

ANNUAL REPORT 2017



OMBUD'S OFFICE
UNIVERSITY OF CAPE TOWN

Independent | Impartial | Confidential

Inhoud

31

Boodskap van die
Ombud

51

Uitreik en ander
Ombudaktiwiteite

34

Inleiding

52

Waarnemings en
Aanbevelings

38

Oorsig van Statistieke

54

Ten Slotte

41

Internasionale
Ombudvereniging
se Eenvormige
Verslagdoenkategorieë
vir Kwessies/Kwellings

55

Aanhangsel A

49

Dataontleding

Boodskap van die Ombud

Die hoëronderwyslandskap is besig om te verander; tekens daarvan kan orals gesien word. Ervarings oor die afgelope drie jaar dui daarop dat kampusse dwarsoor die land vir baie mense nie vriendelike plekke is nie. As gevolg van drie opeenvolgende jare van grootskaalse ontwrigting deur massaprotesoptrede het UK en ander hoëronderwysinstellings teen die einde van 2017 vir die eerste keer in die onlangse geskiedenis gegradueerdes in driejaarprogramme opgelewer wat nie 'n volle "normale" akademiese jaar deurloop het nie. Die omstandighede het tot bepaalde verliese gelei maar ook 'n paar lesse opgelewer.

Dit is my hoop dat studente, veral dié wat steeds by die Universiteit is, die verantwoordelikheid sal aanvaar om hulle idees en menings op 'n redelike, oorredende en niebedreigende wyse te lug. Van die kant van die universiteite hoop ek dat universiteite van die toestande wat in die eerste plek tot studenteprotes aanleiding gee, sal kan verwyder deur te luister en selfkrities en responsief vir legitieme kwellings te wees.

Die protes het verskeie gevolge vir die Universiteit van Kaapstad (UK). Een hiervan is 'n verhoogde rasgebaseerde gevoel van agterdog en blaam en lae vlakke van vertroue. Dit alles ondermyn die fundamentele doel van diversiteit op die kampus en lei tot laer verdraagsaamheid van uiteenlopende sienings, 'n onderstroming van verdeeldheid en 'n groeiende aantal klagtes by die Ombud.

Een moontlike reaksie op probleme is 'n poging om dit "reg te stel" en die situasie na "normaal" te laat terugkeer. Hierdie neiging isoleer kwessies eerder as om dit te sien as 'n simptoom van 'n ineenstorting in die gemeenskap as geheel.

In die wete dat dit moeilik is om die stukke op te tel en voort te beweeg, het sommige dele van die



Universiteit ontfontingsbyeenkomste en -gesprekke gefasiliteer. Deelnemers het dit dikwels as veilige omgewings beleef waar die waarheid uitgespreek kan word en wat, in die woorde van een deelnemer, “'n weg gebaan het na werklike heling op 'n diep transformatiewe wyse”. Ek het dit geniet om sommige van hierdie vergaderings te fasiliteer.

Die sukses van enige instelling berus in groot mate op hoe responsief die instelling is vir die behoeftes van al sy belangegroepes sodat die mense in die instelling kan saamwerk. 'n Gemeenskapsgevoel in instellings is noodsaaklik vir optimale prestasie en ook vir die instelling se eie leer en ontwikkeling. Sonder 'n gemeenskapsgevoel is dit onmoontlik om 'n instelling te skep wat gedeelde doelwitte en oogmerke op samehangende wyse nastreef.

As ek dit sê, bedoel ek nie dat die Universiteit daarna moet strewes om 'n volmaakte gemeenskap te wees waar almal saamstem nie. Ek het nog nie 'n volmaakte gesin gesien nie, hetsy op persoonlike of institusionele vlak. Volmaaktheid sal problematies wees omdat mense sal ophou om te leer en na 'n beter gemeenskap te strewes. Dit sal veral problematies wees in 'n universiteit, wat uit die aard van die saak bedoel is om bevragekening en gesprekvoering te stimuleer en aan te moedig.

Om vorentoe te beweeg vanaf hierdie moeilike plek, is ek van mening dat die Universiteit kan voortbou op wat reeds in die een of ander vorm bestaan. Michael Ray¹ gebruik 'n metafoer van 'n kinderrympie wat baie mense nog sal onthou, om die stadiums van gemeenskaplikheid soos volg te verduidelik:

1 Michael L. Ray “A metaphor for a worldwide paradigm shift”.
Stanford University

“One for the money; Two for the show; Three to get ready; Four to go”

Na analogie hiervan sou ek sê die Universiteit is in stadium 3, “om gereed te maak”. Ray definieer dit as ‘n stadium van gemeenskapsbou waar “ons alle voorwendsels en geestesgebabbel laat vaar en na ‘n dieper en eerlike plek beweeg waar die kern van mensverhoudinge bestaan.”

Na my mening was een van die vernaamste hindernisse tot dusver die aanvaarding van vals beelde van die werklikheid deur ons te verlaat op wat op papier is en wat individue dink oor wat is. Wat saak maak, is nie die visie nie maar wat die Universiteit doen. Gemeenskap by UK sal nie ‘n geskenk wees wat die Universiteit altruïsties aan sy mense bied nie, maar ‘n geskenk wat die Universiteit vir homself gee.

Soos in vorige verslae gemeld, is die Jaarverslag ‘n belangrike publikasie vir my kantoor. Dit stel my in staat om rekenskap van die kantoor se werk te gee en terselfdertyd die Universiteit op te voed oor die beskikbaarheid van die diens. Ek hoop hierdie verslag sal deur die aanbevelings daarin bydra tot die deurlopende verbetering van billikheid van besluite asook die mate van beleefdheid van die wisselwerking tussen lede van die Universiteitsgemeenskap. Laastens hoop ek dat hierdie dokument leesstof bevat wat nuttig en stimulerend is.

Met respek voorgelê



Zetu Makamandela-Mguqulwa

Inleiding

Die Ombudkantoor aan die Universiteit van Kaapstad is 'n klein afdeling met 'n groot mandaat. Hoewel dit herhaaldelik nodig is om die rol te verduidelik en soms te regverdig, is die intellektuele argument vir die inisiatief in organisasies al lankal gewen. Professor Stephen Owen, 'n gesiene Kanadese akademikus en voormalige ombud, het opgemerk dat die begrip ombud "stewig posgevat het as 'n instrument van aanspreeklikheid tussen die individue en die organisasie waarin die ombud dien." Die Ombudkantoor is 'n uitsondering en dalk die enigste kantoor waarvan die verslagdoening buite die Universiteit se interne verslagdoenstrukture val.

