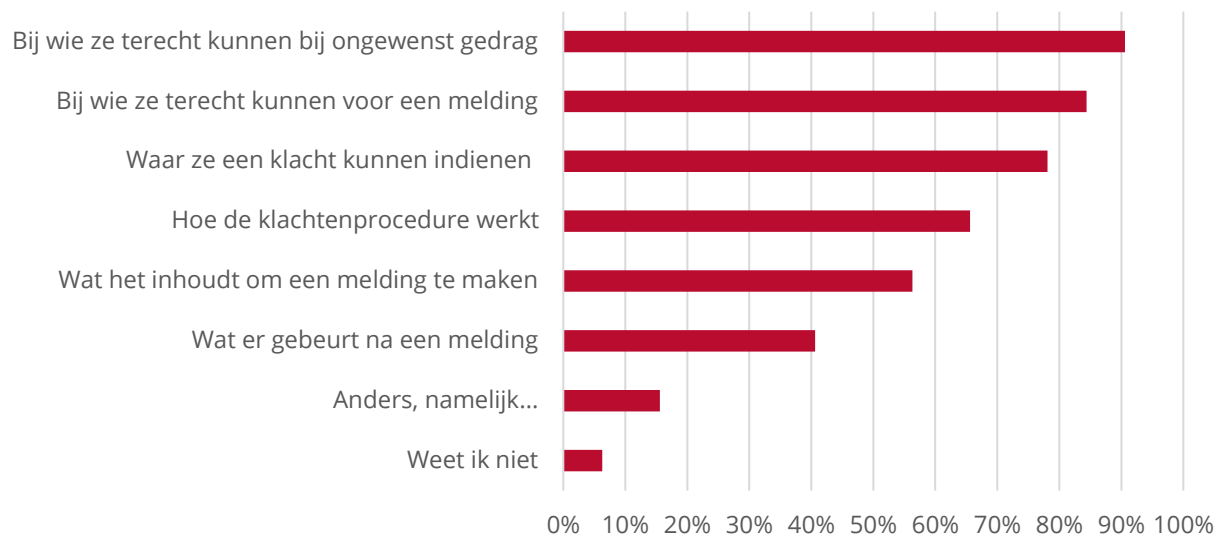
³⁴ 8% op universiteiten, 52% op hogescholen

³⁵ 48% op universiteiten, 36% op hogescholen

³⁶ 67% universiteiten; 52% hogescholen

³⁷ Bij 'geen voorlichting' gaat het in beide gevallen om één instelling.

Aan beleidsmedewerkers is ook gevraagd waarover studenten en medewerkers geïnformeerd worden³⁸. In Figuur 5 - Waarover studenten geïnformeerd worden omtrent meldingen en klachten volgens beleidsmedewerkers. N=33 is te zien dat studenten vooral geïnformeerd worden over waar ze terecht kunnen bij ervaringen met ongewenst gedrag, waar ze een melding kunnen maken en een klacht kunnen indienen.



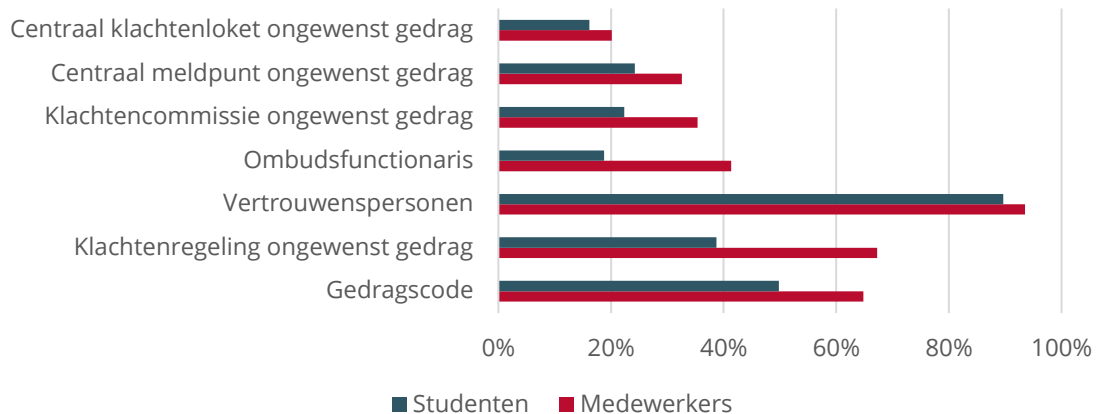
Figuur 5 - Waarover studenten geïnformeerd worden omtrent meldingen en klachten volgens beleidsmedewerkers. N=33

Formele functionarissen zijn in grote lijnen bekend

De meeste studenten en medewerkers weten dat er formele voorzieningen bestaan en dat er binnen instellingen structuren zijn ingericht om meldingen en klachten over ongewenst gedrag op te vangen en te behandelen (zie Figuur 6 - Percentage medewerkers en studenten dat aangeeft bekend te zijn met verschillende meld- en klachtvoorzieningen.). De **vertrouwenspersoon is van alle meld- en klachtvoorzieningen het meest bekend** onder studenten en medewerkers. Zo'n 90% van de studenten en medewerkers geeft aan bekend te zijn met de vertrouwenspersoon. Ook de **gedragscode** is bekend bij het merendeel van studenten en medewerkers. We zien een **verschil in de bekendheid van de klachtenregeling ongewenst gedrag onder studenten en medewerkers**:

³⁸ Slechts 1 beleidsmedewerker heeft dit voor de medewerkers ingevuld; daarom rapporteren we hier alleen voor studenten

zo is 39% van de studenten bekend met deze regeling, ten opzichte van 67% van de medewerkers. Ook de **ombudsfunctionaris** is bekender bij medewerkers (41%) dan bij studenten (19%).



Noot. N=1663 voor medewerkers, N=532 voor studenten.

Figuur 6 - Percentage medewerkers en studenten dat aangeeft bekend te zijn met verschillende meld- en klachtvoorzieningen³⁹.

Uit de interviews blijkt dat **studenten en medewerkers zich meestal pas verdiepen in meld- en klachtmogelijkheden op het moment dat zij ongewenst gedrag ervaren** en overwegen een melding te doen. De beschikbare kennis over de voorzieningen is op dat moment vaak beperkt of versnipperd vindbaar, terwijl de situatie voor de betrokken persoon vaak prangend en emotioneel beladen is. Dit is niet bij alle instellingen zo; sommigen weten juist snel de juiste route te vinden, terwijl anderen pas via informele gesprekken met collega's of medestudenten worden gewezen op het bestaan van de voorzieningen. Voor hen is het vinden van de juiste ingang vaak omslachtiger en meer afhankelijk van toeval.

Ook wanneer de voorzieningen bekend zijn, is het voor veel studenten en medewerkers onduidelijk wat ze kunnen verwachten; zo'n 70% van de studenten en 63% van de medewerkers geven in de enquête aan dat ze niet goed weten wat er gebeurt wanneer ze een melding of klacht indienen van ongewenst gedrag. Uit de interviews blijkt ook dat het onduidelijk is wat de verschillende functionarissen precies doen, welke ondersteuning zij bieden en welke route iemand kan volgen, afhankelijk van de aard en ernst van de situatie. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid over waar je met welke melding naartoe kunt, en wat er vervolgens met die melding gebeurt. Deze onduidelijkheid belemmert de toegang tot meldvoorzieningen en werkt drempelverhogend voor mensen die overwegen een melding te doen.

Verder is het specifiek voor beklaagden vaak onduidelijk waar zij naartoe kunnen gaan voor ondersteuning; 44% van de medewerkers weet niet goed waar ze terecht kunnen wanneer er een melding over hen gemaakt is en 64%⁴⁰ weet niet goed waar ze terecht kunnen wanneer er een klacht over hen is ingediend. Zeker bij kleinere instellingen, of instellingen met weinig vertrouwenspersonen, kunnen zij meestal niet terecht bij de (interne) vertrouwenspersoon omdat die vaak alleen voor klagers en melders werken. Ook worden beklaagden regelmatig niet goed

³⁹ De gedragscode is bekend bij 56% van de studenten op universiteiten ten opzichte van 44% op hogescholen; de ombudsfunctionaris is bekend bij 69% van de medewerkers op universiteiten ten opzichte van 23% op hogescholen; het centraal meldpunt ongewenst gedrag is bekend bij 39% van de medewerkers op universiteiten ten opzichte van 28% op hogescholen.

⁴⁰ 75% op universiteiten, 19% op hogescholen.

geïnformeerd over de mogelijkheden door de instelling. Aangezien er niet altijd een eenduidige plek is voor beklaagden, hebben zij vaker het gevoel dat ze op zichzelf zijn aangewezen.

3.2.3 Drempels om te melden of klagen

Veel van de studenten en medewerkers die we spraken in de interviews hebben getwijfeld om de stap te zetten naar de meld- en klachtvoorzieningen. Resultaten van de enquête laten zien dat 66%⁴¹ van de medewerkers die een *melding* hebben gedaan en 59%⁴² van de medewerkers die een *klacht* hebben ingediend, hierover hebben getwijfeld. 73% van de studenten die *melding* hebben gemaakt heeft hierover getwijfeld⁴³.

Zowel medewerkers als studenten die *wel een melding of klacht hebben ingediend* maar daar vooraf over *twijfelden*, noemden als belangrijkste redenen: onzekerheid over de gevolgen⁴⁴, de angst voor negatieve impact op hun positie, carrière of opleiding⁴⁵ en het gevoel dat melden geen zin heeft⁴⁶. Medewerkers noemden daarnaast het gebrek aan vertrouwen in de onafhankelijkheid van de klachtencommissie (52%) als belangrijke reden. Al deze redenen werden door 50% tot 76% van de respondenten genoemd.

Medewerkers en studenten die wel ongewenst gedrag meemaakten, maar *geen klacht of melding indienden*, gaven daar als belangrijkste redenen voor: het ongewenste gedrag was niet ernstig genoeg⁴⁷, ze wisten niet wat hen te wachten stond als ze een klacht of melding zouden indienen⁴⁸ en ze waren bang dat hun positie of baan in gevaar zou komen⁴⁹. Studenten geven verder nog aan dat ze niet wisten waar ze terecht konden met hun klacht of melding⁵⁰. Overall lijkt het feit dat medewerkers en studenten niet weten wat hen te wachten staat als ze een melding of klacht indienen een grote rol te spelen bij het niet indienen van een klacht of melding of het twijfelen hierover.

- Voordat studenten en medewerkers überhaupt een melding doen, wegen zij dus serieus af óf en hóe zij hun ervaring willen delen. Uit de interviews, focusgroepen en enquête blijkt dat er vier belangrijke factoren zijn die de meldingsbereidheid van studenten en medewerkers negatief beïnvloeden. **Het is onduidelijk waar en waarvoor je een melding of klacht kan indienen en of het voorval in kwestie wel ernstig genoeg is.** Studenten en medewerkers geven aan dat ze twijfelden over wanneer en waarvoor zij een melding of klacht kunnen indienen. Het is voor zowel studenten en medewerkers niet altijd duidelijk of een ervaring 'ernstig' genoeg wordt gevonden, hoe deze eventueel wordt beoordeeld door de instelling en hoe anderen, zoals collega's of medestudenten, het voorval zouden interpreteren en of dit past binnen de normen van de instelling. Een veelgenoemde reden in de enquête om geen melding of klacht in te dienen, is dat het ongewenste gedrag niet als ernstig genoeg werd ervaren. Van de studenten en medewerkers die *geen klacht* hebben ingediend, rapporteerde respectievelijk 48% en 31% dit als een van de redenen om geen klacht in te dienen. Bij het besluit om *geen melding* te maken ging het

⁴¹ 73% op universiteiten, 60% op hogescholen.

⁴² 52% op universiteiten, 67% op hogescholen.

⁴³ We kunnen op basis van onze data geen uitspraken doen over medewerkers en studenten die geen melding en/of klacht hebben ingediend maar daar mogelijk wel over hebben getwijfeld.

⁴⁴ Klacht medewerkers: 52%; melding medewerkers: 65%; melding studenten: 76%.

⁴⁵ Klacht medewerkers: 59%; melding medewerkers: 51%; melding studenten: 56%.

⁴⁶ Melding medewerkers: 50%; melding studenten: 60%.

⁴⁷ Klacht medewerkers: 31%; klacht studenten: 48%; melding medewerkers: 29%; melding studenten: 49%.

⁴⁸ Klacht medewerkers: 25%; klacht studenten: 24%; melding medewerkers: 27%; melding studenten: 29%.

⁴⁹ Klacht medewerkers: 19%; melding medewerkers: 22%.

⁵⁰ Klacht studenten: 20%; melding studenten: 21%.

respectievelijk om 49%⁵¹ en 39%. De tendens is dat studenten en medewerkers het voorval als te klein of onbelangrijk beschouwen en hun eigen ervaringen minimaliseren. Hierdoor blijven veel (relatief) kleine incidenten onder de radar, waardoor het moeilijker wordt om patronen te herkennen. Zeker voor studenten en (relatief) nieuwe medewerkers kan dit een rol spelen omdat zij vaak nog weinig bekend zijn met de meld- en klachtvoorzieningen en omdat ze nog niet goed kunnen inschatten wat binnen de organisatie als normaal wordt beschouwd, wat onzekerheid oproept over de vraag of een voorval wel het melden waard is. Een gebrek aan duidelijkheid over waar een melding of klacht ingediend kon worden, was voor veel studenten en medewerkers een reden om geen klacht of melding te doen of hierover te twijfelen, zo bleek ook uit de enquête. Van de studenten en medewerkers die *geen melding of klacht* hebben gedaan, werd dit gebrek aan duidelijkheid genoemd als een van de redenen om geen melding of klacht in te dienen. Van de studenten en medewerkers die *geen klacht* indienden, gaf respectievelijk 20% en 16% dit als een van de redenen aan. Bij studenten en medewerkers die *geen melding* deden, ging het respectievelijk om 21% en 17%. **Daarnaast zijn de implicaties en het verloop van meld- of klachtproces niet helder.** Uit de interviews blijkt dat onduidelijkheid over het verloop van het meld- of klachtproces een drempel vormt om een melding te doen. Resultaten van de enquête sluiten hierbij aan. Ongeveer een kwart van de studenten (24%) en medewerkers (25%) die geen *klacht* hebben ingediend, geeft aan dat ze dit onder andere niet hebben gedaan omdat het voor hen niet duidelijk was wat ze te wachten stond. Onder studenten en medewerkers die *geen melding* hebben gedaan, ligt dit percentage iets hoger: respectievelijk 29% en 28%. Het is vooraf vaak niet helder wat de gevolgen zijn van een melding of klachtenprocedure, wie er betrokken worden en welke stappen volgen. Het is daardoor lastig in te schatten of de stappen die worden gezet qua intensiteit en duur voor de melder of klager in verhouding staan tot het voorval.

