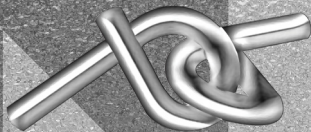


ANNUAL REPORT 2018



OMBUD'S OFFICE
UNIVERSITY OF CAPE TOWN

Independent | Impartial | Confidential

Inhoud

32 Boodskap van die Ombud

50 Dataontleding

38 Inleiding

52 Uitreik en ander Ombudaktiwiteite

38 Die Mandaat van die Ombud se Kantoor

53 Waarnemings en Aanbevelings

40 Oorsig van Statistieke

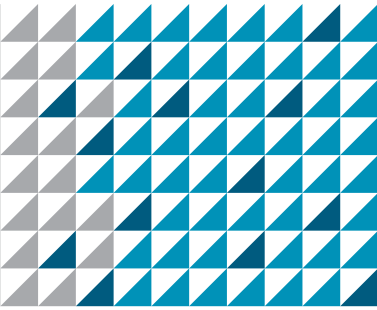
56 Ten slotte

44 Die IOV de Eenvormige Verslagdoenkategorieë vir Kwessies/Kwellings

57 Aanhangsels



Boodskap van die Ombud



Ek onthou prof Mayosi ...

Ek lê met genoeë my jaarverslag vir 2017/18 voor. Dit kom kort na die 2016/17-verslag, wat vertraag is en eers teen die middel van 2018 gepubliseer is. Hierdie verslag dek die tydperk van 1 Julie 2017 tot 30 Junie 2018.

Die ontydige afsterwe van professor Bongani Mayosi val buite hierdie verslagtydperk. Aangesien ek my nie voorheen in die openbaar oor sy tragiese heengaan uitgelaat het nie, het ek dit goedgevind om in die eerste bladsye van my verslag hulde aan hom te bring. Hoewel ek soms openbare kommentaar lewer op kwessies wat ek as belangrik vir die Universiteitsgemeenskap beskou, het ek dié keer geswyg. Ek besef my stilsweye berus op my eie droefheid en rou in die algemeen, wat in alle kulture 'n tyd van stilte en terugtrekking is. Die lengte daarvan kan nie deur een persoon se standaard bepaal word nie; dit wissel.

As daar min gesê word, stem dit ook ooreen met wie professor Mayosi was. Hy het nie veel gepraat nie, maar wanneer hy wel gepraat het, het hy sy gehoor vasgevang om te luister en nadenkend betrokke te raak. Ek het hom in 2003 as 'n kollega in die Fakulteit Gesondheidswetenskappe (FGW) ontmoet en ek onthou nog sy gedagtes en bydraes tot transformasie. Later het ek met hom te doen gekry in sy rol as Dekaan van dieselfde fakulteit, waar my kantoor ondersteuning verleen het soos ook by ander fakulteite. Ons het trouens 'n vergadering gereël gehad vir die dag waarop hy oorlede is. Hy het nie by die vergadering opgedaag nie. Toe ek later die dag van sy oorlye verneem, het die nuus soos 'n mes deur my siel gesny. Mag sy siel in vrede rus.



“Sy dood het vir my vrae meegebring selfs oor my rol as Ombud in die Universiteit.”

Soos verwag kon word, het ek oproepe van mense binne en buite die universiteit ontvang wat wou weet wat gebeur het. Ek het nie antwoorde gehad nie. Hulle was in skok en pyn. Ek ook, maar as Ombud het ek myne opsy geskuif om ander mense te help om hulle skok en pyn te verwerk. Ek het dikwels gesê “Ek is jammer oor jou verlies”, veral vir besoekers van sy fakulteit (van wie sommige vroeër my kollegas was). Ek het besef dat ek terselfdertyd met myself gepraat het. Ek het ook ontdek dat smart nie net ’n emosie is nie. As ’n proses is dit ook ’n vaardigheid. Sy dood het vir my vrae meegebring selfs oor my rol as Ombud in die Universiteit. As ’n onafhanklike en vertroulike hulpbron is dit belangrik dat ek nie net in die praktyk onafhanklik moet wees nie maar ook dat ek as sodanig gesien moet word. As ’n beginselsaak woon ek dus nie Universiteitsvergaderings by nie. Die gedenkbyeenkoms vir professor Mayosi was die eerste openbare byeenkoms waar ek gedwonge gevoel het om die risiko te loop dat ek nie as onafhanklik gesien sal word nie.

Met sy intrede in 2007 het professor Mayosi die kern van sy toespraak soos volg saamgevat:

“In hierdie toespraak gaan ek nie ’n futuristiese verkenning van die komende wondere van genomiese geneeskunde onderneem nie, en ook nie die aantreklikheid van stamselterapie of die belofte van die nuwe beeldvormingstechnologie om die siel van die mens binne te dring nie. Ek gaan my ook nie uitlaat oor die wesenlike bedreigings vir die publiek se gesondheid wat in die Wêreldgesondheidsorganisasie se jaarverslag vir 2007 geïdentifiseer is nie. Daar is ’n lang lys van hierdie gevare, insluitende omgewingsbedreigings (d.i. aardverwarming, osoonuitputting), ou en nuwe infeksies (MIV/vigs, tuberkulose, insluitende middelweerstandige vorms, malaria, EARS, “voëlgriep”, menslike pandemiese griep), en sosiogedragspatologieë (d.i. geweld, oorlog, middelmisbruik en geestesgesondheid).”

“Prof Mayosi self het dit ‘n ‘sosiogedragspatologie’ genoem wat met ‘n kombinasie van psigososiale en ander komplekse faktore verband hou. Hy was tot op die einde ‘n leermeester.”

Nie ons as sy gehoor daardie aand of hy as spreker het geweet dat hy ons later sou dwing om in te gaan op geestesgesondheidskwessies wat nie destyds sy fokus was nie maar wat hy as ‘n “gevaar” aangestip het. Nie een van ons het geweet dat hy nie lank met ons sou wees om steeds by te dra tot die “Toekoms van Geneeskunde” wat hy so welsprekend uiteengesit het nie. Dit is ‘n wonder dat hy tog soveel bereik het in die kort tydjie wat hy by ons was.

Die Minister van Gesondheid, dr Aaron Motsoaledi, het vir die rouklaers by prof Mayosi se begrafnis gesê sy dood kan nie tevergeefs wees nie. Betreffende die kwessie van tuisshoort, en die ongelyke kanse van sukses soos wat swart studente op die kampus ondervind – ‘n kwessie wat prof Mayosi as ‘n kweiling teenoor die Minister geopper het – moet die FGW en die Universiteit hulle transformasieopogings versterk. Hierdie soort oproep vir transformasie is niks nuuts nie. Die Universiteit fokus nou al jare lank op geestesgesondheidskwessies na aanleiding van studente wat selfmoord pleeg. Hoewel professor Mayosi sy toespraak oor “Die Toekoms van Geneeskunde” nie aan geestesgesondheid gewy het nie, het sy ontydige oorlye klem geplaas op die noodsaak vir die Universiteit om meer hulpbronne vir geestesgesondheid beskikbaar te stel, om dit te destigmatiseer en om sy personeel en studente op te voed en te ondersteun. Een van sy kollegas, professor Ntsekhe, die Voorsitter en Hoof van die Afdeling Kardiologie, het bygevoeg dat professor Mayosi se dood tevergeefs sou wees as geestesgesondheid en depressieversteurings nie voorop en in die middelpunt van die gesondheidsorgkurrikulums en -agenda geplaas word nie.

Uit die feit dat professor Ntusi (Voorsitter en Hoof van Geneeskunde in die FGW) professor Mayosi as ‘n held bestempel het, blyk dit dat prof Mayosi se lewe ander mense se lewens in so ‘n mate geraak het dat hy deur hulle steeds lewe. Die konteks waarin geestesongesteldheid voorkom, is ewe belangrik. Dit is nie genoeg om dit net as ‘n patologie te beskou nie. Prof Mayosi self het dit ‘n “sosiogedragspatologie” genoem wat met ‘n kombinasie van psigososiale en ander komplekse faktore verband hou. Hy was tot op die einde ‘n leermeester.

Ek vertrou dat wat ook al die huidige ondersoek na sy dood oplewer, die Universiteit die bevindings sal gebruik om te leer. Ek het mense hoor sê dat professor Maoyosi se dood vir hulle gewys het hoe na hulle was aan die ruimte waarin hy homself blykbaar bevind het.

Die Universiteit as 'n werkgewer moet altyd sy regsverantwoordelikheid nakom en alles in sy vermoë doen om sy studente en personeel billik te behandel. Wie maak "die Universiteit" in die konteks van die werkplek uit? Elke lid van die Universiteitsgemeenskap (bv studente, PASP-personeel, akademiese personeel, ouers, alumni) is deel van die Universiteit, ongeag die aard van die verhouding (portuur/evaluatief) tot enige ander lid. Ek is bemoedig deur die woorde van die Visekanselier, professor Phakeng, in haar nuusbrief uit die VK-kantoor van 7 Augustus 2018, waarin sy sê: "Een stap wat ons almal onmiddellik kan doen, is om te onderneem om met deernis en begrip teenoor mekaar op te tree – nie net teenoor ons vriende nie, maar teenoor mense by die UK wat ons dalk nie ken nie. Ons kan almal baat vind by 'n vriendelike benadering en respek. Dit is 'n praktyk wat ons in die UK-kultuur kan inskerp, sommer dadelik."

