



OMBUD'S OFFICE
UNIVERSITY OF CAPE TOWN

ANNUAL REPORT 2015

Independent Impartial Confidential

Inhoud

Boodskap van die Ombud	29
Inleiding	30
Oor die rol	31
Oorsig van die Ombudskantoor se dienste	33
Klassifikasie van kwessies	36
IOV se Standaard-Verslagdoenings vir kwessies/ kwellings	38
Opmerkings en aanbevelings	47
Ander aktiwiteite	48
Ten slotte	49
Aanhangsel A	50

Boodskap van die Ombud

Ek doen verslag oor die bedrywighede van die Ombud se Kantoor om verantwoordbaarheid te handhaaf teenoor die verskillende belangegroepes en belanghebbendes wat ek dien, en om insig te gee in verskeie kwessies wat deur die Kantoor geïdentifiseer is, waarvan sommige reeds deur die Universiteit hanteer is. Bowenal gebruik ek die verslag om dieselfde belangegroepes op te voed oor die funksie van die Ombud aan die UK.

Hierdie verslag dek die tydperk vanaf 1 Julie 2014 tot 30 Junie 2015. Die middel van hierdie tydperk is gekenmerk deur 'n reeks gebeurtenisse, stemme en pogings wat op die Universiteit 'n beroep gedoen het om te transformeer. Dit was nie 'n verrassing nie aangesien daar oor die afgelope jaar 'n toename in rasgelaaide klagtes was. Dit is nie genoeg om te sê dat universiteite uit die aard van die saak 'n perfekte teelaarde vir geskille, konflikte en griewe is en dat hulle 'n plek is waar 'n deurbraakdiskoers moet plaasvind nie. Dit is ongelukkig dat idees om die Universiteit te transformeer, nie vinnig genoeg verder as dialoogplatforms en konsepdokumente vorder nie. Heelwat tyd word aan die bespreking van transformasiedefinisies, nuwe betekenis en oorwegings bestee. Dit ly geen twyfel dat die Universiteit transformasie op sy agenda het nie. Om dit 'n akademiese diskoers deur debatte en filosofiese argumente te maak, hanteer egter nie die dringende oproep om uitvoering daaraan te gee nie, en boonop is die bevoorreedes van transformasiepogings soms nie eers by die tafel teenwoordig nie.

Transformasie is een van die Universiteit se strategiese doelwitte, en dit is my verantwoordelikheid om te monitor hoe goed die Universiteit aan sy eie beleide en prosedures

uitvoering gee. Dit is in belang van die Universiteit om hierdie geleentheid aan te gryp en aan sy transformasiebeleide uitvoering te gee as 'n bestuursvereiste dwarsdeur die sektor en die land. Die gebeurtenisse van 2015 het gelei tot 'n reeks gesprekke wat die Universiteit

andersins nie sou gehad het nie. Hierdie opkoms van stemme en sienswyses is goed vir die Universiteit se eie ontwikkeling en leerproses. Sommige lede van die Universiteitsgemeenskap het egter gekla oor hoe “geslote en stilswygend” hierdie “oop” ruimtes vir hulle is.

Gedurende hierdie tydperk het ek ook opgemerk hoe verdeeld die UK in werklikheid is. Byvoorbeeld, menings oor wat Rhodes verteenwoordig het, was uiteenlopend binne die Universiteitsgemeenskap, en so ook baie openbare stemme en UK-alumni wat met my Kantoor geskakel het. Verder het sommige van diegene met 'n pynlike verlede gekla dat hierdie gebeurtenisse hulle eie trauma laat herleef het, maar hulle het verklaar dat daar diversiteit in die pyn en herinnering self is. Laastens, hoewel daar klem op ras is, moet transformasie aan UK in die breër sin van die woord aandag kry. Dit is in belang van die Universiteit se leierskorps om hierdie tyd te benut.

Met respek voorgelê,



Zetu Makamandela-Mgugulwa



Inleiding

Organisasies wat wissel van sake, gesondheidsorg, finansiële bedrywe tot munisipaliteite en ander owerheidsektore soos onderwys wend hulle tot “alternatiewe” metodes om konflik te besleg. Die Universiteit van Kaapstad (UK) se Ombudskantoor is in 2011 deur die Universiteitsraad ingestel om ‘n vertroulike, neutrale hulpbron vir die gemeenskap van die Universiteit te verskaf. Afgesien van die Universiteit van Kaapstad het nog vyf Suid-Afrikaanse universiteite ombudkantore. Hulle is die Universiteit van KwaZulu-Natal, die Universiteit Stellenbosch, die Nelson Mandela Metropolitaanse Universiteit, die Universiteit van Suid-Afrika en die Tshwane Universiteit van Tegnologie.

Al hierdie universiteite, insluitende die Universiteit van Kaapstad, bedryf die ombudpraktyk volgens die Internasionale Ombudsvereniging (IOV) se Etiese Kode en Praktykstandaarde as organisatoriese ombuds.

Universiteitskontekste bied ‘n hoë mate van kompleksiteit as gevolg van die uiteenlopende aktiwiteite en oorkoepelende funksies wat hulle verrig en veral die onderling afhanklike verhouding van hulle verskillende sektore. Navorsingslaboratoriums het wetenskaplike spanne, en fakulteite het akademiese en steunpersoneel wie se individuele funksies betroubaarheid en vertroue vereis. Dan is daar studente, wat ook ‘n belangrike komponent uitmaak. Al die partye is betrokke by die drie hoof funksies van die universiteit, naamlik onderrig, navorsing en maatskaplike responsiwiteit, wat tot ‘n verskeidenheid wisselwerkings, situasies en soms spanning aanleiding gee.

Wanneer hierdie spanning verskyn, wil die meeste mense oplossings hê wat privaat en nie-amptelik is om verhoudinge te handhaaf. Waar moontlik, verkies hulle gevolglik dikwels ‘n informele oplossing. Die Ombud reageer op kwellings en geskille wat deur besoekers aan die Kantoor geopper word en kan tendense, sistemiese probleme en organisatoriese kwessies op vertroulike wyse by hoëvlakleiers en uitvoerende beamptes aanmeld. Sy doen nie voorspraak vir individue, groepe of entiteite nie, maar eerder vir die beginsels van billikheid en regverdige resultate. Die organisatoriese ombud speel nie ‘n rol in formele prosesse nie en verteenwoordig ook nie ‘n spesifieke kant in ‘n geskil nie. Die gebruik van die Kantoor self is vrywillig, en die Ombudskantoor hoor dus nie van alle betrokkenes oor ‘n bepaalde kwessie nie. Hierdie verslag bespreek tendense en waarnemings wat nie noodwendig vir elke deel van die Universiteit geldig is nie maar noemenswaardig is met die oog op vroeë ingryping

Oor die rol

Die Kantoor lewer bystand aan studente, alumni, personeel (professionele, administratiewe en ondersteuningspersoneel (PASP), akademici en alle ander personeel wat dienste aan die Universiteit lewer) en ander mense wat die een of ander verband met die Universiteit het en wat vrae, klagtes of geskille oor Universiteitsbeleide en -prosedures het en enige potensiele konflik ondervind. Die Ombud se rol, afhange van die aard van die kwessie, sluit in opvoeding, pendeldiplomasie, fasilitering, informele bemiddeling, die verskaffing van inligting, die maak van verwysings na ander hulpbronne op die kampus en hulpverlening om kwessies spoedig te besleg deur te skakel met kantore of persone wat by die kwessie betrokke is, indien die besoeker daartoe instem.