- **De angst voor negatieve gevolgen weerhoudt studenten en medewerkers ervan om een melding of klacht in te dienen.** Deze angst speelt vooral wanneer sprake is van een machtsdynamiek, zoals tussen promotoren en promovendi of tussen studenten en docenten. De afhankelijkheidsrelatie met de ander maakt melders terughoudend uit vrees voor invloed op hun studie- of loopbaanontwikkeling. Voor 19% van de medewerkers die *geen klacht* indienden, speelde het feit dat zij bang waren voor de gevolgen voor hun positie, baan of opleiding een rol om dit niet te doen. Bij medewerkers die *geen melding* deden, speelde deze reden in 22% van de gevallen. Daarnaast heeft de hiërarchische structuur binnen onderwijsinstellingen invloed op het vertrouwen in een eerlijke afhandeling. Studenten ervaren dat medewerkers sterker staan in procedures en vermoeden dat instellingen eerder de kant van medewerkers kiezen. Medewerkers geven op hun beurt aan dat in meldingen tussen collega's de persoon met de hoogste rang doorgaans beter beschermd is of sterker staat in het proces. Ook de enquête laat zien dat deze hiërarchische structuur een rol speelt bij de meldingsbereidheid. Van de studenten en medewerkers die *geen klacht* hebben ingediend, deed 8% van de studenten en 12% van de medewerkers dit niet vanwege de afhankelijkheidsrelatie met degene op wie de klacht betrekking had. Van de studenten en medewerkers die *geen melding* hebben ingediend, deed 12% van de studenten dit niet vanwege de afhankelijkheidsrelatie en bij medewerkers was dit 17%. Ook de organisatie van meld- en klachtvoorzieningen zelf kan het vertrouwen ondermijnen. Functies binnen deze voorzieningen worden vaak (deels) vervuld door interne medewerkers, waardoor sprake is van verwevenheid tussen betrokkenen. Als één van de partijen een werkrelatie heeft met een lid van het CvB, een HR-medewerker of een klachtenfunctionaris, roept dat bij melders snel twijfels op over de onpartijdigheid van het proces. Dit speelt vooral bij kleinschalige instellingen, waar de sociale afstand tussen medewerkers klein is, en bij decentraal

⁵¹ Dit geldt voor 56% van de studenten op universiteiten en 42% op hogescholen.

georganiseerde klachtencommissies die dicht op de werk- of studierelaties van betrokkenen opereren. Deze verbondenheid maakt dat melders soms afzien van het melden, uit gebrek aan vertrouwen in een eerlijke en onafhankelijke behandeling. Ook zien we dat studenten en medewerkers soms twijfels uiten over de **onafhankelijkheid van formele voorzieningen, zoals klachtencommissies**. In de enquête gaf 8% van de studenten en 14% van de medewerkers die *geen klacht* indienden aan dat een van de redenen hiervoor was dat ze er niet van overtuigd waren dat de klachtencommissie onafhankelijk was. 13% van de studenten en 17% van de medewerkers die *geen melding* deed, deed dit onder andere niet omdat ze er niet van overtuigd waren dat de persoon bij wie ze de melding konden doen onafhankelijk was.

- Zij veronderstellen dat deze voorzieningen in de praktijk eerder de belangen van de instelling lijken te beschermen dan die van melders en klagers, waardoor ze minder snel geneigd zijn om een melding te doen of klacht in te dienen. Verder twijfelen medewerkers en studenten specifiek ook over de **deskundigheid van de ondersteuning** tijdens het proces; 4% van de studenten en 8% van de medewerkers die *geen klacht* indienden, gaven als een van de redenen hiervoor dat ze geen deskundige ondersteuning was. Wanneer studenten en medewerkers *geen melding* deden, speelde deze reden voor respectievelijk 5% en 7% van de respondenten.

In de praktijk lijken drempels om te melden vooral te draaien om gevolgen die vooraf moeilijk zijn te overzien. Onzekerheid over wat er na een melding kan gebeuren samen met de hiërarchische context waarin melders zich bevinden — zoals afhankelijkheidsrelaties — versterken deze terughoudendheid. Voor veel studenten en medewerkers valt de afweging aan de voorkant daardoor negatief uit: de mogelijke risico's van melden lijken namelijk groter dan de verwachte opbrengst.

3.2.4 Ervaringen met het verloop van een meld- of klachtprocedure

Uit de interviews komt naar voren dat studenten en medewerkers verschillende knelpunten en succesfactoren ervaren in de manier waarop meldingen en klachten worden behandeld. De meesten van hen rapporteren vooral negatieve ervaringen. Een deel van deze knelpunten is specifiek verbonden aan de klachtenprocedures, terwijl andere knelpunten vooral spelen bij (informele) meldingen. Sommige knelpunten, zoals het ontbreken van nazorg, doen zich in beide gevallen voor, evenals de andere knelpunten die hieronder aan de orde komen.

- **Hiërarchie beïnvloedt zowel meldingsbereidheid als de werking van de voorzieningen.** In situaties waar afhankelijkheidsrelaties spelen zijn studenten en medewerkers minder geneigd een melding te doen of een klacht in te dienen. Studenten bevinden zich per definitie in een afhankelijke positie ten opzichte van docenten en andere studiebegeleiders, net zoals medewerkers dat zijn ten opzichte van leidinggevendenden of bestuurders en docenten en onderzoekers dat zijn ten opzichte van universitair hoofddocenten, lectoren en hoogleraren. Deze hiërarchische verhoudingen maken het voor betrokkenen lastig om gedrag ter sprake te brengen, zeker wanneer de ander directe invloed heeft op studievoortgang, beoordeling of loopbaan en in het bijzonder wanneer deze personen veroorzaker zijn van ongewenst gedrag. Uit de gesprekken blijkt ook dat afhankelijkheid niet alleen de meldingsbereidheid beïnvloedt, maar ook de manier waarop meldingen worden opgepakt en klachtenprocedures zich uitspelen. Bij situaties van ongewenst gedrag hoeft dit niet altijd voort te komen uit kwade wil, maar kan het ook samenhangen met onzekerheid over de eigen positie of het ontbreken van een duidelijke handelingslijn bij meldingen waarbij meerdere gezagsverhoudingen tegelijk een rol spelen.

Gebrek aan zichtbare opvolging leidt tot teleurstelling en vermindert vertrouwen. Uit

interviews en enquête blijkt dat studenten en medewerkers regelmatig het gevoel hebben dat er niets gebeurt met hun melding of klacht. 31% van de medewerkers geeft aan dat ze niets meer over hun klacht hebben gehoord en 22% geeft aan dat er niets gebeurd is met hun melding. 34% van de studenten geeft aan dat er niets gebeurd is met hun melding⁵². Ook wanneer mensen geen melding of klacht indienen of hierover twijfelen speelt het gevoel dat het geen zin heeft om dit te doen omdat er niks met hun melding of klacht gebeurt een rol. 13% van de studenten en 16% van de medewerkers die *geen klacht* indienden, speelde deze overweging een rol om geen klacht in te dienen. Wanneer studenten en medewerkers *geen melding* indienden, speelde deze overweging in respectievelijk 19%⁵³ en 21% van de gevallen een rol. Wanneer signalen niet worden opgevolgd of zonder terugkoppeling blijven, ontstaat het beeld dat melden weinig effect heeft. Dit heeft impact op het vertrouwen dat ze hebben in het vermogen van instellingen om om te gaan met signalen van ongewenst gedrag, en het belang dat instellingen eraan hechten. In de meeste gevallen resulteert dit in terughoudendheid om opnieuw een melding te doen; in andere gevallen resulteert het in de keuze om direct een klacht in te dienen, in de hoop op meer zichtbare actie.

- Over het algemeen zien we dat in de praktijk **weinig betrokkenen tevreden zijn over het verloop van meld- en klachtprocessen en de uitkomst van het meld- en klachtproces**. Zo is 61%⁵⁴ van de medewerkers die het meldproces heeft doorlopen niet (helemaal) tevreden over de wijze waarop de melding is afgehandeld. 65% van de medewerkers die het klachtproces heeft doorlopen, is niet (helemaal) tevreden over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld. **Over de uitkomst van het meldproces is 57%⁵⁵ van de medewerkers en 63% van de studenten niet (helemaal) tevreden. 55% van de medewerkers is niet (helemaal) tevreden met de uitkomst van het klachtproces.** Melders ervaren enerzijds dat er weinig tot geen zichtbare opvolging is op hun melding, waardoor zij het gevoel hebben dat hun signaal blijft liggen, terwijl beklaagden vaak ervaren dat een melding of klacht in de lucht blijft hangen. Klachtenprocedures worden door klagers en beklaagden geregeld als belastend en onbevredigend ervaren: de procedure is niet altijd helder en wordt niet zorgvuldig toegepast.

Bij zowel de klachtenprocedure als bij informele meldingen **ontbreekt een proces van nazorg**, zo blijkt uit de gevoerde interviews. Na een melding of klacht wordt er vaak geen actief contact meer opgenomen om in te checken of om verdere ondersteuning te bieden aan de student of medewerker, terwijl daar vaak wel behoefte aan is. Dit geldt voor zowel melders en klagers als beklaagden en personen over wie een melding is gedaan. We zien hierin een **discrepantie tussen wat vertrouwenspersonen verstaan onder nazorg en de behoefte en verwachting van melders**. Hoewel vertrouwenspersonen in focusgroepen aangeven dat nazorg expliciet onderdeel is van hun werkwijze, ervaren melders dit in de praktijk lang niet altijd zo. Studenten en medewerkers benoemen juist het ontbreken van terugkoppeling of vervolcontact als een gemis. Zodra een melding is besproken, stopt voor veel melders het traject. De behoefte aan afronding, reflectie of ondersteuning is juist in deze fase vaak groot. Een complicerende factor is dat vertrouwenspersonen gebonden zijn aan het initiatief van de melder: zij kunnen en willen niet ongevraagd blijven aandringen op contact, wanneer een melder niet zelf vervolgstappen onderneemt. Hierdoor ontstaat een kloof tussen de intentie van professionals om nazorg te bieden en de ervaring van melders, die deze zorg soms missen of niet als zodanig herkennen.

⁵² 42% op universiteiten, 30% op hogescholen.

⁵³ 11% op universiteiten, 19% op hogescholen.

⁵⁴ 69% op universiteiten, 54% op hogescholen.

⁵⁵ 62% op universiteiten, 52% op hogescholen.

Belang van een extern meldpunt en anoniem melden voor de meldingsbereidheid

In dit onderzoek is ook gekeken naar de potentie van een extern meldpunt en de mogelijkheid om anoniem te melden, met als doel de meldingsbereidheid te vergroten. Beide oplossingsrichtingen kennen zowel voordelen als nadelen.

Een **extern meldpunt** kan de drempel verlagen voor studenten en medewerkers die het gevoel hebben dat zij binnen hun eigen instelling geen gehoor vinden of om een andere reden niet terecht kunnen. In de enquête gaf 19% van de professionals van universiteiten aan dat er een extern meldpunt aanwezig is, bij hogescholen was dit 40%. Medewerkers en studenten laten in de enquête geen duidelijke voorkeur zien voor een extern of intern meldpunt indien ze te maken zouden krijgen met ongewenst gedrag. 36% van de medewerkers ten opzichte van 24% van de studenten aan de voorkeur te hebben voor een extern meldpunt; 27% van de medewerkers en 22% van de studenten had liever een intern meldpunt. 24% van de medewerkers en 26% van de studenten had geen voorkeur. De rest gaf aan het niet te weten. Van de respondenten die geen melding hebben ingediend, geeft 13% van de medewerkers en 8% van de studenten aan dat ze dit mogelijk wel gedaan hadden als ze hun melding hadden kunnen doen bij een extern meldpunt. Bij klachten gaat het om 13% voor medewerkers en 10% voor studenten. Respondenten uit de interviews en focusgroepen benadrukten dat dit vooral belangrijk is bij kleinere instellingen. Daar is de kans groter dat dezelfde mensen die betrokken zijn bij een meld- of klachtproces ook andere rollen vervullen binnen de organisatie, wat tot belangenverstrengeling kan leiden. Daarnaast kan de familiale sfeer binnen kleinere instellingen ertoe leiden dat melden of klagen bij een intern meldpunt als minder vertrouwelijk wordt ervaren, wat voor betrokkenen als onprettig kan aanvoelen. Tegelijkertijd is in interviews en focusgroepen herhaaldelijk benadrukt hoe belangrijk het is dat degene die ondersteuning biedt, bekend is met de cultuur en context van de instelling. Sommige melders waarderen juist die interne verbondenheid, omdat het de drempel verlaagt en de vertrouwenspersoon goed op de hoogte is van hoe de instelling functioneert. Een extern meldpunt mist deze vorm van nabijheid, waardoor het voor melders als minder toegankelijk of laagdrempelig kan worden ervaren dan bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon die intern werkzaam is.

Anoniem melden kan uitkomst bieden voor studenten en medewerkers die hun ervaring willen delen, maar daarbij geen verdere stappen wensen of zelf geen rol willen spelen in de opvolging. Het voordeel hiervan is dat de drempel om te melden lager kan worden. Studenten en medewerkers geven aan dat zij zich door anonimiteit veiliger voelen of minder bang zijn voor repercussies en gevolgen. Daartegenover staat dat anonieme meldingen in de praktijk zelden tot het treffen van maatregelen kunnen leiden. Dit komt vooral doordat er geen wederhoor mogelijk is, terwijl wederhoor essentieel is voor een eerlijke behandeling van zowel klager als beklagde. Bovendien fungeert dit als belangrijk controlemechanisme in het meldproces. Professionals geven aan dat het gesprek aangaan met de betrokkenen vaak niet mogelijk is, wat de opvolging bemoeilijkt.

Uit de enquêteresultaten van de enquête voor beleidsmedewerkers blijkt dat het in meer gevallen mogelijk is om een anonieme melding te doen (73% voor studenten en 67% voor medewerkers) dan om een anonieme klacht in te dienen (24% voor studenten en 24% voor medewerkers). In de praktijk is het echter zeldzaam, slechts 5% van de studenten die een melding deden, deed dit volledig anoniem; bij medewerkers was dit 4%. 40% van de studenten gaf aan dat hun identiteit bekend is bij het meldpunt, maar niet aan iemand anders bekend zal worden gemaakt. Bij medewerkers die een melding hebben gemaakt was dit 38%. Van de studenten⁵⁶ en medewerkers die hun melding niet

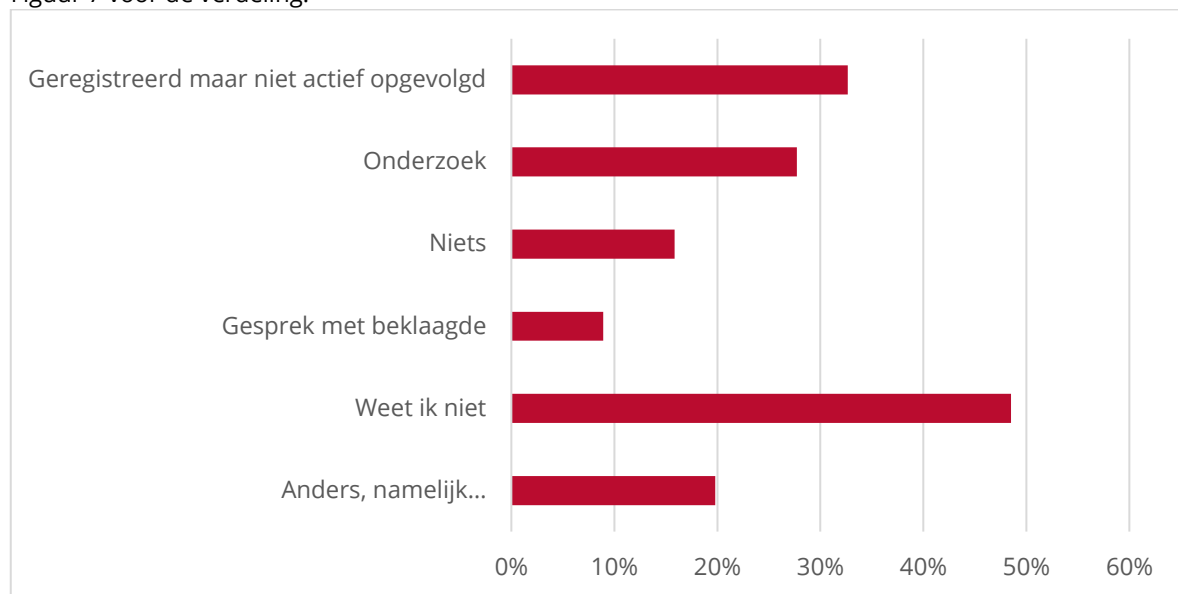
⁵⁶ 67% op universiteiten, 55% op hogescholen.

anoniem hebben gemaakt gaf respectievelijk 41% en 24% aan dit liever wel anoniem te hebben gemeld. De meerderheid van de medewerkers (64%) gaf aan dat zij de melding niet anoniem wilden maken. Van de medewerkers die geen melding hebben gemaakt, maar wel ongewenst gedrag hebben meegemaakt gaf slechts 10% hiervoor als reden dat het niet anoniem kon. Bij studenten gaf 29% aan dat de reden het niet anoniem kunnen melden was.