Die hoofdoel van die Ombudkantoor is om billike en bevredigende optrede vir die individue teen burokratiese onbillikheid te help verkry en te verseker dat die Universiteitsbestuur en alle personeel hulle verpligtinge nakom. Van kernbelang vir die werk is om 'n toeganklike, objektiewe en responsiewe hoorder (in die sin van luisteraar) te wees by die hantering van klagtes van die uiteenlopende lede van die Universiteitsgemeenskap. In hierdie rol gryp ek dikwels in om 'n bevredigende verduideliking van optrede of spoedige regstelling en hersiening te verseker. In laasgenoemde geval kan ek stappe aanbeveel wat 'n herhaling van die probleem sal voorkom.

My werk geskied op die grondslag van die beginsels van vertroulikheid, onafhanklikheid en werk buite formele strukture. Tydens 'n informele ondersoek om feite oor 'n kwessie te kry, stel ek baie vrae en behandel ek albei partye met respek. Die volgende e-pos van 'n gebruiker toon waardering vir hierdie rol:

"Dankie dat u my dulle verstand vanjaar gered het en na my geluister het. Niemand anders het nog ooit vir my gesê ' , wat wil jy hê?' wanneer ek woedend was, en dan geduldig geluister het nie. En dan met 'n towerslag alles net laat verdwyn het."

Ofskoon ombuds nie kwessies as minder of meer belangrik weeg nie, wissel die kwessies wat aan my voorgelê word, van baie ernstig tot roetineklagtes. Dit wissel van klaskamerkwessies, uitsluiting, befondsing, bedrog, arrestasies en toesig tot 'n afknoueriige kollega en parkeerkaartjies. Die meeste ombuds is dankbaar vir parkeerkaartjietipe kwessies omdat dit welkome afwisseling in ons dae op kantoor bring.

'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 op te tree, en om as toeganklik en geloofwaardig beskou te word en dienooreenkomstig op te tree. 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 posbekteërs nie te gemaklik word en in verhoudinge investeer en uiteindelik “gevang” word of so beskou word nie.

As die UK-Ombud is ek in ’n goeie posisie om dwarsoor die organisasie en oor grense heen te “hoor”. Besoekers sê vir my dit is veral die standaard van vertroulikheid en onafhanklikheid wat meebring dat hulle vertroulik met my oor hulle kwessies kom praat. As ’n onverbonde kantoor sluit my rol in om die Universiteit aanspreeklik en beter op sy eie waardes ingestel te hou. Die rol vereis ’n mate van onafhanklikheid en aanpasbaarheid, asook ’n groot mate van kreatiwiteit, moed en integriteit.

Die besoeker met ’n klag is dikwels in ’n ongelyke verhouding met die persoon oor wie gekla word. In die verslagdoenkategorieë hieronder word baie van hierdie verhoudings as “Evaluatiewe verhoudings” geklassifiseer. My rol as Ombud is om ’n regulerende agent in die magsverhouding te wees, op grond van die Universiteit se waardes en natuurlike geregtigheid. Ek moet egter ook gelei word deur die beginsels uiteengesit in die kantoor se opdrag, naamlik onafhanklikheid, vertroulikheid, werk buite formele strukture en onpartydigheid. [*Kyk Aanhangsel A vir die volledige Opdrag.*]

Werk buite formele strukture

Die kantoor hou streng by hierdie praktykstandaard om te verseker dat besoekers veilig voel om te praat in die wete dat die inligting vertroulik sal bly en dat dit nie in formele verrigtinge betwis kan word nie. Personeel in die burokrasie is soms gefrustreerd wanneer hulle hoor dat geen inligting uit die kantoor bekend gemaak kan word nie oor sake wat hulle vir rekorddoeleindes wil verstaan en om in ’n beter posisie te wees om die probleem verder as die individuele geval te hanteer. Ek hoop dat die verskillende rolspelers deur my uitreikpogings die redes sal verstaan waarom ek nie inligting oor individuele gevalle kan verstrek nie.

Hoe mense besluit om die kantoor te besoek

Na al die jare en ten spyte van die uitreikpogings is daar steeds studente en personeel wat nie van die kantoor van die Ombud weet nie totdat hulle in die een of ander moeilikheid beland. In die geval van nuwe studente en personeel is dit nie verbasend nie, maar dit geld ook vir sommige wat al ’n paar jaar by UK is. In sulke gevalle is dit gewoonlik ’n vriend of kollega wat die kantoor as ’n nuttige hulpbron voorstel.

Nie elke klag word tot tevredenheid van die klaer opgelos nie, maar ongeag die uitkoms poog die kantoor om te verseker dat die mense wat na hom toe kom, voel daar word na hulle geluister en dat hulle ten minste onafhanklike oorweging van hulle klag gekry het. Die oor wat luister, is des te belangriker in moeilike tye.

Ek poog ook om te verseker dat fakulteite en departemente vertrou het in die billikheid en onafhanklikheid van die kantoor se werk. Wanneer die verhouding tussen hierdie eenhede en die Ombud goed werk, is die uitkoms ook goed, nie net vir die klaer nie maar ook vir die persoon oor wie gekla word, wat my aanbevelings en terugvoer kan gebruik om hulle diens te verbeter.

Om dinge reg te stel, is die wese van my kantoor se werk. In die eerste plek gaan dit oor individue wat oor die Universiteit se dienste gekla het en nie 'n reaksie gekry het waarmee hulle tevrede was nie. Ek kyk na hulle klag, en as ek vind dat iets skeef geloop het, sal ek probeer om hulle in die posisie te plaas waarin hulle sou gewees het as dinge nie skeef geloop het nie. As ek vind dat daar nie versuim aan die kant van die Universiteit was nie, probeer ek vir die klaer 'n beter verduideliking gee van die gebeure wat tot die ontevredenheid gelei het. Laasgenoemde gevalle is van die talle voorbeelde waar dit vir my duidelik is dat algemene vertrou laag is en dat 'n billike uitkoms in 'n situasie nie, soos dit behoort te wees, 'n gegewe is nie.