Ek weet nie hoe die Universiteit professor Mayosi gaan onthou nie. In hierdie stadium wil ek teruggaan na die basiese menslike benadering wat ek hierbo geskets het. Dit is gratis en maklik om te volg. Byvoorbeeld, dit kos niks om vriendelik te wees of respek teenoor ander mense te betoon nie, ongeag wie hulle is.

Die Jaarverslag van die Ombud se kantoor dek 'n samevatting van die kantoor se aktiwiteite in die verslagtydperk en bied my 'n geleentheid om my waarnemings te deel en kommentaar te lewer op party van die aangeleenthede wat na vore gekom het. Ek is dank verskuldig aan al my besoekers, want dit is hulle verhale en belewenisse wat vir my inligting gee oor wat reggestel moet word, onbillikheid, traagheid en optrede deur die Universiteit. Insgelyks waardeur ek die openhartigheid van Universiteitslede om kwessies wat opduik, effektief die hoof te help bied. Na my mening is die Universiteit van Kaapstad vooruitdenkend en volwasse om hierdie selfondersoek en wondbaarheid toe te laat.

Met respek voorgelê



Zetu Makamandela-Mguqulwa

Inleiding

Die Universiteit van Kaapstad as 'n werkgewer en akademiese instelling toon uitsonderlike toewyding teenoor sy studente, personeel en al sy belanghebbendes deur die waarde en voordeel van 'n onafhanklike kantoor te erken om sommige van sy konflikte te help oplos deur alternatiewe geskilbeslegtingsmeganismes (AGB-meganismes) te gebruik as 'n opsie saam met sy "op-rekord"-konflikbestuursbenaderings. Ofskoon 'n ombudinstelling nie noodwendig teen formele geregtigheidstelsels gekant is as dit billik is nie, is AGB-benaderings gewild omrede die vertroulikheid, kostedoeltreffendheid, aanpasbaarheid en legitimiteit daarvan. Tot dusver was vertroulikheid en onafhanklikheid van die algemeenste redes waarom mense my kantoor verkies hoewel hulle maklik elders sou kon gaan. Kollegas redeneer soms oor wat die doeltreffendste is, AGB of formele stelsels, maar ek as organisatoriese Ombud omhels albei omdat ek vas oortuig is dat albei 'n plek in 'n konflikbestuurstelsel het. As ombuds reken ons dat, pleks van een benadering bo 'n ander te verkies, ons "Gepaste" Geskilbeslegting (GGB) bied.

Die universiteit is 'n komplekse plek, en gesien die grootte en aard daarvan (akademie) en soos wat op ander plekke verwag sou word, sal daar elke dan en wan blokkasies wees, asook meningsverskille waar mense ideaal gesproke eintlik moet saamstem. Die ombud word 'n moontlike kanaal om mense te help om dooie punte uit die weg te ruim. Byvoorbeeld, 'n deel van my rol hier by UK is om mense te help om die Universiteitsbeleide te verstaan soos dit is, wanneer dit regverdig en relevant is. Soms word korrekte besluite op onmenslike wyse uitgevoer, wat by die ontvanger twyfel veroorsaak of die besluit te goeder trou geneem is en billik is. 'n Gebrek aan deursigtigheid skep twyfel en agterdog. Dit is ook my rol om leemtes in beleid uit te wys sonder om die omgewing met onnodige beleide te oorlaai.

Hoewel ek die waarde van sowel formele as informele benaderings erken, moet ek byvoeg dat 'n ombud 'n groot afwyking is van die tradisionele hiërargiese benadering van bevel en beheer om mense te hanteer, of waar mense as produksiefaktore beskou word pleks van as vennote en belanghebbendes wat by dieselfde onderneming as jyself betrokke is.

Die Mandaat van die Ombud se Kantoor

Ideaal gesproke is die kantoor van die Ombud bedoel om die kantoor van laaste instansie te wees, nie 'n vroeë beslegter van geskille nie. In 'n makro-sin moet die Ombud 'n ogie hou oor en terugvoer gee aan beleidbepalers wanneer nodig, kritiese kommentaar lewer

oor hoe beleide geïmplementeer word en veranderinge aanbeveel soos gepas. Die rol is om die groot prentjie te sien danksy goeie posisionering, om te sien wat benadeling kan veroorsaak, en vroeë waarskuwing te gee om te voorkom dat dit gebeur. Dit word dikwels verduidelik as om vanweë die bome nie die bos te kan sien nie.

Niks van die Ombud se werk kan gedoen word sonder die organisatoriese waardes waaraan beleide en optrede getoets word nie. Dit is van kritieke belang om toegang te hê tot alle hulpbronne wat beslegting moontlik sal maak, sodat die Ombud kwessies wat uit verskillende hoeke na die kantoor gebring word, kan hoor en verstaan. Dit sluit in dokumente, vergaderings met personelede en enige ander hulpbron wat sal help om 'n kwessie spoedig te besleg. Ek moet beklemtoon dat dit nuttig is as mense bereid is om vreesloos met die Ombud te vergader, aangesien my kantoor nie 'n veroordelingsinstelling is nie. Vir my maak dit nie regtig saak of jy 'n inisieerder van 'n kwessie of 'n respondent is nie.

Ek begryp nietemin dat die respondent maklik kan voel dat hy of sy op die verdediging moet wees. Ek werk hard om hierdie ongegronde vrees te verdryf, maar ek gee ook eerlike terugvoer oor klaarblyklike oortredings en versuime. Dit is te verwagte dat daar 'n veronderstelling van sydigheid teenoor die klaer sal wees in gevalle waar daar 'n magsverskil tussen die betrokke partye is. My rol is egter nóg dié van 'n advokaat vir die klaer nóg dié van 'n apologete vir die Universiteit. Ek is dankbaar dat 'n algemene reaksie uit fakulteite waar studente betrokke is, kollegiaal is met 'n openheid om die kwessie ten volle uit te pluus en 'n billike oplossing te probeer bereik.

Daar is 'n aantal wesenlike elemente wat die Ombud in staat stel om haar funksie te verrig. Dit sluit in heelwat ondervinding in die organisasie, onafhanklikheid van magsinvloede, bevoegdheid om ondersoek in te stel om die nodige inligting in te win, gesag om ondersoek in te stel na billikheid, korrektheid van bevindings, motivering vir 'n bepaalde besluit, toereikendheid van redes wat verstrek is, doeltreffendheid en insae in prosedurele gepastheid van handeling of versuime deur alle Universiteitspersoneel, ongeag vlak. Bowenal – daar kan bloedweinig bereik word in afwesigheid van 'n verhouding. Om dit te verduidelik, het ek in die 2017-verslag gesê:

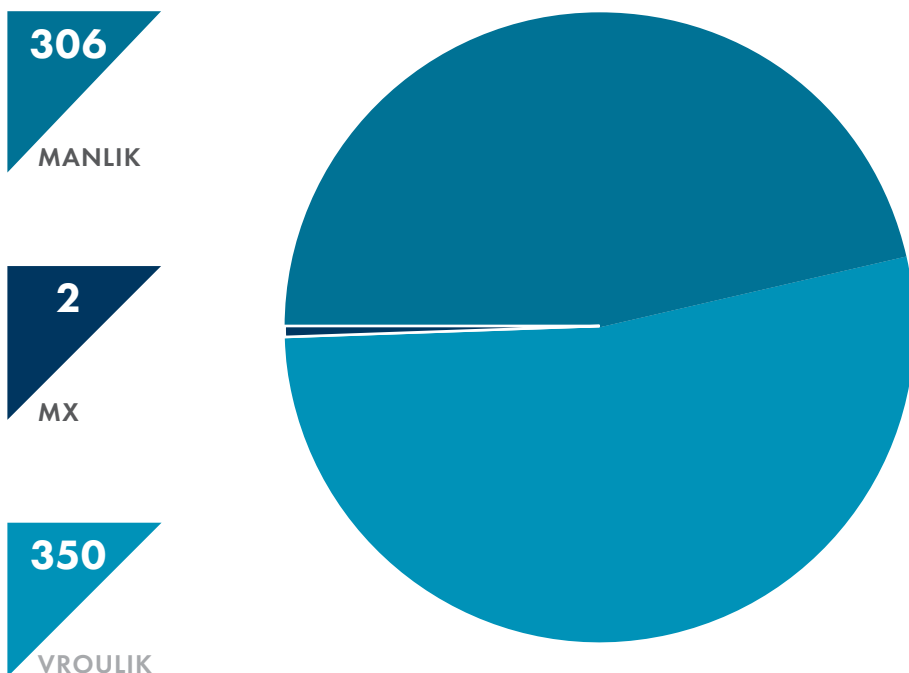
'n Belangrike taak van die Ombud is om 'n sterk genoeg verhouding met verskillende groepe belanghebbendes op te bou om as billik beskou te word en inderdaad op 'n billike wyse optree, en om beskou te word as, en op te tree op 'n wyse wat toeganklik en geloofwaardig is. Met hierdie doel voor oë is dit uiters belangrik om 'n armlengtebenadering by die verrigting van die werk te handhaaf. Dit is om hierdie rede dat die termyn van ombuds beperk behoort te wees sodat posbekeërs nie te gemaklik word, in verhoudinge investeer en uiteindelik “gekaap” word of so beskou word nie.