Wanneer anoniem melden niet mogelijk is, geven instellingen aan dat meldingen nu al zeer vertrouwelijk worden behandeld of dat juist het ontbreken van anonimiteit ruimte biedt voor dialoog. Bij klachten is de belangrijkste reden dat deze niet te behandelen zijn als ze anoniem worden ingediend of niet naar behoren te beoordelen zijn. Andere genoemde redenen zijn transparantie in het proces, het risico op misbruik, en het feit dat anonieme klachten moeilijk op te volgen zijn. 34% van de professionals geeft aan dat het mogelijk is om volledig anoniem te melden⁵⁷. 29% geeft aan dat het mogelijk is om onder geheimhouding van persoonsgegevens te melden. In 19% van de gevallen is dit niet mogelijk⁵⁸, en 18% geeft aan niet te weten of dit kan. Voor anonieme klachten is dit nog minder, en geeft 21% aan dat dit mogelijk is, 51% dat het niet mogelijk is, en 29% dat zij het niet weten.

De omgang met anonieme meldingen verschilt per instelling. Soms wordt er onderzoek gedaan of een gesprek gevoerd, maar vaker worden meldingen alleen geregistreerd of blijft opvolging helemaal uit. Zie Noot. N=101 professionals.

Figuur 7 voor de verdeling.



Noot. N=101 professionals.

Figuur 7 - Wijze van omgang met anonieme meldingen

Van de professionals die aangeven dat het anders ligt, geeft 40% aan dat het vervolg afhankelijk is van de casus. Sommigen benoemen dat ze bijvoorbeeld wel proberen de melder te spreken, maar dat dit niet altijd lukt. 23% geeft aan dat ze pas na meerdere anonieme meldingen een onderzoek doen of een signaal afgeven. 11% geeft aan dat anonimiteit het lastig maakt omdat ze ervaren dat ze er weinig mee kunnen doen. 9% geeft aan dat er nog geen beleid op is, of dat het beleid in de maak is.

⁵⁷ 40% op universiteiten, 29% op hogescholen.

⁵⁸ 12% op universiteiten, 28% op hogescholen.

Tot slot geeft 21% van de studenten en 17% van de medewerkers aan dat zij mogelijk wél een melding hadden gedaan als dit anoniem had gekund; voor klachten was dit respectievelijk 15% voor medewerkers en 24% voor studenten

Knelpunten en succesfactoren in het meldproces

Uit de enquêteresultaten blijkt dat studenten en medewerkers in de praktijk vaak hun ervaringen als eerst delen met respectievelijk een docent (45%) of mentor (34%) of met een leidinggevende (68%). In andere gevallen wordt direct contact gelegd met een vertrouwenspersoon (27% bij studenten; 53% bij medewerkers). Het eerste contact met deze personen blijkt van grote invloed op in hoeverre studenten en medewerkers zich geholpen voelen. Uit de gesprekken blijkt dat de keuze voor een eerste aanspreekpunt vaak gebaseerd is op nabijheid of een bestaande vertrouwensband, en minder op formele taakverdeling. Alle respondenten is in de enquête gevraagd waar zij tevreden over waren in het meldproces, welke (mogelijke) knelpunten zij zagen en wat er beter had gekund tijdens het proces. Onderstaande punten zijn de bevindingen uit deze vragen in de enquête, gecombineerd met de bevindingen uit interviews.

- ▶ **Leidinggevenden.** In de gesprekken werd vaak benoemd dat leidinggevenden afhoudend reageren en handelingsverlegen zijn wanneer medewerkers een ervaring van ongewenst gedrag delen. Er lijkt soms terughoudendheid te bestaan om de melding serieus op te pakken of door te verwijzen naar formele stappen. Tegelijkertijd geeft een deel van de medewerkers aan dat leidinggevenden om deze afhoudende houding worden overgeslagen als eerste aanspreekpunt, omdat zij niet worden vertrouwd of omdat een informele oplossing als minder veilig wordt gezien. Dit beeld wordt deels ondersteund door de enquêteresultaten. Van de medewerkers die een melding bij hun leidinggevende hebben gedaan, geeft 10% aan dat de afhankelijkheidsrelatie met de leidinggevende een belemmering vormt om deze persoon te benaderen met een melding. Hoewel sommige leidinggevenden goede wetenschappers kunnen zijn, betekent dit niet dat ze ook goede leidinggevenden zijn, zo gaven respondenten in de interviews aan, wat maakt dat sommige zaken lastig bespreekbaar zijn. Uit de enquête blijkt dat 7% van de medewerkers die een melding bij hun leidinggevende hebben gedaan, aangeeft dat deze niet altijd over voldoende kennis beschikt om meldingen op een deskundige manier af te handelen, en bovendien niet altijd als onafhankelijk wordt ervaren. Tegelijkertijd geeft 14% van deze medewerkers – bij het benoemen van positieve ervaringen tijdens het meld- en klachtproces – aan dat zij zich wel gesteund en gehoord voelden door hun leidinggevende(n). **Mentor en studieadviseur.** Studenten geven aan dat mentoren en studieadviseurs vaak afhoudend reageren en handelingsverlegen zijn wanneer studenten een ervaring van ongewenst gedrag delen. Deze personen staan vaak dichtbij de personen op wie de melding betrekking heeft, bijvoorbeeld bij directe collega's of studenten, waardoor het lastiger is voor mentoren of studieadviseurs om deze personen aan te spreken op vertoont gedrag – ook wanneer zij dat zouden willen. Geïnterviewden geven aan dat een open, ondersteunende reactie meldingsbereidheid juist zou vergroten, terwijl een afstandelijke of afhoudende reactie ontmoedigt.
- ▶ **Vertrouwenspersonen.** Het contact met vertrouwenspersonen wordt over het algemeen als positief ervaren en kan dus gezien worden als een succesfactor. Dit beeld komt zowel in de interviews als enquête naar voren. Betrokkenen ervaren het contact met een vertrouwenspersoon als laagdrempelig en ondersteunend; gesprekken met vertrouwenspersonen worden vaak omschreven als fijn en prettig. 68% van de medewerkers geeft in de enquête aan de vertrouwenspersoon empathisch te vinden en 72% geeft aan dat de vertrouwenspersoon een luisterend oor bood. Bij studenten gaat het om respectievelijk 50% en 58%. Tegelijkertijd zijn de verwachtingen over deze rol niet altijd helder: studenten en

medewerkers verwachten soms dat de vertrouwenspersoon actief optreedt, terwijl de rol van de vertrouwenspersoon in de praktijk slechts adviserend is. Dit blijkt ook uit de enquête; 21% van de medewerkers die een melding heeft gedaan bij de vertrouwenspersoon, geeft als knelpunt aan dat de vertrouwenspersoon geen stappen kan ondernemen of neemt. Ook is het niet altijd duidelijk of een contactmoment wordt geregistreerd als melding.

Uit de gesprekken komt naar voren dat zich in dit eerste contactmoment verschillende knelpunten voordoen, die hieronder worden toegelicht.

- ▶ **Eerste aanspreekpunten zijn niet altijd toegerust op hun rol.** In de praktijk ligt een groot deel van de behandeling van meldingen bij de directe omgeving van de melder. Dit zijn vaak leidinggevenden of begeleidende functies, die hier niet altijd formeel voor zijn aangewezen of voldoende op zijn toegerust. Hoewel sommige instellingen dit proces hebben ondersteund met stappenplannen of handreikingen, ontbreekt dergelijke formalisering in veel gevallen. Het gevolg is dat er aanzienlijke verschillen bestaan in de manier waarop eerste gesprekken worden gevoerd, meldingen worden opgevangen en opgevolgd. Ook het advies dat melders na een eerste gesprek ontvangen, varieert sterk per situatie en persoon.
- ▶ Respondenten signaleren dat er soms **onzorgvuldig wordt omgegaan met vertrouwelijkheid**⁵⁹, vooral bij meldingen die bij een leidinggevende of docent zijn gedaan. Er zijn voorbeelden waarbij leidinggevenden informatie over meldingen of klachten delen met collega's, of waarbij docenten, professionals en managers onderling over casussen spreken, zonder dat de melder hier expliciet toestemming voor heeft gegeven. Verder viel ook op dat mensen in online-omgevingen (zoals Teams-gesprekken met vertrouwenspersonen) minder vertrouwen hebben in het waarborgen van vertrouwelijkheid dan tijdens fysieke gesprekken. Volgens verschillende respondenten is echte online anonimiteit moeilijk te garanderen. Zo vertelde een respondent dat ze ooit tijdens een klachtentrajec per ongeluk een e-mail ontving die eigenlijk voor iemand anders bedoeld was. In de enquête geeft 27% van de medewerkers aan dat ze niet het gevoel hebben dat hun anonimiteit gewaarborgd wordt door de vertrouwenspersoon; bij de ombudsfunctionaris is dit 39%⁶⁰. Studenten geven in 50% van de gevallen aan dat zij het gevoel hebben dat hun anonimiteit niet gewaarborgd wordt in het meldproces bij vertrouwenspersonen⁶¹.
- ▶ **Voorstel tot gesprek werkt ontmoedigend wanneer confrontatie niet mogelijk of wenselijk is.** Een veelvoorkomende eerste stap die wordt voorgesteld, is dat de melder en de persoon over wie de melding gaat met elkaar in gesprek gaan. Deze aanpak sluit aan bij het uitgangspunt van veel instellingen om meldingen zo laag mogelijk in de organisatie op te lossen. Tegelijkertijd gaat deze stap uit van de bereidheid én het vermogen van de melder om de directe confrontatie aan te gaan. Dat is lang niet altijd realistisch: melders kunnen negatieve ervaringen hebben, zich in een afhankelijke positie bevinden of het gesprek al eerder tevergeefs hebben gevoerd. Voor hen voelt het voorstel om 'er samen uit te komen' eerder als een stap terug dan vooruit, en daarmee als ontmoedigend.
- ▶ **Naast knelpunten in het contact zelf, speelt ook rolonduidelijkheid een belemmerende rol.** Wanneer studenten en medewerkers zich melden bij een vertrouwenspersoon, mentor of leidinggevende, verwachten zij vaak dat er ook iets met hun melding gebeurt. Uit de gesprekken blijkt dat studenten en medewerkers bij zowel docenten, leidinggevenden als

⁵⁹ Bij medewerkers is vertrouwelijkheid vaker expliciet onderwerp van gesprek: ten opzichte van studenten (12%) worden meld- en klachtfunctionarissen door medewerkers vaker gevraagd (41%) om de inhoud en betrokkenen rondom een melding of klacht vertrouwelijk te behandelen. Of dit vanwege de aard is van de cases of vanwege de overlap met arbeidsconflicten is niet duidelijk.

⁶⁰ 36% bij universiteiten, 49% bij hogescholen.

⁶¹ 46% bij universiteiten, 58% bij hogescholen. Vanwege de lage N bij studenten die deze vraag over ombudsfunctionarissen beantwoord hebben, rapporteren we hier alleen over vertrouwenspersonen.

vertrouwenspersonen verwachten dat deze personen actief (kunnen) optreden, bijvoorbeeld door iemand aan te spreken op vertoond gedrag. Dit blijkt ook uit de enquête waar 21% dat medewerkers die een melding gedaan heeft bij de vertrouwenspersoon, als knelpunt noemt dat de vertrouwenspersoon geen stappen onderneemt, zoals eerder al genoemd. In de praktijk blijkt dit optreden vaak niet mogelijk of niet gebruikelijk. Bij leidinggevend en docenten is het op veel instellingen onduidelijk in hoeverre medewerkers en studenten deze actiegerichte rol terecht kunnen verwachten. Leidinggevend en docenten zijn niet altijd formeel aangewezen als eerste aanspreekpunt of hier voldoende op zijn toegerust. Bij vertrouwenspersonen kan gesproken worden van verkeerde verwachtingen, omdat hun rol formeel adviserend en niet handelend is.

- ▶ **Wat een melding is, blijkt in de praktijk moeilijk af te bakenen.** Bij het doen van een melding is het voor studenten en medewerkers lastig te weten of er precies sprake is van een melding die ook als zodanig wordt geregistreerd. Studenten en medewerkers weten vaak niet goed of zij een melding hebben gedaan, of dat hun gesprek met een docent, leidinggevende of vertrouwenspersoon slechts als informeel contact moet worden gezien. Wat voor de één voelt als een melding, wordt door de ander beschouwd als een verkennend gesprek zonder formele status.
- ▶ Functionarissen zoals vertrouwenspersonen en ombudsfunctionarissen dragen bovendien bij aan deze verwarring. Zij vervullen binnen dezelfde instelling soms een – zij het andere – rol in zowel een meld- als klachtroute, en zijn daarmee actief op meerdere procesniveaus in de voorzieningen. Ook vervullen ze een rol in het ontvangen van signalen, registreren van meldingen, en het beschikbaar zijn voor een contactmoment. Studenten en medewerkers weten daardoor niet altijd of hun contact met deze functionarissen wordt geregistreerd als melding, als adviesgesprek of als eerste stap in een formele procedure. Deze overlap vertroebelt het onderscheid tussen de verschillende routes — en maakt het voor studenten en medewerkers lastig om grip te krijgen op waar zij precies in het proces staan.

In de praktijk blijkt dat het doen van een melding vaak beperkt blijft tot een eerste gesprek. Het contactmoment met de eerste aanspreekpunten heeft vooral het karakter van een inventarisatie en gaat meer om het vermelden van wat er speelt — zonder dat dit leidt tot verdere stappen. Er wordt geluisterd, eventueel advies gegeven of doorverwezen, maar de bal ligt bij de melder. Als docenten, leidinggevend en vertrouwenspersonen, die op de instelling functioneren als laagdrempelig aanspreekpunt, geen vervolg geven aan de melding, ervaren melders dat als onlogisch en teleurstellend. Vanuit het perspectief van studenten en medewerkers is de vertrouwenspersoon, leidinggevende of mentor – en daarmee ook de instelling – op de hoogte, maar onderneemt geen actie. In plaats van zich gesteund te voelen, ervaren zij dat zij zelf aan de lat zijn voor het oplossen van het probleem.

