



OMBUD'S OFFICE
UNIVERSITY OF CAPE TOWN

Independent **Informal**
Impartial Confidential

Annual Report
2013

Independent **Informal**
Impartial Confidential

Inhoud

Boodskap van die Ombud	33
1. Inleiding	34
2. Rol van die Kantoor van die Ombud	34
3. Wat is die voordele van 'n Ombudkantoor?	37
4. Huidige gebruik van Kantoor deur besoekers	38
5. Klassifikasie van kwessies	39
6. Kantooraktiwiteite	44
7. Aanbevelings	44
8. Wat sê besoekers oor die diens?	46
9. Slotgedagtes	46



OMBUD'S OFFICE
UNIVERSITY OF CAPE TOWN

Boodskap van die Ombud



kan hierdie spanning en konflik vermeerder en vererger word terwyl die universiteit gedwing word om die kompleksiteit die hoof te bied wat die gevolg is van sy geskiedenis, die diversiteit van sy mense, belange en rolle wat saamgevoeg is in 'n afgesonderde omgewing waar die doel is om jousef te verken en uit te daag en in daardie proses diegene rondom jou uit te daag. Vanjaar was daar 'n groot aantal rasgelaaiete vraagstukke, gesprekke en spanning oor verskeie kwessies. Die Ombudkantoor speel 'n baie belangrike rol om die kampusgemeenskap by te staan om die krake en slaggate wat deur die dubbelsinnighede van die universiteit se beleefde werklikhede geskep word, te vermy. Die Kantoor bestaan nie net om mense teen die instelling te beskerm nie maar ook om die instelling teen homself te beskerm. Ek hoop hierdie verslag kan die universiteit help in sy strewe na billike en regverdige besluite.

Tot dusver bevestig die meeste van my besoekers dat dit die beginsels van onafhanklikheid, informaliteit, vertroulikheid en onpartydigheid is wat bydra tot die sukses en gebruik van die Ombudkantoor deur die belangegroep wat die Kantoor bedoel is om te dien. Hoewel my objektiewe siening baie belangrik is, is dit van die uiterste belang in hierdie wisselwerking om nie net maksimum beskerming van vertroulike inligting te verseker nie maar ook die persepsie onder besoekers aan die Kantoor dat beskerming vir die gebruik van die Kantoor beskikbaar is. Sowel werklike as vermeende onafhanklikheid en vertroulikheid is kritiek vir die vermoë van die Ombudkantoor om die gestelde doel effektief te bereik.

Met respek voorgelê.

Zetu Makamandela-Mguqulwa

'n Universiteit is 'n mikrokosmos van die groter samelewing, en spanning en konflik is inherente prosesse in enige opset waar menslike wisselwerking plaasvind. In so 'n mikrokosmos van die samelewing

Inleiding

Die Kantoor van die Ombud is in 2011 ingestel as 'n hulpbron vir enige lid van die universiteitsgemeenskap met 'n probleem of 'n kwelling oor onbillike behandeling. Die Opdrag vir die Ombudkantoor vereis dat die Ombud elke jaar 'n jaarverslag opstel. Die verslag bevat spesifieke statistiese inligting oor die aantal en tipes kwessies wat deur die Kantoor hanteer word, en dit lig ook opkomende tendense uit, verskaf aanbevelings en skets die ingrypingsmetodes wat ons gebruik. Een van my oogmerke met hierdie verslag is om bewustheid van die Kantoor van die Ombud te verhoog.

Hierdie verslag dek die tydperk van 1 November 2012 tot 30 Oktober 2013. Wanneer die data in oënskoue geneem word, is dit belangrik om die inligting te vertolk in die konteks van hoe die Ombud te wete gekom het van die kwessies wat in hierdie verslag getabelleer word. Ek wil beklemtoon dat die gebruik van die universiteit se Ombudkantoor vrywillig is, en die Kantoor sien dus nie elke persoon wat 'n bepaalde kwessie het nie. Voorts berus die klagtes wat na die Ombud kom op persepsies en ervarings van besoekers. In elke geval kan ander partye by dieselfde geval dalk verskillende persepsies hê van wat gebeur het. As die universiteit ervaar moet word as 'n omgewing waarin billikheid en regverdigheid heers, is alle persepsies van onbillikheid en onregverdigheid egter belangrik.

