



OMBUD'S OFFICE
UNIVERSITY OF CAPE TOWN

ANNUAL REPORT 2016

Independent Impartial Confidential

Inhoud

34 | Boodskap van die Ombud

36 | Inleiding

- 36 n Kykie terugwaarts
- 38 Onafhanklikheid
- 38 Werde buite
formele structure
- 39 Onpartydigheid
- 39 Vertroulikeheid
- 39 Aanvaarding
- 40 Verslagdoenstrategie

41 | Die jaar in oënskou

- 41 Gevallelading
- 41 Klassifikasie van kwessies
- 43 Die IOV se eenvormige verslagdoen-kategorieë vir Kwessies/Kwellings
- 52 Dienste en Administrasie
- 52 Eienskappe van besoekers

53 | Waarnemings

54 | Aanbevelings

56 | Ander Kantooraktiwiteite

58 | Ten slotte

58 | Aangansel A

Boodskap van die Ombud

Die aard van my rol is sodanig dat niemand vir my sê wat by UK werk nie. Pleks daarvan kom mense na my toe om te kla oor leemtes in die stelsel, ongeregtighede, ondoeltreffendheid en ander soort klagtes. Dit maak die rol uitdagend, maar ek moet onmiddellik byvoeg dat dit 'n geweldig bevredigende rol is om te vervul. Terwyl ek ondersoek instel na dinge wat nie werk nie, kom ek op dinge af wat goed werk. Die waarde van 'n ombud lê in die terugvoer wat ek van besoekers kry in die talle rolle wat ek speel om UK te help om billikheid te lewer. Dit is die tevredenheid om ander mense te help, "om helderheid in die duisternis te bring," soos een besoeker gesê het. Om ander mense te help, selfs al voel ek soms deurdrenk van hulle tranes, is lonend omdat die Universiteit ook in die proses leer.



“Ek sien die groter prentjie, insluitende sistemiese tendense en patrone in die konflik, grondliggende oorsake en lastige toestande wat die konflik laat voortduur.”

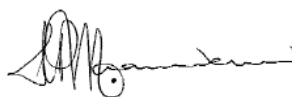
Op 12 Augustus (wat buite hierdie verslagtydperk val) is ek deur die Oriëntasie- en Voorspraakdiens vir Studente genooi om oor my rol te praat. Ek het besef daar is iets anders in hierdie groot groep studente. Ek het gou besef dit was hulle gelukkige en vrolike ingesteldheid. Dit is iets wat ek nie dikwels in my werkdag sien nie.

’n Universiteit is ’n komplekse stelsel met baie belanghebbendes en mededingende belange. Uit die aard van die saak sal hulle onvermydelik konflik ondervind, groot en klein. As Ombud sien ek alle aspekte van die kompleksiteit soos deur my besoekers en respondente voorgelê. Ek sien die groter prentjie, insluitende sistemiese tendense en patrone in die konflik, grondliggende oorsake en lastige toestande wat die konflik laat

voortduur. Ek is ook in ’n goeie posisie om die nadelige uitwerking van konflik op verskillende belangegroep te sien. My rol as Ombud is om die Universiteit se konflikhantering te verbeter.

Hierdie verslag dek die tydperk van 1 Julie 2015 tot 30 Junie 2016. Vyf gevalle wat in hierdie verslag opgeneem is, het in die tydperk van die vorige verslag begin en is in die huidige verslagtydperk afgesluit.

Met respek voorgelê



Zetu Makamandela-Mguqulwa

Inleiding

Die Ombud se kantoor dien as 'n kampushulpbron waar individue van verskillende belangegroepes van die Universiteit leiding kan kry oor kwellings rakende individuele situasies asook breër sistemiese kwessies. Die Ombud se reaksie op aangeleenthede wat na haar kantoor gebring word, word op die bepaalde dinamika van die betrokke situasie afgestem. Ideaal gesproke moet die kantoor van die Ombud 'n kantoor van laaste instansie wees; met ander woorde, dit moet gebruik word nadat mense die interne meganismes gebruik het en nogtans voel die uitkoms was nie billik nie. Mense kom egter dikwels na die kantoor voordat hulle alle ander metodes om hulle kwellings te hanteer op die proef gestel het, omdat hulle onseker is oor die opsies tot hulle beskikking of omdat hulle voel dat daar nie na hulle geluister sal word nie of dat hulle nie billik behandel sal word nie. Hierdie individue merk dikwels op dat die Ombud se kantoor die eerste was wat werklik na hulle kwellings geluister het. Ek sien dikwels dat verslagdoening tot sekondêre (nuwe) klagtes in sommige gevalle lei as gevolg van tekortkominge in die beskikbare kanale om probleme die hoof te bied.

Wanneer besoekers kom, is alle kwessies dringend. As 'n alleenpraktisyn kan jy nie anders nie as om vinnig te werk ten einde 'n groot gevallelading te hanteer en betrekkinge op te bou maar 'n armlengte met die belanghebbendes te handhaaf.

Verder in die verslag word 'n volledige beeld van wie die kantoor besoek het en die aard van die kwellings geskets. Dit word deur aanbevelings aan die Universiteit gevolg.

'n Kykie terugwaarts

Die Universiteit van Kaapstad se Kantoor van die Ombud is in 2010 deur die Universiteitsraad ingestel en soos volg bekend gestel: *"'n Universiteitsombud – 'n posisie wat die Visekanselier, dr Max Price, sedert sy ampsaanvaarding bepleit – is 'n aangewese neutrale of onpartydige geskilbeslegtingspraktisyn wie se vernaamste funksie is om vertroulike en informele bystand te verleen aan lede van die Universiteitsgemeenskap, insluitende studente en personeel. Die rol van die Ombud, lui 'n onlangse aankondiging deur die voorsitter van die Raad, aartsbiskop Njongonkulu Ndungane, het 'n lang en eerbare tradisie as 'n beskermingsmaatreël teen misbruik, vooroordeel en ander onvanpaste behandeling of onbillikheid. In hierdie posisie sal Makamandela-Mguqulwa "n pleitbesorger vir billikheid" wees en as 'n bron van inligting en verwysing optree; behulpsaam wees met die beantwoording van 'n individu se vrae, en bystand verleen met die beslegting van kwellings en kritieke situasies."* (Monday Paper, Volume 29, 16, 22 Oktober 2010)