"Beste Zetu

Die volgende studente se gelde vir 2016 XXXX sal terugbetaal word. Ons Fakulteitskantoor prosesseer dit dringend en sal kennisgewings met besonderhede aan die studente stuur. Ek het met die volgende studente geskakel om hulle van die besluit te verwittig:

A, B en C

Ek dink net twee studente het na u kantoor geappelleer, maar al drie is dank aan u verskuldig om dit onder ons aandag te bring. Dankie dat u dit op so 'n kollegiale, probleemoplossende manier gedoen het. Met die eerste oogopslag het dit nie gelyk of die studente enige gronde vir hulle eis het nie, maar verdere ondersoek en bespreking het gewys hulle het inderdaad.

Vriendelike groete,
XXX

Wanneer ek kyk na klagtes waaruit tekortkominge blyk, probeer ek ook vasstel waarom dinge skeef geloop het. As dit 'n eenmalige tekortkoming is, is daar moontlik niks meer om te doen nie behalwe om regstelling vir die individu aan te beveel. Dit is egter heel dikwels duidelik dat wat met een individu gebeur het, maklik ook met ander kan gebeur. In ander gevalle kan daar gebreke in prosesse of prosedures wees wat verander moet word, en ek sal dan met die verantwoordelike liggaam saamwerk om te verseker dat hierdie veranderinge aangebring word. Laastens, in sommige gevalle sal dit duidelik wees dat die reëls of gebrek daaraan onbedoeld onreg veroorsaak, en ek sal dit onder die aandag van die betrokke Dekaan, Uitvoerende Direkteur of Registrateur ens bring om te vra dat veranderinge aangebring word.

Die gevalle hieronder beklemtoon nog 'n aspek van ons werk, naamlik om kwessies te probeer oplos eerder as om formele ondersoeke in te stel. Die Universiteit stel formele ondersoeke in; my mandaat is om informele ondersoeke in te stel ten einde 'n ingeligte begrip te kry van die klag

wat na my kantoor gebring is. Dit gebeur soms dat my vrae vyandig en verdedigend begroot word, insluitende dat ander persone aangerai word om nie as respondent op my oproep ag te slaan nie. Ek maak ten sterkste daarteen beswaar aangesien my kantoor 'n bepaalde rol het om te vervul en nie deur persoonlike ego's en oningeligte aannames oor my kantoor se motiewe aan bande gelê mag word nie. Hierdie kortsigtigheid kan die beeld van my kantoor benadeel en regstelling vertraag. Dit is nie in my mandaat om ego's te streef of onbeskofte persone te verstaan wat ander mense al te lank gedoog nie. Dit is nie billik om jou kollegas aan sulke gedrag te onderwerp nie en dit is ook nie nodig dat kollegas afknouers aanvaar en gevolglik ongelukkig in hulle rolle is en die Universiteit blameer omdat hulle nie beskerm word nie.

Daar is 'n isiXhosa-idiom wat lui "*usana olungakhaliyo lufela embelekweni*" ('n Kind wat nie huil nie, sterf op sy moeder's rug). As aanvaar word dat mense mettertyd sal huil, is die Universiteit se leierskorps – op fakulteits-, departements- of ander vlak – beskikbaar om te luister en in te gryp? Is die Universiteit se leierskorps beskikbaar om sy leiers te ondersteun om dinge reg te stel deur instrumente soos beleide en prosedures? Ongelukkig is ek nie altyd oortuig van die Universiteit se steun in hierdie verband nie. Byvoorbeeld, dit is vier jaar gelede dat ek aanbeveel het dat UK 'n beleid oor afknouery ontwikkel. Dit is tans egter nog in die stadium van oorlegpleging met belanghebbendes. By gebrek aan 'n gesaghebbende dokument soos 'n beleid floreer afknouers en groei hulle lys van slagoffers, terwyl andere ly, padgee of woede na ander mense kanaliseer, wat tot ernstige botsings lei.

Ek moet byvoeg dat my kantoor uitstekende samewerking van die oorgrote meerderheid van die Universiteit se personeel en sy leierskorps geniet en dat diegene wat my kantoor ondersteun en saamwerk, die waarde daarvan besef. Dit is nie verkeerd om jou eie klok te lui nie, maar 'n ghong wat deur data gerugsteun word, lui baie harder. In hierdie lig verskaf ek hieronder sommige statistieke wat 'n kwantitatiewe weerspieëling is van die werk wat in 2017 gedoen is.

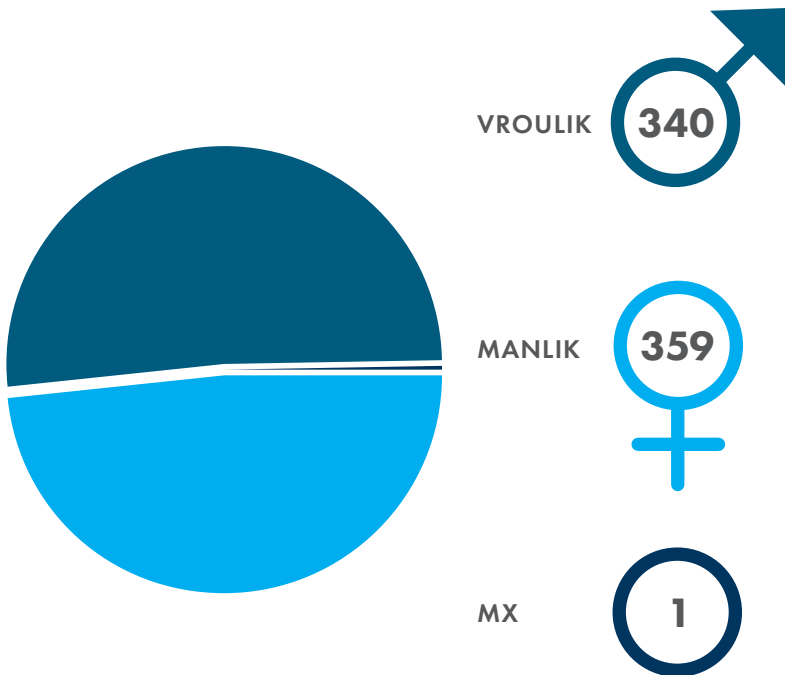
Oorsig van Statistieke

In die 2016-verslag het ek drie redes vir die opstel van die Jaarverslag verstrek. Die tweede rede was om te dien as "n administratiewe oudit van die Universiteit en dra dit inligting by wat dit moontlik maak om administrateurs en uitvoerende beamptes verantwoordbaar te hou vir stappe wat dwarsdeur die jaar gedoen is of nie gedoen is nie".