Die opdrag en die Internasionale Ombudsvereniging se Etiese Kode waarvolgens ek optree, is hierby aangeheg as Aanhangsel B.

Oorsig van Statistieke

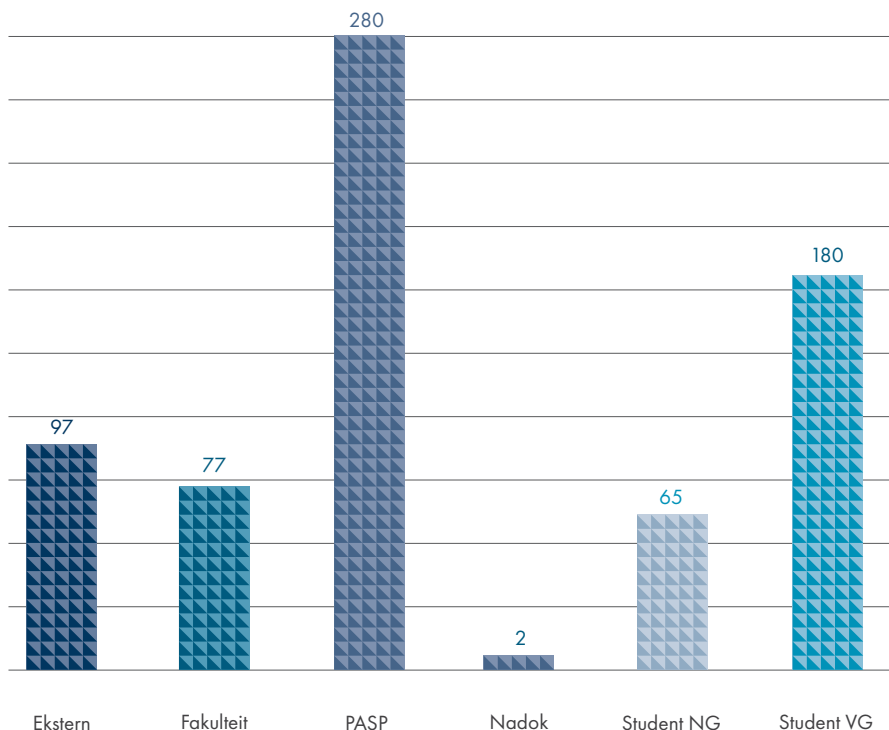
Dit is my rol om die lewe van die Universiteit waar te neem met die doel om te let op die tendense (veral gegrond op die aantal besoekers) ten opsigte van substantiewe of prosedurele onbillikheid en om sodanige tendense by die Universiteitsadministrasie aan te meld.

Hoewel dit onrealisties is om te hoop om alle probleme op die kampus op te los, is dit realisties om te poog om kwessies te identifiseer en botsings te probeer bestuur en hanteer wanneer dit plaasvind. Een van die maniere hoe my kantoor dit doen, is deur tred te hou met tendense en patrone van kwessies wat na die Ombudkantoor gebring word. In 2018 was die totale aantal besoekers 658, vergeleke met 700 in 2017 en 583 in 2016.



GRAFIEK 1: Geslagsverspreiding van besoekers

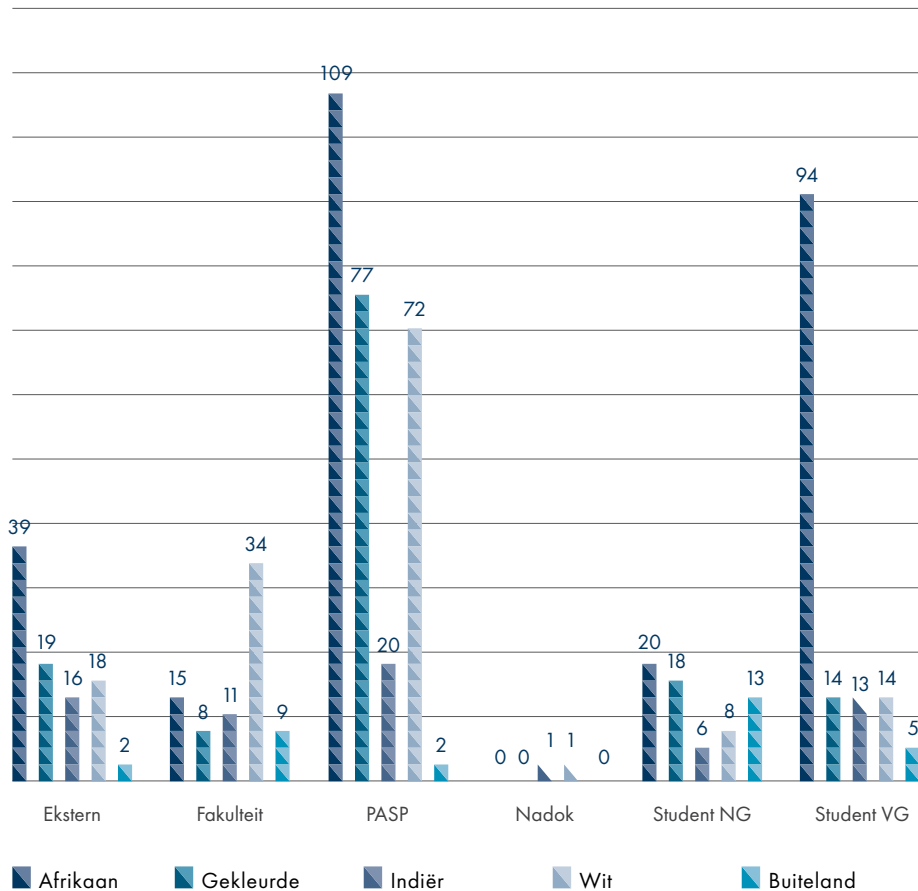
Anders as in vorige verslagtydperke was daar beduidend meer vroulike besoekers as mans. Daar was 350 vroulike en 306 manlike besoekers, en twee besoekers het hulself nie binne die binêre genderkategorieë geïdentifiseer nie. Die Universiteit sal waarskynlik 'n toename in laasgenoemde keuse sien, in ooreenstemming met die beleid van genderinklusiwiteit.



GRAFIEK 2: Besoekers volgens belangegroep

Hierbo verskyn 'n ontleding volgens belangegroep van die mense wat met die Ombudskantoor geskakel het. Dit sluit 357 personeellede in (280 PASP en 77 fakulteite). Die gewese “nuwe PASP”-personeellede wat in die 2017-verslag onlangs aangestelde personeellede was, is nou by die algemene PASP-kategorie ingesluit. Twee nadoktorale studente was onder die besoekers. Uit talle gesprekke met ander studente blyk dit dat hierdie lae getal geensins 'n aanduiding is dat hulle min of geen probleme ondervind nie. Die twee wat gekom het, het gepraat oor die vrees van baie ander om na vore te kom en oor hulle ervarings by UK te praat en het ook gesê hulle word dikwels te besig gehou deur die Hoofondersoekers (HO's) onder wie hulle werk om die tyd af te knyp. Verlede jaar was die getal so klein dat ek besluit het om dit by nagraadse studente in te sluit. Net om dit duidelik te stel: hoewel die getal klein is, is niemand se kwellings ooit onbeduidend in die Ombudskantoor nie.

In hierdie tydperk het 205 studente die kantoor besoek (65 nagraadse en 140 voorgraadse studente). Die 94 eksterne besoekers sluit in gemeenskapslede soos ouers van studente, voornemende studente, individue van ander instellings wat beoog om 'n ombudskantoor in te stel en ander belanghebbendes soos oudstudente van UK.



GRAFIEK 3: Aantal besoekers volgens ras

Die grafiek hierbo toon die rasverskeidenheid van die 658 besoekers wat na my kantoor gekom en altesaam 1 452 kwessies geopper het. Om hierdie kwessies op te los, het ek met 1 228 ander mense geskakel deur enkel-, groep- en individuele konsultasies, meesal met die toestemming van die primêre besoeker. Van die 658 besoekers was 347 konsultasies, waar ek gesprek gevoer het met 'n persoon wat 'n kwelling opper, en met sy/haar toestemming het ek met een en soms verskeie ander persone vergader, afhange van die kompleksiteit van die kwessie. Sodoende is met 891 ander persone geskakel om aandag te gee aan die kwessies wat in 347 konsultasies geopper is, en 'n bykomende 20 besoekers om die kwellings te hanteer waarvoor net inligting nodig was.