In baie dele van die wêreld spruit ombudsposisies voort uit onrus en sigbare

veranderinge en word die kantoor een van die besluite om nie net as 'n klaringshuis vir klagtes op te tree nie maar om nuwe denke en verandering in die instelling te help teweegbring. UK se Ombudskantoor is nie as gevolg van sigbare konflik ingestel nie maar eerder uit versindheid dat 'n onafhanklike en onpartydige kantoor UK se transformasiepogings sal bevorder deur onder meer die volgende te doen:

1. Luister na kwellings en reageer op klagtes.
2. Konflikafrigting, konflikbeslegting of klassieke bemiddeling.
3. Verseker billikheid in ervarings en besluite op die kampus.
4. Ontleed probleme en verken opsies.
5. Bied albei kante by 'n geskil 'n billike geleentheid om gehoor te word.
6. Verseker toeganklikheid van die Ombud se kantoor (bevorder diens en gebruikersgerief).
7. Verskaf inligting oor UK-beleide en kyk ook na die billikheid van prosesse, prosedures of moontlike leemtes.
8. Let op tendense en, as 'n veranderingsagent, beveel veranderinge by die Universiteit se leierskorps aan.

Die Ombud bied 'n veilige ruimte vir individue en groepe om hulle kwellings te opper en te weet hulle sal gehoor word. Ek het reeds na 5 483 mense geluister wat oor hulle ondervindings aan UK praat. Toe ek in 2011 die amp aanvaar het, het ek gesê: "Luister is 'n seldsame eienskap; dit kom oor jare uit die praktyk. Ek is 'n student van luister."

Nagenoeg vyf jaar later by UK het ek nog nie gegradueer nie. Intendeel, ek besef toenemend dat dit gevaarlik sal wees om in luister te gradueer, aangesien ek elke keer en vir alle besoekers soos 'n beginner moet luister. Ek verstout my om te sê ombudskantore is van die min kantore wie se mandaat is om sonder oordeel te luister en wat doeltreffend kan wees slegs as hulle hoor. Dit word dikwels opreg waardeur. Dit lyk dalk gering, maar dit maak die Universiteit menslik. Een besoeker wat die Universiteit sedertdien verlaat het, het soos volg geskryf:

Beste Zetu

Ek hoop dit gaan goed met jou.

Ek het onlangs aan jou gedink – en aan jou wonderlike vermoë om helderheid in die duisternis te bring. Ek is nou by XXX in Londen. Ek het jou ondersteuning en begrip in 'n baie donker tyd so waardeur.

Vriendelike groete

XXX

Die mense wat die kantoor nader, is dikwels bang dat ander mense sal weet hulle het met die Ombud se kantoor geskakel. Dit geld veral vir nagraadse studente wat konflik met hulle studieleiers ondervind of fakulteitslede wat konflik met senior personeellede ondervind en bang is dat persoonlike konflik sal meebring dat hulle nie deur die betrokke departement bevestig sal word nie. 'n Magisterstudent wat kom kla het dat sy deur haar studieleier "verwaarloos" word, het die begeerte uitgespreek om

in daardie bepaalde jaar te gradueer. Sy het dae geneem om te besluit of ek die betrokke professor moet skakel al dan nie sodat ons daaroor kan praat, aangesien sy klaarblyklik nie self sukses sou behaal nie. Sy was bang. Sy wou eers daaroor gaan bid, daaroor slaap en vas en het seker vier maal heen en weer beweeg sonder 'n duidelike antwoord. Sy wou nie probleme veroorsaak nie. Sy het gesê die professor is 'n leier op die gebied en iemand met wie sy in die toekoms sou wou saamwerk. Sy het uiteindelik ingestem en ek het met die professor gesels en vir haar terugvoer gegee. Die professor het haar kort daarna ingeroep om te praat. Die student het gesê die gesprek het goed verloop; daar was 'n verduideliking vir die “glips” aan die kant van die professor en dat hierdie misverstand hulle tyd gegee het om oor haar projek te gesels, insluitende toekomstige planne om saam te werk aan projekte. 'n Gelukkige einde.

In 'n klassieke sin behoort die Ombudskantoor nie die eerste opsie te wees nie omdat die kantoor bestaande Universiteitsappèlprosesse nie vervang nie maar aanvul. Ombudskantore kan dwarsoor die hele organisasie en oor alle grense heen luister. Hierdie toegang word aangemoedig deur die standaarde van vertroulikheid, neutraliteit, onafhanklikheid en werk buite formele strukture. Dit is 'n sleutelkantoor waar lede van die Universiteit vryelik, enige tyd en sonder oordeel oor enige kwessie kan praat.

Die Ombud hou by die vier Praktijkstandaarde wat deur die

Internasionale Ombudvereniging vasgestel is. Dit is:

Onafhanklikheid

Om objektiwiteit te verseker, is die kantoor onafhanklik van alle Universiteitsentiteite wat struktuur, funksie en voorkoms betref. Die Ombudkantoor doen aan die Kantoor van die Voorsitter van die Raad verslag maar het toegang tot die Universiteit se Senior Leiersgroep om opkomende kwessies en konflikte te bespreek. Die Ombud is by magte om al die inligting wat sy nodig het, van al die Universiteitslede te verkry ten einde insig in 'n kwessie te help verskaf.

Werk buite formele strukture

In my vorige verslae is die woord “informeel” gebruik. As voorsitter van die Afrikastreek van die Internasionale Ombudvereniging het ek hierdie standaard gou bevraagteken omdat dit in Suid-Afrika verkeerd verstaan kan word. Hier in Suid-Afrika, wanneer interaksies of benaderings informeel is, altans in sommige kulture, kan dit beteken dit is niestandaard. Die kantoor van die Ombud, daarenteen, is 'n gevestigde deel van die Universiteit van Kaapstad. Die kantoor moedig mense aan om probleme op die laagste moontlike vlak op te los voordat dit eskaleer. Hoewel dit 'n van-die-rekord-hulpbron is, identifiseer die Ombud tendense, kwessies en kwellings oor beleide en prosedures, insluitende potensiële toekomstige kwessies, sonder skending van vertroulikheid, en doen aanbevelings om dit die hoof te bied.