Die UK se Ombud is lid van die Internasionale Ombudsvereniging (IOV). Die IOV ondersteun organisatoriese ombuds wêreldwyd wat in maatskappye, universiteite, nuwingsgewende organisasies, staatsentiteite en nieregeringsorganisasies werk. Die IOV is die grootste internasionale vereniging van professionele organisatoriese ombuds ter wêreld en verteenwoordig meer as 737 lede, van wie 145 buite die grense van die VSA is. Ongeveer 'n derde van die totale lidmaatskap is in die akademiese sektor.

Die IOV is toegewy aan uitnemendheid in die praktyk van die ombuds se werk. Die IOV se Etiese Kode bied 'n gemeenskaplike stel professionele etiese beginsels waarby lede in hulle organisatoriese ombudpraktyk hou. Op grond van die tradisies en waardes van ombudpraktyk weerspieël die Etiese Kode 'n verbintenis tot die bevordering van etiese gedrag by die uitvoering van die ombud se rol en om die integriteit van die ombudprofessie te handhaaf.

Soos uiteengesit in die IOV se Praktykstandaarde en die Opdrag vir die UK se Ombud (aangeheg as 'n aanhangsel), is die aard en rol van die organisatoriese ombud vertroulik, onafhanklik en onpartydig en werk die ombud buite die formele kanale. 'n Ombud bied 'n veilige ruimte vir personeel en studente, vry van intimidasie of vergelding, om kwellings te opper, veral dié wat prestasie bedreig en die organisasie aan risiko blootstel, hetsy wat reputasie betref, finansiële of andersins.

Die dienste van die Ombudskantoor is kosteloos tot beskikking vir alle lede van die Universiteitsgemeenskap. Niemand mag iemand anders dwing om die Kantoor te besoek nie, en niemand mag belet word om die diens te gebruik nie. Om iemand te verhinder of te ontmoedig om die Kantoor te besoek, is 'n skending van die Ombud se beginsel van onafhanklikheid en dit meng ook in met die legitieme verrigting van die Ombud se funksie aan die Universiteit.

Vertroulikheid:

Die Ombudskantoor hou alle kommunikasie met diegene wat hulp soek streng vertroulik en openbaar nie vertroulike inligting nie tensy die besoeker toestemming daartoe verleen het. Die enigste uitsondering op hierdie standaard is wanneer dit lyk of daar 'n dreigende risiko van ernstige benadeling is.

Neutraliteit en onpartydigheid:

Die Ombud is 'n aangewese neutrale entiteit wat onafhanklik optree in die struktuur van die Universiteit sodat sy onverbonde en onpartydig bly. Sy doen voorspraak vir regverdig en billik geadmistreerde prosesse en nie ten behoeve van individue nie. Die Ombud raak nie betrokke by enige situasie wat 'n belangebotsing kan veroorsaak nie.

Werk buite formele strukture:

Die Ombud is 'n informele hulpbron, en die inhoud van vergaderings maak nie deel van enige Universiteitsrekord uit nie. Sy neem ook nie deel aan enige formele beregtings- of administratiewe prosedures rakende kwessies wat onder haar aandag gebring is nie.

Onafhanklikheid:

Die Kantoor moet vry wees, en sigbaar vry wees, van inmenging in die legitieme uitvoering van sy pligte. Dit word dikwels deur strukturele onafhanklikheid verkry. Byvoorbeeld, ek doen verslag aan die Kantoor van die Voorsitter van die Universiteitsraad en nie aan 'n lynbestuurder in die Universiteit se uitvoerende gesag nie. Die Ombud is bemagtig om al die inligting van al die Universiteitslede in te samel wat sy nodig het om insig in 'n kwessie te help gee.

Ander tipes ombuds sluit in:

- Voorspraakombuds wat in die openbare of die privaat sektor kan wees. Hy of sy evalueer eise objektief, maar is gemagtig of verplig om voorspraak te doen ten behoeve van individue of groepe wat gegrief is. Voorspraakombuds werk dikwels in organisasies soos langtermynsorgfasiliteite of agentskappe en organisasies wat met jeugmisdadigers werk.
- Wetgewingsombuds is deel van die wetgewende tak van 'n staatsentiteit en hanteer kwessies wat deur die algemene publiek of intern geopper word, gewoonlik met betrekking tot die handeling of beleid van staatsentiteite, individue of kontrakteurs met die oog daarop om agentskappe aanspreeklik teenoor die publiek te hou.
- Die primêre doel van 'n media- of nuusombud is om deursigtigheid in die nuusagentskap te bevorder. Hierdie ombud kan klagtes oor nuusverslagdoening van lede van die publiek ontvang en ondersoek en kan dan die geskikste optrede aanbeveel om kwessies op te los.

wat in die klagtes geopper is. Die nuusombud is 'n onafhanklike amptenaar wat in belang van nuusverbruikers optree. Hy of sy verduidelik die rolle en verpligtinge van die joernalistiek aan die publiek en tree op as 'n bemiddelaar tussen die verwagtinge van die publiek en die verantwoordelikhede van joernaliste.

Oorsig van die Ombudskantoor se dienste

Wie het die Ombud besoek?

'n Besoeker word omskryf as 'n individu wat met die Ombud vergader oor een of meer probleemgebiede op die kampus. Die besoeker kan bykomende opvolgvergaderings hê, afhange van die aard van die kwessie. Vir die doel van verslagdoening verhoog die opvolgvergaderings oor dieselfde kwessie nie die getal besoekers nie. As dieselfde besoeker egter op 'n ander tyd 'n ander kwessie opper, sal hy/sy as 'n nuwe besoeker beskou word. Die term 'besoeker' word ook gebruik vir mense wat telefonies met die Kantoor skakel. Die Ombudskantoor ontmoedig die gebruik van e-pos vir vertroulike inligting en verkies persoon-tot-persoon-vergaderings of telefoniese gesprekke.

Enige tipe UK-verwante kwessie of konflik kan na die Ombudskantoor gebring word. As deel van die hantering van die besoeker kan die Ombud onderrig, informeel bemiddel, versoen of pendeldiplomasie of enige ander konflikbestuursmetode toepas wat in die omstandighede gepas is.

Te oordeel na skriftelike en ongevraagde terugvoer en die aantal verwysings wat die Kantoor ontvang, het die Kantoor 'n gunstige reputasie op die kampus. Ek vra dikwels vir besoekers waarheen hulle sou gegaan het as die Ombudskantoor nie daar was nie. Baie sê hulle sou probeer om met die situasie saam te leef, party praat van litigasie en sommige sou die formele Universiteitstelsel gebruik het.