Knelpunten en succesfactoren in de klachtenprocedure

De formele klachtenprocedure is, in tegenstelling tot het meldproces, doorgaans wel uitgewerkt in reglementen en kent een duidelijker verloop op papier, wat bijdraagt aan transparantie van het formele klachtproces. In de meeste gevallen zetten studenten of medewerkers pas een klacht in wanneer er al eerder een melding is gedaan, al zijn er ook situaties waarin direct wordt gekozen voor een formele klacht. In deze paragraaf beschrijven we knelpunten en succesfactoren voor de klachtenprocedure die volgen uit de interviews en enquêteresultaten.

- ▶ **De klachtenprocedures zijn op hoofdlijnen helder, maar detailuitwerking ontbreekt.** Uit de documentenstudie blijkt dat de klachtenprocedures op hoofdlijnen vaak helder zijn ingericht en beschreven in de klachtenregeling. Dit draagt positief bij aan het functioneren van de

klachtvoorzieningen op hoofdlijnen. In de praktijk ontbreekt echter vaak detailuitwerking van de individuele processtappen, zo blijkt uit de interviews. Het is bijvoorbeeld niet altijd duidelijk welke eisen er aan een klacht worden gesteld, waar een reactie daarop aan moet voldoen, welke taal(gebruik) passend is, of wie bepaalt of een klacht ontvankelijk is. Klagers en beklaagden weten daardoor niet waar ze aan moeten voldoen en wat er van ze verwacht wordt. Doordat detailuitwerking vaak ontbreekt heeft de klachtencommissie de vrijheid om deze onderdelen in het proces zelf in te vullen: als hier geen ingesloten afspraken voor zijn, ontstaat er ruimte voor interpretatie door de klachtencommissie. Die ruimte is niet per se onzorgvuldig, maar maakt het proces meer onvoorspelbaar. Dit heeft gevolgen voor de ervaring van het proces: studenten en medewerkers ervaren dat het proces niet wordt gevolgd, maar in feite is niet goed vastgelegd wat 'het proces' precies is.

- ▶ **Beperkte informatievoorziening tijdens het proces.** Uit de gesprekken blijkt dat zowel klagers als beklaagden ervaren dat zij tijdens het klachtproces beperkt worden geïnformeerd. Informatie over de gevolgde procedures, wat het betekent om klager of beklaagde te zijn, en de vervolgstappen is vaak lastig te vinden en wordt niet altijd actief verstrekt. Regelmatig moeten zij zelf om uitleg vragen en als zij informatie ontvangen, blijkt deze niet altijd volledig, actueel of eenduidig te zijn. Dit speelt in het bijzonder bij beklaagden; zij ervaren namelijk ook een gebrek aan begeleiding in het proces (zie ook wederhoor voor beklaagden). Uit de enquête blijkt 22% van de medewerkers over wie een melding is gedaan de communicatie als niet transparant ervaart. Zo wordt bijvoorbeeld genoemd dat informatie over de klacht en de bijbehorende procedure vaak niet wordt gedeeld.
- ▶ **Naleving procedures en proces van wederhoor niet altijd zorgvuldig.** Klagers en beklaagden geven in de gesprekken aan dat procedures rondom meldingen en klachten niet altijd worden uitgevoerd zoals deze op papier zijn vastgelegd. Vooral bij het toepassen van wederhoor en het zorgvuldig achterhalen van feiten wijkt de praktijk soms af van de formele afspraken; zo wordt wederhoor niet toegepast of wordt er (onvoldoende) feitenonderzoek gedaan. Beklaagden hebben soms het gevoel onbeschermd te zijn, zo blijkt uit de interviews; ze kunnen zich niet goed verweren tegen bepaalde beschuldigingen doordat wederhoor niet altijd zorgvuldig wordt vormgegeven, of er komt überhaupt geen waarheidsvinding, geven ze aan. De resultaten van de enquête sluiten hierbij aan; 19% van de medewerkers over wie een melding is gedaan, geeft als een van de knelpunten in het meld- en klachtproces aan dat er geen hoor en wederhoor is toegepast en dat de klager regelmatig niet in gesprek wilde. Daarnaast wordt niet alle relevante informatie vooraf gedeeld, is het niet altijd duidelijk waarvoor iemand wordt uitgenodigd, wat de mogelijke uitkomsten zijn en welke stappen volgen. De wijze waarop de communicatie over besluiten plaatsvindt, wordt geregeld als onduidelijk en afstandelijk ervaren.
- ▶ **Het aanmeldproces zet rollen vroegtijdig vast.** Het aanmeldproces voor klachtenprocedures leidt tot een vaste verhouding tussen klager en beklaagde. Wie als eerste een klacht indient, wordt automatisch 'klager', terwijl de andere partij daarmee expliciet de rol van 'beklaagde' krijgt toebedeeld. In werkelijkheid zijn situaties vaak complexer of wederkeriger, zo blijkt uit de gesprekken: er is bijvoorbeeld sprake van een (langdurig) conflict waarin beide partijen gedrag hebben vertoond dat als onwenselijk wordt ervaren. In zulke gevallen doet de vaste tweedeling klager-beklaagde geen recht aan de dynamiek rondom het conflict en belemmert dit een constructieve conflictoplossing, maar heeft dit wel invloed op de ervaring en beleving van medewerkers en studenten die het proces doorlopen.

De klachtenprocedure is op hoofdlijnen vaak goed vastgelegd, maar biedt in de praktijk veel ruimte voor interpretatie en eigen invulling. Waar detailuitwerking ontbreekt, ontstaat ruimte voor willekeur – juist in fases die voor betrokkenen cruciaal zijn. Tegelijkertijd worden bestaande procedures niet altijd gevolgd zoals ze op papier staan. Dit dubbele knelpunt – zowel ruimte voor

eigen invulling als afwijking van het vastgelegde proces – maakt de afhandeling van klachten onvoorspelbaar.

3.2.5 Specifieke punten voor studenten en medewerkers

Naast de gedeelde ervaringen zijn er specifieke punten die studenten raken in hun toegang tot en gebruik van de meld- en klachtvoorzieningen. Ook voor medewerkers doen zich specifieke situaties voor die toegang tot en gebruik van meld- en klachtvoorzieningen bemoeilijkt. In deze paragraaf brengen we knelpunten in beeld die specifiek spelen bij elke groep.

Specifieke bijzonderheden voor studenten

► **Verantwoordelijkheid richting studenten is minder helder belegd dan bij medewerkers.**

Voor medewerkers is de verantwoordelijkheid van instellingen voor sociale veiligheid ook juridisch verankerd in het arbeidsrecht. Voor studenten bestaan dergelijke waarborgen niet in dezelfde mate. Dit maakt de mate waarin instellingen verantwoordelijk zijn ten opzichte van studenten minder eenduidig, terwijl zij wel verantwoordelijk zijn voor een veilige studieomgeving. Uit gesprekken komt naar voren dat waar medewerkers terechtkunnen bij leidinggevendenden met formele verantwoordelijkheid, voor studenten een vergelijkbaar aanspreekpunt met handelingsruimte ontbreekt. Studenten wenden zich vaak in eerste instantie tot een docent, studieadviseur of – in mindere mate – een vertrouwenspersoon, maar deze personen zijn of voelen zich niet altijd bevoegd om hier vervolg aan te geven. De enige formele route met handelingsbevoegdheid loopt via de klachtencommissie naar het CvB — een stap die door studenten als zwaar en niet altijd passend wordt ervaren. In de praktijk wordt deze route dan ook zelden gevolgd.

► **Verenigingen dragen veel verantwoordelijkheid, maar zijn beperkt toegerust.** Studenten signaleren dat meldingen over gedrag tussen studenten onderling vaak buiten de formele meld- en klachtvoorzieningen vallen. Instellingen leggen de verantwoordelijkheid voor deze situaties veelal bij studieverenigingen of studentenverenigingen. Binnen verenigingen is de laatste jaren de aandacht voor sociale veiligheid gegroeid, maar bestuursleden zijn vaak nog onvoldoende toegerust om meldingen zorgvuldig en professioneel te behandelen. Jaarlijkse bestuurswisselingen vergroten daarnaast het risico op handelingsverlegenheid. Bovendien maken juridische kaders zoals het verenigingsrecht het lastig om binnen de vereniging laagdrempelig te handelen, bijvoorbeeld bij het nemen van maatregelen tegen een lid. Instellingen ondersteunen soms met een contactpersoon of training, maar of dit toereikend is, verschilt per situatie.

► **De reikwijdte van de meldstructuur is onduidelijk bij incidenten rond verenigingen.** In klachtenregelingen wordt regelmatig verwezen naar termen als ‘studiesfeer’ of ‘sociale veiligheid’, maar wat daar precies onder valt, is niet altijd duidelijk. Uit gesprekken blijkt dat met name bij incidenten binnen of rondom studie- en studentenverenigingen de meningen verdeeld zijn over de vraag of deze onder de meld- en klachtvoorzieningen van de instelling vallen. De grens tussen studiecontext en verenigingscontext is in de praktijk niet helder afgebakend, terwijl deze grens wel bepalend is voor de mate waarin met name de klachtvoorzieningen benut kunnen worden. Instellingen hanteren hierin verschillende interpretaties, wat leidt tot wisselende toegang tot de meld- en klachtvoorzieningen.

► **Studenten die studeren aan een UMC.** Studenten die onderwijs volgen binnen een universitair medisch centrum (UMC) ervaren een lacune in de meld- en klachtvoorzieningen. Omdat zij studeren aan de universiteit kunnen zij niet terecht bij de klachtvoorzieningen van het UMC. Medewerkers van het UMC waarover de studenten eventueel willen klagen, vallen niet onder de

klachtregelingen van de universiteit, waardoor studenten formeel wel terecht kunnen bij een klachtvoorziening, maar deze in de praktijk niks kan betekenen. Hierdoor ontbreekt voor deze groep een duidelijke route om klachten in te dienen. Een nadere verkenning van de precieze procedures en verdeling van verantwoordelijkheden valt buiten de scope van dit onderzoek, maar we signaleren deze lacune vanwege de mogelijke impact op geneeskundestudenten.

Specifieke bijzonderheden voor medewerkers

- ▶ **Vermenging procedures voor arbeidsconflicten en ongewenst gedrag.** In de praktijk lopen de procedures voor arbeidsconflicten en voor ongewenst gedrag regelmatig door elkaar. Er zijn situaties bekend waarin een arbeidsconflict wordt gepresenteerd als een kwestie van sociale onveiligheid, maar ook gevallen waarin meldingen van sociaal onveilig gedrag worden afgehandeld als een arbeidsconflict. Dit kan leiden tot onduidelijkheid over de juiste route voor de melding en behandeling. Ook kunnen beide partijen sociale (on)veiligheid of arbeidsconflict als 'tegenargument' gebruiken om meldingen door te schuiven naar andere procedures.
- ▶ **Toegang voor medewerkers hoger in de hiërarchie.** Voor medewerkers die een hogere positie binnen de organisatie bekleden, blijkt de toegang tot meld- en klachtvoorzieningen beperkt. Dit geldt onder andere voor HR-verantwoordelijken, die zowel medewerkers ondersteunen als verantwoordelijk zijn voor leidinggeven, als voor andere medewerkers die in gevoelige posities werken ten opzichte van het bestuur. In deze situaties ontbreekt vaak een onafhankelijke route om meldingen te doen. Zodra er directe relaties zijn tussen de melder en leden van het bestuur of hoger management, wordt het reguliere proces kwetsbaar.

Studenten en medewerkers ervaren elk specifieke drempels bij het gebruik van meld- en klachtvoorzieningen. Bij studenten is de (reikwijdte van de) verantwoordelijkheid voor het oppakken van meldingen onvoldoende belegd, wat invloed heeft op de mate waarin studenten meld- en klachtvoorzieningen benutten. Bij medewerkers is er wél duidelijker een lijn in de instelling, maar die is juist kwetsbaar doordat meldingen verknoopt kunnen raken met arbeidsrelaties of bestuurlijke belangen. In beide gevallen ontstaat daarmee een kwetsbare meldstructuur: voor studenten in de toegang en duidelijkheid over waar zij terecht kunnen, voor medewerkers in de onafhankelijkheid en voorspelbaarheid van het proces.

3.2.6 De vertrouwensinspectie

De vertrouwensinspectie is onderdeel van de Inspectie van het Onderwijs en fungeert als landelijk meldpunt voor incidenten op het gebied van sociale veiligheid in het onderwijs. Haar taken zijn wettelijk verankerd in de *Wet op het onderwijstoezicht* en gericht op het begeleiden van onderwijsdeelnemers, personeel en instellingen bij meldingen van grensoverschrijdend gedrag. Dit betreft onder andere seksueel misbruik, intimidatie, fysiek en psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. Zie hieronder een uiteenzetting van de randvoorwaarden, taken en bevoegdheden van de Vertrouwensinspectie zoals beschreven in de *Wet op onderwijstoezicht*, toegespitst op het hoger onderwijs.

De inspecteurs van de vertrouwensinspectie zijn aanspreekbaar voor:

- ▶ Studenten en medewerkers die zelf slachtoffer zijn;
- ▶ Functionarissen zoals vertrouwenspersonen of klachtencommissies die te maken krijgen met meldingen;

- ▶ Ouders, schoolbesturen en alle andere betrokkenen bij de instelling die geconfronteerd worden met een geval van grensoverschrijdend gedrag.

Taken en verantwoordelijkheden

Naast de reguliere taken van een onderwijsinspecteur, heeft de vertrouwensinspecteur als taken:

- ▶ Fungeren als eerste aanspreekpunt bij meldingen;
- ▶ Luisteren en informeren;
- ▶ Adviseren over vervolgstappen;

Het is hierbij belangrijk om te benoemen dat de vertrouwensinspectie geen hulpverlenende instantie is, maar vooral luistert, informeert en adviseert over de mogelijkheden. Zij verwijzen onder andere door naar de juiste plekken binnen de interne klachtstructuur van instellingen, de politie/justitie (bij strafbare feiten) en externe instanties (bijvoorbeeld vertrouwenspersonen buiten instellingen). Het is aan instellingen om ruimte te bieden voor deze samenwerking, door open en helder te communiceren over casuïstiek en de mogelijkheden die de vertrouwensinspectie biedt. De Vertrouwensinspectie behandelt geen klachten en lost geen individuele casussen op. Zij verwijst en adviseert melders, om ze te helpen met het vinden van de juiste route.

Daarnaast kan de vertrouwensinspectie de melder adviseren een signaal van wanbeheer door te geven aan de toezichthoudende afdeling van de Inspectie van het Onderwijs, die vervolgens beoordeelt of er sprake is van het niet naleven van wet- en regelgeving. Op verzoek van de melder kan de vertrouwensinspectie dit eventueel ook zelf doen. Deze toezichthoudende afdeling heeft, net als de vertrouwensinspectie zelf, een signalerende en nadrukkelijk geen klachten behandelende taak.