Onpartydigheid

Die kantoor van die Ombud oorweeg die belange van alle partye wat by 'n situasie betrokke is ten einde hulle te help om wedersyds aanvaarbare ooreenkomste aan te gaan wat billik is en ook in ooreenstemming met die Universiteit se missie en waardes is. Hierdie kantoor sal nie as voorspraak vir die Universiteit of die individu optree nie. 'n Ombud doen voorspraak vir billikheid en geregtigheid.

Hierdie Praktykstandaard word blykbaar met neutraliteit verwar, waar sommige lede van die Universiteit van die Ombud verwag om veral wat transformasie betref, geen standpunt in te neem nie. Soos ek reeds gesê het, moet 'n Ombud die waardes weerspieël van die organisasie wat hy dien. Transformasie is een van die vyf pilare van UK se strategiese plan vir 2010–2014.

Vertroulikheid

Waarskynlik die belangrikste ding rakende die Ombud se kantoor is die feit dat dit 'n veilige plek is om te besoek. Die Ombud hanteer alle kommunikasie met diegene wat bystand verlang, streng vertroulik. Die identiteit van besoekers en die wese van kwellings wat geopper word, sal nie sonder toestemming gedeel word nie. Die verbintenis tot vertroulikheid is onwrikbaar; die enigste uitsondering is waar daar naderende bedreiging van benadeling is.

Kyk Aanhangel A vir die Opdrag.

Aanvaarding

As 'n konflikbeslegtingspesialis was en is ek steeds daarvan bewus dat organisatoriese stelsels, soos die stelsel wat ons die menslike liggaam noem, organe wat van buite oorgeplant word, kan verwerp. Sedert my aanstelling het ek die Ombud se Opdrag ontwikkel, gebaseer op die Ombudbeleid wat die Universiteit opgestel het. Ek het met die Uitvoerende span, alle Dekane, Uitvoerende Direkteure en ander sleutelbelanghebbendes soos die vakbonde en die Verteenwoordigende Studenteraad (VSR) vergader om 'n verhouding te skep en te handhaaf. Ek probeer om sulke vergaderings twee maal per jaar te hou. Ek rig ook vertoë tot forums soos Professionele en Administratiewe Steunpersoneel (PASP) (op uitnodiging) en op personeeloriënteringsvergaderings in samewerking met die Departement Menslike Hulpbronne (MH). Ek besoek fakulteite om oor die rol te praat, publiseer van tyd tot tyd artikels in UK se *Monday Paper* of *Varsity* en ons stuur ook inligting aan fakulteite, koshuise, die VSR, vakbonde en fakulteitbestuurders. Ons hou die kantoor se webwerf op datum as 'n verdere hulpbron om die beskikbaarheid van die diens by mense bekend te hou, ideaal gesproke voordat hulle dit nodig kry. Ek is besondere dank verskuldig aan die departemente wat ons uitnoui vir aanbiedings. Van al ons pogings om die kantoor bekend te stel, is persoonlike aanbeveling die vernaamste, en advies van fakulteite neem ook toe. Ek onthou dat ek vir 'n studentebesoeker wat deur 'n vriend aangeraai is om die kantoor te besoek, gesê het ons probeer

om nie die “bes bewaarde geheim op die kampus” te wees nie. Sy was tevrede met die beslegting van die probleem, en het soos volg geskryf:

Geagte me Makamandela-Mguqulwa

Die volgende het betrekking op u bystand aan my om te XXX aan die begin van die jaar.

Dankie. Ek weet nie wat ek sou gedoen het as u my nie gehelp het nie toe ek, bang en bekommerd, u kantoor die oggend van 25 Januarie besoek het net voordat ek sou XX. In die twee weke wat ek probeer het om iemand van XXX te kry om na my te luister, was u die eerste persoon wat geluister het. Die eerste persoon wat my nie na elders verwys het en gesê het daar is niks wat gedoen kan word nie. Ek is ewig dankbaar dat u die tyd ingeruim het om na my te luister en my situasie te verstaan en vir my 'n weg berei het na XXX, maar dit is jammer dat dit iemand van buite XXX gekos het om dit te doen. U is van onskatbare waarde vir die studente wat in konflik kom met die Goliat van UK en sy departemente en ek sal aanhou om enigiemand wat 'n probleem met UK het, na u kantoor te verwys. Ek is egter bevrees dat u inderdaad, soos u gesê het, 'UK se bes bewaarde geheim' is. Dit is 'n probleem vir mense wat oortuig is dat hulle deur UK te na gekom is maar voel dat hulle alleen en sonder iemand aan hulle kant is. Daarom is ek oortuig dat meer gedoen moet word om u kantoor bekend te stel, soos aanbiedings tydens Oriëntering of lugtyd op UCT Radio. In my moeilike situasie was u vir my 'n

baken van lig, en ek is oortuig dat u dit vir baie meer mense kan wees.

Baie dankie en mag God u seën.

XX

Verslagdoenstrategie

Afgesien van skriftelike verslae is daar ander maniere om sistemiese terugvoer aan veral departemente in fakulteite te gee. Die jaarverslag het ten minste drie belangrike funksies:

1. Die eerste en belangrikste is dat dit verantwoordbaarheid verseker tussen die kantoor en die gemeenskap wat hy dien.
2. Tweedens verskaf dit '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.
3. Derdens bied dit 'n openbare medium om die diens op die kampus uiteen te sit en te bespreek en voorspraak vir die gebruik daarvan te doen.
4. Die laaste ding wat oor die jaarverslag genoem moet word, is dat dit die een aktiwiteit van die Ombud se kantoor is wat die hele organisasie tot voordeel strek. Aanbevelings in die Jaarverslag is van algemene aard en is gemik op beleidsveranderinge of veranderinge in administratiewe praktyk wat alle individue in die organisasie tot voordeel strek sonder dat hulle die Ombud besoek het om te kla.

Die jaar in oënskou

Gevallelading

Die aantal mense wat die Ombud gedurende die verslagtydperk besoek het, het aansienlik toegeneem tot 706, vergeleke met 498 in 2015 en 583 in 2016.