Oor die afgelope vyf jaar het die aantal besoekers aan die Ombudskantoor van 84 tot 516 gewissel. Wanneer die syfers styg, is 'n mens geneig om eers te vra "Wat is verkeerd?" Dit is duidelik dat meer mense die Ombudskantoor gebruik as voorheen. Saam met die vraag "Wat is verkeerd op die kampus?" kan 'n ander legitieme vraag wees: "Wat is reg in die Ombudskantoor wat tot hierdie syfers bydra?" Verskeie faktore dra tot hierdie toename in getalle by. Volgens ons inneemvorms kom baie mense na die Kantoor as gevolg van aanbevelings deur ander mense. Die volgende voorbeeld is 'n e-pos van 'n oudstudent:

Hoop dit gaan goed!! My naam is [] en ek was van 2006–2009 'n student aan UK. My studentenommer is []. Ek skryf hierdie brief aan u as 'n laaste poging om hopelik die bystand te kry wat ek soek, en u is hoog aanbeveel deur 'n vriend wat u 'n tyd gelede met 'n finansiële kwessie gehelp het. Hy het vir my gesê as daar iemand by UK is wat dalk kan help, is dit u.

Party mense besoek die Universiteit se webblad, en ander kry die inligting van die plakkate en brosjures wat ons in die koshuise, departemente en fakulteitskantore versprei. Van tyd tot tyd maak ons ook staat op die universiteit se Kommunikasie en Bemerkingsdepartement om sommige van ons aktiwiteite te dek. Dit alles dra tot die groeiende bewustheid by. Die intensiteit van konflik op die kampus self as 'n potensiële krag agter hierdie syfers kan egter nie uit die oog verloor word nie.

Hoewel daar in hierdie stadium nie 'n beduidende teenwoordigheid buite die Ombud se hoofkantoor op die middelkampus van die Universiteit gevestig is nie, word die Ombud se Kantoor nou op sekere dae vanaf ander kampusse bedryf, soos die Nagraadse Sakeskool en die Fakulteit Gesondheidswetenskappe Die Hiddinghokampus sal binnekort in bedryf gestel word. Hierdie uitreiking is 'n reaksie op die waarneming dat die meeste van my besoekers die afgelope jare van die hoofkampus afkomstig was.

Dataversameling

Besoekers word versoek om 'n inneenvorm in te vul wat gebruik word om basiese statistiese inligting in te samel, soos die persoon se status aan UK (student, tipe personeellid, werknemer van uitgekонтakteerde diensverskaffer, ouer, ens), algemene demografiese inligting, en hoe mense van die Kantoor te hore gekom het en 'n kort beskrywing van die kwessie. Die vraag oor hoe mense van die Kantoor te hore gekom het, is van nut vir die Kantoor se bemerkingstrategie.

Die Ombudskantoor samel data in oor 'n groot verskeidenheid kwessies wat besoekers opper. Dit berus nie net op die inligting wat besoekers na die Ombudskantoor bring nie. Die Ombud stel informeel ondersoek in, byvoorbeeld deur met ander mense wat by die kwessie is, te skakel om perspektief te kry. Die besoeker moet toestemming verleen dat dit gedoen kan word. Op hierdie wyse kry die Ombud breër narratiefbesonderhede as die besoeker se voorstelling van kwessies. Dit help om die gepaste vlak en bestek van ingryping te bepaal.

Die res van die verslag beskryf die kwessies en kwellings wat gedurende die tydperk van 12 maande geopper is, en die ingrypings van die Ombud en mense met wie sy geskakel het as deel van die oplossing van 'n bepaalde kwessie. Die Ombud se aanbevelings vir kwessies wat toekomstige aandag van die Universiteit verdien, word ook ingesluit.

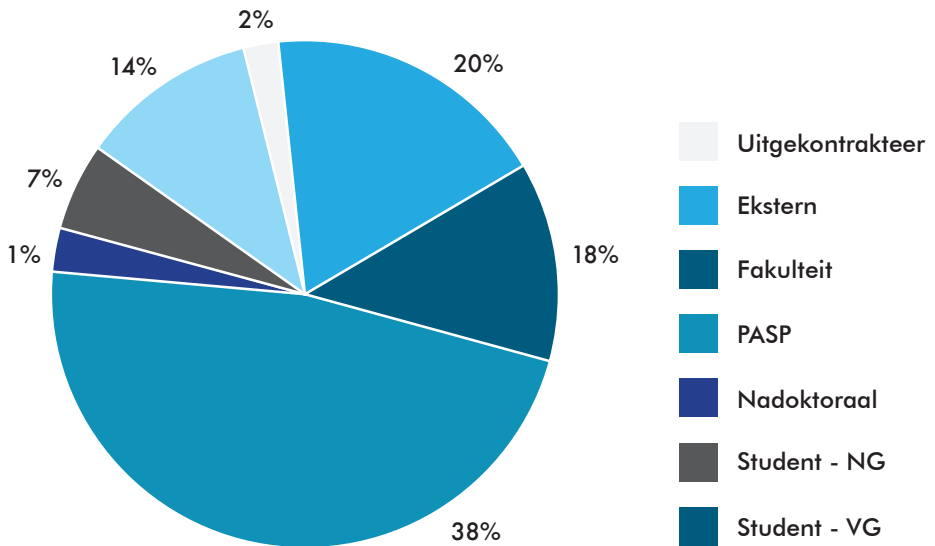
Totale getal besoekers

Die Ombudskantoor staan uiteenlopende lede van die Universiteitsgemeenskap by. Tussen 1 Julie 2014 en 30 Junie 2015 het die Kantoor 516 besoekers gekry. Dit sluit in 105 studente (36 nagraads en 69 voorgraads); 189 PASP; 99 Fakulteit; 2 nadoktoraal; 7 uitgekонтakteerde personeellede en 99 eksterne navrae (ouers en familielede en ander eksterne navrae oor UK-prosesse). Van die 516 besoekers was 336 konsultasies, en 156 was navrae wat opgelos is deur inligting beskikbaar te stel. Anders as konsultasies, kan navrae oor inligting of 'n soeke na duidelikheid oor 'n aangeleentheid met 'n enkele besoek afgehandel word. Die konsultasies

is anders. Party kwessies, afhangende van die kompleksiteit en die aantal persone betrokke, neem langer. Die blote statistieke gee egter nie 'n aanduiding van die tyd wat bestee is en die vlakke van kompleksiteit wat sommige van die gevalle behels nie. U sal opmerk dat die getal konsultasies oor hierdie tydperk wel gedaal het, maar dat die getal persone met wie geskakel is om aangeleenthede op te los, beduidend gestyg het. Byvoorbeeld, in 2014 was daar 430 aangeleenthede wat konsultasie vereis het. Vir hierdie aangeleenthede is daar met toestemming van die besoeker met 439 ander mense as respondente geskakel. In 2015 was daar 336 konsultasies met 550 ander persone as respondente. Saam met 24 aanbiedings in fakulteitsrade, inlywingsvergaderings en skakeling met ander gehore het die Ombud met 684 ander persone geskakel, met altesaam 1 240 skakelings oor die jaar, afgesien van die inisieerders van besoeke.