Hierdie verslag bespreek tendense wat die Ombudkantoor waargeneem het wat moontlik tendense van die universiteit as geheel kan wees of ook nie; die tendense wat waargeneem is, is desnieteenstaande noemenswaardig en hopelik moedig dit aandag, bespreking en moontlike beleidshersiening en implementering aan waar nodig.

Rol van die Kantoor van die Ombud

Soos die Opdrag meld, is die Kantoor van die Ombud aan die Universiteit van Kaapstad 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 te verskaf vir die universiteitsgemeenskap (alle personeel, huidige en oudstudeerders, besoekers aan die universiteit en kontrakteurs) wat op die beginsels van billikheid berus. 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.

Die Kantoor van die Ombud verrig 'n verskeidenheid funksies. Dit sluit in om te luister en 'n eerbiedige en veilige plek te bied vir mense om hulle probleme vryelik 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 institutionele verandering te wees. Die Ombud help partye om oplossings te kry wat met die ideale van die universiteit strook.

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 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.

Alle lede van die universiteitsgemeenskap het 'n reg om die Ombud te raadpleeg. Haar rol is uniek en verskil van enige ander posisie aan die universiteit. Dit is baie belangrik dat die gebruik van die Ombudkantoor vrywillig is. Niemand behoort iemand anders opdrag te gee om die Kantoor te besoek nie, en niemand behoort ook teen sy of haar wil aangesê te word om nie na die Kantoor te kom nie. Dit het onder die Ombud se aandag gekom dat 'n paar lede van die universiteitsgemeenskap aangesê is om nie die Ombud te besoek nie of terugvoer gekry het dat hulle dit nie in die toekoms moet doen nie omdat dit die afdelings waar hulle werk, in diskrediet kan bring. Dit is ver van die waarheid aangesien die Kantoor van die Ombud geen uitspraak lewer nie en fokus op wat billik is eerder as op wie reg of verkeerd is. Sulke stellings skend die Ombud se beginsel van onafhanklikheid en meng in met die legitieme verrigting van die Ombud se pligte soos in die Opdrag uiteengesit.

Die feit is dat enigiemand die Ombud vrywillig kan besoek en bygestaan kan word so lank die besoeker nie reeds by 'n formele grief, appèl of litigasieproses betrokke is nie en nie 'n prokureur in verband met sy of haar kwessie gehuur het nie. Een van die vertalings van die woord "ombud" is 'n "persoon wat 'n oor vir die mense het". Die Ombudkantoor is 'n oor vir die hele kampusgemeenskap en almal het

'n reg om gehoor te word. Verder het die Ombud die gesag om haar pligte uit te voer, van die Universiteitsraad gekry.

Die Ombud is 'n lid van die Internasionale Ombudvereniging (IOV) en volg sy Praktykstandaarde en Etiese Kode. Soos uit die Opdrag geneem, is dit soos volg:

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 verslagdoenstruktuur 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, aan enigiemand in die organisasie openbaar te maak nie, insluitende die persoon aan wie die Kantoor van die Ombud verslag doen.

Vertroulikheid

Vertroulikheid verseker primêr dat besoekers hulle kwessies kan bring sonder vrees vir verlies van privaatheid, verhouding of weerwraak. 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 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 getuienis te lewer oor enigiets wat sy in die uitvoering van haar pligte te wete gekom het nie. Die Universiteit sal poog om die Ombud te beskerm teen dagvaarding deur ander partye, sowel binne as buite die universiteit.

Onpartydigheid en Neutraliteit

As 'n aangewese neutrale instelling kies die Ombud nie kant in enige konflik, geskil of kwessie nie maar moet sy 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.

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 geen interne of eksterne formele proses of aksie ondersoek, arbitreer of bereg of op enige ander wyse daaraan deelneem 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 rekords 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.

Wat is die voordele van 'n Ombudkantoor?