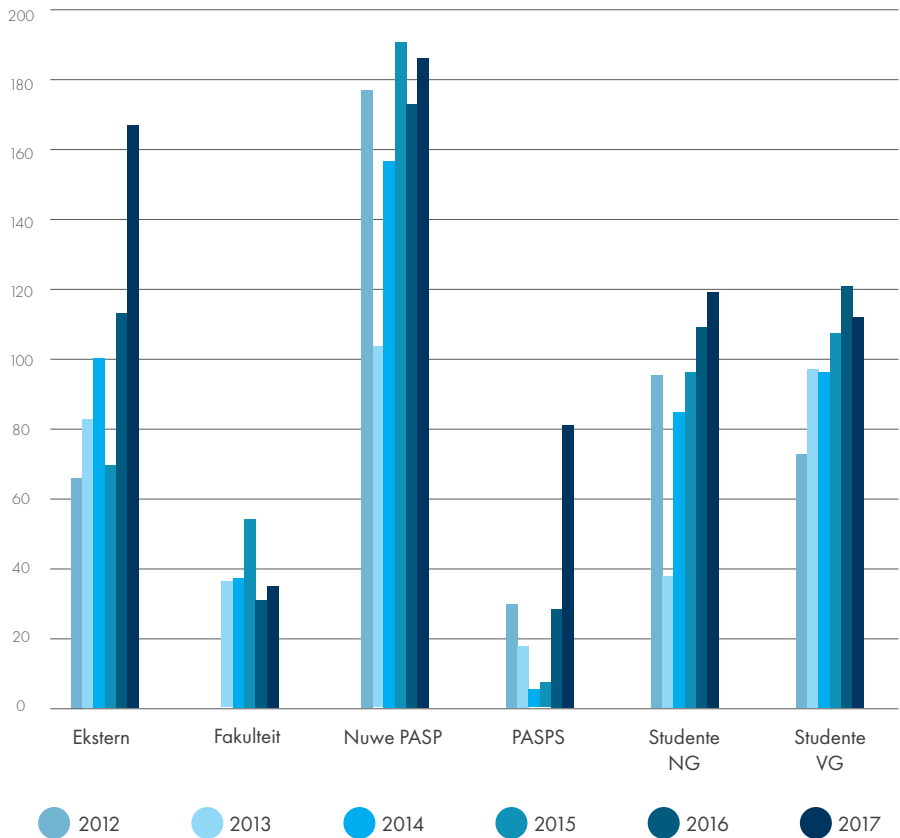
Hoewel dit onrealisties is om te hoop om alle probleme op die kampus op te los, is dit realisties om te poog om kwessies te identifiseer en botsings te probeer bestuur en hanteer wanneer dit plaasvind. Een van die maniere hoe my kantoor dit doen, is deur op hoogte te bly van tendense en patrone van kwessies wat na die Ombudkantoor gebring word.

Die totale aantal besoekers in 2017 was 700, vergeleke met 583 in 2016.

Soos in die vorige jare is die genderontleding na aan 50% manlik en vroulik, terwyl een besoeker hom/haar nie self binne die binêre genderkategorieë geïdentifiseer het nie.



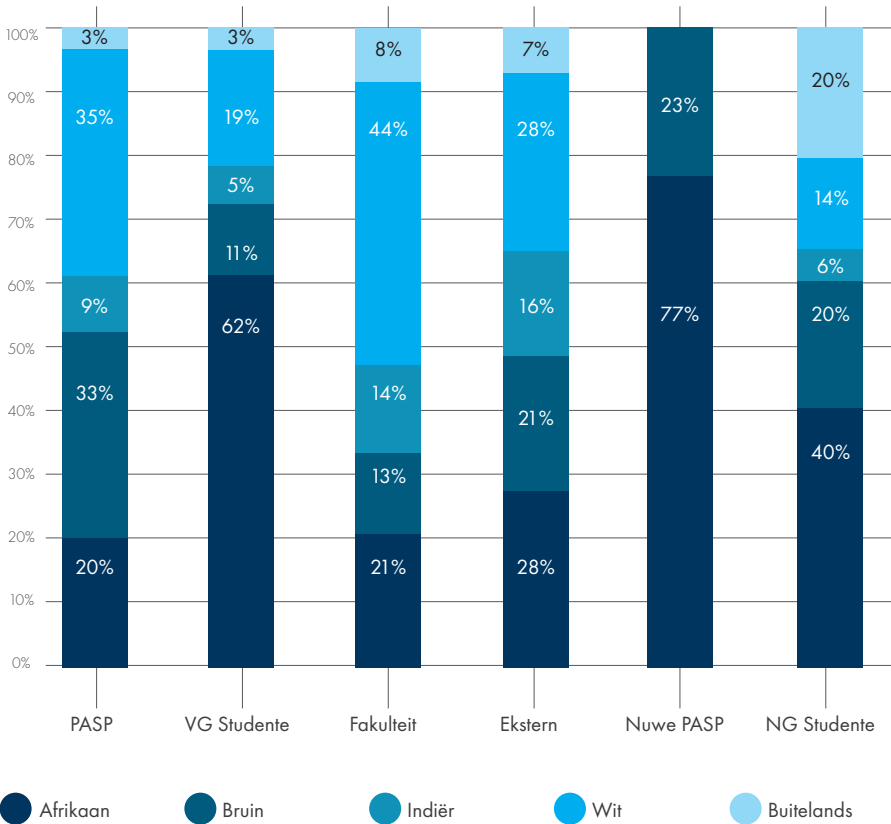
GRAFIEK 1: Genderverspreiding van besoekers



GRAFIEK 2: Besoekers volgens belangegroep, 2012 tot 2017

Grafiek 2 toon dat die verspreiding van besoekers tussen belangegroepe soortgelyk aan dié van 2016 is, maar met 'n mate van variasie. Wat ooreenkomste betref, maak PASP-personeel in albei jare die grootste aantal besoekers uit, terwyl nadoktorale en nagraadse studente (saam in die kategorie "Studente- NG" weerspieël) die kleinste getalle toon. In albei jare maak PASP-personeel, voorgraadse studente en fakulteit (akademici en die meeste navorsers) saam twee derdes van alle besoekers uit.

Betreffende verskille tussen die twee jare is daar disproporsionele toenames vir voorgraadse studente en "nuwe" (ingecontracteerde) PASP-personeel in 2017 maar 'n disproporsionele afname in die eksterne kategorie. Baie van die besoekers in laasgenoemde kategorie is ouers van studente.



