

UNIVERSITEIT VAN KAAPSTAD – KANTOOR VAN DIE OMBUD

OPDRAG

1. Inleiding en Mandaat

Om verbintenis tot die regverdige, billike en onpartydige behandeling van elke enkele lid van die Universiteitsgemeenskap te toon, is die Kantoor van die Ombud aan die Universiteit van Kaapstad in 2011 ingestel.

Sy mandaat is om 'n informele geskilbeslegtingsdiens aan die Universiteitsgemeenskap (alle personeel; huidige en oudstudeerders; besoekers aan die Universiteit en kontrakteurs) te lewer, gebaseer op die beginsels van billikheid. Die Kantoor van die Ombud staan buite die Universiteit se gebruikelike akademiese en administratiewe strukture. Dit is 'n neutrale, onafhanklike, informele en vertroulike hulpbron om billike en regverdige oplossings te fasiliteer vir kwellings en probleme wat deur enige lid van die Universiteitsgemeenskap geopper word.

2. Doel en Bestek van Dienste

Die hoofrol van die Kantoor is om beskikbaar te wees as 'n onpartydige hulpbron vir die hersiening van alle besluite en handelinge wat binne die bestek van die Universiteitslede val.

Die Ombud poog om 'n neutrale, informele, vertroulike en onafhanklike omgewing te bied waarin klagtes, navrae of kwellings oor beweerde handelinge, versuime en enige probleme soos dit deur Universiteitslede ondervind word, geopper kan word.

Die Kantoor van die Ombud verrig 'n verskeidenheid funksies. Dit sluit in om te luister en 'n respekvolle en veilige plek te bied waar mense hulle probleme vryelik kan bespreek, om hulle te help om kwellings op te helder en opsies te ontwikkel, om Universiteitsbeleid en -prosedures te verduidelik, om verwysings na ander kantore te doen en om besoekers te leer om hulself te help, om kwessies te ondersoek deur data en perspektiewe van ander persone in te samel en pendeldiplomasie te beoefen. Voorts dien die Kantoor van die Ombud as 'n hulpbron vir inligting en stel hy geskilbeslegtingskundigheid tot beskikking van die Universiteit. Die Kantoor poog ook om 'n katalisator vir institusionele verandering te wees. Die Ombud help partye om oplossings te kry wat in ooreenstemming met die ideale van die Universiteit is.

Die Kantoor van die Ombud is aanvullend by die formele ondersoek- of appèlprosesse wat tans in die Universiteit bestaan, maar vervang dit nie en kom nie in die plek daarvan nie. Die gebruik van die Kantoor geskied vrywillig. Die Kantoor van die Ombud vermeld algemene tendense van kwessies en lewer organisasiewye terugvoer terwyl hy stelselverandering aanbeveel waar dit gepas is, sonder om vertroulike inligting openbaar te maak.

3. Verslagdoening

Die Ombud doen aan die Universiteitsraad verslag via die Voorsitter van die Raad. 'n Skriftelike verslag word jaarliks via die Voorsitter aan die Raad voorgelê op 'n datum waarop die Raad en die Ombud ooreenkom. Die Kantoor van die Ombud funksioneer onafhanklik met betrekking tot die hantering van gevalle en die bestuur van kwessies, maar hy doen aan die Visekanselier verslag vir administratiewe en begrotingsdoeleindes. Om sy funksies uit te voer, moet die Kantoor van die Ombud 'n spesifieke toegewese begroting hê, asook toereikende en funksionele ruimte en voldoende hulpbronne om in bedryfsbehoefes te voorsien en professionele ontwikkeling moontlik te maak. Die Ombud gee op 'n deurlopende basis, met behoud van vertroulikheid, terugvoer aan die Visekanselier en ander lede van die leierspan om hulle in te lig oor die soorte kwessies en tendense waarvan die Ombud te hore kom en om die tersaaklikheid van sodanige inligting te verduidelik, en om leiding te gee.

4. Standaard en Etiek

Personeel van die Kantoor van die Ombud moet die Internasionale Ombudsmanvereniging (IOV) se Gedragskode en Praktijkstandaarde nakom. Hierdie kode vereis dat die Ombud onafhanklik van die organisasie moet funksioneer, vertroulik en neutraal moet wees en die bestek van sy dienste tot informele maniere van geskilbeslegting moet beperk. Die IOV se Standaard, Kode en Beste Praktjke omskryf minimum standaarde, en die Kantoor van die Ombud moet deurgaans poog om volgens “beste praktjke” te werk te gaan en in belang van alle betrokkenes op te tree. Die Ombud moet konsekwente

prosedures instel wat op versoek beskikbaar gestel moet word. Die Ombud moet die vertroulike, onafhanklike, neutrale en informele aard van haar dienste bekend maak deur promosiemateriaal, 'n webblad en sigbare plakkate, en moet elke besoeker voorsien van 'n eksemplaar van die Standaard.