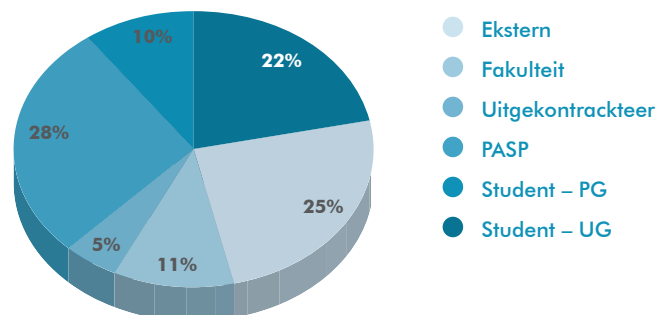
Organisasies met 'n ombudkantoor noem gewoonlik die volgende voordele van die diens:

- Dit bied 'n veilige plek vir lede van die werkmag om kwellings te bespreek en hulle opsies te verstaan sonder vrees vir weerwraak of vrees dat formele stappe gedoen sal word bloot omdat kwellings geopper word.
- Help om onopgemerkte en/of onaangemelde kriminele of onetiese gedrag, beleidskendings of ondoeltreffende leierskap te identifiseer.
- Help werknemers om bemaatig te word en verantwoordelikheid te aanvaar om 'n beter werkplek te skep.
- Fasiliteer informele tweerigting-kommunikasie en geskilbeslegting om bewerings van teistering, diskriminasie en ander werkplekkwessies wat andersins tot tydrowende en duur formele klagtes of regsdinge kan eskaleer, op te los.
- Verskaf die vermoë om subtiele vorms van ongevoeligheid en onbillikheid te hanteer wat nie tot die vlak van 'n formele klag styg nie maar nietemin 'n ontmagtigende werkomgewing skep.
- Verskaf 'n vroeëwaarskuwingsdiagnosestelsel wat nuwe negatiewe tendense identifiseer en onder die aandag van instellings bring.
- Bevorder werknemers se tevredenheid, moraal en retensie deur die instelling te humaniseer deur die vestiging van 'n hulpbron wat veilige en informele geleenthede bied om gehoor te word.
- Verskaf opleiding in konflikbeslegtingsvaardighede.
- Verskaf opwaartse terugvoer aan die bestuur oor organisatoriese tendense.
- Help om negatiewe publisiteit te vermy deur op die laagste en mees direkte vlak moontlik aandag aan kwessies te gee.
- Voorsien die organisasie van 'n onafhanklike en onpartydige stem, wat konsekwentheid tussen organisatoriese waardes en handelinge bevorder.
- Dien as 'n sentrale inligtings- en verwysingshulpbron vir beleid en prosesse.

Gepubliseer op The International Ombudsman Association
(<http://www.ombudsassociation.org>)

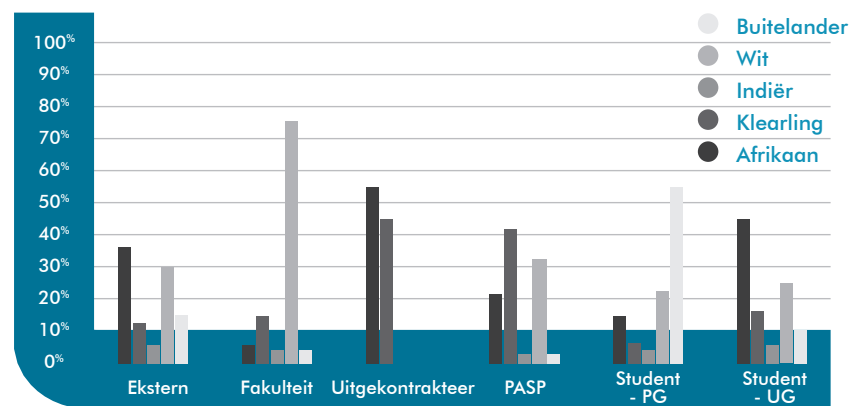
Huidige gebruik van Kantoor deur besoekers

Die 440 besoekers aan die Ombud wat bystand gesoek het, verteenwoordig die breë diversiteit van die universiteit: Professionele en Administratiewe Steunpersoneel (PASP) (28% van die totaal), mense van buite (25% van die totaal), voorgraadse (VG) studente (22%), Fakulteit (11%), nagraadse (NG) studente (10%), en werkers van uitgekonnekteerde diensverskaffers (5%).