GRAFIEK 3: Besoekersbelangegroepes volgens ras, 2017

Grafiek 3 toon die rasverspreiding vir 2017 binne elk van die vernaamste besoekerskategorieë. (Nadoktorale studente word saam met nagraadse studente gekatwegeriseer omdat hulle getalle te klein is om afsonderlik ontleed te word.) Die grafiek toon heel verskillende rasprofiel vir die verskillende groepe. Onder die nuwe PASP-personeel was meer as driekwart van die besoekers Afrikane, en so ook byna twee derdes van voorgaadse studentebesoekers en 40% van die nagraadse studente. Daarteenoor was net 'n vyfde van PASP- en fakulteitbesoekers Afrikane. Bruin besoekers is die algemeenste in die PASP-kategorieë. Wit besoekers is die algemeenste onder fakulteit- en PASP-personeel, gevolg deur eksterne besoekers. Indiërbesoekers het net in die eksterne en fakulteitkategorieë meer as 10% van die besoekers uitgemaak. Baie van hierdie patrone weerspieël in groot mate die profiel van die verskillende belangegroepes.

Internasionale Ombudvereniging 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, gepasheid en mededingendheid van werknemers se vergoeding, voordele en ander voordeelprogramme.	
a. Vergoeding – Loontarief, bedrag van salaris, possalarisklassifikasie/vlak, ander.	78
b. Betaalstaat – Administrasie van betaling, betalingverwante kommunikasie.	11
c. Voordele – Besluite rakende mediese, tandheelkundige, lewens-, vakansie/ siekteverlof, sabbatsverlof, onderwys, werkure, emeritusstatus, ens.	87
d. Aftrede, Pensioen – Kwalifisering, berekening van bedrag, aftreepensioenvoordele, voorwaardes vir uitbetaling.	4
e. Prestasieverwante voordele	71
f. Versekering – Gesondheid, beserings aan diens, ander.	3
g. Kleutersorg, Kindersorg	0
h. Eerbewyse, Erkenning	7
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.	256
b. Respek, Behandeling – Voorbeelde van onvanpaste gedrag, geringskatting van mense, onbeskoftheid, kruheid, ens.	255

c.	Vertroue, Integriteit – Vermoede dat ander persone nie eerlik is nie; of en in watter mate 'n persoon eerlik wil wees, ens.	259
d.	Reputasie – Moontlike uitwerking van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike aangeleenthede.	219
e.	Kommunikasie – Kwaliteit en/of kwantiteit van kommunikasie.	259
f.	Afknoery, Molestering – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.	104
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.	244
h.	Vergelding – Bestawwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmlmaker.	62
i.	Geweld – Werklike of dreigemente van skade.	51
j.	Take, Skedules – Geskiktheid of billikheid van take, verwagte volume van werk.	227
k.	Terugvoer – Terugvoer of erkenning gegee, of reaksies op terugvoer wat ontvang is.	239
l.	Prestasiebeoordeling/Gradering – Werkprestasie in formele of informele evaluering.	122
m.	Gradering – Akademiese prestasie in formele of informele evaluering.	78
n.	Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelikheid het.	205
o.	Doeltreffendheid van toesighouding, ook nie-akademies – Bestuur van departement of klaskamer, versuim om kwessies te hanteer.	162
p.	Insubordinasie – Weiering om te doen wat gevra word.	112
q.	Dissipline – Gepasheid, tydigheid, vereistes, alternatiewe of opsies vir reaksie.	122
r.	Billikheid van behandeling – Voortrekkery, een of meer individue kry voorkeurbehandeling.	156
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 uitgekonnekteer, 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.	100
c.	Vertroue, Integriteit – Vermoede dat ander persone nie eerlik is nie; of en in watter mate 'n persoon eerlik wil wees, ens.	101
d.	Reputasie – Moontlike uitwerking van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike aangeleenthede.	98
e.	Kommunikasie – Kwaliteit en/of kwantiteit van kommunikasie.	101
f.	Afknoery, Molestering – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.	89
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, akademiese dissipline.	104
h.	Vergelding – Bestrawwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmmaker.	25
i.	Geweld – Werklike of dreigemente van skade.	22
j.	Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelikheid het.	96
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, werkaansoekterugvoer, kortlyste en kriteria vir keuring, diensbillikheid, betwiste besluite rakende werwing en keuring.	81
b.	Werkklassifikasie en -beskrywing – Veranderinge of meningsverskille oor vereistes van taak, geskikte take.	89
c.	Gedwonge verplasing, Verandering van taak – Kennisgewing, keuring en spesiale verplasingrege/voordele, verwydering van vorige pligte, ongevraagde verandering van werktake.	84
d.	Sekerheid van posisie, Dubbelsinnigheid – Sekerheid van posisie of kontrak, verskaffing van veilige kontraktuele kategorieë, loopbaanvordering, d.i. bevordering, heraanstelling, of dienssekerheid.	32
e.	Loopbaanvordering – Ad hominem-bevordering, bevordering, opvolging, heraanstelling, of dienssekerheid.	18
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.	79

g. Bedanking – Kwellings oor of en hoe om diens vrywillig te beëindig of hoe so 'n besluit op gepaste wyse oorgedra kan word.	25
h. Beëindiging/Niehernuwing – Einde van kontrak, niehernuwing van kontrak, betwiste permanente skeiding van organisasie.	13
i. Herindiensneming van gewese of afgetrede personeel – Verlies van mededingingsvoordele geassosieer met herindiensneming van afgetrede personeel, voorttrekery.	7
j. Uitskakeling van posisie – Uitskakeling of afskaffing van 'n individu se posisie.	69
k. Loopbaanontwikkeling/Afrigting/Mentorskap – Klaskamer-, indiens- en wisselende take as geleenthede vir opleiding en ontwikkeling.	16
l. Private werk	2
m. Herontplooing/Oortoligheid	4
n. Indiensneming van studente	7
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. Kriminele aktiwiteit – Dreigemente of misdade wat beplan, waargeneem of ondervind word, bedrog, plagiaat.	93
b. Besigheids – en finansiële aktiwiteite – Onvanpaste optrede wat organisatoriese finansies, fasiliteite, toerusting of hulpbronne misbruik of vermors.	108
c. Teistering – Onwelkome fisiese, mondelinge, skriftelike, e-pos-, oudio-, video-, sielkundige of seksuele gedrag wat 'n vyandige of intimiderende omgewing skep.	116
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).	177
e. Gestremtheid, tydelik of permanent, redelike akkommodasie – Ekstra tyd vir eksamens, verskaffing van hulptechnologie, tolke of Braille-materiaal, insluitende vrae oor beleide, ens. Herassessering van rolle.	39
f. Toeganklikheid, toegang – Verwydering van fisiese, tegnologiese en emosionele versperrings, verskaffing van opritte, hysbakke, toegang tot inligting, ens.	106
g. Intellektuele eiendomsregte – Bv kopiereg- en patentskending.	14
h. Privaatheid en sekuriteit van inligting – Bekendmaking van of toegang tot individuele of organisatoriese privaat of vertroulike inligting.	75