Tabel 1

Besoekers vir konsultasie	512
Besoekers net vir inligting	71
TOTALE GETAL BESOEKERS	583

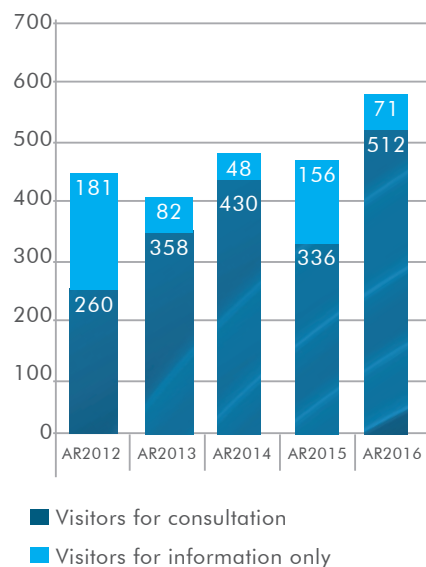
Klassifikasie van kwessies

Sedert 2012 gebruik die kantoor eenvormige verslagdoenkategorieë wat deur die Internasionale Ombudvereniging (IOV) ontwikkel is om die redes te beskryf waarom besoekers met die kantoor kontak maak. Hierdie stelsel behels nege breë kategorieë en 99 subkategorieë wat gebruik word om kwessies, vrae of kwellings te klassifiseer. UK se Ombudkantoor het hierdie kategorieë oor die jare volgens UK-probleme aangepas.

Tabel 2 hieronder toon die getal gevalle rakende elk van die standaardkategorieë oor die afgelope vyf jaar. Tabel 3 toon die getal gevalle in 2016 volgens die meer gedetailleerde eenvormige subkategorieë vir kwessies en kwellings.

Grafiek 1:

Totale aantal of besoekers AR 2012 tot AR2016



** AR2012 verwys na die Jaarverslag van 2012, AR2013 na dié van 2013, ensovoorts.

IOV se kwessiekategorie:	AR2016	AR2015	AR2014	AR2013	AR2012
Vergoeding en voordele	22	23	17	42	53
Evaluatiewe verhoudings	110	87	81	136	196
Portuur- en kollegaverhoudings	54	46	43	38	60
Loopbaanvordering en -ontwikkeling	57	55	41	67	60
Regskundig, Regulering, Finansiële en Voldoening	104	45	51	73	49
Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing	62	45	23	50	48
Dienste/Administratiewe Kwessies	170	142	157	218	33
Organisatories, Strategies en Missieverwant	80	83	52	30	72
Waardes, Etiek en Standaard	47	79	87	117	71
	706	605	552	771	642

Table 2: Getal gevalle volgens OIV se standaard-verslagdoenkategorieë van AR2012 tot AR2016

** Die verslagtydperk vir AR2012 was 14 maande, terwyl die ander verslae 'n tydperk van 12 maande dek.

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, voordele en ander voordeelprogramme.

a. Vergoeding – Betaaltarief, bedrag van salaris, possalarisklassifikasie/vlak, ander.	7
b. Betaalstaat – Administrasie van betaling, betalingverwante kommunikasie.	2
c. Voordele – Besluite rakende mediese, tandheelkundige, lewensversekering, vakansie/siekteverlof, sabbatsverlof, onderwys, werkure, emeritusstatus, ens.	15
d. Aftrede, Pensioen – Kwalifisering, berekening van bedrag, aftreepensioenvoordele, voorwaardes vir uitbetaling.	3
e. Prestasieverwante voordele	5
f. Versekering – Gesondheid, beserings aan diens, ander.	2
g. Educare, Kindersorg	0
h. Eerbetoning, Erkenning	1

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

a. Priorities, Values, Beliefs – Differences about what should be considered important – or most important – often rooted in ethical or moral beliefs.	95
b. Respect, Treatment – Demonstrations of inappropriate behaviour, disregard for people, rudeness, crudeness, etc.	100
c. Trust, Integrity – Suspicion that others are not being honest, whether or to what extent one wishes to be honest, etc.	98
d. Reputation – Possible impact of rumours and/or gossip about professional or personal matters.	84
e. Communication – Quality and/or quantity of communication.	100

f. Afknoery, Molestering – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.	68
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.	93
h. Vergelding – Bestawwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmmaker.	50
i. Geweld – Werklike of dreigemente van benadeling.	11
j. Opdragte, Skedules – Geskiktheid of billikheid van take, verwagte volume van werk.	56
k. Terugvoer – Terugvoer of erkenning gegee, of reaksies op terugvoer wat ontvang is.	65
l. Prestasiebeoordeling/Gradering – Werkprestasie in formele of informele evaluering.	33
m. Gradering – Akademiese prestasie in formele of informele evaluering.	24
n. Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelikheid het.	62
o. Doeltreffendheid van toesighouding – Bestuur van departement of klaskamer, versuim om kwessies te hanteer.	58
p. Insubordinasie – Weiering om te doen wat gevra word.	26
q. Dissipline – Gepastheid, tydigheid, vereistes, alternatiewe of opsies vir reaksie.	17
r. Billikheid van behandeling – Voortrekkery, een of meer individue kry voorkeurbehandeling.	48

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 uitgekontrakteer, 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.	51
b. Respek, Behandeling – Voorbeelde van onvanpaste gedrag, geringskatting van mense, onbeskoffheid, kruheid, ens.	51
c. Vertroue, Integriteit – Vermoede dat ander persone nie eerlik is nie; of en in watter mate 'n persoon eerlik wil wees, ens.	48
d. Reputasie – Moontlike uitwerking van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike aangeleenthede.	50
e. Kommunikasie – Kwaliteit en/of kwantiteit van kommunikasie.	52
f. Afknoery, Molestering – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.	41
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.	45
h. Vergelding – Bestrawwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmmaker.	29
i. Geweld – Werklike of dreigemente van benadeling.	14
j. Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelikheid het.	36