Grafiek 1: Besoekersamestelling rakende die UKT-gemeenskap

Ooreenkomstig die Suid-Afrikaanse “bevolkingsgroep”-klassifikasie is die besoekers soos volg ingedeel:



Grafiek 2: Profiel van besoekers

Van 154 UKT-personeellede was 109 Professionele en Administratiewe Steunpersoneel

(PASP)-lede, en 45 was akademiese personeel. Wat geslag betref, was 43% van die besoekers vroulik.

Verdere statistiese hoogtepunte sluit die volgende in:

- In 2012 het die Kantoor altesaam 642 kwessies oor ’n tydperk van 12 maande hanteer; in hierdie verslagtydperk het dit tot 771 gestyg. (Die getal kwessies is meer as die getal besoekers omdat sommige besoekers meer as een kwessie aangemeld het.)
- Hierdie kwessies is deur 440 besoekers aangemeld, van wie 19 afkomstig was van uitgekonnekteerde maatskappye wat dienste aan die universiteit lewer.
- Van die 440 besoekers in 2013 was 358 gevalle wat hanteer moes word, terwyl 82 opgelos is hoofsaaklik deur inligting beskikbaar te stel. In 2012 was daar altesaam 260 gevalle, en inligting is aan 181 besoekers verstrek. Voorts het ’n aansienlike aantal lede van die universiteitsgemeenskap inligting telefonies verkry, en ander het dit per e-pos gekry. Dit toon dat die aantal besoekers gedurende hierdie verslagtydperk wat konsultasie nodig gehad het, toegeneem het en dat die aantal mense wat inligting verlang, afgeneem het.
- In 2013 het die Ombud met ’n bykomende 863 mense vergader; 761 was mense wat as respondente betrokke was om dinge te help oplos, en 102 was teenwoordig tydens aanbiedings. Dit toon ’n toename in die aantal mense wat bereik is, vergeleke met die vorige verslagtydperk.
- Uitgekonnekteerde personeel het 40 kwessies geopper. Hulle is nie by die kategorisering van kwessies hieronder ingesluit nie.

By ’n paar geleenthede het die Ombud, na bestudering van ’n volledige verklaring van wat werklik gebeur het, tot die besef gekom dat daar geen onbillike behandeling was nie. Dit is nie noodwendig ’n negatiewe uitkoms vir die klaer nie aangesien ’n volledige verklaring ook aan albei partye beskikbaar gestel is. Hierdie gevalle dui egter op ’n behoefte aan beter gereelde kommunikasie sodat gevalle nie onnodig na die Ombud hoef te kom nie.

Klassifikasie van kwessies

Die klassifikasie van kwessies is volgens die Internasionale Ombudvereniging (IOV) se klassifikasiesistelsel, wat nege breë kategorieë en ongeveer 85 subkategorieë het, waar elke kwessie geklassifiseer word; byvoorbeeld, ’n klag oor toelatings sal onder Dienste en Administrasie-kwessies gekategoriseer word. Soos hierbo genoem, is altesaam 771 kwessies gedurende hierdie tydperk aanhangig gemaak. Kyk die tabel hieronder vir ’n kategorisering van die kwessies asook ’n persentasiepuntverandering teenoor die vorige verslagtydperk.

IOV-kwessieskategorie	2013 syfer	2013 %	%-punt-verandering sedert 2012
Vergoeding en Voordele: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor voordele en voordeelprogramme	42	5%	-3%
Evaluatiewe Verhoudings: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ontstaan tussen mense in evaluatiewe verhoudings (soos toesighouer-werknemer, personeel-student)	136	18%	-13%
Portuur- en Kollegaverhoudings: Vrae, kwellings, kwessies of navrae rakende portuur of kollegas wat nie 'n toesighouer-werknemer- of student-dosent-verhouding het nie (byvoorbeeld twee personeellede in dieselfde departement of konflik tussen lede van 'n studenteorganisasie)	38	5%	-4%
Loopbaanvordering en Ontwikkeling: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor administratiewe prosesse en besluite rakende aanvaarding en beëindiging van 'n werk, en wat die werk behels (byvoorbeeld aard en plek van opdrag, werksekerheid en skeiding).	67	9%	0%
Wetlik, Regulering, Finansieel en Nakoming: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat 'n regsrisiko (finansieel, sanksie, ens) vir die organisasie of sy lede kan skep as dit nie hanteer word nie, insluitende kwessies rakende vermorsing, bedrog of misbruik.	73	9%	1%
Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor veiligheids-, gesondheids- en infrastruktuurverwante kwessies.	50	6%	-1%
Dienste/Administrasiekwessies: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor dienste of administratiewe kantore, insluitende van eksterne partye.	218	28%	23%
Organisatories, Strategies en Missieverwant: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat verband hou met die geheel of 'n deel van 'n organisasie.	30	4%	-7%
Waardes, Etiek en Standaarde: Navrae oor die billikheid van organisatoriese waardes, etiek en/of standaarde, die toepassing van verwante beleide en/of prosedures, of die behoefte aan die skepping of hersiening van beleide en/of standaarde.	117	15%	4%
Totale getal kwessies	771		

