

# **JAARVERSLAG**

## 2014

## INHOUD

|  |    |
|--|----|
| Boodskap van die Ombud   | 59 |
| Inleiding  | 60 |
| Ombudgeskiedenis   | 60 |
| Internasionale Ombudsmanvereniging                             | 60 |
| Die belangrikheid van die opdrag                               | 61 |
| Terminologie en benadering tot data                            | 61 |
| Waarde van 'n Ombudsmankantoor                                 | 63 |
| Statistiese ontleding  | 64 |
| Wie was die Ombud se besoekers?                                | 64 |
| Klassifikasie van kwessies                                     | 67 |
| Datavergelyking  | 68 |
| Aard van probleme  | 68 |
| Verbeterde dataspeuring  | 68 |
| IOV se Eenvormige Verslagdoenkategorieë vir Kwessies/Kwellings | 69 |
| Ander aktiwiteite van die kantoor                              | 76 |
| Doeltreffendheid   | 76 |
| Opmerkings en aanbevelings                                     | 77 |
| Leierskap en bestuur   | 77 |
| Prestasiebeoordeling en bevordering                            | 77 |
| Terugvoer oor werkaansoeke                                     | 78 |
| Vertragings met reaksie op Ombud se terugvoer                  | 78 |
| Transformasie, billikheid en diversiteit                       | 78 |
| Kwellings van studente   | 79 |
| Afknouery en Onhoflikheid                                      | 79 |
| Ten slotte   | 80 |
| <b>Aanhangsel A</b>  | 80 |

## BOODSKAP VAN DIE OMBUD

In my rol as Ombud geniet ek sterk ondersteuning van die Universiteit se leierskorps, veral die Raad, aan wie ek verslag doen deur die Kantoor van die Voorsitter, met Hoogeerwaarde aartsbiskop Ndungane as voorsitter en me Debbie Budlender as ondervoorsitter. Ek het positiewe terugvoer gekry van baie van die mense (nie almal nie) wat van die dienste van die Kantoor van die Ombud gebruik maak. Ek is bly dat ek vanjaar, deur die eerste formele evaluering van die Kantoor deur die Universiteitsraad om te toets of die Kantoor sy mandaat na behore uitvoer, 'n breër oorsig oor die impak van die Kantoor en sy suksesse, tekortkominge en mislukkings verkry het.

Dit is my vierde verslag, en saam met die evaluering het ek noukeurig gelet op die posinhoud met inagneming van die daaglikse praktyk. Ek put steeds plesier en gerusstelling uit die wete dat my Kantoor 'n besoeker sal bystaan om billike behandeling en 'n mate van geregtigheid te beleef waar dit verskuldig is. Die bevrediging wat my rol bring, word geëwenaar deur die kompleksiteit en ongemak wat daarmee gepaardgaan. Hierdie kreatiewe spanning is gekoppel aan die verwagting dat die Ombud altyd 'n kritiese dog doeltreffende medewerker sal wees, 'n glad bewegende dog noulettende fasiliteerder, 'n geduldige luisteraar wat op so 'n kundige wyse na mense luister dat hulle dit moontlik vind om weer vir hulself te dink en dikwels self oplossings vir hulle probleme te vind. Dit is egter nodig om te meld dat die Ombud nie 'n wondermiddel vir al die Universiteit se probleme kan wees nie. In 'n gesprek met 'n universiteitsielkundige het hy 'n motor as analogie gebruik om my rol te definieer. Hy het gesê ek is wel nie die bestuurder of die enjin van die Universiteit (soos 'n motor) nie, maar ek kan gekoppel wees aan die remme en ek is beslis gekoppel aan die olie en ghries wat as smeermiddels dien om wrywing te vermy of te verminder wat dreig om die motor (die Universiteit of sy dele) onklaar te laat raak.

Dit is my hoop dat hierdie verslag twee oogmerke sal bereik, naamlik: 1. om alle lede van die Universiteit te help om die rol van die Ombud te verstaan en om hulle aan te moedig om vrywillig van die diens gebruik te maak, en 2. om deur die aanbevelings wat hier gemaak word en baie ander wat dwarsdeur die verslagtydperk regstreeks aan verskeie personeellede gemaak is, by te dra tot billike besluitneming, insig in konflik en probleme, en hoflikheid in alle interaksies op die kampus.

Met respek voorgelê.

Zetu Makamandela-Mguqulwa



## Inleiding

Vir maklike verwysing en as 'n inleiding tot die Kantoor van die Ombud, sy rol, mandaat by die Universiteit en bedryfsbeginsels word die opdrag vir die Kantoor ingesluit as 'n aanhangsel by hierdie verslag. Soos in hierdie opdrag uiteengesit, word 'n skriftelike verslag elke jaar via die Voorster aan die Raad voorgelê. Die doel van die verslag is om die aktiwiteite van die Ombud se Kantoor op te som en om tendense, patrone en nuwe klagtes te identifiseer. Dit gee 'n aanduiding van wat nie goed werk nie en wat nie aan die verwagtinge van die universiteitsgemeenskap voldoen nie en kan lei tot 'n grief of 'n redelike verwagting waaraan daar nie voldoen is nie of vertroue kan skend. Verslagdoening geskied met behoud van vertroulikheid sodat geen individu, eenheid of departement blootgestel word nie.

Dit sal onbillik van my wees om nie vroeg reeds te erken dat 'n groot deel van my Kantoor se sukses deur middel van ander mense in die Universiteit behaal word nie. Deur te kyk na dinge wat nie werk nie, kom ek ook af op baie dinge wat goed werk.

Hierdie verslag dek die tydperk van 1 Julie 2013 tot 30 Junie 2014. Die Universiteitsraad het besluit dat dit voortaan die standaardverslagtydperk moet wees. Die verslagtydperk vir hierdie verslag dupliseer dus vier maande wat deur my vorige verslag gedek is, wat die tydperk van 1 November 2012 tot 31 Oktober 2013 gedek het. Die vertraging van etlike maande in die publisering van die verslag beteken dat die Universiteit in baie gevalle reeds goeie vordering gemaak het om aandag te gee aan kwessies wat geopper is.

## Ombudgeskiedenis

Die gebruik van 'n neutrale tussenganger om konflik te besweer, vind in uiteenlopende kulture plaas en strek oor baie vastelande en eeue. Die woord ombudsman is Sweeds en beteken "verteenwoordiger". Dit is nie geslagspesifiek nie, hoewel baie universiteite (soos UK) die term "ombud" of "ombudspersoon" gebruik in 'n poging om die woord geslagneutraal te maak. Die moderne gebruik van die term het in 1809 begin, toe die Sweedse regering so 'n kantoor ingestel het. Swede en ander Europese lande het 'n betreklik senior en gerespekteerde amptenaar aangestel wat toegang tot alle vlakke van regering het, van die eerste minister, deur die hoofde van ministeries tot direkteure van administratiewe agentskappe op laer vlakke, en wat deur rompslomp kan sny en kan werk om probleme betreklik vinnig op te los. Later is ombudskantore in lande op ander vastelande ingestel. Die Universiteit van Kaapstad het die term "ombud" bo "ombudsman" verkies.

## Internasionale Ombudsmanvereniging

Die Internasionale Ombudsmanvereniging (IOV) is in Julie 2005 amptelik gestig na die samesmelting van die University and College Ombuds Association (UCOA) en The Ombudsman Association (TOA). Die Vereniging ondersteun organisasies se Ombuds wêreldwyd wat in universiteite, regeringsentiteite, nieregteringsorganisasies, maatskappye en organisasies sonder winsoogmerk bedrywig is. Die IOV is die grootste vereniging van professionele organisatoriese ombudsmanpraktisyns ter wêreld

en verteenwoordig meer as 737 lede, van wie 145 buite die grense van die VSA is. Nagenoeg 'n derde van die totale ledetal behoort tot die akademiese sektor.