“My kantoor moet ’n kantoor sonder versperrings wees vir al die Universiteit se belanghebbendes.”

Bostaande grafiek weerspieël in baie opsigte die Universiteit as geheel wat die demografiese profiel betref. Hoewel dit ’n betreklik klein aantal mense toon wat besluit het om hulle kwessies na die Ombud te bring, vergeleke met die totale Universiteitsbevolking, beland nie alle mense of kwessies voor die Ombud nie. Ideal gesproke moet kwessies opgelos word so na as moontlik aan waar hulle plaasgevind het. Dit is egter sorgwekkend dat die getal potensieel dalk laer is as wat dit moet wees, te oordeel na die vrees om oor hulle probleme te praat by diegene wat met my geskakel het. Vrees vir vergelding is steeds ’n faktor wat na vore kom, veral by kwessies rakende evaluatiewe verhoudings. Dit is strydig met die gees waarin hierdie kantoor geopen is. Die Universiteit moet ’n benadering van geen verdraagsaamheid aanvaar vir hierdie magmisbruik, indien en waar dit voorkom. My kantoor moet ’n kantoor sonder versperrings wees vir al die Universiteit se belanghebbendes.

Teen hierdie agtergrond bied ek hiermee die profiel van die tipes kwessies wat aan my voorgelê is.

1	Vergoeding en voordele	85	6%
2	Evaluatiewe verhoudings	226	16%
3	Portuur- en kollegaverhoudings	102	7%
4	Loopbaanvordering en -ontwikkeling	99	7%
5	Regskundig, Regulering, Finansiële en Voldoening	200	14%
6	Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing	198	14%
7	Dienste en Administratiewe Kwessies	201	14%
8	Organisatories, Strategies en Missieverwant	205	14%
9	Waardes, Etiek en Standaarde	136	9%

1452

TABEL 1: IOV se standaard-verslagdoenkategorieë

Die IOV se Eenvormige Verslagdoenkategorieë vir Kwessies/Kwellings

Kategorie en Subkategorie (aangepas vir UK)

1. Vergoeding, Voordele, Eerbetoning en Erkenning – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor die billikheid, gepastheid en mededingendheid van werknemers se vergoeding, werknemers en studente se voordele en ander voordeelprogramme	
a) Vergoeding – Loontarief, bedrag van salaris, possalarisklassifikasie/vlak, ander.	53
b) Betaalstaat – Administrasie van betaling, betalingverwante kommunikasie.	32
c) Voordele – Besluite rakende mediese, tandheelkundige, lewens-, vakansie/siekte/ gesinsverlof/studieverlof, sabbatsverlof, onderwys, werkure, emeritusstatus, ens.	32
d) Aftrede, Pensioen – Kwalifisering, berekening van bedrag, aftreepensioenvoordele, voorwaardes vir uitbetaling.	3
e) Prestasieverwante voordele	38
f) Versekering – Gesondheid, beserings aan diens, ander.	8
g) Kleutersorg, Kindersorg	3
h) Eerbewyse, Erkenning	5
2. Evaluatiewe verhoudings – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ontstaan tussen mense in 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, wat dikwels op etiese of morele oortuigings berus.	197
b) Respek, Behandeling – Voorbeelde van onvanpaste gedrag, geringskatting van mense, onbeskoftheid, kruheid, ens.	195
c) Vertroue, Integriteit – Vermoede dat ander persone nie eerlik is nie; of en in watter mate 'n persoon eerlik wil wees, ens.	198

d) Reputasie – Moontlike uitwerking van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike aangeleenthede.	150
e) Kommunikasie – Kwaliteit en/of kwantiteit van kommunikasie.	208
f) Afknoery, Molestering – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.	143
g) Diversiteitverwant – Kommentaar of gedrag wat gesien word as ongevoelig, beledigend of onverdraagsaam op grond van identiteitverwante verskille soos ras, gender, nasionaliteit, seksuele georiënteerdheid, gestremdheid, godsdiens, PASP teenoor fakulteit, rang, akademiese dissipline.	178
h) Vergelding – Bestawwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmmaker.	105
i) Geweld – Werklike of dreigemente van leed, stel persoon in gevaar.	103
j) Take, Skedules – Geskiktheid of billikheid van take, verwagte volume van werk.	158
k) Terugvoer – Terugvoer of erkenning gegee, of reaksies op terugvoer wat ontvang is.	164
l) Konsultasie – Versoeke vir hulp met hantering van kwessies tussen twee of meer individue onder hulle toesig/onderrig of met ander ongewone verhoudingsituasies.	75
m) Prestasiebeoordeling/Gradering – Werkprestasie in formele of informele evaluering.	80
n) Gradering – Akademiese prestasie in formele of informele evaluering.	43
o) Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelikheid het.	150
p) Doeltreffendheid van toesighouding, ook nie-akademies – Bestuur van departement of klaskamer, versuim om kwessies te hanteer.	143
q) Insubordinasie – Weiering om te doen wat gevra word.	80
r) Dissipline – Gepastheid, tydigheid, vereistes, alternatiewe of opsies vir reaksie.	180
s) Billikheid van behandeling – Voortrekkery, een of meer individue kry voorkeurbehandeling.	72
3. Portuur- en Kollegaverhoudings – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ontstaan tussen mense in verhoudings (soos bestuurder–werknemer, toesighouer–student, fakulteit–student, fakulteit–PASP, fakulteit–PASP uitgekонтakteer, kollega–kollega, student–student).	
a) Prioriteite, Waardes, Oortuigings – Verskille oor wat as belangrik – of die belangrikste – beskou moet word, wat dikwels op etiese of morele oortuigings berus.	100
b) Respek, Behandeling – Voorbeelde van onvanpaste gedrag, geringskatting van mense, onbeskoftheid, kruheid, ens.	94

c) Vertroue, Integriteit – Vermoede dat ander persone nie eerlik is nie; of en in watter mate 'n persoon eerlik wil wees, ens.	102
d) Reputasie – Moontlike uitwerking van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike aangeleenthede.	72
e) Kommunikasie – Kwaliteit en/of kwantiteit van kommunikasie.	96
f) Afknoery, Molestering – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.	61
g) Diversiteitverwant – Kommentaar of gedrag wat gesien word as ongevoelig, beledigend of onverdraagsaam op grond van identiteitverwante verskille soos ras, gender, nasionaliteit, seksuele georiënteerdheid, gestremdheid, godsdien, akademiese dissipline, ens.	90
h) Vergelding – Bestrauwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmmaker.	62
i) Geweld – Werklike of dreigemente van skade.	52
j) Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelikheid het.	83

4. **Loopbaanvordering en Ontwikkeling** – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor administratiewe prosesse en besluite rakende toetrede tot en uitrede uit 'n werk, en wat dit behels (d.i. werwing, aard en plek van taak, werksekerheid en skeiding).

a. Prosesse van Werkaansoek, Keuring en Werwing – Werwings- en keuringsprosesse, fasilitering van werkaansoeke, werkaansoekerugvoer, kortlyste en kriteria vir keuring, diensbillikheid, betwiste besluite rakende werwing en keuring.	32
b. Werkklassifikasie en -beskrywing – Veranderinge of meningsverskille oor vereistes van taak, geskikte take.	34
c. Gedwonge verplasing, Verandering van taak – Kennisgewing, keuring en spesiale verplasingsregte/voordele, verwydering van vorige pligte, ongevraagde verandering van werktake.	43
d. Sekerheid van posisie, Dubbelsinnigheid – Sekerheid van posisie of kontrak, verskaffing van veilige kontraktuele kategorieë, loopbaanvordering, d.i. bevordering, heraanstelling, of dienssekerheid.	37
e. Loopbaanvordering – Ad hominem-bevordering, bevordering, opvolging, heraanstelling, of dienssekerheid.	62
f. Rotasie en duur van taak – Nievoltooiing of oorstrekking van take in spesifieke opsette/lande, gebrek aan toegang of ongevraagde oorplasing na spesifieke rolle/take, versoeke vir oorplasing na ander plekke/pligte/rolle.	29
g. Bedanking – Kwellings oor of en hoe om diens vrywillig te beëindig of hoe so 'n besluit op gepaste wyse oorgedra kan word, en die gevolge van ander persone se bedanking.	22

