

Annual
Report
2012



OMBUD'S OFFICE
UNIVERSITY OF CAPE TOWN

Independent Informal
Impartial Confidential

Inhoud

Boodskap van die Ombud	28
Inleiding	29
Hoe ons te werk gaan	30
Jaarlikse verslagdoening	31
Gevallelading	31
Tipes gevalle	31
Jaar onder oorsig	32
Klassifikasie van kwessies	32
Profiel van besoekers	34
Opmerkings en Aanbevelings	35
Gekontrakteerde diensverskaffers	37
Aktiwiteite van die Kantoor van die Ombud benewens die hantering van besoekers	37
Voorbeelde van terugvoer	38
Ten slotte	39



Boodskap van die Ombud

Dit is 'n voorreg om hierdie geleentheid te hê om die tweede jaarverslag van die Kantoor van die Ombud voor te lê. Die Universiteit van Kaapstad geniet die onderskeiding dat hy een van die eerste universiteite in Suid-Afrika is wat 'n Kantoor van die Ombud geskep het. Interpersoonlike en werkverwante konflik is 'n normale deel van menslike interaksie. As gevolg van hulle aard, struktuur en wese bied universiteite en akademiese omgewings vrugbare aarde vir meningsverskille, konflik, probleme en geskille. Meningsverskille kan tot kreatiewe uitkomst lei, maar dieselfde verskille kan ook ernstige kommunikasieprobleme en verlore geleenthede tot gevolg hê as die betrokke partye nie die vaardighede het om konflik op 'n konstruktiewe wyse te hanteer nie.

Die Universiteit van Kaapstad toon 'n uitsonderlike verbintenis tot werknemers, studente en andere wat bande met die universiteit het, deur erkenning te verleen aan die voordeel van die verskaffing van 'n neutrale en vertroulike hulpbron op die kampus waarheen hulle konflikte kan neem. Die instelling van die organisatoriese Ombudsfunksie is in ooreenstemming met die kernwaardes van die universiteit, wat daarop gemik is om 'n kampuskultuur van respek en inklusiwiteit te bevorder waarin daar op billike prosesse aangedring word.

Hierdie jaarverslag word voorgelê in die gees van deursigtigheid en oop kommunikasie van kwessies wat na die Kantoor van die Ombud gebring word, met behoud van die vertroulikheid van die individue wat my oor die afgelope 14 maande genader het in die vertroue dat ek hulle werkverwante kwessies onpartydig sal aanhoor.

Met eerbied voorgelê

ZETU MAKAMANDELA-MGUQULWA

Inleiding

Die Kantoor van die Ombud lewer informele geskilbeslegtingsdienste aan die universiteitsgemeenskap en dien as 'n plek waar alle lede van die universiteit op vertroulike wyse kwellings kan uitspreek, leiding kan soek, hulle opsies kan bespreek en ontwikkel, inligting oor beleid of prosedure kan kry of bloot 'n aangeleentheid met 'n objektiewe, neutrale party kan bespreek en van vertroulikheid verseker kan wees.

Wêreldwyd word talle verskillende modelle vir ombuds gebruik. Die modelle verskil aansienlik, afhangende van die spesifieke organisasie of gebruikersbasis wat hulle dien. Verder is daar variasies in benaderings binne elk van die oorheersende modelle. Die vernaamste tipes sluit in die klassieke ombud (wat sowel wetgewende as uitvoerende ombuds insluit) en die organisatoriese ombud.

Wetgewende ombuds: 'n Wetgewende ombud word deur die wetgewer as deel van die wetgewende vertakking ingestel om klagtes van die breë publiek of intern te ontvang en aandag te gee aan optrede of versuim om op te tree deur 'n staatsagentskap, amptenaar, openbare werknemer of kontrakteur.

Uitvoerende ombuds: 'n Uitvoerende ombud kan in die openbare of die private sektor wees en ontvang klagtes van die breë publiek of intern en gee aandag aan optrede of versuim om op te tree deur die entiteit, sy beamptes, werknemers en kontrakteurs.

Organisatoriese ombuds

Universiteitsombuds- en korporatiewe ombudsprogramme gebruik tipes 'n organisatoriese ombudskantoor om waardes en gedrag soos billikheid, onpartydigheid, regverdigheid, gelykheid van geleentheid en respek te bevorder. Volgens Rowe¹ het organisatoriese ombuds in wese ál die funksies van enige konflikbeslegtingspesialis, buiten dié om 'n formele feitvinder vir dissiplinêre doeleindes, 'n regter, 'n arbiter of 'n advokaat te wees. Hulle werk vir stelselverandering en die beslegting van individuele geskille.

Die Ombud ontvang op 'n vertroulikheidsgrondslag klagtes, kwellings of vrae oor beweerde dade, versuime, onbehoorlikheid en breër sistemiese probleme. Omdat geen twee situasies dieselfde is nie, word die Ombud se reaksie geskoei volgens die dinamika van die situasie en die besoeker se kwellings. Die Ombud luister basies na die besoeker, en sy kan informeel navraag doen of gevalle ondersoek, opsies vir beslegting aan die hand doen, verwysings na ander kantore doen, universiteitsprosedures en -beleide verduidelik, besoekers help om hulself te help, pendeldiplomasie beoefen en/of die beslegting van geskille onafhanklik en onpartydig en, indien moontlik, informeel fasiliteer.