Geheimhouding

Voor de vertrouwensinspectie geldt een algemene en een bijzondere geheimhoudingsplicht. De bijzondere geheimhoudingsplicht is vastgelegd in artikel 6 lid 4 in de Wet op het Onderwijstoezicht⁶², en heeft betrekking op gevallen van seksueel misbruik of seksuele intimidatie, t.a.v. een onderwijsdeelnemer, of een met taken belast persoon en gemeld door een onderwijsdeelnemer, diens ouders of een met taken belast persoon. Deze bijzondere geheimhouding kan alleen met toestemming van de directe betrokkenen of in zeer uitzonderlijke gevallen worden doorbroken.

Bevoegdheden en uitzonderingen

De vertrouwensinspectie is wettelijk vrijgesteld van aangifteplicht vanwege haar bijzondere status. Dit betekent dat zij niet verplicht is om strafbare feiten te melden bij justitiële instanties. Echter, in situaties waarin sprake is van ernstige zorgen of een acuut veiligheidsrisico, kan de vertrouwensinspectie ervoor kiezen om informatie te delen met justitiële instanties, mits dit in het belang is van de betrokkenen. Rapportages die op basis van het werk van de Vertrouwensinspectie worden opgesteld, worden altijd geabstraheerd en gepubliceerd op de website van de Inspectie van het Onderwijs⁶³.

Verschillende routes

De meeste meldingen komen binnen bij de toezichtsafdeling van de Inspectie van het Onderwijs, waarna deze kan besluiten onderzoek te doen. Als er bij het toezichthoudende team een melding binnenkomt over sociale veiligheid, krijgt de melder een schriftelijke reactie met daarin de boodschap

⁶² Zie: wetten.nl - Regeling - Wet op het onderwijstoezicht - BWBR0013800

⁶³ Zie: [Inspectie van het Onderwijs](#) | [Inspectie van het onderwijs](#)

dat ze op eigen initiatief ook naar de vertrouwensinspectie kunnen stappen. Een andere route is het direct benaderen van de vertrouwensinspectie.

Bekendheid van de vertrouwensinspectie onder professionals en gebruikers.

Uit de enquête blijkt dat de vertrouwensinspectie weinig bekend is onder professionals; slechts 23% van de functionarissen kent de vertrouwensinspectie⁶⁴. De professionals die de enquête hebben ingevuld hebben slechts in enkele gevallen contact gehad met de vertrouwensinspectie. Dat beeld wordt ook herkend door de vertrouwensinspecteurs die zijn geïnterviewd voor dit onderzoek. De professionals die gebruikmaakten van de vertrouwensinspectie (; 7 personen), deden dit om casussen te bespreken, algemeen advies in te winnen over de omgang met meldingen of klachten van ongewenst gedrag, en om ondersteuning te krijgen bij de uitvoering van hun functie. Van deze professionals was de meerderheid (6 van de 7) tevreden met het contact dat zij hadden met de vertrouwensinspectie. Respondenten gaven hierover aan dat de hulp toegankelijk en goed beschikbaar was. Daarnaast benoemen ze dat de vertrouwensinspectie over veel expertise beschikt en goed meedenkt.

Ook onder studenten en medewerkers is de vertrouwensinspectie weinig bekend: slechts 13% van de studenten en 15% van de medewerkers die de enquête hebben ingevuld kent de instantie. 2% van de medewerkers en 0% van de studenten heeft tijdens het meld- of klachtproces contact gehad met de vertrouwensinspectie⁶⁵.

⁶⁴ 13% op universiteiten, 33% op hogescholen.

⁶⁵ Vanwege het lage aantal studenten en medewerkers dat contact heeft gehad met de Vertrouwensinspectie, rapporteren we hier niet verder over de tevredenheid met dit contact.

/ 4 Conclusies

In de voorgaande hoofdstukken is te lezen hoe de meld- en klachtvoorzieningen bij hogescholen en universiteiten zijn ingericht. De ervaringen van medewerkers, studenten en de meld- en klachtfunctionarissen zelf geven inzicht in het functioneren van de voorzieningen. Daarmee kunnen we in de conclusies antwoord geven op de vier centrale onderzoeksvragen over de inrichting, knelpunten en succesfactoren van de voorzieningen, de factoren die de meldingsbereidheid beïnvloeden en de Vertrouwensinspectie.

- Hoe zijn de meld- en klachtvoorzieningen met betrekking tot sociale veiligheid bij hoger onderwijs- en wetenschappelijke instellingen ingericht?

Alle onderwijsinstellingen hebben een systeem van meld- en klachtvoorzieningen

Over het algemeen is er een divers palet aan meld- en klachtvoorzieningen waar studenten en medewerkers gebruik van kunnen maken, die samen een glijdende schaal vormen van informele tot meer formele routes. De overgrote meerderheid van de instellingen heeft de belangrijkste voorzieningen zoals de vertrouwenspersoon (100%), klachtenregeling (84%) of klachtencommissie (94%) formeel ingericht. Ook blijkt uit gesprekken dat dit in verandering is en er nog nieuwe voorzieningen worden geïntroduceerd door sommige instellingen.

De inrichting en beschikbaarheid van voorzieningen varieert tussen instellingen

Instellingen verschillen in het type voorzieningen dat beschikbaar is: vertrouwenspersonen, een ombudsfunctionaris, centraal meldpunt, klachtenregeling en een klachtencommissie. We zien hierin meer uniformiteit bij universiteiten dan bij hogescholen, vermoedelijk doordat universiteiten op dit vlak meer verplichtingen kennen vanuit collectieve afspraken. In het hbo is het - in tegenstelling tot het wo - niet verplicht om een ombudsfunctionaris en een centraal meldpunt in te stellen. In de cijfers zien we dit terug; zo heeft 19% van de hogescholen een ombudsfunctionaris voor studenten en 24% voor medewerkers, tegenover 100% bij universiteiten. Het feit dat er verschillen bestaan in de voorzieningen is op zichzelf geen knelpunt. De toegankelijkheid, onafhankelijkheid en het functioneren van de voorzieningen zijn zeker zo relevant voor het borgen van de sociale veiligheid op instellingen.

Veel instellingen hebben zowel interne als externe vertrouwenspersonen. Dat geeft melders ruimte om daarin keuzen te maken. Klachtencommissie bestaan bijna nooit uit alleen maar interne leden. Dat kan de (ervaren) onafhankelijkheid voor klagers vergroten. Daarnaast blijkt op basis van de enquête dat studenten doorgaans beperkt deelnemen aan klachtencommissies. In interviews en focusgroepen werd benoemd dat studentbetrokkenheid zou kunnen bijdragen aan betere aansluiting bij het studentperspectief, mits goed voorbereid en begeleid.

Hoewel ze geen duidelijk proces kennen zijn informele meldmogelijkheden ook van belang

Een belangrijk inzicht uit dit onderzoek is dat de meeste meldingen en conflicten in de praktijk worden opgepakt aan de informelere kant van het spectrum, buiten de formele voorzieningen om. Zo komen meldingen van studenten in veel gevallen als eerste binnen bij docenten (45%), mentoren (34%) of decanen (23%). Medewerkers wenden zich met hun melding het vaakst als eerste tot hun

leidinggevende(n) (68%). Hoewel deze functies officieel geen onderdeel uitmaken van het formele systeem van meld- en klachtvoorzieningen vervullen zij dus een belangrijke rol. Nadeel van deze meldmogelijkheden is echter dat ze vaker geen vastgelegd proces kennen. Voor formelere voorzieningen geldt overigens ook dat het proces niet altijd duidelijk is vastgelegd. De processen voor klachten zijn in de praktijk meer en duidelijker vastgelegd dan meldprocessen. In formele zin kan er dus nog wel beter worden vastgelegd hoe procedures lopen, zeker bij meldfunctionarissen.

- ▶ Welke knelpunten en succesfactoren zijn er bij de werking van de meld- en klachtvoorzieningen met betrekking tot sociale veiligheid bij ho- en wo-instellingen?

Uit het onderzoek komen meer knelpunten dan succesfactoren naar voren

Op basis van de ervaringen van medewerkers en studenten met de meld- en klachtvoorzieningen en de resultaten van de enquête kunnen we concluderen dat er vaker knelpunten door hen worden gezien dan succesfactoren. De knelpunten zijn alleen opgenomen als ze duidelijk uit de bevindingen van minimaal de enquête, én de interviews en/of focusgroepen naar voren kwam.

Knelpunten

Op basis van de bevindingen uit de voorgaande hoofdstukken komen de volgende knelpunten naar voren in de werking van meld- en klachtvoorzieningen:

- ▶ **Kwetsbaarheden voor studenten en medewerkers door afhankelijkheid:** veel medewerkers en studenten die een melding maken of klacht indienen gaan niet over een nacht ijs. Een deel daarvan twijfelt ook door de afhankelijkheidsrelatie met de persoon waar de melding of klacht over gaat. Voor studenten geldt dit bijvoorbeeld bij docenten die hen beoordelen, bij medewerkers zijn meldingen kwetsbaar wanneer arbeidsrelaties of bestuurlijke belangen meespelen. In beide gevallen maken afhankelijkheidsrelaties studenten en medewerkers terughoudend om te melden. In deze situaties is de onafhankelijkheid van functionarissen des te belangrijker. Hoewel 71% van de functionarissen aangeven onafhankelijk te kunnen opereren, geven interne vertrouwenspersonen ook aan dat dit soms lastig is, vooral bij een dubbelfunctie in de instelling.
- ▶ **Rolonduidelijkheid over de opvolging in het meldproces:** meldingen blijven volgens melder vaak steken bij een eerste gesprek; verantwoordelijkheid voor verdere actie ligt impliciet bij de melder. Dat wordt als teleurstellend ervaren. Dit kan ermee te maken hebben dat veel meldingen (in eerste instantie) informeel worden gedaan bij bijvoorbeeld docenten en mentoren. Zij zijn hierop onvoldoende toegerust en/of niet formeel aangewezen als eerste aanspreekpunt. Maar ook met het feit dat vertrouwenspersonen geen formele vervolgstappen in gang kunnen zetten. Dit blijkt regelmatig onbekend bij melder en dus bestaan er verkeerde verwachtingen. Verder weten studenten en medewerkers vaak niet wat hen te wachten staat als ze een melding of klacht indienen; dit is zelfs vaak een reden om geen melding of klacht in te dienen of om hierover te twijfelen.
- ▶ **Onvoorspelbaarheid van het klachtproces:** hoewel het klachtenproces formeel op hoofdlijnen goed vastligt, is er in de uitvoering veel ruimte voor interpretatie en afwijking. Tegelijkertijd worden bestaande procedures niet altijd gevolgd zoals ze op papier staan. Dat geldt bijvoorbeeld voor het toepassen van hoor en wederhoor. De combinatie hiervan, zowel ruimte voor eigen invulling als afwijking van het vastgelegde proces, maakt de afhandeling van klachten onvoorspelbaar voor klagers én beklaagden.
- ▶ **Onduidelijkheid over nazorg:** studenten en medewerkers ervaren dat na een melding vaak geen nazorg plaatsvindt. Een grote meerderheid van de vertrouwenspersonen (78%) geeft daarentegen

aan dat dit in hun formele taakomschrijving is opgenomen en dat zij wel degelijk nazorg bieden binnen hun rol en mogelijkheden. Het beeld van studenten en medewerkers is dus wezenlijk anders. Dat kan er ook mee te maken hebben dat zij zich vaak elders (informeel) melden en deze aanspreekpunten, zoals mentoren, geen nazorg bieden. Of dat de verwachting van nazorg groter is dan wat vertrouwenspersonen in de praktijk bieden.

Succesfactoren

Daarnaast komen de volgende succesfactoren naar voren in de werking van meld- en klachtvoorzieningen:

- ▶ **Beschikbaarheid van voldoende verschillende voorzieningen** was voor veel respondenten de belangrijkste succesfactor. De aanwezigheid van de voorzieningen wordt als positief ervaren, omdat er zo diverse routes beschikbaar zijn voor zowel medewerkers als studenten om ongewenst gedrag bespreekbaar te maken.
- ▶ **De laagdrempeligheid en het positief ervaren contact met vertrouwenspersonen** is onderdeel van een breder werkingsprincipe. Studenten en medewerkers zoeken namelijk in eerste instantie iemand die dichtbij staat, toegankelijk is en ruimte biedt om zorgen te delen dan dat zij (direct) formele stappen zetten. In de praktijk verloopt dat contact niet altijd soepel (zie knelpunten), maar de succesfactor is dat nabijheid en vertrouwd contact voorwaarden zijn voor het bespreekbaar maken van meldingen van ongewenst gedrag. Deze kwaliteiten kunnen ook buiten de rol van vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld bij docenten, studieadviseurs of leidinggevenden, bijdragen aan de eerste opvang van meldingen.

De knelpunten en succesfactoren geven inzicht in hoe meld- en klachtvoorzieningen in de praktijk uitwerken: waar het stelsel effectief blijkt en waar het tekortschiet. Daaruit concluderen we:

Voorzieningen moeten duidelijkheid en vertrouwen bieden

De rode draad in de knelpunten is dat het melden van ongewenst gedrag door studenten en medewerkers wordt ervaren als onduidelijk en dat het niet altijd aansluit bij de verwachtingen. Zeker bij een formele melding of klacht. Meldingsbereidheid is geen vanzelfsprekendheid, maar afhankelijk van allerlei condities: duidelijkheid over het proces, vertrouwen in opvolging, en het gevoel dat het veilig genoeg is om te melden zonder dat dit invloed heeft op de werk- of studieloopbaan. Door (het formuleren van) heldere procedures van diverse voorzieningen en brede communicatie daarover, kan deze duidelijkheid worden verbeterd. Dat kan er bovendien voor zorgen dat de verwachtingen van melders of klagers en functionarissen zelf over wat zij bieden, beter op elkaar aansluiten.

De werking en inrichting van het meld- en klachtstelsel is nog in ontwikkeling

Nazorg is niet overal ingebed of herkenbaar voor melders, ondanks dat professionals hier vanuit hun rol wel aandacht aan besteden. Dit heeft nog doorontwikkeling en verduidelijking nodig. In veel instellingen ontbreekt een systematische registratie van meldingen, waardoor inzicht in aard, omvang en terugkerende patronen van ongewenst gedrag beperkt blijft.

Informele meldroutes spelen een belangrijke rol in de praktijk, maar worden lang niet altijd erkend of ondersteund als onderdeel van het stelsel.

Meestal is niet of onvoldoende vastgelegd hoe in informele kanalen moet worden omgegaan met meldingen die te maken hebben met sociale veiligheid. Daarmee is de manier waarop wordt omgegaan met deze meldingen sterk afhankelijk van de persoon die de melding ontvangt en hoe diegene diens rol en verantwoordelijkheid ziet. Dit leidt tot grote verschillen en onvoorspelbaarheid in hoe een melding wordt opgepakt. Veel studenten en medewerkers gaven in de interviews aan dit als teleurstellend te ervaren.

Echter, het gebeurt ook bij (meer) formele voorzieningen, zoals de vertrouwenspersoon, dat studenten en medewerkers andere verwachtingen en behoeften hebben dan de functionaris biedt of kan bieden. Dat is in het bijzonder als het gaat om het 'oplossen' van de melding, waartoe een vertrouwenspersoon vaak beperkte mogelijkheden heeft. Een alternatieve route voor studenten en medewerkers is het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie. Veel mensen vinden een formele klachtenprocedure te zwaar voor het ongewenste gedrag dat zij hebben meegemaakt en zien daar van af. Andere routes om opvolging te krijgen op een situatie van ongewenste gedrag, zijn er vaak niet. De huidige meld- en klachtvoorzieningen sluiten daarmee soms onvoldoende aan bij de manier waarop studenten en medewerkers ongewenst gedrag willen bespreken.