h. Beëindiging/Niehernuwing – Einde van kontrak, niehernuwing van kontrak, betwiste permanente skeiding van organisasie.	17
i. Herindiensneming van gewese of afgetrede personeel – Verlies van mededingingsvoordele geassosieer met herindiensneming van afgetrede personeel, voorttrekkery.	1
j. Uitskakeling van posisie – Uitskakeling of afskaffing van 'n individu se posisie.	12
k. Loopbaanontwikkeling/Afrigting/Mentorskap – Klaskamer-, indiens- en wisselende take as geleentheid vir opleiding en ontwikkeling.	58
l. Private werk	2
m. Herontplooiing/Oortolligheid	3
n. Indiensneming van studente	4
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 aandag kry nie, insluitende kwessies rakende vermorsing, bedrog of misbruik.	
a. Misdadige aktiwiteit – Dreigemente of misdade wat beplan, waargeneem of ondervind word, bedrog, plagiaat.	110
b. Besigheids- en finansiële aktiwiteite – Onvanpaste optrede wat organisatoriese finansies, fasiliteite, toerusting of hulpbronne misbruik of vermors.	84
c. Teistering – Onwelkome fisiese, verbale, skriftelike, e-pos-, audio-, video-, sielkundige of seksuele gedrag wat 'n vyandige of intimiderende omgewing skep.	128
d. Diskriminasie – Verskillende behandeling vergeleke met andere of uitsluiting van voordele op die grondslag van byvoorbeeld geslag, ras, ouderdom, nasionale herkoms, godsdiens, rang, ens (as deel van die Wet op Diensbillikheid, wat in Suid-Afrika van toepassing is).	156
e. Gestremdheid, tydelik of permanent, redelike akkommodasie – Ekstra tyd vir eksamens, verskaffing van hulptegnologie, tolke of Braille-materiaal, insluitende vrae oor beleide, ens. Herassessering van rolle.	47
f. Toeganklikheid, toegang – Verwydering van fisiese, tegnologiese en emosionele versperrings, verskaffing van opritte, hysbakke, toegang tot inligting, ens.	100
g. Intellektuele eiendomsregte – Bv kopiereg- en patentskending.	6
h. Privaatheid, vertroulikheid en sekuriteit van inligting – Bekendmaking van of toegang tot individuele of organisatoriese privaat of vertroulike inligting.	76
i. Beskadiging van eiendom – Skade aan persoonlike eiendom, aanspreeklikheid.	9
j. Gelde, skuld en kontrak	155
k. Visum	1

l. Spesiale verhoudings, onvanpaste vennootskappe, nepotisme	39
---	-----------

m. Verskaffers en verskaffingsverhoudings	2
--	----------

6. Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor veiligheids-, gesondheids- en infrastruktuurverwante kwessies.

a. Veiligheid – Fisiese veiligheid, besering, mediese ontruiming, voldoening aan die staat en die universiteit se vereistes vir veiligheidsopleiding en toerusting.	118
b. Fisiese werk/lewenstoestande – Temperatuur, reuke, geraas, beskikbare ruimte, verligting, ens.	39
c. Ergonomie – Behoorlike opstelling van werkstasie wat fisiese funksionering beïnvloed.	34
d. Sindelikheid – Sanitêre toestande en fasiliteite om die verspreiding van siektes te voorkom.	20
e. Sekuriteit – Toereikende verligting in parkeergebiede, metaalverklikkers, wagte, beperkte toegang tot gebou deur buitestaanders.	36
f. Telewerk, Skikplek – Vermoë om van die huis of ander plek te werk as gevolg van sake- of persoonlike behoeftes, bv in die geval van mensgemaakte of natuurlike noodsituasie.	4
g. Veiligheidstoerusting – Toegang tot of gebruik van veiligheidstoerusting, bv brandblusser.	40
h. Omgewingsbeleide – Beleide word nie gevolg nie, is onbillik, ondoeltreffend, lomp.	48
i. Stres, studie/werkverwante stres en werk-lewe-balans – Welstand, posttraumatische stres, kritiekevoorvalrespons, interne/eksterne stres, bv egskeiding, skietvoorval, versorging van siek of beseerde persoon.	196
j. Parkering	24
k. Gebruik van ruimte/terrein	33

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

a. Gehalte van diens – Hoe goed dienste gelewer is, akkuraatheid of deeglikheid van inligting, bekwaamheid, ens.	155
b. Responsiwiteit, tydigheid – Tyd geneem om 'n reaksie of terugoproep te kry of oor die tyd om 'n volledige reaksie te kry.	144
c. Administratiewe besluite en vertolking, toepassing van reëls – Impak van niedisziplinêre besluite, besluite oor versoeke vir akademiese of administratiewe dienste, bv uitsonderings op beleidsperdatums of beperkings, versoeke vir terugbetaling, appêlle of rekords, ens.	177

d. Gelde en finansiële bystand – Bestuur van gelderekening, debiteure, kwalifisering vir finansiële bystand en proses.	92
e. Gedrag van diensverskaffer(s) – Hoe 'n administrateur of personeelid 'n belangegroep, kliënt, klant of student aangespreek of behandel het, bv onbeskof, onbelangstellend of ongeduldig.	131
f. Kursusbeskikbaarheid, tydigse voltooiing van graad	99
g. Toelating, hertoelating, registrasie, EVL, NNT en Rekords – voorgraads.	77
h. Toelating, hertoelating, registrasie en rekords – nagraads.	36
i. Behuising vir studente en personeel, koshuislewe, studentelewe en ontspanning	69
j. Akademiese beëindiging/niehernuwing – Vordering en uittrede uit akademiese plan.	47
k. Akademiese verlof en afwesigheid – Afwesigheidsverlof en spesiale verlof.	34
l. VN/VNG (Behoorlik Verrig/Behoorlik Verrig Geweier	11
8. Organisatories, Strategies en Missieverwant – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat met die geheel of 'n deel van 'n organisasie verband hou.	
a. Strategiese en missieverwante, strategiese en tegniese bestuur – Beginsels, besluite en handelinge oor waarheen en hoe die organisasie beweeg.	151
b. Leierskap en bestuur – Kwaliteit/kapasiteit van bestuur en/of bestuur/leierskorpsbesluite, voorgestelde opleiding, hertoewysing en herorganisering.	152
c. Gesag, viktimisering, gebruik van posisiemag, en misbruik van mag – Gebrek of misbruik van mag wat uit die individu se posisie voortspruit.	133
d. Kommunikasie – Inhoud, styl, tydsberekening, uitwerking en omvang van organisatoriese en leier se kommunikasie, kwaliteit van kommunikasie oor strategiese kwessies.	143
e. Herstrukturering en verskuiwing – Kwessies rakende grootskaalse beplande of werklike herstrukturering en/of verskuiwing wat die geheel of groot afdelings van 'n organisasie raak, bv afskaling, verskuiwing na buiteland, uitkontraktering.	18
f. Organisasoriese klimaat – Kwessies rakende organisatoriese moreel en/of kapasiteit vir funksionering.	64
g. Bestuur van verandering – Organisasoriese veranderinge aanbring, daarop reageer of daarby aanpas, kwaliteit van leierskap by fasilitering van organisatoriese verandering.	170
h. Prioriteitbepaling en/of Befondsing/Fokus – Geskille oor bepaling van organisatoriese/departementele prioriteite en/of toewysing van befondsing binne programme, onderrig teenoor navorsing.	22

i. Data, metodologie, vertolking van resultate – Wetenskaplike geskille oor die doen, uitkomst en vertolking van studies en gevolglike data vir beleid.	13
j. Interdepartementele, interorganisasionele werk, gebied – Geskille oor watter departement/organisasie moet wat doen/leiding neem.	32
k. Transformasie	179
9. Waardes, Etiek en Standaard – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor die billikheid van organisatoriese waardes, etiek en/of standaard, die toepassing van verwante beleide en/of prosedures, of die behoefte aan die skepping of hersiening van beleide en/of standaard.	
a. Gedragstandaard – Billikheid, toepasbaarheid van of gebrek aan gedragsriglyne, administratiewe prosesse en/of gedragskodes, vir akademiese eerlikheid, plagiaat, gedragskode, belangebotsing, debiteure, ens.	100
b. Waardes en Kultuur – Vrae, kwellings of kwessies oor die waardes of kultuur van die organisasie.	95
c. Wetenskaplike gedrag, Integriteit – Wetenskaplike of navorsingswangedrag of -misdrywe, bv outeurskap, vervalsing van resultate.	7
d. Beleide en prosedures nie in die breë kategorieë 1 tot 8 gedek nie – Billikheid van of gebrek aan beleid oor die toepassing van die beleid, beleid nie gevolg nie of moet hersien word, bv gepaste drag, gebruik van internet of selfone.	105

TABEL 2: IOV se Eenvormige Subkategorieë

Dataontleding

Die eerste tabel hierbo bied 'n opsommende kategorisering van die kwessies wat die afgelope jaar na die Ombud gebring is, volgens die standard-OIV-kategorieë. Die tweede tabel bied dieselfde inligting, maar nou met die meer gedetailleerde kategorisering.