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 – Wervings- en keuringsprosesse, fasilitering van werkaansoeke, werkaansoekterugvoer, kortlyste en kriteria vir keuring, diensbillikheid, betwiste besluite rakende werwing en keuring.	20
b. Posklassifikasie en -beskrywing – Veranderinge of meningsverskille oor vereistes van taak, geskikte take.	16
c. Nievrywillige verplasing, Verandering van taak – Kennisgewing, keuring en spesiale verplasingsregte/voordele, verwydering van vorige pligte, ongevraagde verandering van werktake.	10
d. Sekerheid van posisie – Sekerheid van posisie of kontrak, verskaffing van veilige kontraktuele kategorieë, loopbaanvordering, d.i. bevordering, heraanstelling, of dienssekerheid.	17
e. Loopbaanvordering – Ad hominem-bevordering, bevordering, opvolging, heraanstelling, of dienssekerheid.	20
f. Rotasie en duur van taak – Nievoltooing 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.	10
g. Bedanking – Kwellings oor of en hoe om diens vrywillig te beëindig of hoe so 'n besluit op gepaste wyse oorgedra kan word.	14
h. Beëindiging/Niehernuwing – Einde van kontrak, niehernuwing van kontrak, betwiste permanente skeiding van organisasie.	15
i. Herindiensneming van gewese of afgetrede personeel – Verlies van mededingingsvoordele geassosieer met herindiensneming van afgetrede personeel, voortrekkery.	4
j. Uitskakeling van pos – Uitskakeling of afskaffing van 'n individu se pos.	11
k. Loopbaanontwikkeling/Afrigting/Mentorskap – Klaskamer-, indiens- en wisselende take as geleentheid vir opleiding en ontwikkeling.	8
l. Private werk	5
m. Herontplooing/Oortolligheid	9
n. Indiensneming van studente	6

5. Wetlik, Regulerig, Finansieel en Nakoming – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat 'n regsrisko (finansieel, 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.	23
b. Besigheids- en finansiële aktiwiteite – Onvanpaste optrede wat organisatoriese finansies, fasiliteite, toerusting of hulpbronne misbruik of vermors.	32
c. Teistering – Onwelkome fisiese, verbale, skriftelike, e-pos-, audio-, video-, sielkundige of seksuele gedrag wat 'n vyandige of intimiderende omgewing skep.	58
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).	64
e. Gestremdheid, tydelik of permanent, redelike akkommodasie – Ekstra tyd vir eksamens, verskaffing van hulptegnologie, tolke of Braille-materiaal, insluitende vrae oor beleide, ens. Vir mense met gestremdhede.	5
f. Toeganklikheid, toegang – Verwydering van versperrings, verskaffing van opritte, hysbakke, toegang tot inligting, ens.	11
g. Intellektuele eiendomsregte – Bv kopiereg- en patentskending.	6
h. Privaatheid en sekuriteit van inligting – Bekendmaking van of toegang tot individuele of organisatoriese privaat of vertroulike inligting.	11
i. Beskadiging van eiendom – Skade aan persoonlike eiendom, aanspreeklikheid.	2
j. Fooiskuld, kontrak	17
k. Visum	5
l. Spesiale verhoudings	3

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.	18
b. Fisiese werk/lewenstoestande – Temperatuur, reuke, geraas, beskikbare ruimte, verligting, ens.	9
c. Ergonomie – Behoorlike opstelling van werkstasie wat fisiese funksionering beïnvloed.	10
d. Sindelikheid – Sanitêre toestande en fasiliteite om die verspreiding van siektes te voorkom.	0
e. Sekuriteit – Toereikende verligting in parkeergebiede, metaalverklidders, wagt, beperkte toegang tot gebou deur buitestaanders.	8
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.	2
g. Veiligheidstoerusting – Toegang tot of gebruik van veiligheidstoerusting, bv brandblusser.	0
h. Omgewingsbeleide – Beleide word nie gevolg nie, is onbillik, ondoeltreffend, lomp.	0
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.	39
j. Parkering	1
k. Gebruik van ruimte	18

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.	104
b. Responsiwiteit, tydigheid – Tyd geneem om 'n reaksie of terugoproep te kry of oor die tyd om 'n volledige reaksie te kry.	94
c. Administratiewe besluite en vertolking, toepassing van reëls – Impak van niedissiplinêre besluite, besluite oor versoeke vir akademiese of administratiewe dienste, bv uitsonderings op beleidspersdatums of beperkings, versoeke vir terugbetaling, appèlle of rekords, ens.	98
d. Gelde en finansiële bystand – Bestuur van gelderekening, debiteure, kwalifisering vir finansiële bystand en proses.	38
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.	45
f. Kursusbeskikbaarheid, tydigse voltooiing van graad	38
g. Toelating, hertoelating, registrasie, EVL (RPL), NNT en Rekords – voorgraads	30
h. Toelating, Hertoelating, Registrasie en Rekords – nagraads.	14
i. Behuising vir studente en personeel en Koshuislewe	14
j. Akademiese beëindiging/niehernuwing – Vordering en uittrede uit akademiese plan.	14
k. Akademiese verlof en afwesigheid – Afwesigheidsverlof en spesiale verlof.	5
l. DP (Duly Performed)/DPR (Duly Performed Refused)	6

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

a. Strategiese en missieverwante, strategiese en tegniese bestuur – Beginsels, besluite en handeling oor waarheen en hoe die organisasie beweeg.	53
b. Leierskap en bestuur – Kwaliteit/kapasiteit van bestuur en/of bestuur/leierskorpsbesluite, voorgestelde opleiding, hertoewysing en herorganisering.	64
c. Gesag, viktimisering, gebruik van posisiemag, en misbruik van mag – Gebrek of misbruik van mag wat uit die individu se posisie voortspruit.	57
d. Kommunikasie – Inhoud, styl, tydsberekening, uitwerking en omvang van organisatoriese en leier se kommunikasie, kwaliteit van kommunikasie oor strategiese kwessies.	54
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, uitkontraktering.	6
f. Organisatoriese klimaat – Kwessies rakende organisatoriese moreel en/of kapasiteit vir funksionering.	29
g. Bestuur van verandering – Organisatoriese veranderinge aanbring, daarop reageer of daarby aanpas, kwaliteit van leierskap by fasilitering van organisatoriese verandering.	35
h. Prioriteitbepaling en/of Befondsing/Fokus – Geskille oor bepaling van organisatoriese/departementele prioriteite en/of toewysing van befondsing binne programme, onderrig teenoor navorsing.	10
i. Data, metodologie, vertolking van resultate – Wetenskaplike geskille oor die doen, uitkomste en vertolking van studies en gevolglike data vir beleid.	2
j. Interdepartementele, interorganisasoriese werk, gebied – Geskille oor watter departement/organisasie moet wat doen/leiding neem.	6