Die IOV is verbind tot uitnemendheid in die praktyk van ombudsmanwerk, wat steeds besig is om tot 'n professionele ontwikkeling te ontwikkel. Die IOV het 'n Etiese Kode ontwikkel wat 'n gemeenskaplike stel professionele etiek en beginsels bied wat lede in hulle organisatoriese ombudsmanpraktyk volg. Die Vereniging help ook om 'n groeiende volume navorsing en literatuur te ontwikkel. Die opdrag en etiese beginsels van UK se Ombud, wat in die aanhangsel verskyn, is hiervan afgelei.

## Belangrikheid van die opdrag<sup>1</sup>

In ooreenstemming met die IOV se Etiese Kode en Standaard verduidelik ek die Praktykstandaard kortliks vir elke besoeker. Ek merk egter op dat ondanks my samevatting van die Kode en die Ombud se opdrag aan die begin van die eerste vergadering met elke besoeker, sommige mense dit steeds nie verstaan nie of nie begryp hoe ver my rol strek nie. Byvoorbeeld, as ek 'n besoeker na 'n ander hulpbron op die kampus verwys, sal die besoeker nogtans van my Kantoor verwag om te doen wat daardie kantoor veronderstel is om te doen. Wanneer daardie kantore in gebreke bly, kry my Kantoor noodwendig 'n deel van die blaam. Ek versoek nou mense wat by 'n oplossing betrek word, om my te laat weet wanneer daar oor 'n aangeleentheid opgetree word. Dit is belangrik, want wanneer mense rede het om te

<sup>1</sup> Kyk Aanhangsel A vir die Opdrag.

kla, wil hulle hê die probleem moet so vinnig en doeltreffend as moontlik opgelos word.

Die opdrag is 'n riglyn vir my verhoudings met besoekers en met die Universiteit. In een geval het ek ná 'n informele ingryping in 'n departement mondeling terugvoer gegee en dus gevoel ek het die aangeleentheid afgehandel. Dit het later geblyk dat die departement 'n formele skriftelike verslag verwag het. So 'n verslag kan nie deur 'n informele kantoor wat nie van amptelike boekstaving gebruik maak nie, verskaf word nie. Insgelyks, nadat ek verneem het dat 'n besoek aan my Kantoor in Menslikehulpbron (MH)-vorms genoem is as 'n aanduiding van stappe om 'n "moeilike" personeelid te hanteer, het ek versoek dat hierdie inligting verwyder word aangesien MH amptelik te werk gaan en op 'n grondslag van boekstaving werk.

## Terminologie en benadering tot data

'n Besoeker is iemand wat met die Kantoor van die Ombud skakel vir bystand. "Besoeker" is dalk nie 'n goeie term nie omdat sommige mense telefonies en in seldsame gevalle per e-pos met die Kantoor skakel. Alle besoekers bring met hulle 'n kwessie of 'n aangeleentheid wat as 'n geval beskou word. Dit gebeur soms dat 'n besoeker 'n stel kwessies bring. Dit word dan as afsonderlike kwessies getel, en wanneer die besoeker met 'n ander stel kwessies terugkom, word dit as 'n afsonderlike geval beskou. Dit beteken dat die totaal vir die statistieke hieronder meer as die getal besoekers is, aangesien 'n bepaalde klag verskeie kwessies kan behels en 'n bepaalde besoeker meer as een keer van die Kantoor se dienste gebruik kan maak.

Besoekers skakel vrywillig met my Kantoor, want niemand moet gedwing word om met die Ombud te skakel nie. Terselfdertyd, soos in 5. C van die opdrag uiteengesit, mag niemand aangesê word om nie die Ombud te raadpleeg nie. Dit is teleurstellend om steeds te verneem dat daar mense is wat andere ontmoedig om my Kantoor te besoek. Dit is ook teleurstellend dat sommige mense hulle teleurstelling uitspreek wanneer hulle agterna verneem dat iemand anders die Ombud se dienste gebruik het. Hierdie aangeleentheid word in die meeste van my aanbiedings gemeld en in die kantoorevaluasie het 21% van respondente hierdie spesifieke kwessie geopper.<sup>2</sup>

Hoewel sommige kwellings opgelos word sonder om ander mense te betrek, is dit in baie gevalle vir die Ombud nodig, met die uitdruklike instemming van die besoeker, om met ander mense te skakel in 'n poging om 'n kwessie te besleg. Die respondente word op dieselfde manier as die aanvanklike besoeker behandel. In die uitvoering van haar funksies word daar van die Ombud verwag om haar vir billikheid en 'n redelike uitkoms te beywer. Ek het nie 'n verantwoordelikheid om die Universiteit of die persoon wat besluit het om bystand te kry, te verdedig nie. Die Kantoor help eerder om beleide en beskikbare dienste te verduidelik, ontleed probleme wat geopper word en bied opsies vir oplossing aan, pas konflikbeslegtingsmetodes toe en gebruik pendeldiplomasie waar nodig.

Nie al die mense met 'n bepaalde probleem raadpleeg die Ombud om dit op te los nie. Dit is dus belangrik om daarop te let dat die data in hierdie verslag die aantal mense toon wat besluit om die Ombud te besoek om die probleem te bespreek, maar baie van hulle gebruik ander hulpbronne of hanteer die probleem op ander maniere tot hulle

beskikking. Baie ander met 'n soortgelyke probleem maak glad nie van die Ombud se dienste gebruik nie. Dit is my hoop dat mense sal gebruik maak van ander dienste wat op die kampus beskikbaar is.

Waar die kwessie soos aangebied onrealisties of onredelik voorkom, sal die Ombud die besoeker opvoed oor hoe sy te werk gaan en die besoeker help om anders oor die kwessie te dink deur konflikafrigting. Die tyd en reaksie wissel van besoeker tot besoeker; dit kan wissel van 'n kort konsultasie tot 'n ingewikkelde aangeleentheid wat vergaderings met baie ander partye vereis. Komplekse kwessies neem meer tyd omdat bykomende opvolgwerk dikwels nodig is.

Met kwessies wat in hierdie verslag weerspieël word, het die Ombud nie bepaal watter aspekte belangriker as ander is terwyl die besoeker praat nie. Hoewel dit vir sommige lesers soos 'n beperking kan lyk, het dit my in staat gestel om te luister en insig te kry in die baie verskillende fasette van die Universiteit wat dalk aandag nodig het.

Navrae het soms kwessies buite die Kantoor se jurisdiksie behels, soos aangeleenthede rakende huurders en verhuurders, gesinsreg en ander regskwessies. Hoewel die Kantoor nie regsadvies aanbied nie, verwys ons besoekers graag na ander Universiteitshulpbronne om daarvan gebruik te maak wanneer dit moontlik is.

<sup>2</sup> Die opsomming van die onlangse kantoorevaluasie meld op bladsy 2 dat "6 besoekers [uit 29] gesê het daar was negatiewe gevolge vir hulle omdat hulle die kwessie na die Ombud geneem het."