i.	Beskadiging van eiendom – Skade aan persoonlike eiendom, aanspreeklikheid.	25
j.	Gelde, skuld en kontrak	21
k.	Visum	0
l.	Spesiale verhoudings, onvanpaste vennootskappe, nepotisme	77
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.	134
b.	Fisiese werk/lewenstoestand – Temperatuur, reuke, geraas, beskikbare ruimte, verligting, ens.	87
c.	Ergonomie – Behoorlike opstelling van werkstasie wat fisiese funksionering beïnvloed.	69
d.	Sindelikheid – Sanitêre toestande en fasiliteite om die verspreiding van siektes te voorkom.	66
e.	Sekuriteit – Toereikende verligting in parkeergebiede, metaalverklikkers, wagte, beperkte toegang tot gebou deur buitestanders.	24
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.	1
g.	Veiligheidstoerusting – Toegang tot of gebruik van veiligheidstoerusting, bv brandblusser.	69
h.	Omgewingsbeleide – Beleide word nie gevolg nie, is onbillik, ondoeltreffend, lomp.	70
i.	Stres, studie/werkverwante stres en werk–lewe-balans – Welstand, posttraumatische stres, kritiekevoorvalrespons, interne/eksterne stres, bv egskeding, skietvoorval, versorging van siek of beseerde persoon.	238
j.	Parkering	7
k.	Gebruik van ruimte/terrein	19
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.	251
b.	Responsiwiteit, tydigheid – Tyd geneem om 'n reaksie of terugoproep te kry of oor die tyd om 'n volledige reaksie te kry.	231

c.	Administratiewe besluite en vertolking, toepassing van reëls – Impak van niedissiplinêre besluite, besluite oor versoeke vir akademiese of administratiewe dienste, bv uitsonderings op beleidsperdatums of beperkings, versoeke vir terugbetaling, appêlle of rekords, ens.	265
d.	Gelde en finansiële bystand – Bestuur van gelderekening, debiteure, kwalifisering vir finansiële bystand en proses.	57
e.	Gedrag van diensverskaffer(s) – Hoe 'n administrateur of personeellid 'n belangegroep, kliënt, klant of student aangespreek of behandel het, bv onbeskof, onbelangstellend of ongeduldig.	136
f.	Kursusbeskikbaarheid, tydigse voltooiing van graad	116
g.	Toelating, hertoelating, registrasie, EVL, NNT en Rekords – voorgraads	31
h.	Toelating, Hertoelating, Registrasie en Rekords – nagraads	21
i.	Behuising vir studente en personeel en Koshuislewe	26
j.	Akademiese beëindiging/niehernuwing – Vordering en uittrede uit akademiese plan.	27
k.	Akademiese verlof en afwesigheid – Afwesigheidsverlof en spesiale verlof.	17
l.	BV/BVG (Behoorlik Verrig/Behoorlik Verrig Geweier)	4
8. Organisasories, 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 handeling oor waarheen en hoe die organisasie beweeg.	85
b.	Leierskap en bestuur – Kwaliteit/kapasiteit van bestuur en/of bestuur/leierskorpsbesluite, voorgestelde opleiding, hertoewysing en herorganisering.	138
c.	Gesag, Viktimisering, Gebruik van posisiemag, en misbruik van mag – Gebrek of misbruik van mag wat uit die individu se posisie voortspruit.	121
d.	Kommunikasie – Inhoud, styl, tydsberekening, uitwerking en omvang van organisatoriese en leiers se kommunikasie, kwaliteit van kommunikasie oor strategiese kwessies.	136
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.	12
f.	Organisatoriese klimaat – Kwessies rakende organisatoriese moreel en/of kapasiteit vir funksionering.	108

g. Bestuur van verandering – Organisasoriese veranderinge aanbring, daarop reageer of daarby aanpas, kwaliteit van leierskap by fasilitering van organisatoriese verandering.	130
h. Prioriteitbepaling en/of Befondsing/Fokus – Geskille oor bepaling van organisatoriese/departementele prioriteite en/of toewysing van befondsing binne programme, onderrig teenoor navorsing.	74
i. Data, Metodologie, Vertolking van resultate – Wetenskaplike geskille oor die doen, uitkomste en vertolking van studies en gevolglike data vir beleid.	7
j. Interdepartementele, interorganisasoriese werk, gebied – Geskille oor watter departement/organisasie moet wat doen/leiding neem.	76
k. Transformasie	224
9. Waardes, Eetiek en Standaard – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor die billikheid van organisatoriese waardes, eetiek 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. Gedragstandaarde – Billikheid, toepasbaarheid van of gebrek aan gedragriglyne, administratiewe prosesse en/of gedragkodes, vir akademiese eerlikheid, plagiaat, gedragkode, belangebotsing, debiteure, ens.	40
b. Waardes en Kultuur – Vrae, kwellings of kwessies oor die waardes of kultuur van die organisasie.	34
c. Wetenskaplike gedrag, Integriteit – Wetenskaplike of navorsingswangedrag of -misdrywe, bv outeurskap, vervalsing van resultate.	6
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.	55

TABEL 2: IOV Eenvormige subkategorieë

IOV-kategorie	JV2016	% AR2016	% AR2017	AR2017 no of issues
1. Getal kwessies	% JV2016	% JV2016	JV2016	94
2. Getal kwessies	110	16	16	271
3. Vergoeding en voordele	22	3	5	94
4. Evaluatiewe verhoudings	110	16	16	271
5. Portuur- en kollegaverhoudings	54	8	6	106
6. Loopbaanvordering en -ontwikkeling	57	8	7	123
7. Regskundig, Regulering, Finansieel en Voldoening	104	15	16	272
8. Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing	62	9	14	243
9. Dienste en Administratiewe Kwessies	170	24	16	282
10. Organisatories, Strategies en Missieverwant	80	11	15	253
11. Waardes, Etiek en Standaarde	47	7	4	71
	706			1715