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. Gedragstandaarde – Billikheid, toepasbaarheid van of gebrek aan gedragriglyne, administratiewe prosesse en/of gedragkode, vir akademiese eerlikheid, plagiaat, gedragkode, belangebotsing, debiteure, ens.	25
b. Waardes en kultuur – Vrae, kwellings of kwessies oor die waardes of kultuur van die organisasie.	23
c. Wetenskaplike gedrag, integriteit – Wetenskaplike of navorsingswangedrag of -misdrywe, bv outeurskap, vervalsing van resultate.	0
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.	28

Tabel 3

Die tabelle hierbo bevat bloot 'n kwantitatiewe lys van al die aangeleenthede wat besoekers opper. Getalle en beskrywende statistieke is een vorm van kantooraktiwiteit, maar dit is die stories en situasies wat werklik die diepte en kompleksiteit toon van die aangeleenthede wat besoekers na die kantoor bring. Nie alle stories kan vermeld word nie, aangesien dit die besoekers se vertroulikheid sal skend. 'n Breë anekdotiese perspektief oor kwessies wat gedurende die jaar geopper is, bring die volgende Universiteitwye probleme na vore:

Vergeleke met die 2015-verslag, waar ek kategorieë met meer as 40 kwessies vermeld het, bevat Evaluatiewe

Verhoudings vanjaar 100 gevalle elk vir "Respek/Behandeling" en "Kommunikasie". Oneerbiedige gedrag sluit afknouery in. Gedurende hierdie tydperk is eksplisiete klagtes oor afknouery geopper, en dit was die onderwerp van 'n aanbeveling in twee vorige verslae. Hierdie kategorieë val onder **Evaluatiewe Verhoudings**, wat nogmaals die hoogste getal kwellings het.

Hierdie kategorie sluit in probleme tussen personeel en bestuurder/student en toesighouer, PASP-personeel en 'n akademikus; voorgaande student en akademikus. Dit behels klagtes oor swak kommunikasie vir baie. Hierdie klagtes het dikwels ingesluit dat die persoon met wie daar 'n verslagdoenverhouding

is, 'n gebrek aan respek vir hulle toon of hulle swak behandel. 'n Gebrek aan vertroue is genoem waar besluite oor die ander persoon se lot betrokke is, met prestasiebeoordeling, byvoorbeeld vir nagraadse studente wat vermoed dat toesig oor hulle werk nie billik gedoen sal word nie. Swak kommunikasie, respek en vertroue saam was die grootste kwelling op die kampus.

Portuur en Kollega is die kategorie vir gevalle van kollega-tot-kollega in dieselfde besoekerskategorie. Een van die kwessies hier was gevalle waar akademics op proef bevrees was dat hulle nie bevestig sal word nie as gevolg van swak verhoudings met hulle meerderes.

Dienste en Administrasie

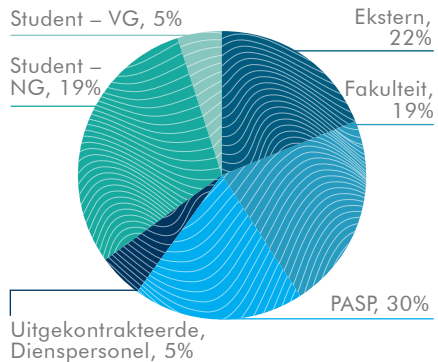
Die Universiteit is 'n diensbedryf, waar kliënte sowel intern as ekstern is. Gesien die reeds genoemde probleme van

“Vertroue en Integriteit”, “Diversiteit”, “Reputasie” en “Diensgehalte” is dit geen wonder dat albei hierdie kategorieë beduidende getalle toon nie.

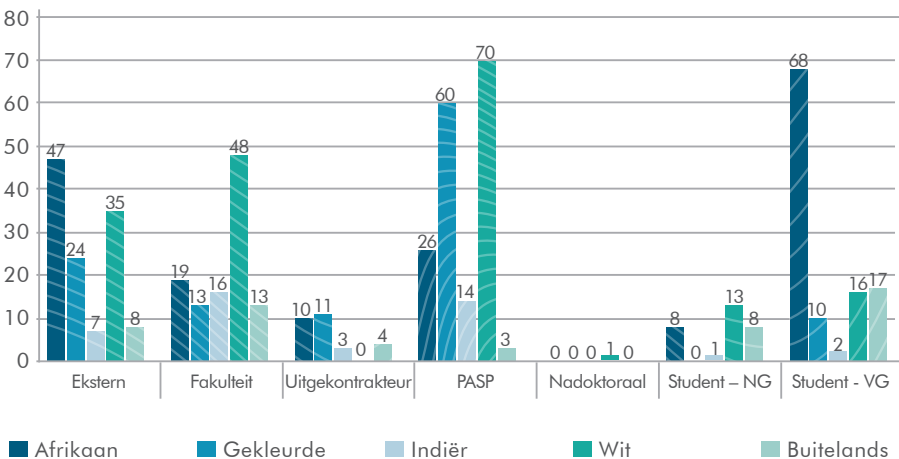
Eienskappe van besoekers

Die grafieke hieronder toon die ontleding van die belangegroep wat die Ombud in hierdie verslagtydperk besoek het.

Grafiek 2



Graph 3: Besoekersprofiel



Waarnemings

Anders as vorige verslae dek hierdie verslag die volgende twee proteste, naamlik #feesmustfall en #shackville. Die toename in die aantal eksterne besoekers word hoofsaaklik deur hierdie gebeure beïnvloed, en benewens studente het belanghebbendes soos familieledede om verskeie redes met die kantoor geskakel: party het duidelikheid gesoek, en ander het kontak gemaak om hulle woede te lug, te kla, vrae te stel, te verwyt en soms om eenvoudige oplossings vir komplekse probleme aan te bied. Hoewel daar aangekondig is dat die Universiteit vir 'n aantal dae gesluit word, het my kantoor, as 'n konflikbestuurshulpbron, oop en besig gebly. Dit het 'n onpartydige klaringshuis vir klagtes geword, ongeag die bron daarvan.