Die Ombud staan die partye by 'n geskil by om oplossings te kry wat in ooreenstemming met die gestelde waardes en oogmerke van die Universiteit is. Die funksie van die Ombud is nie om die formele prosesse van die universiteitsgemeenskap te vervang nie, maar om addisionele hulp op 'n informele basis aan te bied aanvullend tot ander meer formele prosesse wat tot beskikking van die universiteitsgemeenskap is en is nie ter vervanging daarvan nie.

Die Ombud maak die vertroulike, onafhanklike, neutrale en informele aard van haar dienste bekend en verduidelik etiese standaarde vir elke besoeker. Waar administratiewe kwessies verder navorsing benodig, bevestig die Ombud met die besoeker of hul naam bekend gemaak kan word, voordat die proses voortgaan.

Die Kantoor van die Ombud is ook daarvoor verantwoordelik om inligting oor die rol van die universiteitsombud reëlmatig aan die universiteitsgemeenskap te verskaf.

Die Ombud dien ook as 'n bron van informele terugvoer en aanbevelings vir die universiteitsbestuur ten opsigte van institusionele verbetering en verandering. As 'n vroeë waarskuwingstelsel, deur hierdie verslag asook deur vergaderings met verskeie belanghebbendes, bied die Ombud terugvoer oor tendense en patrone wat op konflik dui of aandag moet kry. Die identifisering van tendense en patrone geskied op so 'n wyse dat die vertroulikheid en identiteit van besoekers beskerm word tensy die besoeker uitdruklik toestemming gegee het.

Hoe ons te werk gaan

Die Ombud gaan te werk in ooreenstemming met die Internasionale Ombudsvereniging (IOV) se Praktijkstandaarde en Etiese Kode. Hierdie standaard is beskikbaar by <http://ombudsassociation.org>. Die Ombud is 'n lid van die IOV en woon periodieke opleiding en die jaarlikse konferensie by. Die sleutelemente van hierdie standaard en kode is:

Onafhanklikheid

Om objektiwiteit te verseker, werk die kantoor onafhanklik van universiteitsentiteite en doen verslag aan die raad en nie aan die universiteit se hoofbestuur nie.

Neutraliteit

Die Ombud bly onverbonde en onpartydig. Die rol van die Ombud is om feite en belange te oorweeg in die soeke na 'n billike oplossing.

Vertroulikheid

Alle gesprekke, kontakte en inligting wat met die Ombud gedeel word, bly vertroulik en word nie sonder die toestemming van die betrokke partye openbaar gemaak nie. Uitsonderings

word gemaak net wanneer openbaarmaking nodig is om te voorkom dat iemand ernstig benadeel word, by voorbeeld fisies aangerand word.

Informaliteit

Konsultasies geskied op informele basis, dus sal die Ombud vir geen formele verrigtinge as 'n getuie optree of getuienis lewer nie. Hoewel die proses informeel is, behou individue wat van die Ombud se dienste gebruik maak, hulle regte op alle formele prosedures wat gewoonlik tot hulle beskikking is.

Jaarlikse verslagdoening

Die Kantoor van die Ombud lewer elke jaar 'n jaarverslag. Hierdie verslag dek die tydperk van 1 September 2011 tot 30 Oktober 2012. Die verslag bevat statistiese data oor die aantal gevalle wat deur die Ombud hanteer is en prosedurele of beleidskwessies wat in die loop van die hantering van die gevalle ontstaan het. Die data fasiliteer die werk van die Ombud met betrekking tot waar die fokus van uitreiking in die toekoms behoort te wees, die identifisering van tendense en die verskaffing van inligting aan die universiteitsbestuur in die vorm van saamgestelde sistemiese terugvoer.

By 'n bespreking van die profiel van kwessies wat hieronder beskryf word, moet daar in gedagte gehou word dat die data in hierdie verslag selfgeselekteerde individue weerspieël wat self besluit het om die kantoor te besoek, en nie 'n ewekansige en onpartydige opname nie. Uit die aard van die saak is dit onwaarskynlik dat die Kantoor van die Ombud sal hoor van aspekte van die universiteit wat goed werk. Hoewel die gevalle wat na die Ombud kom, nie ewekansig is nie, gee die aspekte wat in herhaalde gevalle opduik, dus 'n aanduiding van gebiede wat moontlik verder ondersoek moet word om vas te stel of dit algemene aandag verdien.

Gevallelading

Vir die doel van verslagdoening word 'n "geval" gedefinieer as 'n nuwe of herhalende kwessie wat onder die Ombud se aandag gebring word deur een of meer individue wat bystand soek. 'n Geval kan wissel van 'n enkele informele besoek tot 'n hoogs komplekse en ingewikkelde ingryping wat verskeie vergaderings met verskeie partye, komplekse kwessies, regstreekse ingryping en heelwat tyd vereis.