Die sektorgrafiek hieronder toon persentasies van besoekers volgens belangegroep, waar steunpersoneel (PASP) die grootste groep is, gevolg deur Eksterne besoekers, Fakulteit, Voorgraadse studente, Nagraadse studente, Uitgekontrakteerde personeel en Nadoktorale studente met die kleinste aantal besoekers.

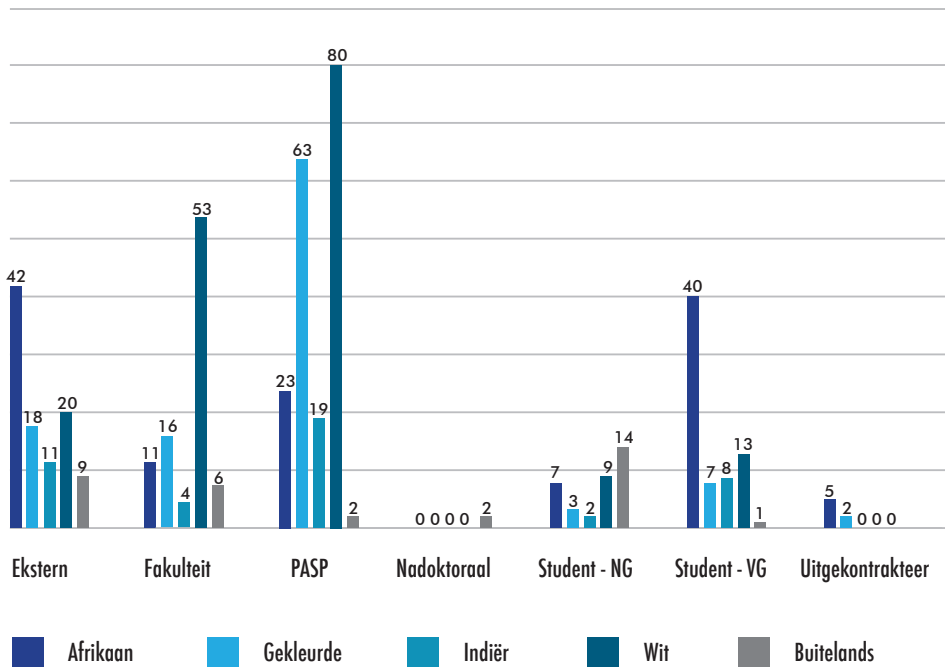
Verspreiding van besoekers volgens belangegroep



Grafiek 1: Verspreiding van besoekers

Die grafiek hieronder toon dat Afrikane oorheers onder die eksterne besoekers, studente en uitgekondeerde werkers, terwyl wit besoekers oorheers onder Fakulteit en PASP, gevolg deur gekleurde, Afrikaan- en dan Indiërbesoekers. Oor die afgelope jare weerspieël hierdie patrone in 'n mate die profiele van die verskillende groepe. 2014 was die eerste jaar dat wit besoekers in sowel Fakulteit as PASP oorheers het.

Besoekers volgens Belangegroep



Grafiek 2: Besoekersprofiel

Die geslagsverspreiding bly dieselfde as verlede jaar, naamlik 49% manlik en 51% vroulik.

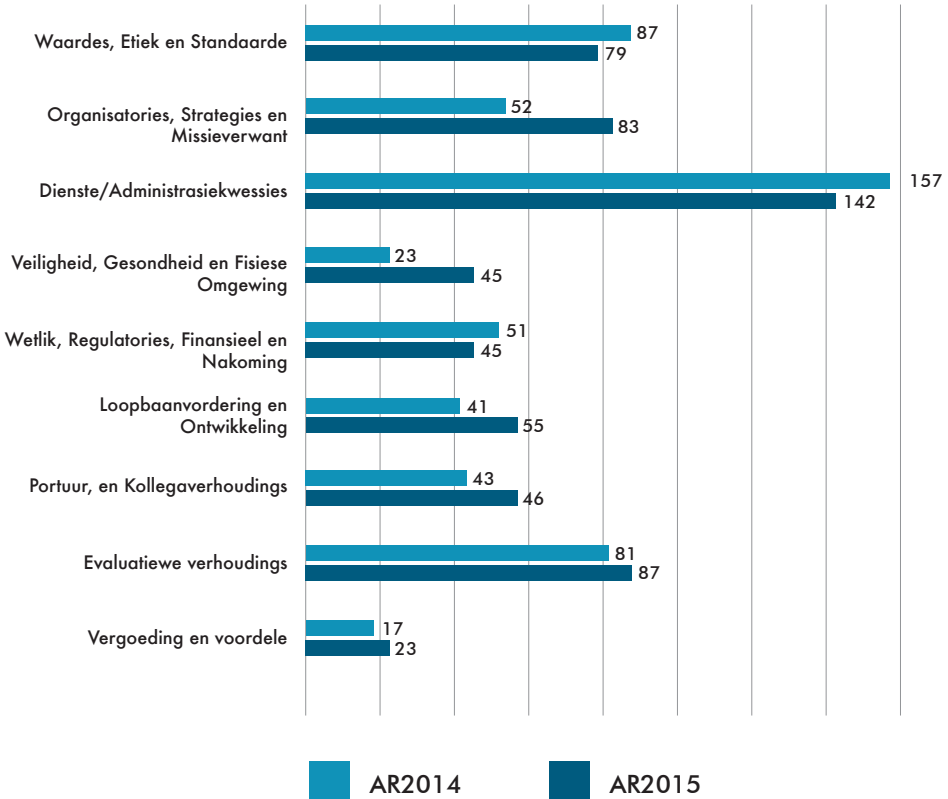
Klassifikasie van kwessies

Soos in vorige jare het die Kantoor die IOV se eenvormige verslagdoenkategorieë gebruik om die Universiteit se bestuursgebiede te dek, met geringe aanpassings waar daar gapings was. Die 516 individue wat met die Ombudskantoor geskakel het, het 605 kwessies gebring. Die tabel (1) toon die getal besoekers vir elke kategorie en die persentasie wat elke kategorie uitmaak vir alle kwessies wat geopper is.