## Waarde van 'n Ombudskantoor<sup>3</sup>

Organisasies met 'n Ombudsmkantoor noem gewoonlik die volgende voordele van die diens:

- Bied 'n veilige plek vir lede van die werkmag om kwellings te bespreek en hulle opsies te verstaan sonder vrees vir vergelding of vrees dat formele stappe gedoen sal word bloot deur kwellings te opper.
- Help identifiseer onopgespoorde en/of onvermelde misdadige of onetiese gedrag, beleidskendings of ondoeltreffende leierskap.
- Help werknemers om bemaagtig te word en verantwoordelikheid te aanvaar om 'n beter werkplek te skep.
- Fasiliteer informele tweerigtingkommunikasie en geskilbeslegting om bewerings van teistering, diskriminasie en ander werkplekkwessies te besleg wat andersins tot tydrowende en duur formele klagtes of regsgedinge kan eskaleer.
- Verskaf die vermoë om subtiele vorms van onsensitiewiteit en onbillikheid te hanteer wat nie tot die vlak van 'n formele klag styg nie maar nietemin 'n ontmagtigende werkomgewing skep.
- Bied 'n vroeëwaarskuwingdiagnosestelsel wat nuwe negatiewe tendense identifiseer en instellings se aandag daarop vestig.
- Bevorder werknemertevredenheid, -moraal en -retensie deur vermensliking van die instelling deur die skepping van 'n hulpbron wat veilige en informele geleenthede bied om gehoor te word.
- Bied opleiding in konflikbeslegtingsvaardighede.
- Bied opwaartse terugvoer aan die bestuur oor organisatoriese tendense.
- Help om negatiewe publisiteit te vermy deur kwessies op die laagste en direkste vlak moontlik te hanteer.
- Voorsien die organisasie van 'n onafhanklike

<sup>3</sup> Hierdie uittreksel het betrekking op 'n kantoor wat in werknemerskwessies spesialiseer, terwyl my Kantoor kwessies van alle groepe van die UK-gemeenskap hanteer. Gepubliseer op die IOV (<http://www.ombudsassociation.org>).

en onpartydige stem, wat konsekwenheid tussen organisatoriese waardes en handelinge bevorder.

- Dien as 'n sentrale inligtings- en verwysingshulpbron vir beleide en prosesse.

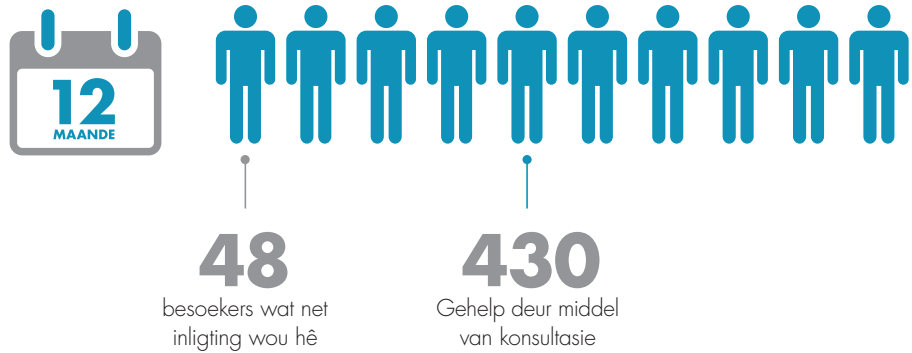
## Statistiese ontleding

Dit is onrealisties om te verwag dat al die konflikte wat by die Universiteit kan voorkom, opgelos kan word, maar dit is realisties om kwessies te identifiseer wat gewoonlik tot konflik lei. Een van die maniere hoe die Ombudskantoor dit doen, is deur tendense en patrone van kwessies wat mense opper, na te gaan. Inligting wat in die Kantoor van die Ombud gehou word, is nie-amptelik, word nie geboekstaaf nie en word op so 'n manier gehou dat die identiteit van die besoeker of die respondent nie openbaar gemaak word nie. Verslagdoening aan die einde van die jaar en die maak van periodieke aanbevelings wat die Ombud aan verskillende fakulteite en hoofde beskikbaar stel, hang terselfdertyd af van akkurate vaslegging van probleme. As gevolg van die ietwat botsende eise is die versameling van data in die Ombudskantoor 'n delikate en sensitiewe taak. Die Kantoor het 'n innamevorm wat besoekers invul om met die vermelding van statistieke te help. Die vrywillige aard van die Kantoor maak dit vir die besoeker moontlik om te kies hoe die vorm ingevul word, en geen oordeel word gevel nie; die laaste ding wat ek wil hê, is om bykomende druk te plaas op 'n besoeker wat reeds kwesbaar is.

## Wie was die Ombud se besoekers?

Altesaam 478 mense het die Ombud gedurende die tydperk van 12 maande besoek, en 430 van hulle is deur middel van konsultasie gehelp, terwyl 48 besoekers net inligting wou hê. In die geval van konsultasie is met 439 ander UK-lede as respondente gekontakteeer.

### 478 MENSE HET DIE OMBUD GEDURENDE DIE TYDPERK VAN 12 MAANDE BESOEK

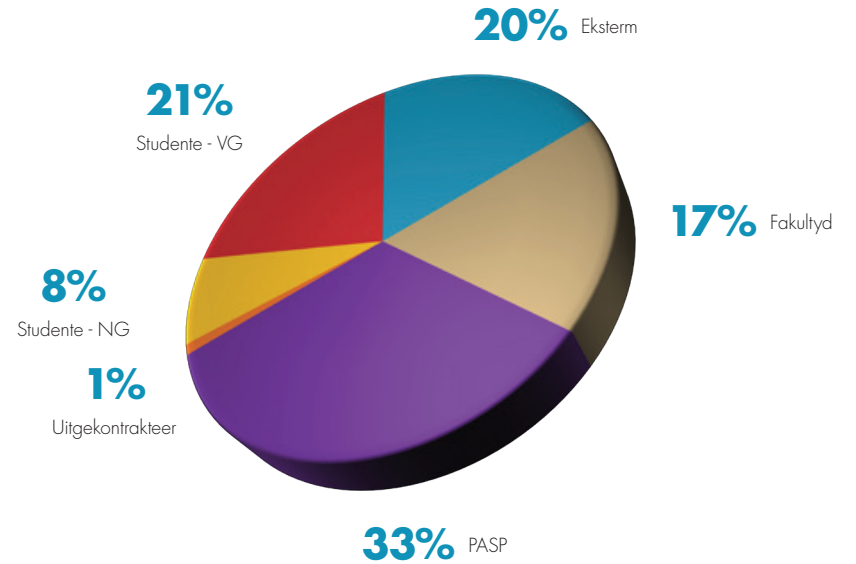


### 439 RESPONDENTE GESKAKEL



Die grafiek hieronder kategoriseer die 478 besoekers volgens hulle status. Dit toon dat PASP-personeel die grootste enkele kategorie besoekers was, gevolg deur voorgraadse studente en eksterne besoekers.