A. Onafhanklikheid

Onafhanklikheid is noodsaaklik vir die doeltreffende funksionering van die Kantoor van die Ombud. Die Kantoor van die Ombud moet sigbaar vry wees van inmenging in die uitvoering van sy pligte. Hierdie onafhanklikheid word verkry hoofsaaklik deur die verslagdoenstruktuur van die Kantoor, neutraliteit en organisatoriese erkenning van en respek vir sy onafhanklike rol. Om objektiwiteit te verseker, moet die Kantoor van die Ombud onafhanklik van administratiewe owerhede funksioneer. Dit sluit in die niebekendmaking van vertroulike inligting oor aangeleenthede wat in die Kantoor van die Ombud bespreek word aan enigiemand in die organisasie, insluitende die persoon aan wie die Kantoor van die Ombud verslag doen.

B. Vertroulikheid

Die Kantoor van die Ombud hou alle kommunikasie met diegene wat bystand versoek, streng vertroulik en doen alle redelike stappe om vertroulikheid te verseker. Die Ombud onthul nie die identiteit van die mense wat met haar skakel nie en daar mag nie van haar vereis word om dit te doen nie. Kommunikasie tussen die Ombud en andere (terwyl die Ombud in daardie hoedanigheid optree) word as geprivilegieerd beskou. Die privilegie behoort aan die Ombud en haar Kantoor, en nie aan enige party by 'n kwessie nie. Ander persone kan nie hierdie privilegie neutraliseer nie. Die enigste uitsondering op hierdie belofte van vertroulikheid is waar die Ombud bepaal dat daar 'n dreigende risiko van gevaar vir menselewens is. Daar mag nie van die Ombud vereis word om voor 'n Universiteitstribunaal te getuig oor enigiets wat in die nakoming van haar pligte onder haar aandag gekom het nie. Die Universiteit moet poog om die Ombud te beskerm teen getuiedagvaarding deur ander partye, sowel binne as buite die Universiteit.

C. Onpartydigheid en Neutraliteit

Die Kantoor van die Ombud mag nie kant kies in enige konflik, geskil of kwessie nie maar moet die belange en kwellings van alle partye betrokke by 'n situasie onpartydig oorweeg met die doel om kommunikasie te fasiliteer en die partye te help om wedersyds aanvaarbare ooreenkomste te bereik wat regverdig en billik en in ooreenstemming met die beleide van die Universiteit is.

D. Informaliteit

Die Ombud funksioneer op 'n informele en nieamptelike grondslag en is 'n hulpbron vir informele geskilbeslegtingsdienste. Die Kantoor van die Ombud mag geen interne of eksterne formele proses of geding ondersoek, arbitreer, bereg of op enige ander manier daaraan deelneem nie. Waar doenlik, moet die Ombud poog om die probleem op die laagste vlak in die organisasie te besleg. Die Kantoor van die Ombud hou geen rekords van individuele gevalle vir die Universiteit nie. Die gebruik van die Kantoor van die Ombud geskied altyd vrywillig en is nie 'n verpligte stap in enige grief of Universiteitsbeleid nie.

5. Uitsluitings, Gesag en Perke van die Kantoor van die Ombud

A. Gesag van die Kantoor van die Ombud

1. Inisiëring van informele ondersoeke

Die Ombud is daarop geregtig om informeel navraag te doen oor enige kwessie rakende die Universiteit en rakende enige lid van die Universiteitsgemeenskap. Die Ombud kan dus informele ondersoeke inisieer na aangeleenthede wat onder haar aandag kom.

2. Toegang tot inligting

Die Ombud kan toegang tot inligting rakende besoekers se kwellings uit lêers en kantore van die Universiteit versoek, en sal die vertroulikheid van die inligting handhaaf. Versoeke deur die Ombud vir inligting moet met redelike haas deur die Universiteitsdepartemente hanteer word.

3. Beëindiging van betrokkenheid by aangeleenthede

Die Kantoor van die Ombud kan weier om 'n aangeleentheid te ondersoek of kan hom aan 'n saak onttrek indien die Ombud van mening is dat betrokkenheid om enige rede onvanpas is.

4. Bespreking met besoekers

Die Kantoor van die Ombud het die gesag om 'n verskeidenheid opsies tot beskikking van die besoeker te bespreek, insluitende sowel formele as informele prosesse. Die Kantoor van die Ombud het egter geen werklike gesag om sanksies in te stel of om enige beleid, reël of prosedure af te dwing of te verander nie.