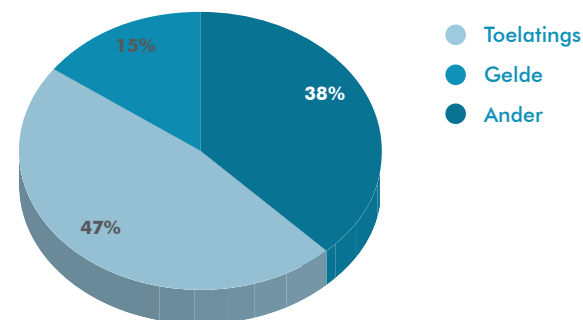
Tabel 1: Getal gevalle volgens IOV se standaard-verslagdoenkategorieë

Vergelykings en patrone is belangrik in die werk van die Kantoor aangesien dit kan aandui wat nie so goed werk as wat dit kan nie by die universiteit en dinge wat nie aan redelike verwagtinge van die universiteitsgemeenskap voldoen nie en wat potensieel tot griewe lei, vertrou skend en vyandigheid skep. Een van die doelwitte van die Ombud is om ontevredenheid te help verminder terwyl die universiteit 'n billike werkgewer word met konflikbekwame personeel dwarsdeur.

Die Ombud gee dwarsdeur die jaar terugvoer aan dele van die universiteit oor individuele kwessies asook groepe kwessies. Sonder die ontleding van vergelykings is die intensiteit van die probleem egter nie altyd duidelik nie. Die vergelykings word dus in die jaarverslag opgeneem.

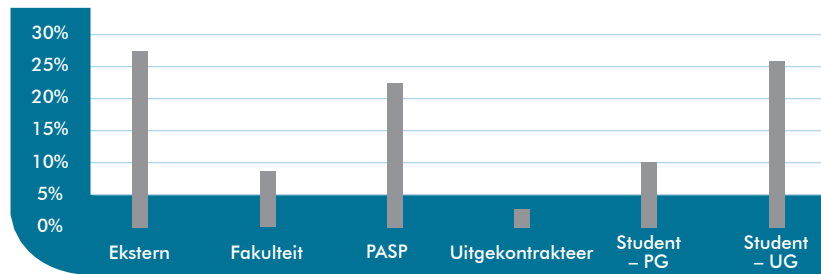
Daar is 'n opmerklike afname in Vergoeding en Voordele; Evaluatiewe Verhoudings; Portuur- en Kollegaverhoudings; Organisasories, Strategies en Missieverwant; en Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing, terwyl die persentasie rakende Loopbaanvordering dieselfde gebly het.

Waardes, Etiek en Standaarde het ietwat toegeneem as persentasie van die totaal, terwyl Wetlik en Regulatories effens toegeneem het. Dienste en Administrasie het egter aansienlik toegeneem, naamlik met 23%. Gevalle in hierdie kategorie het in Januarie en Februarie 'n hoogtepunt bereik. Die kwessies is verder in subkategorieë ingedeel om die verhoudings te toon rakende kwessies van Gelde en Toelating. Kyk die grafiek hieronder:



Grafiek 5: Dienste en Administrasie: hoogste maande (Januarie en Februarie)

Die Dienste en Administrasie-kwessies is volgens besoekersprofiel vir die hele verslagtydperk verder geklassifiseer in die grafiek hieronder.