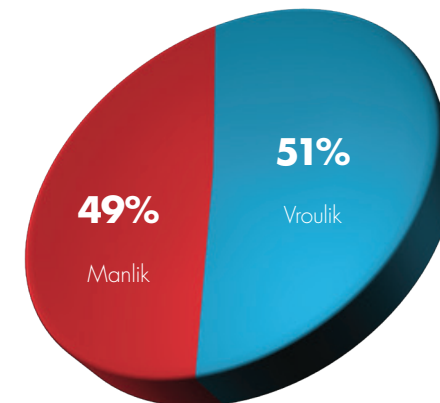
### BESOEKERS VOLGENS KATEGORIE



Grafiek 1: Besoekers volgens kategorie

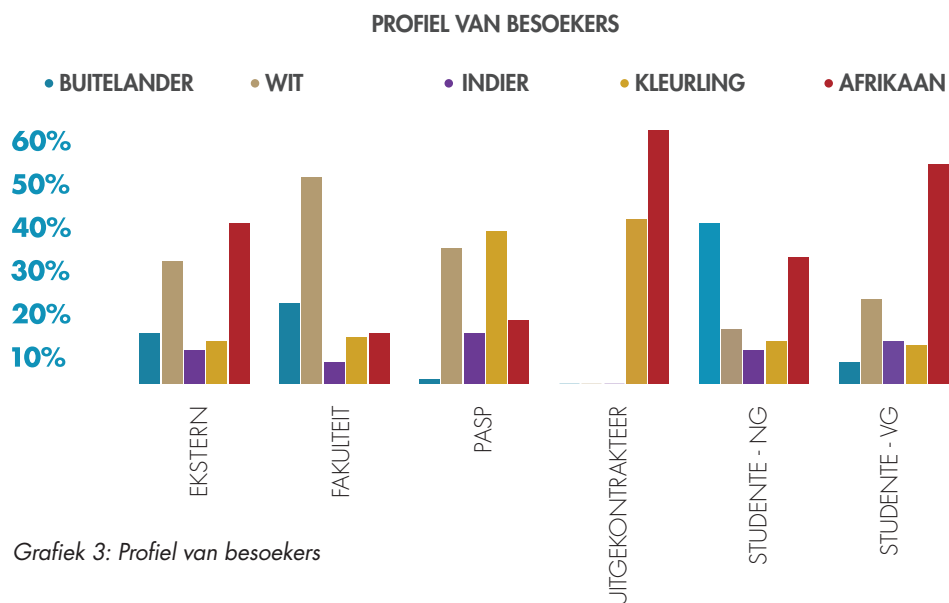
Die geslagsverspreiding was min of meer gelyk, en 51% van die besoekers was vroue.

### GESLAGSVERSPREIDING



Grafiek 2: Geslagsverspreiding

Die figuur hieronder oor die profiel van besoekers toon die persentasieverdeling volgens ras van besoekers in elk van die sleutelkategorieë. Dit toon dat Afrikaanbesoekers die grootste persentasie was onder die voorgraadse studente, uitgekонтakteerde personeel en eksterne kategorie, terwyl die gekleurde groep die talrykste besoekers was onder die PASP-personeel en die wit groep onder akademiese personeel. Buitelandse studente het oorheers onder nagraadse besoekers. Hierdie patrone weerspieël in 'n mate die rasseprofiel van elk van die verskillende groepe aan die Universiteit.



Grafiek 3: Profiel van besoekers

## Klassifikasie van kwessies

Altesaam 478 mense het die Ombud besoek, en 430 van hulle is deur middel van konsultasie gehelp, terwyl 48 besoekers net inligting wou hê. In die geval van konsultasie is met 439 ander UK-personeellede as respondente geskakel. Die besoekers het altesaam 552 kwessies geopper. 'n Ontleding van hierdie kwessies kan in die tabel hieronder gesien word.

| IOV-kwessieskategorie  | Getalle    | %   | % verandering sedert 2013 |
|--|------------|-----|---------------------------|
| Vergoeding en Voordele: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor voordele en voordeelprogramme  | 17         | 3%  | - 2%                      |
| Evaluatiewe verhoudings: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ontstaan tussen mense in evaluatiewe verhoudings (soos toesighouer-werknemer, personeel-student)  | 81         | 15% | - 3%                      |
| Portuur en Kollegaverhoudings: Vrae, kwellings, kwessies of navrae rakende eweknieë of kollegas wat nie 'n toesighouer-werknemer of student-dosent-verhouding het nie.   | 43         | 8%  | 3%                        |
| Loopbaanvordering en Ontwikkeling: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor administratiewe prosesse en besluite rakende aanvaarding en beëindiging van 'n werk, en wat die werk behels.  | 41         | 8%  | - 1%                      |
| Wetlik, Regulering, Finansiële en Nakoming: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat 'n regsrisiko vir die organisasie of sy lede kan skep as dit nie hanteer word nie, insluitende kwessies rakende vermorsing, bedrog of misbruik.                    | 51         | 9%  | 0                         |
| Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor veiligheids-, gesondheids- en infrastruktuurverwante kwessies.   | 23         | 4%  | - 2%                      |
| Dienste/Administrasiekwessies: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor dienste of administratiewe kantore, insluitende van eksterne partye.  | 157        | 28% | 0                         |
| Organisatories, Strategies en Missieverwant: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat verband hou met die geheel of 'n deel van 'n organisasie.   | 52         | 9%  | 5%                        |
| Waardes, Etiek en Standaarde: Navrae oor die billikheid van organisatoriese waardes, etiek en/of standaarde, die toepassing van verbandhoudende beleide en/of prosedures, of die behoefte aan die skepping of hersiening van beleide en/of standaarde. | 87         | 16% | 1%                        |
| <b>Totale getal kwessies</b>   | <b>552</b> |     |                           |

Tabel 1: Getal gevalle volgens IOV se standaard-verslagdoenkategorieë, 2013/14

## Datavergelyking

Aangesien hierdie verslag die vorige verslag met vier maande oorvleuel (1 Julie 2013 tot 31 Oktober 2013), is 'n definitiewe vergelyking tussen die twee verslae nie moontlik nie. Sekere breë ooreenkomste en verskille kom egter na vore.

Diens/Administrasiekwessies bly die grootste enkele kategorie en maak meer as 'n kwart van al die kwessies uit. Waardes, etiek en standarde en Evaluatiewe verhoudings is die volgende grootste kategorieë.

Wetlik, Regulering, Finansiële en Nakoming, asook Dienste/Administrasie het op dieselfde relatiewe vlak gebly, maar die volgende kategorieë toon 'n toename in hulle persentasie: Vergoeding en Voordele; Evaluatiewe Verhoudings; Loopbaanvordering en Ontwikkeling, en Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing. Organisasories, Strategies en Missieverwante items het egter met 5% toegeneem, terwyl Portuur- en Kollegaverhoudings met 3% toegeneem het.

## Aard van probleme

Dit is belangrik om te kyk na die soorte probleme wat mense na die Ombudskantoor gebring het. Dit help om te bepaal waar regstelmaatreëls nodig is – soms dringend. Party van die algemene probleme is dalk soortgelyk aan die aangeleenthede waaraan die Universiteit reeds aandag skenk of wat hy beoog om te prioritiseer.

## Verbeterde dataspeuring

Anders as in die vorige verslae het ek die IOV se algemene Eenvormige Verslagdoenkategorieë in sowel 'n breë as verfynde sin gebruik. Ek gebruik dieselfde kategorieë op die breë vlak maar ek het ook aandagtig geluister na kwessies wat deur elke besoeker geopper is en dit dan toegewys aan subkategorieë wat meer besonderhede bevat. Ek hoop hierdie indeling sal help met die identifisering van kwessies en sal die Universiteit help om aandag daaraan te gee.

## IOV se Eenvormige Verslagdoenkategorieë vir Kwessies/Kwellings

### Kategorie en subkategorie (vir UK aangepas)

#### 1. Vergoeding en Voordele: - Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor die billikheid, geskiktheid en mededingendheid van werknemervergoeding, voordele en ander voordeelprogramme.

|   |    |
|---|----|
| a) Vergoeding – Loontarief, salarisbedrag, possalarisklassifikasie/vlak   | 4  |
| b) Betaalstaat – Administrasie van betaling, betalingverwante kommunikasie  | 1  |
| c) Voordele – Besluite rakende medies, tandheelkundig, lewens, vakansie/siekteverlof/studieverlof, studieverlof, onderwys, werkure, ens | 11 |
| d) Aftrede, Pensioen – Kwalifisering, berekening van bedrag, aftreepensioenvoordele, voorwaardes vir uitbetaling                        | 4  |
| e) Prestasieverwante voordele   | 2  |
| f) Versekering – Gesondheid, besering op diens, ander   | 0  |