TABEL 3: Kategorieë vergelyk tussen 2016 en 2017 se verslae

Dataontleding

Die totale van subtotale wat per kategorie in Tabel 2 getoon word, is nie gelyk aan die totale vir elke kategorie in Tabel 3 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 3. 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 en 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 en administratiewe kwessies) in Tabel 2. Bob kry dus 5 tellings in Tabel 2. In Tabel 3 word hy as een telling aangegee in die eerste hoofkategorie (vergoeding, voordele, eerbetoning en erkenning), en as een telling in die sewende hoofkategorie (dienste en administratiewe kwessies). Bob kry dus 2 tellings in Tabel 3.

Soos in vorige jare toon Evaluatiewe Verhoudings die grootste toename – 255 vir “Respek/Behandeling”, vergeleke met 100 in die vorige verslag, gevolg deur “Kommunikasie”, met 259 in hierdie verslag teenoor 100 in die vorige verslag. Kommunikasiekwessies in “Evaluatiewe Verhoudings” bly nou al drie jaar na mekaar verreweg die kwelling met die meeste vermeldings. “Prioriteite, Waardes en Oortuigings” kry 256 vermeldings (100 in 2016), “Vertroue en Integriteit” kry 259 (verlede jaar 98), “Diversiteit” kry 244 (verlede jaar 93) en “Reputasie” is 219 keer genoem (84 in die vorige verslag).

Onder Dienste en Administratiewe Kwessies staan “Gehalte van Diens” tans op 251, vergeleke met 104 in die vorige verslag. Departementele klimaat is ook baie hoog op 205, vergeleke met 62 in die vorige verslag, veral as in ag geneem word dat dit verband hou met mense wat oor hulle eie tuisdepartemente praat. Die hoogste van almal is “Administratiewe besluite en vertolking, toepassing van reëls” op 265 in hierdie verslag, teenoor 98 in die vorige verslag. Hierdie syfers kan streng gesproke nie vergelyk word nie omdat die aantal besoekers wat die verskillende kwessies meld, nie in die twee verslagtydperke dieselfde is nie. Met die oog op vergelyking sal die beskouing van die nege IOV-kategorieë as persentasies die akkuraatste waarneming bied; kyk byvoorbeeld Tabel 3 hierbo.

Hoewel daar aan die beleid oor afknouery gewerk word, is dit belangrik om in hierdie verslagtyd te noem dat daar talle kere teenoor my melding gemaak is van swak kommunikasie, afknouery en 'n skreeuery – 'n student deur 'n fakulteit, 'n kollega deur 'n ander kollega, 'n student deur Administrasiepersoneel, en Administrasiepersoneel tree ook verkeerd op teenoor mekaar. Die kloof tussen Fakulteits- en Steunpersoneel word dikwels as problematies beskou op die kampus. Te dikwels, veral met inkontraktering, kan daar nie uit die oog verloor word nie dat, benewens die onderrig van studente en voorpuntnavorsing,

daar personeellede is wat die onderrig- en navorsingsonderneming steun, geboue bestuur, skoonmaak, begrotings administreer, punte aanteken, ens. Daar is meer van hierdie personeellede as fakulteitspersoneellede, maar hulle word dikwels as minder belangrik en maklik vervangbaar hanteer.

'n Beduidende aantal besoekers het te kenne gegee dat die persoon met wie hulle 'n verslagdoen- of ander administratiewe maar ondergeskikte verhouding het, 'n gebrek aan belangstelling, respek en geege toon en hulle swak behandel.

Afknoery in sowel Evaluatiewe as Portuur- en Kollegaverhoudings het beduidend toegeneem en staan op onderskeidelik 104 en 101. Die term "afknoery" word gebruik om enige vorm van aggressiewe, onaangename gedrag te beskryf. In die jongste literatuur oor afknoery word sekere eienskappe van die gedrag soos herhaling en knaendheid beskou as vereistes om gedrag as "afknoery" te bestempel. Namie en Namie² definieer dit as 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. 'n Paar jaar gelede het ek aanbeveel dat 'n beleid oor afknoery ontwikkel word. In die 2016-verslag het ek geskryf:

"Die getal klagtes oor afknoery het in hierdie verslagtydperk verdubbel. Omdat die Universiteit versuim om die probleem van personeellede wat ander afknou die hoof te bied, verloor hy personeel wat voordelig sou wees om te behou, en die beskerming wat personeellede moet kan verwag, word nie verskaf nie."

Die UK het gereageer:

"Ons het 'n konsepbeleid oor afknoery ontwikkel waaroor daar met die personeelvakbonde oorleg gepleeg word."

Sonder om te veel op hierdie kwessie te hamer, dink ek dit is billik om daarop te wys dat dit nalatig aan die kant van die Universiteit is om 'n proses te vertraag wat 'n verskynsel wat tot verwoesting en ernstige gesondheidskwessies onder sy lede lei, sal hanteer.

'n Nuwe element in die kategorieë is die transformasiesubkategorie onder "Organisatories, Strategies en Missieverwant". Hierdie subkategorie pas in by verskeie pogings van die Universiteit om te transformeer, soos die Institusionele en Transformasiekommissie (ITK), die huidige strategiese plan, die Werkgroep vir Kurrikulumverandering en baie ander transformasiepogings dwarsdeur die Universiteit.

2 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.