Grafiek 6: Dienste en Administrasie-groep

Die grafiek toon die oorheersing van die eksterne groep, wat 'n toename toon in die getal families wat met die universiteit geskakel het oor probleme met toelating, gelde en befondsing, en 'n opmerklike aantal hetswak ontvangs en onduidelike kommunikasie van verskeie fakulteitsadministrateurs gemeld. Lede van die publiek wat op die een of ander manier bande met die universiteit het, het duidelikheid verlang oor universiteitsbeleid soos die toelatingsbeleid en het dit opgevolg deur die Ombudkantoor. Die kategorie Dienste en Administrasie sluit ook in ander mensehulpbronsake as vergoeding, soos mensehulpbronadministrasie, werwing en keuring, prestasiebeoordeling en algemene toepassing van reëls en beleid in 'n administratiewe sin. Verder was daar 'n toename in geldeverwante navrae. Party daarvan was gebaseer op die Visekanselier se aankondiging van toekomstige beskikbare befondsing.

In sekere gevalle het aangeleenthede rakende Evaluatiewe Verhoudings ook Dienste en Administrasie-kwessies ingesluit soos die dimensie kollegialiteit teenoor aanspreeklikheid tussen departementshoofde en die roterende aard van die rol. Waardes en Etiek-kwessies het ook ietwat toegeneem. Dit kan gekoppel word aan die wyse waarop administrasieverwante kwellings hanteer word, wat dikwels teruggevoer kan word na die waardes en etiek van enige organisasie. Nog 'n aangeleentheid wat sowel Evaluatiewe Verhoudings as Dienste en Administrasie behels, is dié van die Professionele en Steundienste (PASD)-personeelprestasiebeoordeling. Besoekers het gekla oor wat hulle gesien het as foutiewe gebruik van die Persoonlike Prestasiesstelsel (PPS)-proses, wat volgens hulle persepsie bestraffend tot manipulerend was en soms gebruik is as 'n manier om die personeellid uit sy of haar huidige posisie uit te werk.

Hoewel Loopbaanvordering-kwellings op dieselfde vlak gebly het, het dit dikwels gemanifesteer as kwellings oor die rol van die keurkomitees, die samestelling van die komitees, die rol van diensbillikheidsverteenwoordigers, billikheid en die betekenis daarvan. Daar was kwelling dat die diensbillikheidsverteenwoordigers nie eenvormige rolle in keurkomitees speel nie. Die bevoegdheid en rol van keurkomiteevoorsitters

en ander lede is gesien as om diensbillikheidsverteenwoordigers stil te maak, wat dikwels mense is wat tot transformasie verbind is maar beperkte posisionele mag het om wat gedoen word, te beïnvloed.

Die vraag oor die waarde van onderrig bo navorsing of omgekeerd het in sommige van die klagtes na vore gekom. Besoekers het gevoel die universiteit beklemtoon navorsing, terwyl dosente hard werk omdat die studentebevolking nie ewe goed voorberei word vir die leertaak wat voorlê nie. Besoekers het opgemerk dat PhD-kandidate dikwels gehuur word met die verstandhouding dat hulle PhD binne 'n gestelde tydperk voltooi sal word. Gedurende hierdie tydperk word hulle egter 'n aansienlike doseerwerkklading gegee, wat kan verhinder dat die nuwe personeellid sy of haar PhD voltooi as gevolg van 'n gebrek aan tyd vir navorsing. Besoekers het opgemerk dat die isolasie en mededingende aard van die akademie dit 'n eensame en uitdagende omgewing maak.

Dosering, Gradering, Toesig en Behoorlik Gedoen

Dit is ook goed om in meer besonderhede in te gaan op die algemene kwessies wat deur studentebesoeke geopper is, van wie 69% voorgraads en 31% nagraads was.

Studente het gekla oor die klasverteenvoordingstelsel wat hulle as ondoeltreffend beleef, terwyl klasverteenvoordigers sê hulle word geviktiseer deur dreigemente wanneer hulle aangeleenthede namens die studenteliggam betwis. Hulle het gesê hulle word geïntimideer, weggestuur of afgeskud.