Soos in die 2017-verslag verduidelik, is die totale van subtotale wat per kategorie in Tabel 2 getoon word, nie gelyk aan die totale vir elke kategorie in Tabel 1 nie. Die rede is dat 'n besoeker meer as een kwessie kon hê soos getoon in die subkategorieë per hoofkategorie in Tabel 2, maar net een keer getel is vir die hoofkategorie in Tabel 1. Byvoorbeeld, Bob raadpleeg die Ombud oor kwessies soos aftrede en pensioen asook vergoeding in die eerste kategorie (Vergoeding, Voordele, Eerbetoning en Erkenning), asook gehalte van diens, en responsiwiteit, en gedrag van diensverskaffer in die sewende hoofkategorie (Dienste/Administratiewe kwessies). Dit beteken

hy word twee keer getel in subkategorieë in die eerste hoofkategorie (Vergoeding, Voordele, Eerbetoning en Erkenning) en drie keer in die sewende hoofkategorie (Dienste/Administratiewe kwessies) in Tabel 2. Bob kry dus 5 tellings in Tabel 2. In Tabel 1 word hy as een telling aangegee in die eerste hoofkategorie (Vergoeding, Voordele, Eerbetoning en Erkenning), en as een telling in die sewende hoofkategorie (Dienste/Administratiewe kwessies). Bob kry dus 2 tellings in Tabel 1.

Evaluatiewe verhoudings (Tabel 2) kry soos in vorige jare weer die hoogste getalle vergeleke met die ander agt kategorieë. Dit is ook noemenswaardig dat hoewel die totale getal besoekers (658) effens minder is as 2017 se syfers (700), daar 'n beduidende toename in hierdie kategorie is. Byvoorbeeld, in 2017 het "Kommunikasie" in hierdie kategorie die hoogste getal (259) getoon, gevolg deur "Vertroue, Integriteit" met ook 259 in dieselfde kategorie. Effens minder was "Prioriteite, Waardes, Oortuigings" met 256 en "Respek, Behandeling" met 255.

Die relatiewe patroon het vanjaar dieselfde gebly. "Kommunikasie" is die hoogste met 208, gevolg deur "Vertroue, Integriteit" op 198, wat net een meer is as die 197 van "Prioriteite, Waardes, Oortuigings". Die kategorie met die tweede hoogste telling is Dienste/Administratiewe kwessies, met "Administratiewe besluite en vertolking" op 177, gevolg deur "Kwaliteit van diens" op 155 en "Responsiwiteit, tydigheid" op 144. Hierdie kategorie behels hoofsaaklik studente met kwellings rakende 'n magdom sosiale en akademiese dienste.

Die Departement Mensehulpbronne (MH) moet in die besonder geloof word omdat daar beduidend minder kwessies rakende vergoeding en voordele was, veral vir ingekontrakteerde PASP-lede. Daar was egter 'n toename in vertragings met die afhandeling van MH-prosesse: "Kontrak" onder 5(j). Om billik te wees, dit is nie net PASP-lede wie se kwellings hierdie kategorie van 21 in 2017 tot 155 in 2018 laat opskiet het nie.

Afknoery bly 'n kwelling. In 2017 het afknoukwessies (soos aangeteken onder sowel Evaluatiewe as Portuurverhoudings) op 193 te staan gekom, teenoor 204 in hierdie verslagtydperk.

Dit is in die Universiteit se belang om te kyk hoe en waar hierdie getalle verander en die vraag "waarom?" te stel. In hierdie verband tree die Ombud as 'n vroeë waarskuwingstelsel op in die hoop dat die instelling genoeg sal omgee om moeite te doen om dieper te graawe, vrae te stel en met blywende en sinvolle oplossings vorendag te kom. Die Ombud se rol moet nie met dié van 'n navorser verwar word nie. Intendeel, waar die Universiteit dit dienstig ag, moet hy sy eie navorsing doen op grond van wat die Ombud dwarsdeur die organisasie sien en hoor.

Uitreik en ander Ombudaktiwiteite

Afgesien van die werk wat ek op die kampus doen, is ek as lid van die Internasionale Ombudvereniging (IOV) betrokke by vrywillige werk vir die internasionale komitee (kyk die brief wat as Aanhangsel A aangeheg is).

Tydens die IOV-konferensie in Richmond in 2018 het ek 'n referaat gelewer oor "The Overview of Gender Based Harm". Ek is dankbaar teenoor die UK se Kantoor vir Inklusiwiteit en Kantoor vir Verandering vir hulp met die voorbereiding van hierdie aanbieding.

Ek word steeds deur ander instellings genader vir hulp met die instelling van hulle eie ombudkantore (Universiteit van Zululand; Nelson Mandela-universiteit; Noordwes-Universiteit; Universiteit van die Vrystaat).

- ▶ Ek is deur die nuwe Ombud van die Stad Kaapstad besoek.
- ▶ Ek handhaaf 'n werkverhouding met belanghebbendes soos die VSR en vakbonde.
- ▶ Ek het weer die UK Desmond Tutu eMaVundleni-navorsingsentrum in Crossroads besoek.
- ▶ Ek is genooi om 'n "dinkberaad" by te woon om te help met die FGW se strategie om effektief op studente se eise te reageer.
- ▶ UCT Radio het 'n onderhoud met my gevoer.
- ▶ Ek het 'n uitnodiging aanvaar om my verslag aan die PASP-forum voor te hou.
- ▶ Ek het 12 aanbiedings aan die hele Universiteitsgemeenskap gedoen.
- ▶ Ek is deur die ICTS Transformation Forum genooi om sy rol in transformasie te bespreek.
- ▶ Ek is ook deur die HSF Transformation Group genooi om diversiteit met hulle te bespreek.

'n Deelnemer aan een van hierdie vergaderings het geskryf:

Beste Zetu

Ek wil vir jou baie dankie sê vir jou hulp oor die jare met betrekking tot spanning onder studente en transformasie-inisiatiewe. Jou insig en leiding was baie waardevol en ek dink die kantoor van die Ombud speel 'n baie belangrike rol om 'n koesterende atmosfeer by UK te skep. Ek is nog besig om die transformasieseminare in die Departement van XXX te reël en ek bedank jou weer dat jy ingewillig het om besprekings te fasiliteer.

Vriendelike groete
XXX

- ▶ Ek het die UCT South African Tuberculosis Vaccine Initiative (SATVI) (Worcester) besoek om my rol in die Universiteitsgemeenskap bekend te stel.
- ▶ Ek is deur verskeie fakulteite en eenhede aan UK genooi om my 2017-verslag en aanbevelings aan te bied.
- ▶ Ek is deur verskeie areas in die Universiteitstrukture versoek om hulle strategiesesprekke te help lei. As gevolg van 'n vol kantoorprogram kon ek nie altyd hierdie versoeke aanvaar nie.
- ▶ Afgesien van die voorgaande het ek die jaarverslag aan UK se raad voorgehou en op hulle vrae gereageer.

Waarnemings en Aanbevelings

Die Ombud, as 'n bewaarplek van organisatoriese polsdata, is in 'n unieke posisie om 'n prentjie te skets van hoe die lewe aan die Universiteit op enige gegewe oomblik is. Dit is my rol om die Universiteit attent te maak op dinge wat reggestel of ondersoek moet word en waarvan kennis geneem moet word. Ek wys ook daarop dat my werk gerig word deur die missie en die waardes van die Universiteit van Kaapstad asook die praktykstandaarde en etiese kode van die Internasionale Ombudvereniging (IOV). Niemand kan werklik as 'n ombud in enige sektor optree sonder om tot die basiese missie en waardes daarvan verbind te wees nie. Dit word die raamwerk waarbinne ons situasies ondersoek en ontleed, saam met die beleide, proseduregidse en prosesse, wat op hulle beurt uit die oppergesag van die reg in die land voortspruit.

Voordat ek bykomende sistemiese kwessies bespreek, en om herhaling te voorkom, wil ek graag twee dinge vra:

1. Dat die Raad en die Hoofbestuur met 'n werkbare meganisme vorendag kom om oorweging te skenk aan die mate waarin institusionele aandag en hulpbronne gefokus word op die kwellings wat deur die Ombud se verslag uitgewys is wat buite die bestek van die Hoofbestuur val. Tot dusver het die Universiteit gereageer deur te verduidelik wat beskikbaar is en wat daar nog gedoen moet word. Die ontbrekende skakel is om uitvoering te gee aan wat die Universiteit sê hy gaan doen.
2. Voorts versoek ek dat die 2018-aanbevelings saam met dié van 2016 en 2017 gelees word. Baie hiervan is steeds kernkwellings van die Ombud vir die huidige verslagtydperk. Ek gaan dus die aanbevelings en waarnemings hieronder "bykomend" noem.

Om aan te dui waarvandaan ek kom: in 2017 het ek die volgende aanbeveling gemaak:

“Die statistieke in hierdie verslag toon dat vlakke van sorg en steun op die kampus (veral in evaluatiewe en administratiewe wisselwerking) verbeter kan word. Ek merk op dat aggressie dikwels verdoesel word. Wat mense sê, en hoe hulle dit sê, is potensiele snellers vir vooraf bestaande welstandstoestande, wat moontlik nie in daardie stadium merkbaar is nie omdat geestesiekte dikwels onsigbaar is. Billikheid is almal se verantwoordelikheid. Voorts kan kommunikasie deur die Universiteit met huidige en voornemende studente asook personeel verbeter word deur met empatie te kommunikeer. Ek doen aan die hand dat die bewoording van alle standaardkorrespondensie hersien word en dat personeel aangemoedig word om bedagsaam en empaties te kommunikeer, ongeag of die inhoud positief of negatief is.”