#### 2. Evaluatiewe Verhoudings – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ontstaan tussen mense in evaluatiewe verhoudings (soos toesighouer-werknemer, fakulteit-student, kollega-kollega, student-student)

|  |    |
|--|----|
| a) Prioriteite, Waardes, Oortuigings – Verskille oor wat as belangrik – of die belangrikste – beskou moet word, dikwels op etiese of morele oortuigings gebaseer | 21 |
| b) Respek, Behandeling – Betoning van onvanpaste gedrag, minagting van mense, onbeskoftheid, ongemanierdheid   | 57 |
| c) Vertroue, Integriteit – Vermoede dat ander mense nie eerlik is nie, of en in watter mate jy eerlik wil wees, ens.   | 62 |
| d) Reputasie – Moontlike impak van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike sake  | 31 |
| e) Kommunikasie – Kwantiteit en/of kwaliteit van kommunikasie  | 80 |
| f) Afknouery, Oproerigheid – Beledigende, dreigende en/of afdwingende gedrag   | 39 |

|  |    |
|--|----|
| g) Diversiteitverwant – Kommentaar of gedrag wat beleef word as onsensitief, kwetsend of onverdraagsaam op die basis van 'n identiteitsverwante verskil soos ras, geslag, nasionaliteit, seksuele georiënteerdheid, gestremdheid, godsdiens, PASP teenoor fakulteit, rang, akademiese dissipline | 49 |
| h) Vergelding – Bestrawwende gedrag vir vorige handeling of kommentaar, alarmmaker   | 16 |
| i) Fisiese geweld – Werklike of dreigemente van liggaamlike benadeling van ander mense   | 4  |
| j) Take, Skedules – Geskiktheid of billikheid van take, verwagte volume werk   | 19 |
| k) Terugvoer – Terugvoer of erkenning gegee, of reaksies op terugvoer  | 13 |
| l) Konsultasie – Versoeke vir hulp vir hantering van kwessies tussen twee of meer individue onder hulle toesig of in hulle klas of met ander ongewone verhoudingsituasies  | 3  |
| m) Prestasiebeoordeling/Gradering – Werkprestasie in formele of informele evaluasie  | 7  |
| n) Gradering – Akademiese prestasie in formele of informele evaluasie  | 17 |
| o) Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelik is  | 26 |
| p) Doeltreffendheid van toesig – Bestuur van departement of klaskamer, versuim om kwessies te hanteer  | 23 |
| q) Weerspanning – Weiering om te doen wat gevra word   | 7  |
| r) Dissipline – Geskiktheid, tydigheid, vereistes, alternatiewe, of opsies vir reaksie   | 2  |
| s) Billike behandeling – Voortrekkery, een of meer individue kry voorkeurbehandeling   | 17 |

### 3. Portuur- en Kollegaverhoudings – Vrae, kwellings, kwessies of navrae tussen mense in verhoudings (bv bestuurder-werknemer, toesighouer-student, fakulteit-student, fakulteit-PASP, fakulteit/PASP-uitgekontrakteer, kollega-kollega, student-student)

|  |    |
|--|----|
| a) Prioriteite, Waardes, Oortuigings – Verskille oor wat as belangrik – of die belangrikste – beskou moet word, dikwels op etiese of morele oortuigings gebaseer | 13 |
| b) Respek, Behandeling – Betonning van onvanpaste gedrag, minagting van mense, onbeskoftheid, ongemanierdheid, ens   | 17 |

|  |    |
|--|----|
| c) Vertroue, Integriteit – Vermoede dat ander mense nie eerlik is nie, of en in watter mate jy eerlik wil wees, ens  | 18 |
| d) Reputasie – Moontlike impak van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike sake  | 10 |
| e) Kommunikasie – Kwantiteit en/of kwaliteit van kommunikasie  | 21 |
| f) Afknouery, Oproerigheid – Beledigende, dreigende en/of afdwingende gedrag   | 8  |
| g) Diversiteitverwant – Kommentaar of gedrag wat beleef word as onsensitief, kwetsend of onverdraagsaam op die basis van 'n identiteitsverwante verskil soos ras, geslag, nasionaliteit, seksuele georiënteerdheid, gestremdheid, godsdiens, akademiese dissipline, ens. | 13 |
| h) Vergelding – Bestrawwende gedrag vir vorige handeling of kommentaar, alarmmaker   | 9  |
| i) Fisiese geweld – Werklike of dreigemente van liggaamlike benadeling van ander mense   | 0  |
| j) Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelik is  | 16 |

### 4. Loopbaanvordering en Ontwikkeling – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor administratiewe prosesse en besluite rakende aanvaarding en beëindiging van 'n werk, en wat die werk behels (bv werwing, aard en plek van werk, werksekerheid en skeiding)

|  |   |
|--|---|
| a. Werkaansoek, Keurings- en Werwingsprosesse – Werwings- en keuringsprosesse, fasilitering van werkaansoeke, werkaansoekerugvoer, kortlyste en kriteria vir keuring, diensbillikheid, betwiste besluite gekoppel aan werwing en keuring | 9 |
| b. Posklassifikasie en posbeskrywing – Veranderinge of verskille oor vereistes van aanstelling, gepaste take   | 6 |
| c. Nievrywillige verplasing, Verandering van aanstelling – Kennisgewing, keuring en spesiale verplasingregte/voordele, ontheffing van vorige pligte, ongevraagde verandering van werktake  | 5 |
| d. Dienssekerheid, Dubbelsinnigheid – Sekerheid van pos of kontrak, voorsiening van bestendige kontraktuele kategorieë, loopbaanvordering, d.i. bevordering, heraanstelling of dienssekerheid  | 2 |



|  |    |
|--|----|
| e. Loopbaanvordering – Ad hominem-bevordering, bevordering, opvolging, heraanstelling of dienssekerheid  | 13 |
| f. Rotasie en duur van aanstelling – Nievoltooiing of verlenging van aanstellings in spesifieke opset/lande, gebrek aan toegang of nievrywillige verplasing na spesifieke rolle/poste, versoek vir oorplasing na ander plekke/pligte/rolle                               | 3  |
| g. Bedanking – Kwellings oor vrywillige beëindiging van diens (of en hoe) of gepaste bekendmaking van so 'n besluit  | 6  |
| h. Beëindiging/Niehernuwing – Einde van kontrak, niehernuwing van kontrak, betwiste permanente skeiding van organisasie  | 5  |
| i. Herindiensneming van gewese of afgetrede personeel – Verlies van mededingingsvoordeel geassosieer met heraanstelling van afgetrede personeel, voorttrekery  | 1  |
| j. Uitskakeling van pos – Uitskakeling of afskaffing van 'n individu se pos  | 1  |
| k. Loopbaanontwikkeling/Afrigting/Mentoring – Klaskamer-, indiens- en verskillende aanstellings as geleenthede vir opleiding en ontwikkeling   | 8  |
| l. Private werk  | 1  |
| m. Herontplooiing/Oortoligtheid  | 2  |
| n. Indiensneming van studente  | 4  |
| <b>5. Wetlik, Regulering, Finansiële en Nakoming – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat 'n regsrisiko (finansiële, sanksie, ens) vir die organisasie of sy lede kan skep as dit nie hanteer word nie, insluitende kwessies rakende vermorsing, bedrog of misbruik</b> |    |
| a. Kriminele aktiwiteit – Dreigemente of misdade wat beplan, opgemerk of ondervind word, bedrog, plagiaat  | 11 |
| b. Sake- en finansiële aktiwiteite – Onvanpaste handeling wat die organisasie se finansies, fasiliteite, toerusting of hulpbronne misbruik of vermors  | 2  |
| c. Teistering – Onwelkome fisiese, verbale, skriftelike, e-pos-, audio-, video-, sielkundige of seksuele gedrag wat 'n vyandige of intimiderende omgewing skep   | 12 |
| d. Diskriminasie – Verskillende behandeling vergeleke met ander of uitsluiting van 'n voordeel op grond van byvoorbeeld geslag, ras, ouderdom, nasionale herkoms, godsdiens, rang, ens (synde deel van die Wet op Diensbillikheid van toepassing in Suid-Afrika)         | 31 |