IOV-kwessiekategorie	Getalle	Persentasie
Vergoeding en Voordele: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor voordele en voordeelprogramme.	23	4%
Evaluatiewe Verhoudings: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ontstaan tussen mense in evaluatiewe verhoudings (soos toesighouer–werknemer, personeel–student).	87	14%
Portuur- en Kollegaverhoudings: Vrae, kwellings, kwessies of navrae rakende portuur of kollegas wat nie ‘n toesighouer–werknemer- of student–dosent-verhouding het nie.	46	8%
Loopbaanvordering en Ontwikkeling: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor administratiewe prosesse en besluite rakende aanvaarding en beëindiging van ‘n werk, en wat die werk behels.	55	9%
Wetlik, Regulering, Finansiële en Nakoming: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ‘n regsrisiko vir die organisasie of sy lede kan skep as dit nie aandag kry nie, insluitende kwessies rakende vermorsing, bedrog of misbruik.	45	7%
Veiligheid, Gesondheid en Fisiese omgewing: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor veiligheid, gesondheid en infrastruktuurverwante kwessies.	45	7%
Dienste/Administrasiekwessies: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor dienste of administratiewe kantore, insluitende van eksterne partye.	142	23%
Organisatories, Strategies en Missieverwant: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor ‘n organisasie in geheel of ‘n deel daarvan.	83	14%
Waardes, Eetiek en Standaarde: Rakende die billikheid of organisatoriese waardes, eetiek, en/of standaarde, die toepassing van verbandhoudende beleide en/of prosedures, of die behoefte aan die skep of hersiening van beleide en/of standaarde.	79	13%
Totale hoeveelheid kwessies:	605	

Tabel 1: Getal gevalle volgens die IOV se standaard-verslagdoeningskategorieë, 2014/15

Getal kwessies - vergelykings



Grafiek 3: Vergelyking van getal kwessies

IOV se Standaard-Verslagdoening-skategorieë vir kwessies/kwellings

Hierdie verslagdoeningsriglyne vir eenvormige kategorieë en subkategorieë van die IOV is sedert 2014 vir die UK aangepas. Die aanpassings is gedoen omdat die kategorieë nie gepaste beskrywings gehad het nie van al die kwessies wat aan die Universiteit van Kaapstad na vore gekom het.

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, salarisbedrag, possalarisklassifikasie/vlak.	3
b) Betaalstaat – Administrasie van betaling, betalingverwante kommunikasie.	3
c) Voordele – Besluite oor mediese, tandheekkundige, lewens, vakansie/siekteverlof/studieverlof, sabatsverlof, opvoeding, werkure, ens.	10
d) Aftrede, Pensioen – Kwalifisering, berekening van bedrag, aftreepensioenvoordele, voorwaardes vir uitbetaling.	3
e) Prestasieverwante voordele	5
f) Versekering – Gesondheid, Beserings aan diens, ander.	1
g) Educare, Kindersorg – Besluite rakende Educare, registrasie, bedanking, beëindiging en versorging.	1
h) Eerbewys, erkenning – Betoon eer aan andere of erken hulle bydrae.	1

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

a) Prioriteite, Waardes, Oortuigings – Verskille oor wat as belangrik, of die belangrikste, beskou moet word, dikwels in etiese of morele oortuigings gewortel.	53
b) Respek, Behandeling – Demonstrasies van onvanpaste gedrag,eringskatting van mense, onbeskoffheid, kruheid, ens.	65
c) Vertroue, Integriteit – Vermoede dat andere nie eerlik is nie, of en in watter mate jy eerlik wil wees, ens.	68
d) Reputasie – Moontlike impak van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike sake.	36
e) Kommunikasie – Kwaliteit en/of kwantiteit van kommunikasie.	64
f) Afknoery, Mishandeling – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.	46

g) Diversiteitverwant – Kommentaar of gedrag wat as onsensitief, beledigend of onverdraagsaam beskou word op grond van 'n identiteitverwante verskil soos ras, geslag, nasionaliteit, seksuele georiënteerdheid, gestremdheid, godsdiens, PASP teenoor fakulteit, rang, akademiese dissipline.	62
h) Vergelding – Bestrawwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmmaker.	29
i) Fisiese geweld – Werklike of dreigemente van liggaamlike besering teen iemand anders.	3
j) Opdragte, skedules – Gepastheid of billikheid van take, verwagte volume werk.	36
k) Terugvoer – Terugvoer of erkenning gegee, of reaksies op terugvoer.	11
l) Konsultasie – Versoeke vir hulp met die hantering van kwessies tussen twee of meer individue oor wie hulle toesig hou of aan wie hulle onderrig gee of met ander ongewone verhoudingsituasies.	7
m) Prestasiebeoordeling/Gradering – Werkprestasie in formele of informele evaluasie.	31
n) Gradering – Akademiese prestasie in formele of informele evaluasie.	17
o) Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelik is.	42
p) Doeltreffendheid van toesighouding – Bestuur van departement of klaskamer, versuim om kwessies te hanteer.	42
q) Insubordinasie – Weiering om te doen wat gevra word.	10
r) Dissipline – Geskiktheid, tydigheid, vereistes, alternatiewe of opsies vir reaksie.	4
s) Billikheid van behandeling – Begunstiging, een of meer individue kry voorkeurbehandeling.	13

<p>3) Portuur- en Kollegaverhoudings – Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat tussen mense in verhoudings ontstaan (bv. bestuurder–werknemer, toesighouer–student, fakulteit–student, fakulteit–PASP-uitgekontraakteer, kollega–kollega, student–student).</p>	
<p>a) Prioriteite, Waardes, Oortuigings – Verskille oor wat as belangrik, of die belangrikste, beskou moet word, dikwels in etiese of morele oortuigings gewortel.</p>	<p>23</p>
<p>b) Respek, Behandeling – Demonstrasies van onvanpaste gedrag, geringskatting van mense, onbeskoffheid, kruheid, ens.</p>	<p>26</p>
<p>c) Vertroue, Integriteit – Vermoede dat andere nie eerlik is nie, of en in watter mate jy eerlik wil wees, ens.</p>	<p>32</p>
<p>d) Reputasie – Moontlike impak van gerugte en/of skinderstories oor professionele of persoonlike sake.</p>	<p>24</p>
<p>e) Kommunikasie – Kwaliteit en/of kwantiteit van kommunikasie.</p>	<p>27</p>
<p>f) Afknoery, Mishandeling – Beledigende, dreigende en/of dwingende gedrag.</p>	<p>13</p>
<p>g) Diversiteitverwant – Kommentaar of gedrag wat as onsensitief, beledigend of onverdraagsaam beskou word op grond van 'n identiteitverwante verskil soos ras, geslag, nasionaliteit, seksuele georiënteerdheid, gestremdheid, godsdienst, akademiese dissipline, ens.</p>	<p>28</p>
<p>h) Vergelding – Bestrawwende gedrag vir vorige optrede of kommentaar, alarmmaker.</p>	<p>9</p>
<p>i) Fisiese geweld – Werklike of dreigemente van liggaamlike besering teen iemand anders.</p>	<p>2</p>
<p>j) Departementele klimaat – Heersende gedrag, norme of houdings in 'n departement waarvoor toesighouers of fakulteit verantwoordelik is.</p>	<p>24</p>
<p>4) Loopbaanvordering en Ontwikkeling – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor administratiewe prosesse en besluite rakende aanvaarding en beëindiging van 'n werk, wat dit behels (d.i. werwing, aard en plek van taak, werksekerheid en skeiding).</p>	
<p>a) Werkaansoek-, keurings- en werwingsprosesse – Werwings- en keuringsprosesse, fasilitering van werkaansoeke, terugvoer oor werkaansoek, kortlyste en kriteria vir keuring, diensbillikheid, betwiste besluite rakende werwing en keuring.</p>	<p>21</p>