Die bykomende kwellings vir 2018 is soos volg:

1. In hierdie tydperk het ek klagtes van buitemense ontvang oor 'n gebrek aan empatie van administrateurs by die hantering van hulle navrae. Hulle meld byvoorbeeld dat 'n UK-personeellid sal sê:

“Moenie die boodskapper skiet nie. My werk is om vir jou te sê wat die situasie is, nie om jou probleem myne te maak nie.”

Dit is strydig met enige standaard van kliëntediens en is nie in ooreenstemming met die waardes van die Universiteit nie, wat respek, deernis en gulhartigheid behels. In hierdie wisselwerking verteenwoordig die UK-persoon die Universiteit, wat deurgaans gesien moet word as 'n groot verantwoordelikheid wat ooreenkomstig die missie en waardes hanteer moet word. Baie mense doen die regte ding en doen meer as net hulle plig, maar gevalle soos dié of die twee hieronder ondermyn die goeie werk van andere en is nie net onverantwoordelik nie maar ook riskant vir die Universiteit.

'n Professor raai 'n ouer aan om nie sy dogter vir nagraadse studie na UK te stuur nie omdat UK se standarde hoog is en die dogter nie die paal sal haal nie.

UK-kollegas betwyfel die kapasiteit en vermoëns van 'n kollega wat aan 'n ander instelling gekwalifiseer het en dring aan op assessering van haar geskiktheid en vermoë om die werk te doen, al is sy daarvoor gekwalifiseer en deur 'n geloofwaardige UK-werwingsproses aangestel.

2. In hierdie verslagtydperk het verskeie van my besoekers gekla van afknouery en vernederende gedrag, veral in hiërgariese verhoudings. Ek besef dat die afknoubeleid nog nie gefinaliseer is nie, maar ek moet meld dat, by gebrek aan so 'n beleid, en sonder enige verandering in gedrag, daar 'n algemene persepsie bestaan dat persone in hoër posisies toegelaat word om ander mense disrespekvol te behandel, sonder enige gevolge. Daar moet kennis geneem word dat afknouery in enige deel van die Universiteit se struktuur en hiërgarie kan plaasvind, met gevolge vir enige ander betrokke persoon.

Hieronder is 'n voorbeeld wat potensiële snellers toon wat mense kan laat knak, aangesien depressie dikwels met afknouery gekoppel word, soos in die 2017-verslag gestel.

“Geagte me Zetu Makamandela-Mguqulwa

Ek skryf hierdie e-pos om u te bedank dat u die lig was wat in die duister geskyn het toe ek tussen 2017 en 2018 uitdagings ondervind het in my werkplek in diens van UK. Ek wil hê u moet weet dat u 'n groot verskil gemaak het in hoe ek uitdagings en konflikte in die werkplek in my daaglikse lewe benader het.

Die ongelukkige heengaan van prof Bongani Mayosi het my so diep laat dink en ek het besef dat ek byna in 'n depressie verval het as gevolg van daardie toksiese werktoestande waaraan ek onderwerp is. Ek is oortuig dat as ek nie met u gepraat het oor die kwessies waarmee ek te doen gekry het nie, ek tot vandag nog daarin vasgevang sou gewees het sonder om afsluiting en vrede te kry.”

Namie en Namie¹ definieer afknouery soos volg: “Afknouery by die werk is herhaalde, gesondheid benadelende mishandeling van 'n persoon deur een of meer werkers wat die vorm aanneem van mondelinge belediging; gedrag of optrede wat dreigend, intimiderend of vernederend is; sabotasie wat verhinder dat werk gedoen word; of 'n kombinasie van die drie”.

Die afknouery wat by my aangemeld word, geskied agter geslote deure, in vergaderings en/of voor kollegas. Dit is soms verbaal en soms nie. Bekende eienskappe van afknouers is dat hulle beherend en kwaadwillig is, aggressief, ongeduldig, onseker, opvlieënd, temperamenteel, mededingend, en hulle kritiseer, verneder, verkleineer, disrespekteer gedurig en teiken gewoonlik een individu op 'n slag en beweeg dan aan na 'n ander een.

Volgens die literatuur kan afknouery persoonlik verwoestend vir die geteikende individu wees en ernstige gesondheidskwessies veroorsaak (stres, opvlam van outo-immuunsiekte, verlaagde selfbeeld, depressie).

1 Namie, G. & Namie, R. (2009) *The Bully at Work: What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job*. Naperville, IL: Sourcebooks.

3. Klagtes oor verontagsaming van keurkomiteeprosesse word aangemeld en sluit in:

- ▶ Tekortkominge in die bestuur en leiding van die keurkomiteeproses.
- ▶ Wie kry terugvoerkommunikasie en wanneer.
- ▶ Nie-eenvormige hantering van aanstellings in sommige eenhede, byvoorbeeld interne verrigting van die MH-rol buite die Universiteit se MH-struktuur.
- ▶ Verontagsaming van die werwingsproses by interne aanstellings, veral by die hantering van kandidate wie se aansoeke onsuksesvol was.

Daar is melding gemaak van ongemak wanneer iemand aangestel is in 'n rol wat hom of haar die senior maak van mense wat voorheen eweknieë was. Die ongemak word vererger as sommige van die ander persone wat vir dieselfde pos aansoek gedoen het en aanvaar het dat die aangestelde persoon nie aangestel moes gewees het nie. Eenhede in hierdie situasie het ondersteuning van MH nodig om eweknieë te help om dit te hanteer en die nuut aangestelde persoon te help om aanpasbaar genoeg te wees om sy of haar werk te doen.

4. Die Universiteit se benadering tot erkenning van vorige leer (RPL) is nie duidelik omskryf nie en gevolglik is dit moeilik om dit te verstaan en akkuraat toe te pas.

Ten slotte

Die Ombud se kantoor reken op almal se verbintenis om UK 'n billike akademiese gemeenskap te maak. Ek is dankbaar teenoor al die lede van die Universiteit wat my kantoor met hulle kwellings genader het en ek bedank die lede met wie ek as "respondent" geskakel het en andere wie se perspektiewe gehelp het om billike uitkomst te verwesenlik. Ek het steeds waardering vir me Birgit Taylor vir haar ondersteuning en dat sy die eerste persoon is met wie my besoekers in die kantoor te doen kry. Ek vind my rol hier steeds bevredigend. Dit is 'n voorreg om die gemeenskap van die Universiteit van Kaapstad in hierdie hoedanigheid te dien.

Aanhangsel A

13 Junie 2018

Zetu Makamandela-Mguqulwa
Universiteit van Kaapstad
Ombudkantoor, Old Staff Cottages, Lovers' Walk, Benedekampus
Kaapstad, 7701
Suid-Afrika

Geagte Zetu Makamandela-Mguqulwa

Namens die Internasionale Ombudvereniging (OIV) sê ons graag vir u DANKIE vir al u bydraes as 'n vrywilliger van die OIV! Ons is gelukkig dat ons so 'n uitstaande groep vrywilligers het wat bereid is om hulle tyd en kundigheid te gee om ons professie te help bevorder. Ons waardeer opreg u bydrae tot die volgende komitee(s) en die IOV as geheel:

Internasionale Uitreik

Ons besef dat daar talle professionele eise aan u gestel word, en tog slaag u daarin om u tyd en kundigheid te gee om die IOV so suksesvol te help maak.

Ons kan u nie genoeg bedank vir die belangrike werk wat u doen nie! Wees verseker van ons opregte waardering vir uitstekende werk!

Met dank

Stephanie Luckam
10A Voorsitter, Vrywilligerkoördineringskomitee

Marcia Martinez-Helfman
201910A President

Aanhangsel B

UNIVERSITEIT VAN KAAPSTAD

KANTOOR VAN DIE OMBUD

OPDRAG

1. Inleiding en Mandaat

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

Sy mandaat is om 'n informele geskilbeslegtingsdiens wat op die beginsels van billikheid berus, vir die Universiteitsgemeenskap (alle personeel, huidige en oudstudente, besoekers aan die Universiteit en kontrakteurs) te verskaf. Die Kantoor van die Ombud is buite die Universiteit se gewone 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 vernaamste rol van die Kantoor is om beskikbaar te wees as 'n onpartydige hulpbron vir die hersiening van alle besluite en aksies wat binne die bestek van die Universiteitslewe val.

Die Ombud poog om 'n neutrale, informele, vertroulike en onafhanklike omgewing te verskaf waarbinne klagtes, navrae of kwellings oor beweerde handeling, versuime en enige probleme soos dit deur Universiteitslede ondervind word, hanteer 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 vir mense om hulle probleme vrylik te bespreek, om hulle te help om kwellings op te helder en opsies te ontwikkel, Universiteitsbeleid en -prosedures te verduidelik, verwysings na ander kantore te doen en besoekers te help om hulself te help, kwessies te ondersoek deur data en perspektiewe van andere in te samel en by pendeldiplomasie betrokke te raak. Die Kantoor van die Ombud dien voorts as 'n bron van inligting en stel geskilbeslegtingkundigheid aan die Universiteit beskikbaar. Hy probeer ook om 'n katalisator vir institusionele verandering te wees. Die Ombud help partye om oplossings te kry wat met die ideale van die Universiteit strook.