Intern, byvoorbeeld, is ek meegedeel dat sommige departemente met onderrig voortgegaan het terwyl die Universiteit gesluit was, en werkopdragte aanvaar het terwyl die biblioteek gesluit was, en party het toetse afgeneem. Party het administratiewe personeel ontbied om te kom werk en het diegene wat nie geskakel kon word nie of nie opgedaag het nie, gedwing om jaarlikse verlof te neem. Departemente het die eksamenskryfopsies verduidelik, maar familieledede het my geskakel om te sê akademici was onkundig oor die besluite wat geneem is. Administratiewe personeel en fakulteite het dubbel hulle normale werkclading gehad maar onder druk voortgegaan. Toe polisie en sekuriteitspersoneel ontplooi is, het verskillende mense op verskillende maniere daarop reageer; party het dit gerusstellend gevind, maar ander het gesê dit is 'n onbekende en gespanne situasie. Sommige studente het mishandeling en teistering deur die privaat sekuriteitspersoneel aangemeld.

Toe die Universiteit gesluit is, het baie mense, insluitende alumni en soms skenkers, geskakel om hulle menings oor die kortsigtige optrede van die Universiteit te lug. Sommige het van oorsese opsies vir hulle kinders gepraat, en ander het gesê hulle praat met akademici om 'n privaat instelling te oorweeg eerder as om te bedank en oorsee te gaan onderrig gee.

Hoewel die jongste landwyse #feesmustfall-protesaksie gedeeltelik buite die verslagtydperk van hierdie verslag val, sal ek my ombudposisie geweld aandoen as ek nie die volgende opmerkings maak nie.

In 'n demokrasie kan mense kies om te protesteer of om nie betrokke te raak nie; mense moet toegelaat word om hierdie keuse uit te oefen, en die betrokke persone mag nie afgeknou, stilgemaak of uitgesluit word nie aangesien dit die kampusgemeenskap verder polariseer.

Betogings hoef nie gewelddadig te wees nie. Toe ek dit saam met die regte

van ander individue geopper het, het party van die betogende studente gesê hulle is uitgetart en nie beskerm nie. Desondanks is geweld van enige aard onaanvaarbaar.

Hoewel die Universiteit die webwerf bygewerk het en talle inligtingstukke aan personeel, studente en alumni geskryf het, het sommige studente se familie gekla dat hulle nie weet wat aangaan nie. Die Universiteit se pogings om te kommunikeer, was klaarblyklik nie so doeltreffend as wat hy beoog het nie.

Ander mense het geskakel en gesê die Universiteit moet investeer in sekuriteit vir diegene wat wil leer en moet selfs die weermag inroep as dit nodig is. Daarteenoor het 'n aantal studente wat nie betoog het nie, asook sommige dosente, die kantoor geskakel en gesê hulle wil baie graag voortgaan maar die situasie op die kampus lyk soos 'n oorlogsone.

In die geval van mishandeling deur die polisie het ek aanbeveel dat dit na die Polisie-ombud geneem word, terwyl UK die gevalle rakende privaat sekuriteit hanteer.

Aanbevelings

- Tydens die opstel van die aanbevelings in hierdie verslag het ek weer na die vorige aanbevelings gekyk. Van alle ombuds word verwag om agente van verandering te wees in die organisasies waarin hulle dien. Dit word gedoen deur opwaarts terugvoer en aanbevelings in jaarverslae te gee. Die Universiteit is traag met die implementering van sommige van my vorige aanbevelings.
- Die beleid oor afknouery moet nog gefinaliseer word. Die getal klagtes oor afknouery 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.
- Vanjaar is daar vir die eerste keer probleme rakende emeritusprofessore by my aangemeld. Dit is 'n aangeleentheid wat ek met die bestuur bespreek vir oorweging.
- In 2012 het ek aanbeveel dat sterftes onder studente in die breë ondersoek word, en dit is gedoen. In April 2012 het die Visekanselier 'n toegewyde boodskap rakende studenteselfmoord uitgereik. Die Universiteit se poging om hierdie kwessie verder te ondersoek, om toegang tot bykomende steun te fasiliteer en om alle lede van die Universiteitsgemeenskap in te lig oor hulpbronne en prosesse om studente en personeel in nood te adviseer, is lofwaardig. Terwyl stresvlakke klaarblyklik styg, is verdere ernstige aandag op hierdie gebied egter nodig.

“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...”

- In aansluiting by die vorige punt, ontvang die Ombud se kantoor elke jaar besoekers vir wie kwessies rakende geestesgesondheid 'n kwelling is. Dit is gewoonlik studente wat dit oorweeg om hulself leed aan te doen. Ek het ook navrae van fakulteite en personeel ontvang oor hoe om teenoor studente in nood te reageer. My gevoel is dat die aantal studente in sulke situasies toeneem.
- Die Universiteit sal baat by 'n hersiening van sy formele prosesse, soos die Voorlopige Ondersekkomitee (VOK)-proses, by die hantering van gevalle van seksuele teistering in die besonder aangesien dit legalisties is en baie slagoffers en klaers verder verlam deur die vermeende burokratiese gebrek aan omgee. Lede met spesialiskennis en vaardighede op hierdie gebied moet verkry word.
- Ek het in die verlede herhaaldelik kwessies rakende transformasie geopper, en meer onlangs het ek vrae oor die betekenis van dekolonisasie ontvang. Aangesien hierdie term waarskynlik in die strategiese plan 2016–2020 sal opduik, sal die Universiteit moet verduidelik en die Universiteitsgemeenskap moet opvoed oor wat dit beteken en wat van hulle verwag word.
- UK word aangemoedig om te besin oor die huidige maniere van die hantering van konflik en geskille van verskillende tipes (Konflikbestuurstrategie), wat die partye se doelwitte, koste en ander hulpbronne soos tyd, persoonlike nood en ander gevolge van konflik beïnvloed, deur opleiding in konflikbestuur, interpersoonlike kommunikasievaardighede en tegnieke te gee ten einde moeilike gesprekke met toesighouers, bestuurders en ander persone wat 'n evaluatiewe rol speel, te hanteer.
- Die huidige beleid oor afwesigheidsverlof maak nie vir kortverlofvereistes voorsiening nie. Die Universiteit sal baat by die oorweging van 'n “Beleid oor Verskoonde Verlof” om fakulteite te help om sulke versoeke billik te hanteer.
- Die kantoor van die Universiteitsopsiener wil dalk die Suid-Afrikaanse hofstelsel navolg, wat sake na “hofgekoppelde bemiddeling” verwys om die beslegting van kwessies te bespoedig, gevalleladings te verlig en hulpbronne te bespaar. UK het 'n aantal bekwame bemiddelaars wat beskikbaar is. Dit sal ook nuttig wees om alternatiewe vonnisse (soos boetes) te oorweeg vir studente wat binnekort gradueer en nie meer op die kampus is nie.