b) Posklassifisering en -beskrywing – Veranderinge of meningsverskille oor vereistes vir taak, gepaste take.	9
c) Nievrywillige oorpasing, verandering van opdrag – Kennisgewing, keuring en spesiale verhuisingsregte/voordele, verwydering van vorige pligte, ongevraagde verandering van werktake.	4
d) Sekerheid van posisie, dubbelsinnigheid – Sekerheid van posisie of kontrak, verskaffing van duidelike kontraktuele kategorieë, loopbaanvordering, d.i. bevordering, heraanstelling of posbekleding.	8
e) Loopbaanvordering – Ad hominem-bevordering, bevordering, opvolging, heraanstelling of posbekleding.	20
f) Rotasie en duur van aanstelling – Nievoltooing of verlenging van aanstellings in spesifieke opsette/lande, gebrek aan toegang of nievrywillige oorpasing na spesifieke rolle/take, versoek vir oorpasing na ander plekke/pligte/rolle.	2
g) Bedanking – Kwellings oor of en hoe om diens vrywillig te beëindig of hoe so 'n besluit gepas oorgedra kan word.	11
h) Beëindiging/Niehernuwing – Einde van kontrak, niehernuwing van kontrak, betwiste permanente skeiding van organisasie.	2
i) Herindiensneming van gewese of afgetrede personeel – Verlies van mededingingsvoordele geassosieer met heraanstelling van afgetrede personeel, begunstiging.	0
j) Posuitskakeling – Uitskakeling of afskaffing van 'n individu se pos.	4
k) Loopbaanontwikkeling/Afrigting/Mentorskap – Klaskamer, intaakopleiding, en verskillende opdragte as geleentede vir opleiding en ontwikkeling.	7
l) Private werk	0
m) Herontplooiing/Oortoligheid	1
n) Indiensneming van studente	3

5) Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat 'n regsrisiko 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.	9
b) Besigheids- en finansiële aktiwiteite – Onvanpaste optrede wat organisatoriese finansies, fasiliteite, toerusting of hulpbronne misbruik of vermors.	6
c) Teistering – Onwelkome fisiese, verbale, skriftelike, e-pos-, audio-, video-, sielkundige of seksuele gedrag wat 'n vyandige of intimiderende omgewing skep.	15
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).	33
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.	2
f) Toeganklikheid, toegang – Verwydering van fisiese versperrings, verskaffing van opritte, hysbakke, toegang tot inligting, ens.	6
g) Intellektuele eiendomsregte – Bv. kopiereg- en patentskending.	0
h) Privaatheid en sekuriteit van inligting – Bekendmaking of toegang tot individuele of organisatoriese privaat of vertroulike inligting.	4
i) Beskadiging van eiendom – Skade aan persoonlike eiendom, aanspreeklikheid.	0
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.	10
b) Fisiese werks/lewenstoestande – Temperatuur, reuke, geraas, beskikbare ruimte, verligting, ens.	5

c) Ergonomie – Behoorlike opstelling van werkstasie wat fisiese funksionering beïnvloed.	2
d) Sindelikheid – Sanitêre toestande en fasiliteite om die verspreiding van siektes te voorkom.	3
e) Sekuriteit – Toereikende verligting in parkeergebiede, metaalverklikkers, wagte, beperkte toegang tot gebou deur buitestaanders, teenterrorismemaatreëls (nie vir klassifisering “bedreiging van geklassifiseerde of hoogs geheime” inligting nie).	4
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.	0
h) Omgewingsbeleide – Beleide word nie gevolg nie, is onbillik, ondoeltreffend, lomp.	3
i) Werkverwante stres en werk–lewe-balans – Posttraumatische stres, kritieke voorval reaksie, interne/eksterne stres, bv. egskeiding, skietvoorval, versorging van siek of beseerde persoon.	27
j) Parkering	2
k) Gebruik van ruimte	1
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.	59
b) Responsiwiteit, tydigheid – Tyd geneem om ‘n reaksie of terugoproep te kry, of die tyd om ‘n volledige reaksie te kry.	43
c) Administratiewe besluite en vertolking, toepassing van reëls – Impak van niedissiplinêre besluite, besluite oor versoeke vir akademiese administratiewe dienste, bv. uitsonderings op beledsperdatums of beperkings, versoeke vir terugbetaling, appëlle of rekords, ens.	87
d) Gelde en finansiële bystand – Bestuur van gelderekening, debiteure, kwalifisering vir finansiële bystand en proses.	32

e) Gedrag van diensverskaffer(s) – Hoe 'n administrateur of personeel 'n belangegroep, kliënt, klant of student aangespreek of behandel het, bv. onbeskof, onbelangstellend of ongeduldig.	21
f) Kursusbeskikbaarheid, tydige voltooiing van graad	33
g) Toelating, hertoelating, registrasie en rekords – voorgraads.	18
h) Toelating, hertoelating, registrasie en rekords – nagraads.	9
i) Behuising vir studente en personeel	11
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 handelinge oor waarheen en hoe die organisasie beweeg.	36
b) Leierskap en bestuur – Kwaliteit/kapasiteit van bestuur en/of bestuurs/leierskapbesluite, voorgestelde opleiding, hertoewysing en herorganisering.	52
c) Gebruik van posisiemag, gesag – Gebrek of misbruik van mag wat uit die individuele posisie voortspruit.	45
d) Kommunikasie – Inhoud, styl, tydsberekening, uitwerking en omvang van organisatoriese en leierskommunikasie, kwaliteit van kommunikasie oor strategiese kwessies.	59
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.	1
f) Organisatoriese klimaat – Kwessies rakende organisatoriese moreel en/of kapasiteit vir funksionering.	16
g) Bestuur van verandering – Organisasoriese veranderinge aanbring, daarop reageer of daarby aanpas, kwaliteit van leierskap by fasilitering van organisatoriese verandering.	20

h) Prioriteitbepaling en/of Befondsing/Fokus – Geskille oor bepaling van organisatoriese/departementele prioriteite en/of toewysing van befondsing binne programme, onderrig teenoor navorsing.	8
i) Data, Metodologie, Vertolking van resultate – Wetenskaplike geskille oor die doen, uitkomste en vertolking van studies en gevolglike data vir beleid.	2
j) Interdepartementele, interorganisasiese werk, gebied – Geskille oor watter departement/organisasie moet wat doen/leiding neem.	4
9) Waardes, Etiek en Standaarde – Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor die billikheid van organisatoriese waardes, etiek en/of standarde, die toepassing van verwante beleide en/of prosedures, of die behoefte aan die skepping of hersiening van beleide en/of standarde.	
a) Gedragstandaarde – Billikheid, toepasbaarheid van of gebrek aan gedragsriglyne, administratiewe prosesse en/of gedragskodes, vir akademiese eerlikheid, plagiaat, gedragskode, belangebotsing, debiteure, ens.	36
b) Waardes en Kultuur – Vrae, kwellings of kwessies oor die waardes of kultuur van die organisasie.	32
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 wat hersien moet word, bv. gepaste drag, gebruik van internet of selfone.	13

Tabel 2: IOV se eenvormige verslagdoenkategorieë vir kwessies/kwellings

Die volgende subkategorieë was ter sprake by 'n aansienlike aantal gevalle (40 of meer)

- Administratiewe besluite en vertolkings, Toepassing van reëls, binne die breë kategorie Diens/ Administratiewe Kwessies, het vir die grootste getal gevalle (87) gesorg. Hierdie subkategorie is dikwels geopper deur studente (voornemende en huidige) en/of hulle ouers of voogde. Hulle kwellings het verband gehou met 'n magdom akademiese en ander kampusdienste vir studente. Dit sluit in konsessies en appëlle, byvoorbeeld waar 'n besoeker gekla het oor vermeende partydigheid by besluite; die tyd wat geneem is om besluite te neem; en swak

reaksie van Universiteitsbeamptes wanneer aangeleenthede opgevolg is. Ander kwessies in hierdie subkategorie het oor koshuisreëls gehandel.