Studente het gekla dat misleidende voorlopige resultate aan hulle gewys word voordat dit gefinaliseer is. Hulle het gekla oor gevalle waar punte laat verskaf is, wat 'n student se prestasie benadeel en 'n nadelige uitwerking het op die tyd van besluite oor die voortsetting van die kursus al dan nie om sodoende bykomende gelde te vermy. Studente was ontevrede oor die informele opset van aanvullende eksamens en die laat kennisgewing daarvan. Hulle het melding gemaak van veranderinge in "behoorlik gedoen" (BG)-vereistes halfpad deur 'n kursus, en BG-lyste wat berus op die dosent se herinnering van "wie daar was". Studente het ook melding gemaak dat daar op hulle geskree is en dat hulle weggestuur is deur fakulteitsadministrateurs en soms gedwing is om dokumente te onderteken. Dit was nie net tot studente beperk nie maar is blykbaar ook deur junior of administratiewe personeellede ondervind.

Aangesien geestesgesondheidsuitdagings van studente en personeel soms nie opgemerk word nie voordat hulle by die UKT-gemeenskap aansluit, skep dit probleme wat nie na behore hanteer word nie nadat die studente met hulle studies begin en personeel diens aanvaar.

Daar is gemeld dat sosiale media en blogs tot nuwe konflik lei en soms bestaande konflik vererger wanneer boodskappe woede en gevoelens van afknouery veroorsaak. Nie-Suid-Afrikaanse personeel en studente het gemeld dat hulle xenofobie ondervind het aan die hand van verskeie universiteitslede.

Sommige navrae het gehandel oor aangeleenthede buite die Kantoor se jurisdiksie, soos aangeleenthede rakende huurder en verhuurder, familiekwessies, regs kwessies en terapie, en in hierdie gevalle het ek mense na ander hulpbronne verwys waar moontlik.

Kantooraktiwiteite

Die Kantoor het nou 'n voltydse administrateur, me Birgit Taylor, wat as 'n bemiddelaar opgelei is. Op 1 November 2013 het die Kantoor van die Ombud by UKT die eerste ombudswerkwinkel aangebied. Dit het by die universiteit se Nagraadse Sakeskool in Kaapstad plaasgevind. Die titel van die werkwinkel was The University Ombud: Potential, Pitfalls and Limitations. UKT is een van die eerste vier universiteite (uit 23) in Suid-Afrika wat 'n Ombudkantoor ingestel het. Sedert die instelling van die Kantoor in 2011 was daar talle ad hoc-navrae van ander universiteite oor die instelling en voordele van 'n Ombudkantoor. Die werkwinkel is gevolglik aangebied na aanleiding van die belangstelling. Die werkwinkel het voorts saamgeval met die oproep van die Hoofdirekteur vir Universiteitsopvoedingsbeleid en Ontwikkeling, mnr Mabizela, waarin hy alle Suid-Afrikaanse universiteite sterk aangemoedig het om 'n Ombudkantoor in te stel. Die Hoofdirekteur was 'n hoofspreker op die byeenkoms.

Daar was altesaam 37 deelnemers van die verskillende universiteite, insluitende UKT as gasheer. Hierdie deelnemers sluit in bestaande Ombuds, wat in die formaat van 'n paneel bygedra het, asook registrateurskantore, kantore vir diskriminasie en teistering, mensehulpbronne, bemiddelaars, transformasiekantore, kantore vir regsake, risiko en gehalteversekering, korporatiewe regering en kantore van Adjunkvisiekanseliers. Hierdie werkwinkel het die dryfkrag vir die Kantoor van die Ombud verskaf om werkverhoudings met naburige universiteite te smee.

Aanbevelings

Hoewel die meeste van die aanbevelings op bostaande ontleding van besoekersdata berus, het 'n aantal aanbevelings ontstaan uit die Ombud se eie waarnemings voortspruitend uit haar talle skakelings met die UKT-gemeenskap.

1. Waardes en Etiek

Die universiteit kan dit oorweeg om sy waardes en missiestelling te populariseer ten einde die waardes en etiek wat die universiteit voorstaan, bekend te maak.

2. Beleide en Administratiewe Besluite

Nuwe besluite oor toelatingskriteria moet betyds aan fakulteitsadministrateurs bekend gemaak word, anders kan die universiteit die risiko loop om foutiewe inligting oor te dra.

Dit wil voorkom of die aard en volume van private navorsing en projekte deur akademië nie behoorlik gereguleer word in ooreenstemming met beleid nie, wat kollegialiteit kan raak as gevolg van implikasies rakende doseerwerkkladings.