|   |    |
|---|----|
| e. Gestremdheid, tydelik of permanent, redelike akkommodasie – Ekstra tyd vir eksamens, voorsiening vir hulptegnologie, tolke of Braille-materiaal, insluitende vrae oor beleide, ens. Vir mense met gestremdhe.  | 3  |
| f. Toeganklikheid – Verwydering van fisiese versperrings, verskaffing van opritte, roltrappe, ens.  | 0  |
| g. Intellektuele eiendomsregte – byvoorbeeld skending van kopiereg en patentreg   | 1  |
| h. Privaatheid en sekerheid van inligting – Vrystelling van of toegang tot individue of organisasies se privaot of vertroulike inligting  | 4  |
| i. Beskadiging van eiendom – Beskadiging van persoonlike eiendom, aanspreeklikheid  | 1  |
| <b>6. Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor veiligheids-, gesondheids- en infrastruktuurverwante kwessies</b>  |    |
| a. Veiligheid – Fisiese veiligheid, besering, mediese ontruiming, voldoening aan nasionale en provinsiale vereistes vir veiligheidsopleiding en -toerusting   | 6  |
| b. Fisiese werk/lewenstoestande – Temperatuur, reuke, geraas, beskikbare ruimte, verligting, ens.   | 1  |
| c. Ergonomika – Behoorlike inrigting van werkstasie wat fisiese funksionering beïnvloed   | 2  |
| d. Sindelikheid – Sanitêre toestande en fasiliteite om die verspreiding van siektes te voorkom  | 0  |
| e. Sekuriteit – Toereikende verligting in parkeerterreine, metaalverklikkers, wagte, beperkte toegang tot geboue deur buitestaanders, teenterrorismemaatreëls (nie vir klassifisering van "kompromitteer van geklassifiseerde of uiters geheime" inligting) | 1  |
| f. Telewerk, Flexiblek – Vermoë om van die huis of ander plek af te werk as gevolg van besigheid of persoonlike behoefte, bv in die geval van mensgemaakte of natuurlike noodsituasie   | 0  |
| g. Veiligheidstoerusting – Toegang tot of gebruik van veiligheidstoerusting, bv brandblusser  | 0  |
| h. Omgewingsbeleide – Beleide word nie gevolg nie, is onbillik, ondoeltreffend, lomp  | 2  |
| i. Werkverwante stres en werk-lewe-balans – Posttraumatische stres, reaksie op kritieke voorval, interne/eksterne stres, bv egskending, skietery, versorging van sieke, beseerde  | 11 |
| j. Parkering  | 3  |

**7. Dienste/Administrasiekwessies – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor dienste of administratiewe kantore, insluitende van eksterne partye**

|  |    |
|--|----|
| a. Diensgehalte – Hoe goed dienste gelewer is, akkuraatheid of deeglikheid van inligting, bekwaamheid, ens.  | 52 |
| b. Responsiwiteit, Tydigheid – Tyd geneem om 'n reaksie of terugoproep te kry of die tyd om 'n volledige reaksie te lewer  | 17 |
| c. Administratiewe besluite en interpretasie, Toepassing van reëls – Impak van niedisziplinêre besluite, besluite oor versoek vir akademiese of administratiewe dienste, bv uitsonderings van beleidspertye of -perke, versoeke vir terugbetaling, appèlle of rekords, ens | 79 |
| d. Gelde en Finansiële Hulp – Bestuur van gelderekening, debiteure, kwalifisering en proses vir finansiële hulp  | 30 |
| e. Gedrag van diensverskaffer(s) – Hoe 'n administrateur of personeelid 'n belanghebbende, kliënt of studente aangespreek of behandel het, bv onbeskof, onoplettend of ongeduldig  | 13 |
| f. Beskikbaarheid van kursus, Voltooi graad betyds   | 6  |
| g. Toelatings, Hertoelatings en Registrasie – voorgraads   | 23 |
| h. Toelatings, Hertoelatings en Registrasie – nagraads   | 20 |
| i. Student- en personeelbehuising  | 15 |

**8. Organisasories, Strategies en Missieverwant – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat verband hou met die geheel of 'n deel van 'n organisasie**

|  |    |
|--|----|
| a. Strategiese en missieverwante, strategiese en tegniese bestuur – Beginsels, besluite en handeling oor waarheen en hoe die organisasie beweeg              | 16 |
| b. Leierskap en Bestuur – Gehalte/kapasiteit van bestuur en/of bestuur/leiersbesluite, voorgestelde opleiding, heraanstellings en herorganisasie             | 31 |
| c. Gebruik van posisionele mag, Gesag – Gebrek aan of misbruik van mag deur individu se posisie verleen  | 15 |
| d. Kommunikasie – Inhoud, styl, tydberekening, gevolge en omvang van organisasie en leier se kommunikasie, gehalte van kommunikasie oor strategiese kwessies | 13 |

|  |    |
|--|----|
| e. Herstrukturering en verskuiwing – Kwessies rakende breë beplande bestek of werklike herstrukturering en/of verskuiwing rakende die geheel of groot afdelings van 'n organisasie, bv afskaling, verskuiwing na buiteland, uitkontraktering | 0  |
| f. Organisasoriese klimaat – Kwessies rakende organisatoriese moraal en/of kapasiteit vir funksionering  | 4  |
| g. Bestuur van verandering – Organisasoriese veranderinge aanbring en daarop reageer of daarby aanpas, gehalte van leierskap om organisatoriese verandering te fasiliteer  | 14 |
| h. Prioriteitstelling en/of Befondsing – Geskille oor die stel van organisatoriese of departementele prioriteite en/of toewysing van fondse in programme   | 4  |
| i. Data, Metodologie, Interpretasie van resultate – Wetenskaplike geskille oor die doen, uitkomste en interpretasie van studies en gevolglike data vir beleid  | 1  |
| j. Interdepartementele, Interorganisasie-werk, gebied – Geskille oor watter departement/ organisasie wat moet doen/leiding moet neem.  | 2  |

**9. Waardes, Etiek en Standaarde – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor die billikheid van organisatoriese waardes, etiek en/of standaarde, die toepassing van verwante beleide en/of prosedures, of die behoefte aan die skepping of hersiening van beleide en/of standaarde**

|  |    |
|--|----|
| a. Gedragstandaarde – Billikheid, toepaslikheid van of gebrek aan gedragsriglyne, administratiewe prosesse en/of gedragskodes, vir akademiese eerlikheid, plagiaat, Gedragskode, belangebotsing, debiteure, ens                    | 40 |
| b. Waardes en Kultuur – Vrae, kwellings of kwessies oor die waardes of kultuur van die organisasie   | 24 |
| c. Wetenskaplike gedrag, Integriteit – Wetenskaplike of navorsingswangedrag of oortredings, bv outeurskap, vervalsing van resultate  | 1  |
| d. Beleide en Prosedures nie in breë kategorieë 1 tot 8 gedek nie – Billikheid of gebrek aan beleid of die toepassing van die beleid, beleid nie gevolg nie of moet hersien word, bv gepaste drag, gebruik van internet of selfone | 43 |

Tabel 2: IOV se Eenvormige Verslagdoenkategorieë vir Kwessies/Kwellings

### Die volgende subkategorieë het oor die tydperk van 12 maande elk 40 of meer kwessies opgelewer:

- 2.e. Kommunikasie (80). Hoewel dit spesifiek op kommunikasie binne evaluatiewe verhoudings dui, het kommunikasie in eweknie- en kollegaverhoudings (3.e) ook 'n beduidende getal opgelewer (21).
- 7.c. Administratiewe besluite en interpretasie, Toepassing van reëls (79).
- 2.c. Vertroue, Integriteit (62) in evaluatiewe verhoudings, maar let ook op vertroue en integriteit in eweknie- en kollegaverhoudings (3.c, met 18 voorvalle).
- 2.b Respek, Behandeling (57) in evaluatiewe verhoudings, terwyl respek en behandeling 'n minder belangrike kwessie in eweknie- en kollegaverhoudings is (3.b, met 17 voorvalle).
- 7.a. Diensgehalte (52).
- 2.g. Diversiteitverwante kwessies (49) in evaluatiewe verhoudings, maar diversiteitverwante kwessies is 13 keer opgemerk in eweknie- en kollegaverhoudings (3.g).
- 9.d. Beleide en Prosedures nie in breë kategorieë 1 tot 8 gedek nie (43).
- 9.a. Gedragstandaarde (40).