Die Kantoor van die Ombud is aanvullend tot die formele ondersoek- of appèlprosesse wat tans aan die Universiteit in gebruik is, maar vervang dit nie en word nie in die plek daarvan gebruik nie. Die Kantoor word vrywillig gebruik. Die Kantoor van die Ombud doen verslag oor algemene tendense van kwessies, gee organisasiewyse terugvoer en beveel stelselveranderinge aan wanneer gepas, sonder om vertroulike inligting te openbaar.

3. Verslagdoening

Die Ombud doen aan die Universiteitsraad verslag deur 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 ten opsigte van die hantering van sake en die bestuur van kwessies, maar doen aan die Visekanselier verslag vir administratiewe en begrotingsdoeleindes. Om sy funksies uit te voer, moet die Kantoor van die Ombud 'n spesifieke toegewysde begroting hê, asook toereikende en funksionele ruimte en voldoende hulpbronne om in bedryfsbehoeftes te voorsien en professionele ontwikkeling moontlik te maak. Die Ombud moet op 'n deurlopende basis en met behoud van vertroulikheid terugvoer aan die Visekanselier en lede van ander leierspanne gee om hulle in te lig oor die tipes kwessies en tendense waarvan die Ombud te hore kom en om die relevansie van sodanige inligting te verduidelik, asook om leiding te gee.

4. Standaard en Etiek

Die Kantoor van die Ombud moet hou by die Internasionale Ombudsvereniging (IOV) se Etiese Kode en Praktijkstandaarde. 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 beperk. Die IOV se Standaard, Kode en Beste Praktjke stel minimum standaarde, en die Kantoor van die Ombud moet altyd daarna strew om volgens "beste praktjke" te werk en om 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 webwerf en opvallende muurplakkate, en moet 'n eksemplaar van die Standaard aan elke besoeker verskaf.

A. Onafhanklikheid

Onafhanklikheid is noodsaaklik vir die doeltreffende funksionering van die Kantoor van die Ombud. Die Kantoor van die Ombud moet vry wees, en sigbaar vry wees, van inmenging in die uitvoering van sy pligte. Hierdie onafhanklikheid word primêr verkry deur die verslagdoeningstruktuur van die Kantoor, neutraliteit en organisatoriese erkenning en respek vir sy onafhanklike rol. Om objektiwiteit te verseker, moet die Kantoor van die Ombud onafhanklik van administratiewe owerhede funksioneer. Dit sluit in om nie vertroulike inligting oor aangeleenthede wat in die Kantoor van die Ombud bespreek word, te openbaar aan enigiemand in die organisasie nie, 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 verlang, streng vertroulik en doen alle redelike stappe om vertroulikheid te verseker. Die Ombud maak nie die identiteit van die mense wat met haar skakel bekend nie en dit moet ook nie van haar ver wag word nie. Kommunikasie tussen die Ombud en andere (terwyl die Ombud in daardie hoedanigheid dien) word as geprivilegieerd beskou. Die privilegie behoort aan die Ombud en haar Kantoor, en nie aan enige party betrokke by 'n kwessie nie. Ander partye kan nie van hierdie privilegie afsien nie. Die enigste uitsondering op hierdie belofte van vertroulikheid is waar die Ombud bepaal dat daar 'n dreigende risiko van benadeling van menselewe is. Daar mag nie van die Ombud vereis word om voor 'n Universiteitstribunaal getuie te wees oor enigiets wat sy in die uitoefening van haar pligte te wete gekom het nie. Die Universiteit sal poog om die Ombud te beskerm teen dagvaarding deur ander partye, binne sowel as buite die Universiteit.

C. Onpartydigheid en Neutraliteit

Die Kantoor van die Ombud kies nie kant 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 by te staan om wedersyds aanvaarbare ooreenkomste te bereik wat billik en regverdig en in ooreenstemming met die Universiteit se beleid is.

D. Informaliteit

Die Ombud funksioneer op 'n informele en nieamptelike basis en moet 'n hulpbron vir informele geskilbeslegtingsdienste wees. Die Kantoor van die Ombud mag nie ondersoek instel, arbitreer, bereg of op enige ander wyse deelneem aan enige interne of eksterne formele proses of aksie nie. Wanneer dit doenlik is, moet die Ombud poog om die probleem op die laagste vlak in die organisasie op te los. Die Kantoor van die Ombud hou nie rekorde van individuele gevalle vir die Universiteit nie. Die gebruik van die Kantoor van die Ombud is altyd vrywillig en is nie 'n verpligte stap in enige grief of Universiteitsbeleid nie.

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

A. Gesag van die Kantoor van die Ombud

1. Inisiëring van Informele Navrae

Die Ombud is daarop geregtig om informeel navraag te doen oor enige kwessie rakende die Universiteit en enige lid van die Universiteitsgemeenskap. Gevolglik kan die Ombud informele navrae inisieer oor aangeleenthede wat onder haar aandag gebring word.

2. Toegang tot inligting

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

3. Beëindiging van betrokkenheid by aangeleenthede

Die Kantoor van die Ombud kan weier om na 'n aangeleentheid ondersoek in te stel of kan hom aan 'n geval 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 strawwe op te lê 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 ten einde sy vereiste funksies te verrig. Die Kantoor van die Ombud kan voorsien word van regsadvies afsonderlik en onafhanklik van die Universiteit indien dit verlang word, dokumente of getuienis rakende enige gedingvoering of ander formele proses, of wanneer 'n belangebotsing tussen die Kantoor van die Ombud en die administrasie of die Universiteit ontstaan.

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

1. Ontvangs van kennisgewings van die Universiteit

Kommunikasie met die Kantoor van die Ombud maak nie kennisgewing aan die Universiteit uit nie. Die Kantoor van die Ombud moet sy niekennisgewingsrol aan die Universiteit bekend maak. Indien 'n gebruiker van die Kantoor van die Ombud aan die Universiteit kennis wil gee oor 'n spesifieke situasie, of verlang dat inligting aan die Universiteit verskaf moet word, 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 aan die Universiteit kennis te gee. Dit sal slegs gebeur wanneer daar geen ander redelike opsie is nie.

2. Kollektiewebedingingsooreenkomste

Die Kantoor van die Ombud mag geen kwessie wat uit 'n kollektiewebedingings-ooreenkoms ("KBO") voortspruit hanteer nie, tensy die KBO uitdruklik 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 rakende 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 personeel van die Kantoor van die Ombud mag nie gewillig aan formele geskilprosesse of klagtes of regsgedinge van eksterne agentskappe deelneem nie, hetsy ten behoeve van 'n gebruiker van die Kantoor van die Ombud of ten behoeve van 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, indien wel, wat in die loop van die hantering van 'n geval gemaak word, word roetinegewys vernietig met gereelde tussenpose en wanneer 'n aangeleentheid afgehandel word. 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 byhou om te help om tendense aan te meld en om terugvoer te gee.

5. Voorspraak en Sielkundige Berading

Die Kantoor van die Ombud mag nie as voorspraak vir enige party in 'n geskil optree nie en mag ook nie die bestuur of besoekers aan die Kantoor verteenwoordig nie. Voorts verleen die Kantoor van die Ombud nie regsbystand of sielkundige bystand nie.

6. Beregting van Kwessies

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

7. Belangebotsing

Die Ombud moet betrokkenheid vermy in gevalle waar daar 'n belangebotsing kan wees. 'n Belangebotsing ontstaan wanneer die Ombud se privaat belange, werklik of vermeen, sy of haar toewyding aan die onpartydige en onafhanklike aard van die rol van die Ombud oorskry of daarmee meeding. Wanneer daar 'n werklike of vermeende belangebotsing ontstaan, moet die Ombud alle stappe neem wat nodig is om die botsing bekend te maak en/of te vermy.

C. Vergelding teen die Ombud of Diensgebruikers

1. Alle lede van die belangegroepe wat deur die Kantoor van die Ombud gedien 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 of die Ombud, of vermindering van die Ombud se begroting of ander hulpbronne) deur enige persoon wat die onderwerp van 'n klag of ondersoek kan wees.

Bronne

1. IOA Standards of Practice
2. IOA Code of Ethics
3. IOA Best Practices: A Supplement to IOA's Standards of Practice

OFFICE OF THE OMBUD

**3–4 Lovers Walk
Lower Campus
University of Cape Town
Rondebosch
7701**

**Tel +27 (21) 650 3665/4805
Email: ombud@uct.ac.za
Website: www.ombud.uct.ac.za**

The office of the OMBUD is
Independent, Impartial, Confidential
and works outside of formal structures