Uitreik en ander Ombudaktiwiteite

- Teen die einde van 2016 het ek drie imbizo's by die Kollege vir Musiek gefasiliteer met die doel om tussen die personeel en die studente te bemiddel gedurende die tyd van protesaksies oor gelde en dekolonisering van die kurrikulum.
- In September 2016 het ek 'n aanbieding gelewer op die konferensie van die Family Mediators' Association of the Cape (FAMAC), wat deur 85 persone bygewoon is.
- In November 2016 het ek deelgeneem aan 'n Ombud-indaba by UNISA in Pretoria. UNISA se Ombudsman het as voorsitter van die indaba opgetree as deel van ons Ombudnetwerk.
- Gedurende hierdie verslagtydperk het ek aanbiedings oor die aard en rol van die Ombudkantoor vir verskeie belangegroepes van die Universiteit gelewer, insluitende afgeleë persele soos Emavundleni (Crossroads) en SATVI (Worcester).
- In hierdie verslagtydperk het ek advies en bystand aangebied aan die Universiteit van die Vrystaat (UVS) oor die instel van 'n Ombudkantoor.
- In Junie 2017 het ek deelgeneem as 'n lid van die Plaaslike Reëlingskomitee en as 'n paneellid vir die Global Pound-konferensie in Johannesburg.
- In hierdie verslagtydperk het my kantoor verskeie konferensie-oproepe in die formaat van Ombudnetwerkvergaderings geïnisieer. Die Ombudnetwerk is 'n inisiatief van ons kantoor en sluit ombuds van ander Suid-Afrikaanse universiteite en staatsinstellings in.
- Ek gaan voort om my rol te speel as die IOV-IK (Internasionale Komitee) se Afrikastreekvoorsitter en hou dus 'n ogie oor die IOV (Internasionale Ombudsmanvereniging) se aktiwiteite op die Afrika-vasteland.

Waarnemings en Aanbevelings

- Die Universiteit het vordering gemaak met die hantering van geestesiekte op die kampus, maar 'n toegewyde poging moet aangewend word vir die opleiding van diene wat regstreeks verantwoordelik is vir die ondersteuning van studente en personeel om te weet wat beskikbaar is en hoe om hulp te verkry; dieselfde geld vir seksuele teistering en verkragtingvoorkomingwerksessies en wat om te doen as dit nodig is.
- 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 potensiële 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 Universiteit is kompleks en het talle prosesse, en dit word dikwels as lomp en soms selfs intimiderend beleef. Dit sal voordelig wees om die behoefte aan en toepassing van verskillende prosesse beter te verduidelik sodat daar beter begrip aan die kant van sowel personeel as studente kan wees.
- Die Universiteit moet geloof word vir sy vennootskap met die Stad Kaapstad om sekuriteitsdienste vir die kampus en omliggende voorstede te verskaf. Desnieteenstaande moet daar besondere klem op veiligheid en sekuriteit op die kampus geplaas word, en nuwe studente en personeel moet behoorlik ingelig word, terwyl bestaande studente en personeel herinner moet word om waaksaam te wees. Ongelukkig word die kampus toenemend onveilig.

- Daar is al baie jare lank klagtes oor vermeende versluiserde diskriminasie wat in fakulteite soos Gesondheidswetenskappe en Geesteswetenskappe plaasvind in kursusse waar die student alleen is by die eksaminator of toesighouer. Verdere besinning oor hoe om albei partye, veral die studente, in hierdie situasies te beskerm, sal voordelig wees.
- Ek hoor kwellings dat die Universiteit nie in ontfontingspogings na gebeure soos protesaksies investeer nie, asof hy ver wag dat mense self oor die weg sal kom, heling sal kry, vergewe en voortgaan sonder bystand. Afgesien van een-tot-een-berading vir personeel en studente moet UK hierdie kwessies in die formaat van groepsessies hanteer. Ek loof graag die Universiteit vir die instelling van die Institusionele Versoenings- en Transformasiekommissie (IVTK), wat hiermee behulpsaam sal wees.
- Ek beveel aan dat die Universiteit 'n beleid oor die kantoor van die Ombud ontwikkel wat 'n uiteensetting bevat van die diens, die vereistes vir die kantoor om sy werk te doen (inligting, ens) en die straf wat sal volg as personeel of studente wat van die kantoor se dienste gebruik maak, geviktimizeer word.
- Dit is onredelik om te ver wag dat almal met 'n probleem by die kantoor van die Ombud (of enige ander plek) sal aanklop vir hulp. Die uitdagings om op te staan en hulp te soek, is baie groter as wat algemeen besef word. Ek moedig almal wat diens aan iemand anders lewer, aan om dit goed te doen, met respek, empatie en deursigtigheid. Daar word gesê dit is sampioene, nie mense nie, wat in die donker groei.
- Ek ontvang steeds besoekers wat al geruime tyd by UK is maar nie van my kantoor bewus was nie totdat hulle vasbrand, of by 'n vriend gehoor het toe hulle hulp gesoek het. Ek doen aan die hand dat fakulteitwebwerwe geriefshalwe 'n skakel na die kantoor van die Ombud insluit.
- Die Universiteit moet investeer in gereelde opleiding en heropleiding van transformasiekomitees oor die funksies van diensbillikheidsverteenvoorders, keurkomiteevoorsitters oor die keuringsproses, en mense wat as voorsitter van dissiplinêre prosesse optree, oor hulle verantwoordelikhede.
- Die behoeftes van nuut ingekontraakteerde personeel as UK-personeel moet verder ondersoek word. Die behoeftes wissel van toegang tot basiese dinge soos e-pos, volledig inleiding om die Universiteit as 'n stelsel te verstaan, asook toegang tot rekenaaropleiding en rekenaars in hulle omgewing, en al die ondersteuning tot beskikking van ander UK-personeellede. Verder word die Universiteit aangemoedig om sy metodes om alle nuwe personeellede, veral nuut ingekontraakteerde personeellede, te verwelkom en te laat tuis voel, te verbeter.

Ten slotte

Ek is dankbaar teenoor my talle besoekers en teenoor die verskillende lede van die Universiteit wat gedurende die verslagtyd op verskillende maniere gehelp het om veranderinge teweeg te bring waar nodig. My kantoor is baie verryk deur hulle ondersteuning. Ek is dankbaar teenoor Birgit Taylor, my administratiewe assistent, vir haar verwelkomende houding en ondersteuning vir my en my besoekers sonder om die onafhanklikheid of vertroulikheid van die ombudproses in die gedrang te bring.

Aanhangsel A

Opdrag

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 regverdigte 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 handelinge, 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 organisasiewye 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 bedryfsbehoefes 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. Standaarde en Etiek

Die Kantoor van die Ombud moet hou by die Internasionale Ombudsvereniging (IOV) se Etiese Kode en Praktykstandaarde. 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 Standaarde, Kode en Beste Praktyke stel minimum standaarde, en die Kantoor van die Ombud moet altyd daarna strew om volgens "beste praktyke" 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 Standaarde 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 vermag 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 getuieis te lewer 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 kollektiewebedingingsooreenkoms ("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 vakkondlede 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 regsdinge 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 belangegroepes 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