Soos in vorige jare is die kwantiteit en kwaliteit van kommunikasie die grootste kwellend. Dit manifesteer dikwels as vertraagde terugvoer, onduidelike universiteitskommunikasie, onbehelpsame en oormatig burokratiese reaksies en 'n algemene gebrek aan duidelikheid en empatie. Daar kan verskeie redes wees hoekom sommige reaksies onbevredigend is, en in sommige gevalle het die persoon wat navraag doen, beslis tot die aard van die reaksie bygedra. Die Universiteit moet nietemin daarna strewende om te alle tye uitmuntende diens te lewer. Op sy beurt kan daar van alle lede van die universiteitsgemeenskap vereis om meer aandag te gee aan die waardes en standaarde wat in die Universiteit se Waardestelling vervat is.

## Ander aktiwiteite van die Kantoor

### Uitreikaktiwiteite

- Die Ombud speel steeds 'n leiersrol in die organisatoriese Ombudsprofessie, op die Afrika-vasteland en ook in die Suid-Afrikaanse hoërsonderwysstelsel. Die Ombud het die IOV-eksamens voltooi om 'n Gesertifiseerde Ombud te word.
- Die koerant Varsity het 'n onderhoud met die Ombud gevoer, wat moontlik tot 'n toename in die aantal studentebesoeke gelei het.
- Die Ombud is deur die Openbare Beskermer genooi na die African Ombuds and Mediators Association (AOMA) se beraad oor "Strengthening Good Governance in Africa through the Role of the Ombudsman".
- Die Ombud inisieer besoeke aan dekane, uitvoerende direkteure en die Topbestuur om probleme rakende hulle gebiede te bespreek.
- Daar bestaan 'n reëling om nuut aangestelde personeel tydens hulle inlywing te ontmoet.
- Die Ombud vergader ook met personeelligame, vakbonde, die Verteenwoordigende Studenteraad, wat sy as sleutelbelanghebbendes beskou, en ander groepe op die kampus.
- Inligting oor die funksie van die Kantoor word aan alle koshuise en kampusse versprei en is ook op die webblad beskikbaar.
- Daar word beplan om geskikte kantore vir die Ombud op ander kampusse te kry.

### Doeltreffendheid

Mense vra soms of die Kantoor van die Ombud sy missie op die kampus doeltreffend vervul. Blote jaarlikse statistieke kan nie 'n antwoord gee nie, hoewel dit 'n poging is om aanspreeklikheid te bied teenoor die gemeenskap wat deur die Kantoor bedien word. Die groter bydrae van die Kantoor is moeilik om te meet. Die vrae wat ons as Ombuds dikwels retories aan onself stel wanneer ons praat oor die waarde wat

ons toevoeg, sluit in "Wat is die waarde van 'n plek waar 'n radelose werknemer of student 'n gewillige en onbevooroordeelde luisteraar kan kry?" Wanneer konflik besleg word, wat is die waarde van die tyd wat daarná aan meer produktiewe werk of studie gewy word? As een student behou word, word 'n droom verwesenlik. As 'n enkele regsding voorkom word, hoeveel word daardeur bespaar? As inligting verstrekkend word of werknemers of studente verwys word na die mense of kantore wat hulle kan help om 'n probleem op bekwame wyse op te los, word die Universiteitswaardes vervul.

Ten die middel van 2014 het die Universiteitsraad met 'n Kantoorevaluasie begin om die doeltreffendheid van die Ombudskantoor te bepaal. Hierdie verslag is te vinde op die Ombudskantoor se webblad [www.ombud.uct.ac.za](http://www.ombud.uct.ac.za).

## Opmerkings en Aanbevelings

As ek kyk na die onderwerpe waaroor sommige van my besoekers kla, is daar twee dinge wat my tref: vrees vir vergelding, en ongevoelige behandeling. Dit beklemtoon die erns van die kwessie van kommunikasie in evaluatiewe verhoudings.

## Leierskap en Bestuur

In die geheel gesien, is interpersoonlike konflik steeds 'n onderliggende kwellend van die meeste van my besoekers. Baie daarvan is die gevolg van swak kommunikasie. Effektiewe kommunikasie is van kritieke belang vir suksesvolle konflikbeslegting. Die aanbevelings hieronder is aanvullend by die talle aanbevelings wat in die loop van die jaar aan verskillende lede van die Universiteit gegee is.

Die bestuursstelsel aan die Universiteit is sodanig dat baie mense met verloop van tyd in bestuursposisies beland waar hulle met leierskapvaardighede moet werk. Verskeie van hierdie bestuurders het net beperkte kennis

van die bestuur van mense of leierskap, en hulle lewer gevolglik werk waarin daar ruimte vir verbetering is.

Diegene wat ander mense bestuur, moet op hierdie gebied geëvalueer word om hulle doeltreffendheid te verbeter. Ek hoop die nuwe Mensehulpbron-prestasiebestuursinstrument sal hiertoe bydra.

## Prestasiebeoordeling en Bevordering

Sommige besoekers het gekla oor prestasiebeoordelings wat gedoen is om in MH-behoefte te voorsien, en het gesê daar was geen terugvoer buite die beoordeling nie, wat meebring dat hulle net beperkte geleentheid het om beter te presteer. In vorige verslae het ek opgemerk dat 'n gebrek aan tydige terugvoer 'n knaende probleem vir personeel bly. By gebrek aan deurlopende beoordeling sal enige negatiewe terugvoer waarskynlik 'n onwelkome verrassing wees. Vir baie mense wat van beoordeling 'n eenmalige gebeurtenis maak wat ongemak kan veroorsaak, is die heersende tendens om dit so lank as moontlik uit te stel en dit dan ter elfder ure deur te jaag. Die huidige prestasiebestuursstelsel vir steunpersoneel word dikwels as subjektief en ondeursigtig beskou; party besoekers sê dit is nie duidelik wat gemeet word nie en beoordelingsvergaderings is sowel intens as intimiderend. Die teenwoordigheid van derde partye tydens beoordeling word as onbedagsaam beskou en daar is gesê dat dit druk op deelnemers uitoefen in 'n dikwels emosionele situasie.

Personeel se onvermoë om terugvoer te aanvaar, is ook geopper as 'n belemmering vir behoorlike bespreking. Ek is ingelig dat MH 'n nuwe prestasie-instrument gaan instel wat dwarsoor die kampus steun geniet. Ek hoop hierdie nuwe benadering sal 'n billike en aanvaarbare prestasiebestuursstelsel vir steunpersoneel moontlik maak.

Vir fakulteite is genoeg dat die ad hominem-proses 'n volume werk of bydrae tot departemente wat nie noodwendig navorsingsgerig is nie maar meer op onderrig ingestel is, nie in ag neem nie. Dat daar meer waarde aan navorsing as aan dosering geheg word, is as 'n kwelling genoeg.