Ander Kantooraktiwiteite

Uitreik:

- Saam met die Internasionale Ombudvereniging (IOV) en die Departement van Hoër Onderwys en Opleiding het die Ombud in November 2015 'n Ombudopleidingskonferensie aangebied. Van 28 September tot 1 Oktober 2015 is twee OIV-opleidingskursusse deur vier internasionaal opgeleide ombuds aangebied. Die Ombud het as die vyfde lid van die fakulteit opgetree vir die kursusse. Die eerste kursus het die Grondslae van Organisasie Ombuds gedek, en die tweede kursus het die Volgende Stappe gedek. Hierdie inisiatief het daartoe gelei dat 20 deelnemers deur IOV-opleiers van die VSA, Frankryk en Suid-Afrika opgelei is, en laasgenoemde is deur die UK se Ombud verteenwoordig.
- In April 2016 het die Ombud die Internasionale Ombudvereniging se konferensie in Seattle, Washington (VSA), bygewoon as 'n aanbieder en deelnemer. Sy het 'n PechaKucha¹ aangebied en sy is beloon met 'n toekenning vir haar bydrae as voorsitter van die Afrikastreekomitee.
- Op 28 Julie 2015 het die Ombud as fasiliteerder by 'n studentebyeenkoms by die Universiteit Stellenbosch opgetree, saam met dr Birgit Schreiber. Die byeenkoms was 'n terugvoersessie vir die taakspan oor die verkragtingskultuur op die kampus.
- Op 12 Oktober 2015 het die Ombud 'n aanbieding getitel "Leading from the Balcony" gelever by die VN se Leiersprogram wat by die Rivierklub gehou is.
- Gedurende die jaar het die Ombud verskeie universiteitsombuds en registrateurs en ander klagtehantepersoneellede van verskeie Suid-Afrikaanse universiteite ontmoet om hulle te help met hulle planne om 'n ombudkantoor in te stel of hul ombuddiens te verbeter.
- Planne is aan die gang om persoonlik met ander universiteitsombuds te vergader in die vorm van 'n eendagwerksessie om huidige kwessies aan Suid-Afrikaanse universiteite te bespreek.
- Die Ombud het met die nuwe Ombud van die Suid-Afrikaanse Polisiediens vergader om met hom te begin netwerk, terwyl sy voortgaan om te netwerk met ander sektorombuds in die land, insluitende die Stad Kaapstad se Ombud en die kantoor van die Openbare Beskermer.

1 PechaKucha is 'n eenvoudige aanbiedingsformaat waar jy 20 prente vertoon, elk 20 sekondes lank. Die prente skuif outomaties aan en jy praat oor die prente.

- Die Ombud het werksessies en imbizo's vir verskeie groepe op die kampus gelei om hulle met die hantering van knellende kwessies te help.
- Die Ombud het nege aanbiedings op die kampus oor die aard en die rol van die Ombud se kantoor by UK gehou.
- Die Ombud het 'n meer toeganklike diens aan satellietkampusse gelever deur op 'n maandelikse of tweemaandelikse grondslag te werk vanuit kantore op die kampus van die Nagraadse Sakeskool (GSB), die Hiddinghcampus en die Gesondheidskampus. Die GSB-satellietkantoor se diens blyk tot dusver die suksesvolste te wees.
- Die Ombud is deur Paulynn Marrinan van Ierland besoek om ombudswerk vanuit 'n internasionale perspektief te bespreek. Me Marrinan is die stigtersombud vir die Ierse weermag (2005 – 2012), die stigtersversekeringsombud van Ierland (1992-1998), en die stigter/koördineerder van konflik- en geskilbeslegtingstudies, ISE, Trinity College, Dublin-universiteit, asook Medeprofessor in Bemiddeling en Alternatiewe Geskilbeslegting (2000 – 2014).



Van voorste ry na agterste ry, van links na regs: Mandla Sifumba, Lee Twyman, Mokubung Nkomo, Zetu Makamandela-Mguqule, Vuyokazi Ntloko, Thomas Zgambo, Edward Lambani, Shirley Serepong, Carin Booyse, Emily Mabote, Mavuso Msimang, Sello Legodi, Temba Matanzima, Leon Wessels, Ephraim Motseko, Dinkie Dube, Maletsatsi Wotini, Nazeema Mohamed, Wayne Blair, Hendrick Croucamp, Kemi Behari, Mpho Matjila, Julian Sonn, Sduduzo Gumedede. Inlas: Lynne Chaillat, Michael Somniso.

Ten slotte

Ek verleen met genoeg erkenning aan baie mense op die kampus wat gunstig gereageer het op my navrae en aanbevelings om 'n student, ouer of werknemer te help. Baie mense by UK toon opregte belangstelling om die verwarring, frustrasie of probleme wat iemand ondervind, te help verlig. Die Ombud is dikwels 'n geleibuis tussen die besoeker en die antwoord wat elders op die kampus gekry word. Hierdie kantoor help om die silo's af te breek wat maklik by 'n universiteit so groot soos UK kan ontwikkel. Die kampusgemeenskap het die vermoë om 'n billike en regverdige akademiese en werkklimaat te koester.

Dankie vir die geleentheid om die Universiteit in hierdie hoedanigheid te dien.

Aanhangsel A

Opdrag

UNIVERSITEIT VAN KAAPSTAD – KANTOOR VAN DIE OMBUD

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 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 respektvolle 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 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 Standaarde, Kode en Beste Praktieke stel minimum standaarde, en die Kantoor van die Ombud moet altyd daarna strewende om volgens "beste praktieke" 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 verwag word nie. Kommunikasie tussen die Ombud en andere (terwyl die Ombud in daardie hoedanigheid dien) word as geprivilegieer 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 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

i. 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.

ii. 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.

iii. 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.

iv. 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.

v. 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

i. 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.

ii. Kollektiewebedingings-ooreenkomste

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 vakbondlede werk rakende alle ander kwessies wat nie deur die kontrakte gedek word nie, soos kommunikasiekwessies met medewerkers.

iii. 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 regsginge 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.

iv. 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.

v. 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.

vi. 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.

vii. 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.

H. 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