- Binne dieselfde breë kategorie, Diens/Administratiewe Kwessies, was diensgehalte 'n kwessie in 59 gevalle en reaksietyd in 43 gevalle. Besoekers het gemeld dat reaksietyd lank was, selfs waar daar 'n voorgeskrewe omdraaityd was, soos in grieweprosesse. Baie studente het oor gelde gekla. Dit sluit gevalle in waar gesinne nie die gelde kon bekostig waar meer as een kind onderhou word nie. In ander gevalle het studente deur 'n toeweging van die Hertoelatingskomitee na die Universiteit teruggekeer maar is hulle nie vir finansiële bystand oorweeg nie.
- Evaluatiewe verhoudings was vir die tweede hoogste aantal klagtes verantwoordelik. Klagtes oor vertroue en integriteit was die algemeenste met 68 gevalle, gevolg deur kwellings oor gebrek aan respek en swak behandeling op 64 (teenoor 80 in 2014). Diversiteitverwante sake op 62 (teenoor 49 in 2014) het kommentaar of gedrag ingesluit wat as beledigend, onsensitief of onverdraagsaam beleef is. Voorgaardse en nagraardse studente – veral laasgenoemde – het met die Kantoor geskakel om oor toesighoudingsverhoudings te praat. Nog 'n subkategorie wat 'n toename getoon het, was afknouery en mishandeling, wat toegeneem het vanaf 46 in 2014 tot 53 in hierdie verslagtydperk. Afknouery is ook in die 2014-verslag vermeld, en ek is bewus dat werk en oorlegpleging oor 'n beleid oor afknouery en onbeleefdheid begin het. Departementele klimaat en doeltreffendheid van toesighouding het albei op 42 te staan gekom.
- Organisasoriese, Strategiese en Missieverwante sake het die volgende subkategorieë gehad wat die hoogste getal klagtes opgelewer het – leierskap en bestuur op 52, kommunikasie op 59 en misbruik van posisiemag op 45. Hierdie kwellings het dikwels verband gehou met kwellings oor evaluatiewe verhoudings. Soos verwag kon word, is die meeste mense wat met die Ombudskantoor skakel, by die een of ander vorm van evaluatiewe verhouding betrokke.

Opmerkings en aanbevelings

Hoewel die getalle en kategorieë hierbo 'n idee gee van die Kantoor se bedrywighede, is dit die stories en situasies wat werklik die diepte en kompleksiteit van elke kwessie weerspieël. Omrede die Kantoor se verbintenis tot vertroulikheid kan hierdie stories nie oortel word nie. Soos in die Inleiding gemeld, was meer as 90% van die aangeleenthede wat onder my aandag gebring is, blykbaar opgelos teen die tyd dat ek hierdie statistieke vir die jaarverslag versamel het. Presiese kwantitatiewe evaluering van ombudkantore se sukses met die oplos van kwessies is moeilik, want ons mag nie daadwerklik terugvoer van besoekers vra nadat hulle die Kantoor geraadpleeg het nie, omdat dit strydig met die Praktykstandaarde is. Daar word trouens nie van besoekers verwag om terugvoer te gee nie. Wat suksesvolle beslegting van 'n kwessie bepaal, hang voorts af van die perspektief van die persoon wat die uitkomst evalueer. Nietemin, vanuit die perspektief van die Ombud lyk dit of meer as 90% van die aangeleenthede wat deur besoekers geopper is, opgelos is.

Gedurende die jaar vergader ek met die Universiteit se Hoofbestuur, dekanes en uitvoerende direkteure en ander tersaaklike partye om tendense op hulle onderskeie gebiede vir hulle te identifiseer op 'n manier wat nie vertroulikheid skend nie. Ek is meegedeel dat hierdie inset die Hoofbestuur help om aandag aan kwessies te gee voordat dit groter probleme word. Party mense skakel met die Kantoor vir advies oor hoe om 'n kwessie te hanteer, terwyl ander kom wanneer dit blyk dat geen ander opsies as 'n grief of skeiding van die Universiteit moontlik is nie.

Sedert die 2013/14-verslagsiklus versoek die Kantoor van die Voorsitter van die Universiteit se Raad se uitvoerende span om 'n reaksie op die Ombud se verslag op te stel voordat dit in die Raad ter tafel gelê word. Dit stel die uitvoerende span in staat om te oorweeg wat en waar die probleemgebiede is en wat om daaromtrent te doen. Dit help die instelling ook om institusionele gedrag, praktyk en kultuur wat konflikpatrone kan veroorsaak, te identifiseer.

Soos al die vorige jare was die kwessies wat na die Ombudskantoor gebring is, uiteenlopend maar in verskeie algemene temas gegroepeer. Personeel se kwellings hou verband met verhoudings, afknouery en swak kommunikasie met 'n persoon van hoër universiteitstatus, deurlopende probleme met gebiede en grense, werwing en keurkomitees, posbekleding en bevordering, vrae oor kollegialiteit en professionele gedrag, vertolking van beleid en werkverwante stres en bedankings.

Vir sowel voorgraadse as nagraadse studente was die algemene kwessies akademiese kwellings rakende grade en herevaluering, akademiese posisie, akademiese wangedrag, graadvereistes, toesighouding, indiening van verhandelings en graduering, gelde, boetes vir laat betaling en gebrek aan advies om hulle te help bespaar met tyd van registrasie (nagraads) en kursusveranderinge.

Kwessies rakende transformasie, billikheid en diversiteit het verlede jaar in my opmerkings en aanbevelings voorgekom. Hoewel die Universiteit reeds 'n geruime tyd worstel met die erkenning en waardering van diversiteit, soos blyk uit pogings soos Khuluma, Mamela en Adapt, toon die Rhodes Must Fall-veldtog en die daaropvolgende aktiwiteite en debatte wat oor transformasievereistes in 'n universiteitsopset voortgespruit het, dat nog veel meer op hierdie gebied gedoen moet word. Veranderinge moet meer as ras behels en moet ook ander diversiteitsaanwysers insluit soos geslag, seksuele georiënteerdheid, godsdiens, dissipline, rang en dies meer.