## Terugvoer oor werkaansoeke

Hoewel daar besef word dat MH honderde aansoeke na aanleiding van 'n enkele advertensie ontvang, moet dit as belangrik beskou word dat 'n manier gekry moet word om met alle aansoekers te kommunikeer, indien nodig deur massareaksiemeganismes. Dit is nie genoeg om van aansoekers te verwag om te aanvaar dat hulle aansoek onsuksesvol was as hulle nie binne 'n bepaalde tydperk van die Universiteit hoor nie. Die Universiteit moet die aansoekers erken en respekteer as individue wat belangstelling toon om met sy handelsmerk geassosieer te word. Hoewel dit dalk algemene werwingspraktyk is, is dit nie beste praktyk om onsuksesvolle aansoekers te ignoreer en terughoudend te wees as hierdie aansoekers navraag doen nie.

## Vertragings met reaksie op Ombud se terugvoer

Onbehoorlike vertragings met die implementering van 'n besluit waarop die Ombud en die betrokke partye ooreengekom het, veroorsaak verdere ontsteltenis vir my besoekers. Sommige van hierdie besluite kan, as dit verdrag word, tot verdere en onbedoelde onbillike uitkomst lei. Dit is my mening dat 'n kort reaksietyd aan die kant van die Universiteit legitimiteit verhoog en die instelling of departement se geloofwaardigheid verbeter.

## Transformasie, Billikheid en Diversiteit

In sy huidige strategiese plan sê die Universiteit die volgende oor inklusiwiteit:

*“Swart studente, personeel en baie vroue beleef UK se kultuur as vervreemdend en geslote vir transformasie, en hulle voel soos besoekers in 'n wit mansklub. Ontevredenheid ontstaan ook tussen akademici en PASP-personeel. Slegs as ons daarin slaag om 'n bevestigende, positiewe omgewing vir almal te skep, sal ons ons personeel kan behou en die polsende, diverse groep mense kan skep wat ons nodig het om 'n werklik uitstekende universiteit te wees ...” UK Strategiese Plan 2010–2014.*

Ontevrede kommentaar oor kommunikasie, respek en diversiteitverwante probleme is volop. Die Universiteit beklemtoon die behoefte aan onderlinge respek. Dit klink dalk soos gesonde verstand, maar omdat respek nie in UK-konteks en volgens die aard van sy bedrywighede omskryf word nie, word dit aan elkeen oorgelaat om self te besluit wat dit is en aan wie om dit te betoon en waarom.

Diensbillikheid word behartig deur eenhede wat nie daaraan as 'n prestasie-area gemeet word nie. Soos in vorige verslae genoem is, kan daar gewoonlik min deur Diensbillikheidsverteenvoerders bygedra word in teenwoordigheid van komiteelede wat meer senior is en ander menings huldig as die Diensbillikheidsverteenvoerder. Dit is 'n langtermynvisie om billikheid op senior vlakke in fakulteite te verhoog, maar die Universiteit moet daarin investeer om doelbewus swart personeellede, veral vroue, te trek en te behou.

Dit is deesdae 'n warm besprekingspunt, met talle kommentare en artikels in die media. Ondanks die vordering wat die Universiteit reeds op die gebied van transformasie gemaak het, ontvang ek klagtes van swart personeellede, veral in fakulteite, oor behandeling deur kollegas.

Ek het kwellings van binne en buite gehoor oor UK se nuwe toelatingsbeleid. Mense vertrou blykbaar nie die Universiteit se bedoeling nie, veral die administratiewe toepassing van die beleid nadat dit in werking gestel is.

## Kwellings van studente

Die aantal nagraadse besoekers aan die Ombudskantoor het met een student afgeneem (van 38 tot 37), en die aantal voorgraadse besoekers het van 85 tot 100 studente toegeneem<sup>4</sup>. Die nagraadse studente se kwellings het hoofsaaklik gegaan oor die gehalte van studieleiding, beleide wat die verhouding reguleer en opsies tot beskikking van albei partye vir die beëindiging van die verhouding as dit nie verbeter nie. Daar is 'n groot magsdifferensiaal tussen studieleiers en hulle studente. Wanneer kommunikasie versteur word, sal die student waarskynlik die ergste getref word en sal hy of sy dalk die program moet verlaat aangesien kollegas (fakulteit) huiwerig is om 'n sukkelende student oor te neem of die gewese studieleier bloot as 'n kollega wil ondersteun.

Dit verander die verhouding van professioneel na persoonlik. Uit die klagtes wat by my Kantoor geopper word, het ek opgemerk dat daar geen

eenvormige riglyn of beleid is oor oortredings wat kan meebring dat 'n student tot 'n laer graad gedemoveer of selfs uitgestoot word nie. Die Memorandum van Verstandhouding (MwV) tussen die student en die studieleier dek beslis nie hierdie situasies nie. Hulpbronne soos koste en tyd in die jare wat in 'n program deurgebring is, moet as onverhaalbaar beskou word; vandaar die behoefte aan billike en deursigtige beleide om studieleiding vir studente te reguleer.

By voorgraadse besoekers het die vernaamste kwessies gehandel oor toelating en hertoelating, asook om in bepaalde koshuise te bly of daarheen terug te keer, en gelde en befondsing<sup>5</sup>. Verskeie van hierdie besoekers het vertel van hulle ondervinding toe hulle deur Universiteitsadministrateurs weggestuur of geïgnoreer is.

## Afknouery en Onhoflikheid

By gebrek aan 'n kode oor vernederende werkplekgedrag kla 'n toenemende aantal besoekers oor afknouery. Of dit as onbeskoffheid of afknouery beskou word, is 'n kwessie van vertolking, maar dit bring mee dat personeel aansienlike finansiële en ander hulpbronne aan gesondheid en welsyn moet bestee. Dit is egter beslis so dat hierdie ervarings nie net deur gemene kollegas veroorsaak word nie; dit is 'n veel meer beduidende kwessie. Hoewel dit hoofsaaklik 'n personeelkwessie is, het sommige studente dit ook geopper. Die uitgebreide kategorieë kan lig werp op tipiese probleemgedragsgebiede soos deur besoekers vermeld.

<sup>4</sup> Hierdie vergelykings is nie heeltemal akkuraat nie as gevolg van die oorvleueling van vier maande wat vroeër verduidelik is.

<sup>5</sup> 'n Volledige ontleding van kwessies verskyn in die tabel van die IOV se Eenvormige Verslagdoenkategorieë vir Kwessies/Kwellings in Tabel 2.

## Ten slotte

Ek spreek graag my dank uit teenoor almal wat die Ombudskantoor gedurende die verslagtydperk ondersteun het. Die Kantoor reken op 'n kollektiewe verbintenis om te verseker dat die lede van die Universiteit billik behandel word. Dit is steeds my voorreg om hiermee te help. Laaste maar nie die minste nie is ek dank verskuldig aan prof Mary Rowe, my mentor en veteraan-Ombud by MIT, wat aan die einde van September 2014 afgetree het na 41 jaar as Ombud. Dankie, Mary, dat jy my baie dinge geleer het wat ek nou weet.

# AANHANGSEL A

## 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 oudstudee; 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 handeling wat binne die bestek van die Universiteitslewe val. Die Ombud poog om 'n neutrale, informele, vertroulike en onafhanklike omgewing te bied waarin klagtes, navrae of kwellings oor beweerde handeling, 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 Universiteitsbeleide 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. Standaarde en Etiek

Personeel van die Kantoor van die Ombud moet die Internasionale Ombudsmanvereniging (IOV) se Gedragskode en Praktykstandaarde 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 Standaarde, Kode en Beste Praktyke omskryf minimum standaarde, en die Kantoor van die Ombud moet deurgaans poog om volgens "beste praktyke" 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 Standaarde.

### 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 proses, 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 rol 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