Met name studenten zijn aangewezen op informele afhandeling van meldingen

Waar medewerkers terecht kunnen bij leidinggevende met formele HR-verantwoordelijkheden ten aanzien van de medewerker en bijbehorende handelingsruimte, ontbreekt voor studenten een vergelijkbare structuur. Studenten zijn in de praktijk vaak aangewezen op informele afhandeling in de directe omgeving of op studie- en studentenverenigingen. Tegelijkertijd is de reikwijdte van de meld- en klachtvoorzieningen voor studenten soms onduidelijk, met name als het gaat om situaties die zich voordoen op het snijvlak van verenigings- en instellingscontext. De grens tussen wat wel of niet onder verantwoordelijkheid van de instelling valt – en dus onder de reikwijdte van de meld- en klachtvoorzieningen – is in de praktijk diffuus. Een gevolg hiervan is dat voor studenten de toegang tot formele opvolging van meldingen beperkt is en sterk afhankelijk van waar, bij wie en in welke context het ongewenste gedrag plaatsvindt.

- Hoe beïnvloeden de cultuur, structuur en systemen van een instelling de meld- en klachtbereidheid met betrekking tot sociale veiligheid binnen hogescholen en universiteiten?

Vooral de hiërarchische organisatiestructuur kan de meldingsbereidheid negatief beïnvloeden

In dit onderzoek is naar drie factoren gekeken die invloed kunnen hebben op meldingsbereidheid: organisatiecultuur, structuur en systemen. Een punt dat in veel interviews met medewerkers en studenten en in de enquête aan de orde kwam is de grote invloed die de hiërarchische structuur van onderwijsinstellingen heeft op de meldingsbereidheid en de mate van vertrouwen in het systeem van meld- en klachtvoorzieningen. Studenten hebben vaak het gevoel dat zij minder sterk staan omdat de instelling sneller een medewerker zou beschermen dan een student. Ook zijn zij bang voor negatieve gevolgen van een klachtenprocedure op het verloop van hun studie, waardoor ze minder bereid zijn een melding te doen. Medewerkers hebben op hun beurt bij ongewenst gedrag tussen medewerkers onderling het gevoel dat de hoogste in rang altijd sterker staat in een proces, waardoor ze minder geneigd zijn een melding te doen. Ook dienen medewerkers regelmatig geen melding of klacht in vanwege de angst voor gevolgen op hun positie of baan; dit speelt wat minder bij studenten (angst voor gevolgen opleiding). Daar komt bij dat functies in het meld- en klachtsysteem vaak (deels) vervuld worden door interne medewerkers. Wanneer een van de twee partijen dichtbij iemand staat die onderdeel is van het meld- en klachtproces wordt de procedure vaak als oneerlijk of partijdig ervaren. Dat is voornamelijk het geval bij medewerkers die bijvoorbeeld samenwerken met het bestuur van de instelling, HR-medewerkers, of bij instellingen met decentraal georganiseerde klachtencommissies, waardoor de leden van de klachtencommissie dichtbij de studie- of werksfeer staan van studenten.

In het verlengde van de structuur kan de cultuur op een instelling ook effect hebben

Cultuur werd in de interviews minder vaak genoemd als factor, en dan ging het vaak over hiërarchische verhoudingen binnen instellingen, die door betrokkenen ook als onderdeel van de organisatiecultuur werden gezien. Daarnaast speelden culturele aspecten vooral bij kleinere instellingen of opleidingen met een sterk familiale sfeer een rol. In zulke contexten ervaren studenten en medewerkers extra drempels om melding te doen, uit zorg over vertrouwelijkheid en mogelijke repercussies binnen nauwe netwerken. Dit heeft meestal niet alleen met de cultuur te maken binnen die instelling, maar ook met de wijze waarop de voorzieningen zijn georganiseerd en de knelpunten die dit met zich meebrengt.

Knelpunten in het systeem van voorzieningen zijn mede van invloed op de meldingsbereidheid

De meld- en klachtsystemen zelf zijn ook van invloed op de meldingsbereidheid door de knelpunten die ze in de praktijk vaak kennen). Omdat het informele circuit bijvoorbeeld geen voorspelbare route biedt en het formele traject als te zwaar wordt ervaren, zijn studenten en medewerkers minder geneigd een melding te dienen. Samen met de hiërarchische context waarin melders zich bevinden, zoals afhankelijkheidsrelaties, versterken deze terughoudendheid.

Een (landelijk) extern meldpunt zal de meldingsbereidheid beperkt verbeteren

Medewerkers en studenten tonen in de enquête geen duidelijke voorkeur voor een intern of extern meldpunt bij ongewenst gedrag; tegelijkertijd geeft een deel van de respondenten aan dat zij mogelijk wel een melding of klacht had gedaan als dit had gekund bij een extern meldpunt. Uit interviews en focusgroepen blijkt echter dat een extern meldpunt vaak als afstandelijk wordt gezien, vanwege het gebrek aan nabijheid en kennis van de organisatiecontext. Binnen kleinere instellingen zou een extern meldpunt echter wel kunnen bijdragen aan vertrouwen in onafhankelijkheid.

- Hoe verhoudt de Vertrouwensinspectie zich tot de meld- en klachtvoorzieningen van de instellingen?

De vertrouwensinspectie vervult een complementaire maar onbekende rol

Naast de voorzieningen vanuit instellingen zelf, is er ook vanuit de Rijksoverheid een voorziening voor sociale veiligheid: de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs. Hun rolbeschrijving is het begeleiden van melders in het vinden van de juiste route. De vertrouwensinspectie is niet bedoeld als uitvoerende en primaire voorziening voor klachtbehandeling, maar fungeert als een vangnet gericht op advies en verwijzing. Daarmee is zij complementair aan de bestaande voorzieningen van instellingen, en nadrukkelijk geen substitutie. Juist door haar positie buiten de instelling is de vertrouwensinspectie van belang voor de borging van onafhankelijkheid in het stelsel als geheel. Er is geen formeel vastgelegde structurele samenwerking tussen instellingen en de vertrouwensinspectie. Dit betekent dat instellingen grotendeels zelf bepalen of en hoe zij verwijzen naar deze voorziening.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de vertrouwensinspectie weinig bekend is, zeker onder medewerkers en studenten. De vertrouwensinspectie is ook voor meld- en klachtfunctionarissen van instellingen lang niet altijd bekend, of ze weten niet wat de vertrouwensinspectie precies doet. Slecht een kleine minderheid van de professionals heeft ooit iemand doorverwezen naar de vertrouwensinspectie. De groep die dat wel heeft gedaan, was echter tevreden met het contact met de vertrouwensinspecteurs.

/ 5 Handelingsperspectieven

Een van de doelen van dit onderzoek is om te komen tot handelingsperspectieven waarmee instellingen hun meld- en klachtvoorzieningen kunnen verbeteren. De handelingsperspectieven in dit hoofdstuk vloeien voort uit de knelpunten die we in dit onderzoek hebben gesignaleerd.

De handelingsperspectieven in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de input uit de interviews en focusgroepen met studenten, medewerkers, vertrouwenspersonen, ombudsfunctionarissen, leden van klachtencommissies, de vertrouwensinspectie en vertegenwoordigers van beleid. In deze gesprekken is expliciet gevraagd naar oplossingen voor knelpunten die bleken uit de enquêteresultaten en interviews. De verzamelde oplossingen hebben we thematisch geclusterd en inhoudelijk aangescherpt naar handelingsperspectieven die voor de meeste hogeronderwijsinstellingen goed bruikbaar zijn. Daarbij hebben we gezocht naar werkzame handelingsperspectieven die richting kunnen geven aan de verdere ontwikkeling van meld- en klachtvoorzieningen. De handelingsperspectieven zijn getoetst en besproken met een aantal personen uit de interviews, om te waarborgen dat ze herkenbaar en toepasbaar zijn in de praktijk.

We formuleren de handelingsperspectieven in de vorm van een opdracht:

1. Verbeter het vertrouwen in de voorzieningen en de meldingsbereidheid
2. Werk continu aan professionalisering van de voorzieningen
3. Investeer ook in de informele meldvoorzieningen
4. Zorg dat verwachtingen over en de functie van meld- of klachtvoorziening op elkaar aansluiten
5. Organiseer begeleiding en nazorg voor beide partijen
6. Creëer duidelijkheid over de verantwoordelijkheid voor studenten
7. Vergroot de bekendheid en het bereik van de Vertrouwensinspectie

De hierboven beschreven handelingsperspectieven zijn in principe relevant voor alle onderwijsinstellingen. Tegelijkertijd bestaan er duidelijke verschillen in hoe instellingen hun meld- en klachtvoorzieningen hebben ingericht en is daarin ook veel in beweging. Sommige instellingen hebben bepaalde onderdelen al adequaat hebben ingericht en ontwikkelen nog andere onderdelen. Er is dan ook niet één uniforme aanpak met acties die voor iedere instelling werkt. Onder elk handelingsperspectief noemen we daarom diverse concrete acties. Het is aan de instellingen, meld- en klachtfunctionarissen en beleidsmedewerkers sociale veiligheid om te bepalen welke acties relevant en passend zijn voor hun instelling. Samengevat: Ga aan de slag met de genoemde zeven opdrachten in volgorde van urgentie en maak daarbij gebruik van de concrete, onderliggende acties daar.

Mariëtte Hamer, regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld, heeft eerder adviezen opgesteld over de aanpak van sociale veiligheid in het hoger onderwijs. In dit hoofdstuk hebben we daarom ook aandacht voor de koppeling met deze handelingsperspectieven.

5.1.1 Verbeter het vertrouwen in de voorzieningen en de meldingsbereidheid

- ▶ Het creëren van sociale veiligheid start met het **serieus nemen van het thema en de daarbij horende cultuur**. Dat vraagt om actieve betrokkenheid van het bestuur die het belang van een veilige en open cultuur uitdraagt. Daarbij moet helder zijn waarvoor en wanneer studenten en medewerkers kunnen aankloppen bij meld- en klachtvoorzieningen en hoe het proces eruit ziet (zie ook handelingsperspectief 4). Instellingen kunnen bijvoorbeeld **communiceren welke gevolgen het niet naleven van de gedragscode kan hebben**, hoe instellingen daarnaar handelen en welke sancties of maatregelen mogelijk zijn. Duidelijkheid hierover versterkt het normerende karakter van de gedragscode en vergroot het vertrouwen dat er wordt opgetreden bij situaties van ongewenst gedrag. Ook kan een instelling overwegen om proactief uit te dragen welk gedrag zij juist wil stimuleren en versterken.
- ▶ **Een externe voorziening**, zoals een vertrouwenspersoon kan in sommige gevallen (de schijn van) belangenverstrengeling voorkomen. Zeker bij kleine instellingen, waar veel mensen elkaar kennen, maar ook bij grotere instellingen ervaren studenten en medewerkers soms een drempel om gebruik te maken van interne voorzieningen. Die drempel wordt soms ook ervaren door medewerkers die dicht op het CvB werken of bijvoorbeeld een HR-functie hebben. Een externe voorziening - beschikbaar voor alle studenten en medewerkers - kan het vertrouwen in het systeem vergroten.

5.1.2 Werk continu aan professionalisering van de voorzieningen

- ▶ Registreer meldingen op **een centrale en geanonimiseerde manier**. Dat geeft meer inzicht in de aard en reikwijdte van ongewenst gedrag binnen instellingen en zo mogelijkheden om ontwikkelingen en risico's tijdiger te signaleren. Veel instellingen konden tijdens dit onderzoek deze informatie echter niet verstrekken. Afspraken over een eenduidige definitie van meldingen en andere begrippen rond sociale veiligheid zijn dan eerst noodzakelijk. Zowel binnen instellingen als, waar mogelijk, op landelijk niveau.
- ▶ **Geef functionarissen de uren en kennis die nodig zijn** om hun functie goed te vervullen. Vaak vervullen leden van klachtencommissies en vertrouwenspersonen deze functie naast hun reguliere werkzaamheden. Dat zorgt er regelmatig voor dat dit niet past in de beschikbare uren. Met een realistischer aantal uren is er bovendien ruimte om training te volgen of deel te nemen aan intervisie. Organiseer **periodieke reflectie** op werkwijze, rol en samenwerking van de functionarissen, inclusief de mogelijkheid voor melders om feedback te geven. Het perspectief van deze gebruikers is lastig mee te nemen, maar cruciaal om te leren van de praktijk.
- ▶ **Versterk het mandaat van de klachtencommissie**, bijvoorbeeld door hun adviezen bindend te maken. Op dit moment kan een CvB deze adviezen naast zich neerleggen. Gezien de nauwe banden met onder meer decanen en hoogleraren kan dit in de praktijk (de indruk van) partijdigheid wekken. Door het mandaat van de klachtencommissie te versterken is de onafhankelijkheid van het gehele proces beter geborgd.

5.1.3 Investeer ook in de informele meldvoorzieningen

De meeste meldingen en klachten beginnen op een informele manier, door een gesprek met een studieadviseur, docent, collega of leidinggevende.

- ▶ Zorg ervoor dat deze medewerkers **weten hoe ze moeten omgaan met meldingen** en kunnen doorverwijzen indien nodig. Introduceer daarvoor bijvoorbeeld een instellingsbreed protocol waarin staat wat er verwacht wordt van medewerkers in dergelijke situaties. Besteed daarnaast in

de communicatie over de formele meld- en klachtvoorzieningen, ook aandacht aan de informele mogelijkheden.

- ▶ Specifiek voor leidinggevendenden geldt dat er **gericht geïnvesteerd moet worden in hun vaardigheden**⁶⁶. Zij vervullen een belangrijke rol in het informele deel van meld- en klachtprocedures—juist in de fase waarin problemen nog niet geëscaleerd zijn en soms op een laagdrempelige manier kunnen worden opgelost. Veel leidinggevendenden zijn in hun functie gekomen vanwege hun wetenschappelijke kwaliteiten, en hebben niet altijd specifieke training gehad in het voeren van lastige gesprekken, het begeleiden van gevoelige situaties of het vervullen van een voorbeeldfunctie inzake sociale veiligheid.
- ▶ Ook medewerkers die veel contact hebben met studenten kunnen beter worden toegerust in hun rol als eerste aanspreekpunt door deze **medewerkers te trainen** in signaleren van ongewenst gedrag, gespreksvoering en (warm) doorverwijzen.