“Behoorlik gedoen” (BG)-reëls vir studente moet aan die begin van die kursus bekend gemaak word en moet nie halfpad deur 'n kursus verander word nie. Dit moet ook op 'n betroubare bywoningsrekord berus. BG-voorwaardes moet ook duidelik en bondig wees omdat baie fakulteitshandboeke tans “bevredigende bywoning” of “baie bevredigende bywoning” as 'n vereiste meld. In afwesigheid van 'n register en minimum numeriese waardes kan dit tot subjektiwiteit lei. Verder moet daar nie verskille in kursusbesonderhede tussen webblaai, handboeke en kursusketse wees nie.

3. Werwing en Keuring

Dit kan kortsigtig wees as keurkomitees diensbillikheidsvertegenwoordigers wat beperkte mag het, in hierdie komitees met billikheids- en transformasierolle belas. Dit kan voordelig wees om die verantwoordelikheid aan die hele komitee te gee maar met die voorsitter wat uiteindelik die hoofverantwoordelikheid dra. Alle mense in posisies waar hulle waarskynlik voorsitters van keurkomitees sal wees, moet opknappingsopleiding ondergaan.

4. Personeevaluering

Die Professionele Administratiewe en Steunpersoneel (PASP)-prestasiebeoordelingstelsel (PPS) en sy beloningstruktuur veroorsaak blykbaar baie pyn en vyandigheid in spanne, en Mensehulpbronne moet dalk alternatiewe beoordelingsmaatreëls en belonings oorweeg. Die afwesigheid van 'n werkverhouding tussen die beoordelaar en die beoordeelde ondermyn die waarde van die PPS.

5. Opleiding en Ontwikkeling

Voorstelle op hierdie gebied sluit in:

- Opleiding en steun vir departementshoofde oor hulle rol
- Kliëntediensopleiding vir administrateurs en verskaffing van lopende en voldoende inligting vir hulle
- Herevaluering van die Professionele Administratiewe en Steunpersoneel (PASD)-werkklading teenoor verwagtinge en vaardighede beskikbaar en evaluering van gapings

- Diversiteitsopleiding, wat alle aspekte van diversiteit behels, insluitende xenofobie, gestremdheid en ander verskille.

6. Gestremdheid

Redelike akkommodasie vir personeel en studente met sowel liggaamlike as verstandelike gestremdheid moet herevalueer word om te verseker daar is geen gapings in begrip vir die behoeftes, lopende voorsiening en algemene bewustheid van potensieële bevoorreedes en hulle toesighouers of bestuurders nie.

7. Afknouery en Onhoflikheid

Dit sal voordelig vir die universiteit wees om 'n hoflikheidskode of 'n byvoeging tot die bestaande teisteringsbeleide te oorweeg met die oog op afknouery, insluitende kuberafknouery. Vir meer inligting is daar uitstekende bronne soos Namie and Namie (2000), The Bully at Work or Cummings Lydia and Rowe (2010) "Concerns about Bullying at Work as heard by the Organisational Ombud".

8. Verlengde Vergaderings

Die universiteit kan dalk die formaat vir sommige van sy gereelde vergaderings heroorweeg ten einde te voorkom dat lede van die universiteit – en veral mense in senior leiersposisies – so 'n groot deel van hulle tyd in vergaderings deurbring met sake wat ewe doeltreffend in 'n korter tyd afgehandel kan word.

Wat sê besoekers oor die diens?

Ek skryf om my diepe dankbaarheid teenoor jou te betuig vir jou onontbeerlike hulp met die oplossing van die moeilike situasie wat ek onlangs by die werk hier in XXXXX ondervind het.

Ek bely dat, teen die tyd dat jy ingegryp het, die aangeleentheid al so lank onopgelos was, en die gebrek aan begrip tussen die deelnemers so absoluut gelyk het, dat ek moed opgegee het om 'n oplossing te kry.

Uiteindelik het jou kalmte, jou insig en jou sagte leiding tot 'n heeltemal bevredigende oplossing gelei. Dit is 'n groot verligting om hierdie probleem uiteindelik agter my te kan plaas. Dankie!

Slotgedagtes

Ek is dankbaar vir die ondersteuning wat ek vanuit die hele universiteitsgemeenskap kry. Ek beskou dit as 'n voorreg om die universiteit in hierdie hoedanigheid te kan bystaan.

Notes

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 Informal, Confidential, Independent and Impartial.