Ander aktiwiteite

- Omdat die dienste van die Ombudskantoor vertroulik en ook onafhanklik van die Universiteitsstrukture is, kan die werk soms eensaam wees. Om hiermee te help, het ek 'n netwerk van ombuds begin. Die netwerk bring ombuds van universiteite in Suid-Afrika asook 'n paar ander sektore byeen. Party van ons lede is elders op die vasteland toegewys. Ek koördineer maandelikse virtuele vergaderings met hierdie netwerk en stuur 'n kwartaallike nuusbrief "The Ombud" uit.

- Opleiding in ombudvaardighede word deur lede van die netwerk as 'n leemte beskou. Met die oog hierop het ons begin met beplanning om 'n internasionale opleidingsbyeenkoms vir nuwe en bestaande ombuds in 2015 aan te bied.
- As deel van pogings om die Kantoor en sy werk bekend te maak, het die Ombud 23 aanbiedings gedoen vir verskeie departemente darsoor die kampus, fakulteitsrade, vakbonde, die Verteenwoordigende Studenteraad en vir die inleiding van nuwe personeellede. Hierdie aanbiedings bring dikwels mee dat mense daarna die Kantoor met hulle kwessies nader.
- Die fisiese kantoor van die Ombud is gedurende hierdie verslagtydperk suksesvol klankdig gemaak. Dit is 'n belangrike eienskap wat met die Kantoor se vertroulikheidsbeginsel verband hou.
- UK se Ombud het die eksamenproses om as 'n gesertifiseerde organisatoriese ombudpraktisyn te kwalifiseer, suksesvol voltooi.
- Die Kantoor se dienste is nou beskikbaar op ander kampusse, soos die Nagraadse Sakeskool en Gesondheidswetenskappe. Ons sal mettertyd begin om vanaf Hiddingh kampus te werk.

Ten slotte

Die sukses wat gedurende die afgelope jaar deur die Kantoor van die Ombud behaal is, kan toegeskryf word aan die ondersteuning van die mense wat vrywillig besluit om die Kantoor te gebruik, asook leiers in fakulteite en die administrasie wat objektief geluister het na verskeie aangeleenthede wat onder hulle aandag gebring is en saamgewerk het om 'n regverdige oplossing vir probleme te kry. Ek moet byvoeg dat hoewel my mandaat as Ombud die uitwys van leemtes en plekke waar die Universiteit moet ingryp en verbeter behels, ek by die uitvoering van die mandaat gedurende 2014/15 – soos in vorige jare – ook gebiede van die Universiteit teëgekrom het wat goed werk. Ek is dankbaar teenoor die Kantoor van die Voorsitter van die Raad vir hulle onwrikbare ondersteuning oor die jare. Ek beskou dit as 'n voorreg om die Universiteit by te staan terwyl hy hierdie werkerrein ontwikkel.

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 verbintenisse tot die regverdige en billike behandeling van elke enkele lid van die Universiteitsgemeenskap te toon.

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

2. Doel en bestek van dienste

Die vernaamste rol van die Kantoor is om beskikbaar te wees as 'n onpartydige hulpbron vir die hersiening van alle besluite en aksies wat binne die bestek van die Universiteitslewe val.

Die Ombud poog om 'n neutrale, informele, vertroulike en onafhanklike omgewing te verskaf waarbinne klagtes, navrae of kwellings oor beweerde handeling, versuime en enige probleme soos dit deur Universiteitslede ondervind word, hanteer kan word.

Die Kantoor van die Ombud verrig 'n verskeidenheid funksies. Dit sluit in om te luister en 'n respekvolle en veilige plek te bied vir mense om hulle probleme vrylik te bespreek, om hulle te help om kwellings op te helder en opsies te ontwikkel, Universiteitsbeleid en -prosedures te verduidelik, verwysings na ander kantore te doen en besoekers te help om hulself te help, kwessies te ondersoek deur data en perspektiewe van andere in te samel en by pendeldiplomasie betrokke te raak. Die Kantoor van die Ombud dien voorts as 'n bron van inligting en stel geskilbeslegtingkundigheid aan die Universiteit beskikbaar. Hy probeer ook om 'n katalisator vir institusionele verandering te wees. Die Ombud help partye om oplossings te kry wat met die ideale van die Universiteit strook.

Die Kantoor van die Ombud is aanvullend tot die formele ondersoek- of appèlprosesse wat tans aan die Universiteit in gebruik is, maar vervang dit nie en word nie in die plek daarvan gebruik nie. Die Kantoor word vrywillig gebruik. Die Kantoor van die Ombud doen verslag oor algemene tendense van kwessies, gee 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. Standaard 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 Standaard, 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 Standaard aan elke besoeker verskaf.

A. Onafhanklikheid

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

B. Vertroulikheid

Die Kantoor van die Ombud hou alle kommunikasie met diegene wat bystand verlang, streng vertroulik en doen alle redelike stappe om vertroulikheid te verseker. Die Ombud maak nie die identiteit van die mense wat met haar skakel bekend nie en dit moet ook nie van haar verwag word nie. Kommunikasie tussen die Ombud en andere (terwyl die Ombud in daardie hoedanigheid dien) word as geprivilegieerd beskou. Die privilegie behoort aan die Ombud en haar Kantoor, en nie aan enige party betrokke by 'n kwessie nie. Ander partye kan nie van hierdie privilegie afsien nie. Die enigste uitsondering op hierdie belofte van vertroulikheid is waar die Ombud bepaal dat daar 'n dreigende risiko van benadeling van menselewe is. Daar mag nie van die Ombud vereis word om voor 'n Universiteitstribunaal getuie te 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 wedersydse 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 nie-amptelike 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.

5. Toegang tot Regsadvies

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

3. Formele prosesse en ondersoeke

Die Kantoor van die Ombud mag geen formele ondersoeke van enige aard instel nie. Die personeel van die Kantoor van die Ombud mag nie gewillig aan formele geskilprosesse of klagtes of regsgedinge van eksterne agentskappe deelneem nie, hetsy ten behoeve van 'n gebruiker van die Kantoor van die Ombud of ten behoeve van die Universiteit. Die Kantoor van die Ombud bied 'n alternatiewe kanaal vir geskilbeslegting.

4. Rekordhouding

Die Kantoor van die Ombud hou nie rekords nie. Aantekeninge, indien wel, wat in die loop van die hantering van 'n geval gemaak word, word roetinegewys vernietig met gereelde tussenpose en wanneer 'n aangeleentheid afgehandel word. Alle materiaal rakende 'n geval moet op 'n veilige plek en wyse gehou word en moet vernietig word sodra die geval afgehandel is. Die Ombud kan nievertroulike statistiese data byhou om te help om tendense aan te meld en om terugvoer te gee.

5. Voorspraak en sielkundige berading

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

6. Beregting van kwessies

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

7. Belangebotsing

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

C. Vergelding teen die Ombud of diensgebruikers

- Alle lede van die belangegroep 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.
- 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