5.1.4 Creeër duidelijkheid over het proces en de voorzieningen

- ▶ Met **gerichte communicatie** via de website, voorlichtingsbijeenkomsten en onboarding-trajecten kunnen onderwijsinstellingen de zichtbaarheid en bekendheid van voorzieningen verbeteren. Veel medewerkers en studenten weten simpelweg niet goed wat ze kunnen verwachten. Vooral belangrijk is daarom ook duidelijkheid over de functie en werkwijze per voorziening. Mensen moeten eenvoudig kunnen achterhalen bij welke voorziening of contactpersoon zij terecht kunnen voor welke kwestie. Verder viel op dat de rol- en taakomschrijving voor vertrouwenspersonen zelf zeer duidelijk was, terwijl dit bij melders vaak onduidelijk is; het delen van deze rol- en taakomschrijving kan wellicht helpen om ervoor te zorgen dat melders realistische verwachtingen hebben.
- ▶ **Helderheid over procedures** helpt mensen om weloverwogen te beslissen welke stappen zij willen zetten met hun melding of klacht. Het moet duidelijk zijn welke gevolgen elke stap wel of niet heeft. Dat kan bijvoorbeeld door een stroomschema te publiceren waarin de verschillende stappen in volgorde staan uitgewerkt.
- ▶ En hoewel dit vanzelfsprekend klinkt, **voer de procedures ook zo uit zoals ze zijn vastgelegd**. Dat gebeurt in de praktijk nog niet altijd, bijvoorbeeld bij het structureel toepassen van hoor- en wederhoor. Zorgvuldigheid met betrekking tot elke stap in een meld- of klachtproces vergroot de professionaliteit en kan het vertrouwen in het systeem versterken.
- ▶ **Zorgvuldige informatievoorziening tijdens een klachtenprocedure** kan voor zowel de klager als de beklaagde⁶⁷ op veel instellingen nog beter. Een klachtenprocedure wordt doorgaans als intensief en spannend ervaren. Het helpt als zowel de klager als beklaagde goed geïnformeerd worden over de stappen in het proces en het verloop van de procedure. Op deze manier kan de onzekerheid over wat er komen gaat worden weggenomen.

5.1.5 Organiseer begeleiding en nazorg voor beide partijen

- ▶ Een klachtenprocedure is spannend, voor beklaagden én klagers. Het helpt om beide partijen **begeleiding aan te bieden tijdens een klachtenprocedure**, bijvoorbeeld van een vertrouwenspersoon. Deze begeleiding kan emotionele belasting helpen opvangen en vragen beantwoorden over het proces. Deze ondersteuning kan bijdragen aan een gevoel van

⁶⁶ Met dit handelingsperspectief sluiten we aan bij het advies van de regeringscommissaris om leiderschapskwaliteiten bij leidinggevendenden middels coaching, training en supervisie te stimuleren.

⁶⁷ Op basis van onze data kunnen we dit vooral concluderen voor medewerkers. Bij studenten waren er te weinig beklaagden in onze steekproef om hier conclusies over te kunnen trekken.

rechtvaardigheid en voorkomen dat mensen zich alleen gelaten voelen. Op sommige instellingen is dit al geregeld, maar nog niet overal.

- ▶ Op het moment dat een melding of klacht wordt ingediend en er nog geen onderzoek is geweest, is het van belang **om klagers en beklaagden onpartijdig te benaderen**. Een neutrale en onpartijdige houding van de functionarissen die betrokken zijn bij het proces kan het vertrouwen bevorderen.
- ▶ **Nazorg verdient meer aandacht** in meld- en klachtprocedures⁶⁸. Een afgeronde procedure betekent niet dat de impact voor de betrokkenen is verdwenen. Nazorg kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Wijs hier een vertrouwenspersoon, lid van de klachtencommissie of leidinggevende voor aan. Hoewel er na de communicatie over het besluit, dat meestal via een brief verloopt, geen extra informatie kan worden gedeeld door functionarissen, kunnen zij wel aandacht geven aan hoe het met de betrokkenen gaat.

5.1.6 Creëer duidelijkheid over de verantwoordelijkheid voor studenten

- ▶ Wees helder over **welke verantwoordelijkheid instellingen dragen** voor de sociale veiligheid **van studenten**. Dit kan in de eerste plaats via de nadere invulling van wettelijke zorgplicht voor studenten, dat onderdeel is van de integrale aanpak sociale veiligheid in het hoger onderwijs. Ook de reikwijdte en aanwezigheid van meld- en klachtvoorzieningen kunnen aan bod komen in de zorgplicht om meer stevigheid te creëren over voorzieningen die instellingen voor studenten treffen. Dit is in het bijzonder nodig omdat in de praktijk veel sociale interacties tussen studenten plaatsvinden binnen studie- en studentenverenigingen. Deze verenigingen zijn niet altijd goed toegerust om hierop te handelen. Om te voorkomen dat studenten met meldingen van ongewenst gedrag tussen wal en schip raken, kan het helpen als instellingen hun **meld- en klachtvoorzieningen expliciet openstellen voor studenten** — ook als het incident binnen een verenigingscontext heeft plaatsgevonden.

5.1.7 Vergroot de bekendheid en het bereik van de Vertrouwensinspectie

- ▶ De vertrouwensinspectie kan binnen het huidige stelsel een grotere rol spelen dan ze nu doet, in het verbeteren van de meld- en klachtvoorzieningen in het hoger onderwijs. Dit begint met het **vergroten van de bekendheid en het bereik** van de instantie. Veel studenten, medewerkers en zelfs professionals zijn nog onvoldoende op de hoogte van het bestaan en de functie van de vertrouwensinspectie. Door structureel informatie over de vertrouwensinspectie op te nemen in bijvoorbeeld opleidingsgidsen, op de websites van onderwijsinstellingen en in algemene studenteninformatie, kan deze bekendheid aanzienlijk worden vergroot.
- ▶ **Zorg in samenwerking met koepelorganisaties** zoals het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO), de Landelijke Studentenvakbond (LSVb) en met vertrouwenspersonen binnen instellingen zorgen voor een bredere verspreiding van informatie en een duidelijkere positionering van de vertrouwensinspectie als laagdrempelig meldpunt.

⁶⁸ Eerder al concludeerde regeringscommissaris Hamer dat de nazorg tekort schiet en dat dit negatieve impact heeft op de betrokkenen. Het moet als onderdeel van de procedure worden gezien volgens haar.

/ Bijlagen

/ A Onderzoeksverantwoording

Om de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek te beantwoorden, hebben we gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethoden; **documentstudie, enquêtes, interviews en focusgroepen**. In deze bijlage geven we een toelichting per methode. Daarbij gaan we ook in op de representativiteit van de data, en geven we een reflectie op de beperkingen van de gehanteerde methoden. Tot slot leest u over de keuzes in definiëring van ongewenst gedrag, als basis voor dit onderzoek.

Documentenstudie

In de documentenstudie hebben we informatie bestudeerd die we hebben gevonden op de websites van instellingen, in verschillende stukken die via hun websites openbaar beschikbaar zijn, zoals (klachten)regelingen en jaarverslagen. Het doel van de documentenstudie was om feitelijke informatie op te halen over de inrichting van meld- en klachtvoorzieningen. We hebben informatie verzameld over de aanwezigheid, definities, toegankelijkheid, onafhankelijkheid en zorgvuldigheid van deze voorzieningen. Wanneer we resultaten uit de documentenstudie beschrijven, geven we in het rapport aan voor hoeveel instellingen we bepaalde informatie hebben gevonden.

In veel gevallen hebben we bepaalde informatie niet kunnen vinden. Dit kan óf betekenen dat een instelling bijvoorbeeld geen klachtenregeling kent, of dat deze niet openbaar beschikbaar is via de website. Om die reden hebben de resultaten van de documentstudie vooral gediend als aanvulling en/of toets (secundair) op de enquêteresultaten.

Enquête

Naast de documentenstudie hebben we gebruikgemaakt van vier enquêtes, waarmee we feitelijke informatie hebben opgehaald over de aanwezigheid en het gebruik van meld- en klachtvoorzieningen, en input hebben verzameld over de praktijkwerking van de aanwezige meld- en klachtvoorzieningen en beïnvloedende factoren vanuit organisatiestructuur, -cultuur en -systemen op de meldbereidheid. Respondenten van instellingen konden de enquête invullen van 29 november 2024 tot 13 januari 2025. De enquêtes bevatten zowel gesloten vragen als open vragen, om zowel kwantitatieve als kwalitatieve data te kunnen verzamelen.

Respons en representativiteit

We hebben vier enquêtes opgesteld, die we hebben verspreid onder vier verschillende doelgroepen:

- ▶ Studenten
- ▶ Medewerkers
- ▶ Professionals van meld- en klachtvoorzieningen (bijv. vertrouwenspersonen)
- ▶ Vertegenwoordigers beleid⁶⁹

Contactpersonen van de hogeronderwijsinstellingen hebben de vragenlijsten uitgezet binnen hun instelling. 50 van de 53 instellingen hebben de vragenlijst verspreid. Zoals te lezen is in paragraaf 1.4 hebben 2388 respondenten de enquêtes ingevuld; waarvan 532 studenten, 1663 medewerkers, 33 beleidsvertegenwoordigers en 160 professionals. Er is grote variatie in het aantal responsen per instelling, uiteenlopend van 1 tot 165 responsen per instelling in de enquête voor medewerkers

⁶⁹ Met vertegenwoordigers van beleid verwijzen we in dit onderzoek naar medewerkers van onderwijsinstellingen die zich bezig houden met beleidsvorming of implementatie. Met professionals bedoelen we medewerkers die onderdeel zijn van het systeem van meld- en klachtvoorzieningen. Dit zijn over het algemeen vertrouwenspersonen, leden van klachtencommissies en ombudsfunctionarissen.

(gemiddelde = 33.7; standaardafwijking = 37.7⁷⁰). Bij studenten liep het aantal responsen per instelling uiteen van 1 tot 95 (gemiddelde = 14.5; standaardafwijking = 19.9⁷¹). Voorafgaand aan de analyse is gecontroleerd of de resultaten beïnvloed zijn door de ongelijke verdeling in responses vanuit de verschillende instellingen. Dit was zelden het geval⁷². Er zit geen instelling in de steekproef waarbij studenten of medewerkers overwegend veel positiever of negatiever zijn over meld- en klachtvoorzieningen.

De respons bij studenten⁷³ en medewerkers⁷⁴ is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de populatie. Verder zijn we nagegaan of het type ongewenst gedrag dat de respondenten in onze respondentengroep hebben gemeld overeenkomt met de verdeling zoals deze geregistreerd wordt door instellingen. Alle typen ongewenst gedrag die geregistreerd worden door instellingen zijn ook gemeld door de respondenten in onze sample; meldingen in onze sample representeren dus alle typen ongewenst gedrag. Door de respondenten in onze sample wordt fysiek pesten, discriminatie, machtsmisbruik en verbale agressie vaker gemeld dan wat je op basis van de instellingsregistraties zou verwachten. Dit zou kunnen komen door het feit dat er in de enquête de optie 'anders, namelijk...' en 'zeg ik liever niet' waren, die door kwart van de respondenten gekozen is.

Omdat niet alle vragen verplicht waren is de respons op sommige vragen lager. Vanwege de relatief kleine groep professionals die de enquête heeft ingevuld rapporteren we hun antwoorden op vragen meestal gezamenlijk, en niet uitgesplitst naar functie. We doen alleen uitspraken over specifieke functies als de respons in de enquête daarvoor hoog genoeg is. We rapporteren alleen verschillen tussen universiteiten en hogescholen als deze groter waren dan 10%. Daarnaast zijn we voor veel conclusies gebruik van datatriangulatie.

Tabel 4 - Aantal respondenten naar onderwijssector

	Universiteiten	Hogescholen	Universiteit & hogeschool ^d	Totaal
Studenten	257 ^a van 15 universiteiten	269 van 22 hogescholen	6	532
Medewerkers	662 ^b van 17 universiteiten	990 van 33 hogescholen	11	1663
Vertegenwoordigers beleid	12	21	-	33
Professionals	83	75	2	160
Vertrouwenspersoon	47	40	1	88

⁷⁰ Dit betekent dat de spreiding in aantal respondenten per instelling redelijk groot is: op sommige instellingen hebben veel medewerkers de enquête ingevuld; op sommige instellingen hebben weinig medewerkers de enquête ingevuld. Gemiddeld hebben ongeveer 34 medewerkers per instelling de enquête ingevuld.

⁷¹ De spreiding in het aantal respondenten per instelling is redelijk groot: op sommige instellingen hebben veel studenten de enquête ingevuld; op sommige instellingen hebben weinig studenten de enquête ingevuld. Gemiddeld hebben ongeveer 15 studenten per instelling de enquête ingevuld.

⁷² We hebben bekeken voor instellingen met 20 antwoorden of meer wat percentueel de gemiddelde score was en de standaarddeviatie bij een selectie van vragen met verschillende antwoordopties (volledigheid/duidelijkheid/vindbaarheid informatie, waar melding gemaakt). De gemiddelde standaarddeviatie (over 30 standaarddeviaties) bedraagt 6%, en komt slechts één keer uit boven de 15% (nl. 17%).

⁷³ Met een foutenmarge van 5% en betrouwbaarheidsniveau van 95%.

⁷⁴ Met een foutenmarge van 5% en betrouwbaarheidsniveau van 95%.

Vertrouwenscontactpersoon ⁷⁵	10	1	0	11
Ombudsfunctionaris	8	4	0	12
Lid/secretaris klachtencommissie	5	13	1	19
Vanuit een andere rol bezig met sociale veiligheid ^c	13	17	0	30
Totaal	1014	1355	19	2388

^aWaarvan 19 studenten aan een opleiding studeert die valt onder een UMC; er zijn 6 UMC's genoemd.

^bWaarvan 21 medewerkers werkzaam zijn op een UMC; er zijn 9 UMC's genoemd.

^cBijvoorbeeld studentdecaan, medewerker bij een klachtenloket, HR of een andere afdeling die zich bezighoudt met klachten of sociale veiligheid.

^dRespondenten die zowel op een hogeschool als op een universiteit studeren/werken

Onder de studenten was er sprake van een diverse verdeling naar studiejaar: ongeveer 30% bevond zich in het eerste jaar, 20% in het tweede, 15% in het derde en 35% was vierdejaars of verder gevorderd in de studie. Bij medewerkers bleek 73% al vier jaar of langer aan de instelling verbonden te zijn.

Vergeleken met de algemene functieverdeling op universiteiten en hogescholen, zien we dat bepaalde functies in onze steekproef onder- of oververtegenwoordigd, met name een oververtegenwoordiging van ondersteunend personeel op universiteiten. Er is geen wegingsfactor toegepast voor functieverdeling, de groep promovendi of andere verdelingen. Hoewel een wegingsfactor mogelijk recht zou doen aan de algemene functieverdeling binnen instellingen, kan deze tegelijk de zichtbaarheid van ervaringen binnen kleinere of juist oververtegenwoordigde groepen verminderen. Om die reden is ervoor gekozen om de analyses uit te voeren op basis van de ongewogen steekproef, waarbij eventuele beperkingen in de steekproef transparant zijn benoemd.

Tabel 5 - Verdeling functieprofielen in percentages in onze steekproef en op universiteiten

	Aandeel in onze steekproef⁷⁶	Aandeel universiteiten⁷⁷
Ondersteunend personeel ⁷⁸	67%	42%
Promovendus	10%	19%
Universitair docent	15%	12%
Universitair hoofddocent	6%	5%
Hoogleraar	6%	6%
Student assistent	0,3%	~ ⁷⁹
Postdoctoraal onderzoeker	3%	-

⁷⁵ Vanwege de lage N en de grote overlap in taken met de vertrouwenspersoon, zijn in dit rapport de resultaten voor deze twee groepen samengenomen. Wanneer er gesproken wordt over vertrouwenspersonen, vallen vertrouwenscontactpersonen hier ook onder.

⁷⁶ Het totale percentage telt op tot meer dan 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren op deze vraag.