5. Toegang tot regsadvies

Die Kantoor van die Ombud kan van tyd tot tyd regsadvies of ander professionele advies inwin om sy vereiste funksies te verrig. Die Kantoor van die Ombud kan afsonderlik en onafhanklik van die Universiteit voorsien word van regsadvies indien dit verlang word, en van dokumente of getuienis rakende enige gedingvoering of ander formele prosesse, of wanneer 'n belangebotsing ontstaan tussen die Kantoor van die Ombud en die administrasie of die Universiteit.

B. Beperkings op die gesag van die Kantoor van die Ombud

1. Ontvang kennisgewing vir die Universiteit

Kommunikasie met die Kantoor van die Ombud maak nie kennisgewing aan die Universiteit uit nie. Die Kantoor van die Ombud moet sy niekennisrol aan die Universiteit bekend maak. Indien 'n gebruiker van die Kantoor van die Ombud die Universiteit in kennis wil stel aangaande 'n bepaalde situasie, of inligting aan die Universiteit wil laat toekom, moet die Ombud daardie persoon van inligting voorsien sodat die persoon dit self kan doen. In uiters seldsame situasies kan die Kantoor van die Ombud 'n etiese verpligting hê om die Universiteit in kennis te stel. Dit sal gebeur slegs wanneer daar geen ander redelike opsie is nie.

2. Kollektiewebedingingsooreenkomste

Die Kantoor van die Ombud mag hom nie met enige kwessies voortspruitend uit 'n kollektiewebedingingsooreenkoms ("KBO") bemoei nie, tensy spesifieke bepalinge in die KBO daarvoor voorsiening maak. Dit beteken dat hoewel die Kantoor van die Ombud dienste aan vakbondlede kan lewer, daardie dienste nie die hantering van kwessies wat in die KBO gedek word, mag insluit nie. Die Kantoor van die Ombud kan met vakbondlede werk in verband met alle ander kwessies wat nie deur die kontrakte gedek word nie, soos kommunikasiekwessies met medewerkers.

3. Formele prosesse en ondersoeke

Die Kantoor van die Ombud mag geen formele ondersoeke van enige aard instel nie. Die Kantoor van die Ombud mag nie gewillig aan formele geskilprosesse of buite-agentskapklagtes of regsgedinge deelneem nie, hetsy namens 'n gebruiker van die Kantoor van die Ombud of namens die Universiteit. Die Kantoor van die Ombud bied 'n alternatiewe kanaal vir geskilbeslegting.

4. Rekordhouding

Die Kantoor van die Ombud hou nie rekords nie. Aantekeninge, as daar is, wat in die loop van werk aan 'n geval geneem word, word roetinegewys met gereelde tussenpose en by die afhandeling van 'n aangeleentheid vernietig. Alle materiaal rakende 'n geval moet op 'n veilige plek en wyse gehou word en moet vernietig word sodra die geval afgehandel is. Die Ombud kan nievertroulike statistiese data hou om te help met verslagdoening oor tendense en om terugvoer te gee.

5. Voorspraak en sielkundige berading

Die Kantoor van die Ombud mag nie voorspraak vir enige party by 'n geskil doen nie en mag ook nie die bestuur of besoekers aan die Kantoor verteenwoordig nie. Voorts lewer die Kantoor van die Ombud nie sielkundige of regsbystand nie.

6. Beregting van kwessies

Die Kantoor van die Ombud het nie gesag om te bereg, regsmiddels of strafmaatreëls op te lê of beleide of reëls af te dwing of te verander nie.

7. Belangebotsing

Die Ombud vermy betrokkenheid in gevalle waar daar 'n belangebotsing kan wees. 'n Belangebotsing ontstaan wanneer die Ombud se werklike of vermeende private belange sy of haar toewyding aan die onpartydige en onafhanklike aard van die Ombud oorheers of daarmee meeding. Wanneer daar 'n werklike of vermeende botsing bestaan, moet die Ombud alle nodige stappe doen om die botsing openbaar te maak en/of te vermy.

C . Vergelding teen die Ombud of diensgebruikers

1. Alle lede van die groepe wat deur die Kantoor van die Ombud bedien word, het die reg om die Kantoor van die Ombud te raadpleeg sonder vrees vir vergelding of weerwraak.
2. Die Kantoor van die Ombud moet beskerm word teen vergelding (soos uitskakeling van die Kantoor van die Ombud of vermindering van die Ombud se begroting of ander hulpbronne) deur enige persoon wat moontlik die onderwerp van 'n klag of ondersoek is.

Bronne:

1. [IOA Standards of Practice](#)
2. [IOA Code of Ethics](#)
3. [IOA Best Practices: A Supplement to IOA's Standards of Practice](#)