⁷⁷ Bron: <https://www.ocwincijfers.nl/sectoren/hoger-onderwijs/kengetallen-wetenschappelijk-onderwijs/personeel/personeelssamenstelling-wetenschappelijk-onderwijs>. Peiljaar 2019

⁷⁸ Het gaat hierbij om 54% ondersteunend personeel beleid/uitvoering en 13% ondersteunend personeel bestuur/management/directie.

⁷⁹ Voor deze functiegroepen waren geen openbare cijfers beschikbaar.

Tabel 6 - Verdeling functieprofielen in percentages in onze steekproef en op hogescholen

	Aandeel in onze steekproef ⁸⁰	Aandeel Hogescholen ⁸¹
Ondersteunend personeel⁸²	59%	37%
Onderwijzend personeel (docent)	44%	63%
Student-assistent	1%	.83
Promovendus	2%	-
Hogeschool docent	44%	-
Hogeschool onderzoeker	11%	-
Lector	5%	-

Gebruik van de meld- en klachtvoorzieningen door respondenten

Niet alle respondenten van de enquête hebben daadwerkelijk gebruik gemaakt van de meld- en klachtvoorzieningen. Vanzelfsprekend zijn in de analyse van de enquêteresultaten op het functioneren van de voorzieningen alleen de (antwoorden van de) respondenten meegenomen die daadwerkelijk ervaring hebben met de voorzieningen in kwestie. Het aantal studenten in onze steekproef dat een klacht heeft ingediend, een melding én een klacht heeft ingediend en over wie een klacht is ingediend is zeer laag; voor deze groepen rapporteren we daarom niet in dit rapport.

Tabel 7 - Verdeling respons naar ervaring met meld- en klachtvoorzieningen

	Studenten	Medewerkers
Zelf ongewenst gedrag meegemaakt en een melding gemaakt	56	420
Zelf ongewenst gedrag meegemaakt en een klacht ingediend	4	8
Zelf ongewenst gedrag meegemaakt en een melding én klacht ingediend	6	41
Zelf ongewenst gedrag meegemaakt maar geen klacht of melding gemaakt	137	478
Gezien of gehoord dat iemand anders ongewenst gedrag heeft meegemaakt en een klacht en/of melding gemaakt	4	40
Gezien of gehoord dat iemand anders ongewenst gedrag heeft meegemaakt, maar geen klacht of melding gemaakt	152	329
Geen ongewenst gedrag meegemaakt	176	379
Geen ongewenst gedrag gezien of gehoord	230	666
Melding gemaakt over de respondent	8	89

⁸⁰ Het totale percentage telt door afronding op tot meer dan 100%.

⁸¹ Bron: <https://www.ocwincijfers.nl/sectoren/hoger-onderwijs/kengetallen-hoger-beroepsonderwijs/personeel/personeelssterkte-hoger-beroepsonderwijs> (peiljaar 2023).

⁸² Het gaat hierbij om 44% ondersteunend personeel beleid/uitvoering en 14% ondersteunend personeel bestuur/management/directie.

⁸³ Voor deze functiegroepen waren geen openbare cijfers beschikbaar.

Klacht ingediend over de respondent	1	25
Melding en klacht ingediend over de respondent	0	14

Interviews

Om een rijker en genuanceerder beeld te krijgen van hoe meld- en klachtvoorzieningen in de praktijk functioneren, en welke culturele, structurele en systemische factoren een rol spelen bij de bereidheid om te melden of een klacht in te dienen, hebben we semigestructureerde interviews (en focusgroepen) afgenomen. We spraken met een diverse groep van 40 respondenten, bestaande uit klagers en melders, niet-klagers en -melders en beklagden. Dit waren zowel studenten als medewerkers.

We hebben bewust gekozen voor een relatief groot aantal gesprekken, omdat we een breed en diepgaand inzicht wilden krijgen in hoe deze voorzieningen in de praktijk ervaren worden. Het doel was nadrukkelijk niet om instellingen onderling te vergelijken of representatief te zijn per instelling; de focus lag op het ophalen van gedeelde ervaringen en inzichten. Respondenten zijn geworven op basis van hun eerdere deelname aan de enquête, waarin zij konden aangeven of ze openstonden voor een vervolginterview. Om ervoor te zorgen dat de eerder gegeven antwoorden anoniem blijven, konden respondenten zich aanmelden voor interviews via een aparte link, zonder koppeling met de enquêteresultaten.

De interviews zijn semigestructureerd uitgevoerd: we werkten met een vaste topiclijst waarin alle belangrijke thema's aan bod kwamen. Deze topiclijsten zijn door de begeleidingscommissie getoetst en aangevuld. Tegelijkertijd was er in de interviews ruimte voor flexibiliteit, zodat er kon worden doorgevraagd op onderwerpen die voor de respondent van belang waren. Gezien de gevoeligheid van de besproken thema's, hebben we in elk gesprek nadrukkelijk stilgestaan bij de vertrouwelijkheid en de vrijwilligheid van deelname. Respondenten hoefden alleen te delen waar zij zich comfortabel bij voelden. Alle interviews zijn zorgvuldig uitgevoerd door twee onderzoekers, wat bijdroeg aan betrouwbaarheid en het voorkomen van eenzijdige interpretatie. Respondenten kregen de gelegenheid om de gespreksverslagen te controleren. De analyse is systematisch verlopen via open, axiale en selectieve codering. Deze aanpak versterkt de consistentie, transparantie en diepgang in de interpretatie van de data, en sluit aan bij de exploratieve aard van het onderzoek.

Focusgroepen

Tot slot zijn er zes focusgroepen gehouden voor het onderzoek om verdiepende informatie op enkele onderwerpen voortgekomen uit de enquête op te halen. Deze vorm gebruikten we bewust niet om informatie te verzamelen bij melders en beklagden, omdat we verwachtten dat zij zich niet vrij zouden voelen om over hun ervaringen te spreken in het bijzijn van anderen. Voor het bevragen van uitvoerende professionals van verschillende instellingen bleek het daarentegen juist wel een geschikte methode. Het doel van de focusgroepen was om de resultaten uit de enquêtes (in het bijzonder de meer opvallende uitkomsten) met de deelnemers te kunnen duiden door hen er in interactie op te laten reageren. Ook kwamen zo diverse knelpunten aan bod, waarbij we deelnemers vroegen om handelingsperspectieven te (helpen) formuleren en onderling op te reageren.

Het voordeel van focusgroepen was dat we meerdere ervaringen tegelijkertijd konden ophalen en dat deelnemers op elkaar konden reageren, waardoor overeenkomsten en verschillen tussen instellingen zichtbaar werden en er een rijker en genuanceerder beeld ontstond. Ook vertegenwoordigers van medezeggenschapsraden van diverse instellingen werden gezamenlijk bevraagd in een focusgroep, zodat we, aanvullend op de interviews, een breder beeld kregen van de werking van de meld- en klachtvoorzieningen vanuit het perspectief van de gebruikers.

We organiseerden focusgroepen voor verschillende doelgroepen, om zo een verdiepend beeld te verkrijgen vanuit diverse perspectieven. De doelgroepen waren:

- ▶ Vertrouwenspersonen
- ▶ Ombudsfunctionarissen
- ▶ Leden van klachtencommissies
- ▶ Beleidsvertegenwoordigers
- ▶ Vertegenwoordigers van studentenraden
- ▶ Vertegenwoordigers van medewerkersraden

Elke focusgroep bestond gemiddeld uit vier deelnemers, met een evenwichtige spreiding over het hbo en wo en verschillende instellingen. We streefden ernaar om over de focusgroepen heen zoveel mogelijk spreiding aan te brengen in type instellingen, zodat we een representatief beeld van de gehele sector konden ophalen. Door de focusgroepen met uitvoerende professionals te splitsen in vertrouwenspersonen, klachtfunctionarissen en ombudsfunctionarissen, konden we gericht doorvragen op thema's die voor deze specifieke doelgroepen relevant waren.

Focusgroepen boden in dit onderzoek waardevolle inzichten in institutionele processen en verschillen tussen typen instellingen. Doordat deelnemers uitvoerende professionals en vertegenwoordigers waren en niet spraken over persoonlijke ervaringen als melder of beklaagde, was er veel openheid en weinig terughoudendheid. De groepen werden zorgvuldig gemodereerd, met aandacht voor gelijkwaardige inbreng en uiteenlopende perspectieven.

Definitie en typering van ongewenst gedrag

Naast de definitie van ongewenst gedrag zoals omschreven in paragraaf 1.3, hebben we voor de enquête verschillende vormen van ongewenst gedrag benoemd, gebaseerd op bestaande definities van onder meer de Nederlandse Arbeidsinspectie⁸⁴. De volgende typen zijn gebruikt in de enquête:

- ▶ Digitaal ongewenst gedrag (online pesten)
- ▶ Fysiek pesten / roddelen (negeren, buitensluiten, niet groeten, niet uitgenodigd worden, imiteren, belachelijk maken, grapjes over privéleven)
- ▶ Fysieke agressie / geweld (schoppen, duwen, slaan)
- ▶ Machtsmisbruik (chantage, opzettelijk niet naleven gemaakte afspraken, opzettelijk verkeerd beoordelen, achterhouden van informatie)
- ▶ Ongelijke behandeling / discriminatie (op basis van huidskleur, nationaliteit, seksuele oriëntatie, transgender zijn, handicap of chronische ziekte)
- ▶ Ongewenst lichamelijk contact (arm om de schouder, beetpakken, knijpen)
- ▶ Schending van wetenschappelijke integriteit (data fabricatie, p-hacking, ongerechtvaardigde claim op auteurschap)
- ▶ Seksueel getinte of pornografische afbeeldingen delen, staren of seksueel gerichte gebaren
- ▶ Seksueel getinte opmerkingen, grappen en toespelingen

⁸⁴ Bron: [Werkdruk en ongewenst gedrag | Nederlandse Arbeidsinspectie](#)

- ▶ Seksuele misdrijven (aanranden of verkrachten)
- ▶ Verbale agressie (schelden, schreeuwen, bedreigen, beledigingen)

/ B Taken vertrouwenspersonen

In Tabel 8 - Gerapporteerde formele taken van vertrouwenspersonen en frequentie van uitvoering zijn de formele taken van de vertrouwenspersonen te zien zoals gerapporteerd in de enquête en de frequentie waarmee de vertrouwenspersonen deze taken uitvoeren.

Tabel 8 - Gerapporteerde formele taken van vertrouwenspersonen en frequentie van uitvoering

	Behoort tot formele taakomschrijving	Frequentie van uitvoeren	
		Gemiddelde	Standaard-deviatie
Het fungeren als aanspreekpunt voor personen die met ongewenst gedrag worden of zijn geconfronteerd	_*	3,55	0,63
Verzorgen eerste opvang voor personen die last ervaren van ongewenste omgangsvormen en/of het bieden van emotionele ondersteuning	98%	3,58	0,67
Informereren en adviseren over informele en formele stappen die de persoon kan nemen om de situatie te verbeteren	95%	3,59	0,62
Doorverwijzen naar andere (interne of externe) functies of deskundigen	98%	3,05	0,62
Het ondersteunen en begeleiden van de persoon bij te nemen informele of formele (klachtenprocedure) stappen	90%	2,91	0,92
Het signaleren van ongewenst gedrag aan een betrokken leidinggevende op verzoek van de melder	67%	2,21	0,83
Het bieden van nazorg	78%	2,86	0,92
Het registreren van meldingen	80%	3,22	1,12
Het verzorgen van voorlichting en publiciteit over de functie van vertrouwenspersoon	84%	2,87	0,90
Het initiëren en/of verzorgen van activiteiten met betrekking tot sociale veiligheid, zoals voorlichtingsbijeenkomsten of workshops voor studenten of medewerkers	62%	2,44	1,02
Anders, namelijk...	13%	3,08	0,95

Noot. Hoort tot formele taakomschrijving: Meerdere antwoorden mogelijk. N=87, 665 antwoorden in totaal. Frequentie van uitvoeren: Likertschaal: nooit (1), zelden (2), soms (3) en vaak (4). N= 98 voor elk item, (behalve Anders, namelijk, n=13). *deze optie is niet uitgevraagd bij de taken die behoren tot de formele taakomschrijving.

/ C Taken ombudsfunctionarissen

In Tabel 9 - Gerapporteerde formele taken van ombudsfunctionarissen en frequentie van uitvoering zijn de formele taken van de ombudsfunctionarissen te zien zoals gerapporteerd in de enquête en de frequentie waarmee de ombudsfunctionarissen deze taken uitvoeren.

Tabel 9 - Gerapporteerde formele taken van ombudsfunctionarissen en frequentie van uitvoering

	Behoort tot formele taak-omschrijving		Frequentie van uitvoeren	
	N		Gemiddelde	Standaard-deviatie
Het fungeren als aanspreekpunt voor personen die met ongewenst gedrag worden of zijn geconfronteerd	2	16,7%	2,75	1,06
Het verzorgen van de eerste opvang voor personen die last ervaren van ongewenste omgangsvormen en/of het bieden van emotionele ondersteuning	0	0%	1,83	0,72
Informerend en adviseren over informele en formele stappen die de persoon kan nemen om de situatie te verbeteren	9	75,0%	3,50	1,00
Het adviseren en doorverwijzen naar andere (interne of externe) functies of deskundigen	8	66,7%	3,58	0,52
Het ondersteunen en begeleiden van de persoon bij te nemen informele of formele (klachtenprocedure) stappen	2	16,7%	2,00	0,95
Het verzorgen van voorlichting en publiciteit over de functie van ombudsfunctionaris	7	58,3%	2,92	0,79
Het initiëren en/of verzorgen van activiteiten met betrekking tot sociale veiligheid, zoals voorlichtingsbijeenkomsten of workshops voor studenten of medewerkers	3	25,0%	1,83	1,03
Het signaleren van ongewenste patronen en systematische tekortkomingen in regelgeving, beleid en procedures omtrent ongewenst gedrag	9	75,0%	3,17	0,72
Het doen van aanbevelingen ter verbetering van ongewenste patronen en systematische tekortkomingen in regelgeving, beleid en procedures omtrent ongewenst gedrag	9	75,0%	3,17	0,72
Bemiddelen en weer in gesprek brengen van partijen	12	100,0%	3,42	0,67
Het doen van onderzoek of het instellen van een onderzoek naar de gedragingen van een persoon of orgaan op eigen initiatief	10	83,3%	1,92	0,79
Het doen van onderzoek of het instellen van een onderzoek naar de gedragingen van een persoon of orgaan op basis van een of meer meldingen	11	91,7%	2,42	0,79
Het doen van onderzoek of het instellen van een onderzoek naar de organisatiedynamiek/organisatiecultuur binnen een afdeling of faculteit	-	-*	2,00	0,95
Het doen van aanbevelingen aan het CvB of management ter verbetering van gedragingen van een persoon of orgaan	11	91,7%	3,33	0,78
Anders, namelijk...	3	25,0%	3,50	1,00

Noot. *Hoort tot formele taakomschrijving*: Meerdere antwoorden mogelijk. N=12, 96 antwoorden. *Frequentie van uitvoeren*: Likertschaal: nooit (1), zelden (2), soms (3) en vaak (4). N=12 voor elk item (behalve anders namelijk, N=4). *deze optie is niet uitgevraagd bij de taken die behoren tot de formele taakomschrijving.