Tipes gevalle

Hierdie verslag sluit 'n telling in van die aantal mense wat oor die verslagtydperk met die Kantoor van die Ombud kontak gemaak het. Hierdie telling sluit nie ander mense in met

wie as respondente kontak gemaak is met die toestemming van die inisieerder nie. Hierdie mense is byvoorbeeld moontlik gekontak om tersaaklike inligting rakende die onderhawige kwessie in te win.

Nie al die mense wat na die Ombud kom, het 'n saak wat beslegting vereis nie. Party soek inligting en/of bystand om 'n kwessie met 'n onpartydige persoon "te deurdink".

Gedurende die 14 maande wat deur hierdie verslag gedek word, het die Ombud:

- 260 gevalle hanteer, wat altesaam 441 inisiërende individue en kontak met nog 563 individue behels het;
- inligting verstrek aan 181 individue (of groepe individue) wat sodanige inligting wou hê.

Jaar onder oorsig

In die verslagtydperk het 441 mense die Kantoor van die Ombud besoek. Dit is vyf keer meer as gedurende die tydperk van vyf maande wat deur die 2011-verslag gedek word, waarin 85 mense te woord gestaan is. Daar is talle moontlike redes vir hierdie skerpe styging. Dit sluit in:

- Die 2011-verslag het net meer as vyf maande gedek en hierdie verslag dek 14 maande.
- Die kantoor was in die vroeë tydperk betreklik onbekend vergeleke met 2012, waar moeite gedoen is om die kantoor te bemark deur verskeie forums en media te gebruik.
- 'n Toename in die aantal gevalle kan ook beteken dat daar toenemende vertroue in die Kantoor van die Ombud is, omdat sommige besoekers op mondelinge aanbeveling van ander persone kom.
- Die universiteitsgemeenskap maak gebruik van benaderings tot hulle beskikking om hulle geskille vriendskaplik te besleg.

Klassifikasie van kwessies

Die Kantoor van die Ombud gebruik die klassifikasiesstelsel wat deur die IOV ontwikkel is om die redes te beskryf hoekom besoekers met die kantoor in verbinding tree. Hierdie stelsel sluit nege breë kategorieë en sowat 85 subkategorieë in.

Die kwessies wat onder die Ombud se aandag gebring word, handel hoofsaaklik oor konflikte en meningsverskille. Gevolglik is daar onvermydelik dikwels meer as een interpretasie van die omstandighede wat tot 'n besoek aan die Ombud lei. In die bespreking hieronder van die gevalle wat in elk van die verskillende kategorieë voor die Ombud gekom het, weerspieël die beskrywing van die kwessies die ondervinding van die besoeker. As 'n onafhanklike neutrale party is dit nie my verantwoordelikheid om vas te stel wie reg of verkeerd is nie. My besoekers en respondente word dikwels gerusgestel deur die wete dat daar in my kantoor geen blaam of oordeel is nie.

IOV-kwessieskategorie	Totale getal kwellings
Vergoeding en Voordele: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor voordele en voordeelprogramme	53
Evaluatiewe verhoudings: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat ontstaan tussen mense in evaluatiewe verhoudings (soos toesighouerwerknemer, personeel-student)	196
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)	60
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).	60
Wetlike, Regulerings-, Finansiële en Nakomingskwessies: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat 'n regsrisiko (finansiële, sanksie, ens) vir die organisasie of sy lede kan skep as dit nie hanteer word nie, insluitende kwessies rakende vermorsing, bedrog of misbruik.	49
Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor veiligheids-, gesondheids- en infrastruktuurverwante kwessies.	48
Dienste/Administratiewe kwessies: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor dienste of administratiewe kantore, insluitende van eksterne partye.	33
Organisatories, Strategies en Missieverwant: Vrae, kwellings, kwessies of navrae wat verband hou met die geheel of 'n deel van 'n organisasie.	72
Waardes, Eetiek en Standaarde: Vrae, kwellings, kwessies of navrae oor die billikheid van organisatoriese waardes, eetiek en/of standaarde, die toepassing van verwante beleide en/of prosedures, of die behoefte aan die skepping of hersiening van beleide en/of standaarde.	71
Totale getal kwessies	642

Tabel 1. IOV: getal gevalle volgens standaard-verslagdoenkategorieë

Die totale aantal kwessies wat in die tabel hieronder verskyn - 642 - is groter as die getal gevalle (441) omdat baie gevalle verskeie kwessies behels en dus in meer as een kategorie geklassifiseer word.

Dertig van die 441 besoekers was gekontrakteerde personeellede, maar hulle kwellings is nie deel van die 642 kwessies nie. Hulle word hieronder afsonderlik bespreek.

Die data dui daarop dat die Kantoor van die Ombud goed benut word deur lede van die universiteitsgemeenskap. Daar dien egter daarop gelet te word dat daar minder besoekers van ander kampusse as Rondebosch is. Die rede daarvoor kan wees dat reisafstande 'n uitdaging bied.

Die volgende paragrawe bevat 'n opsomming van die kwessies wat in elk van die IOVKategorieë vermeld is.

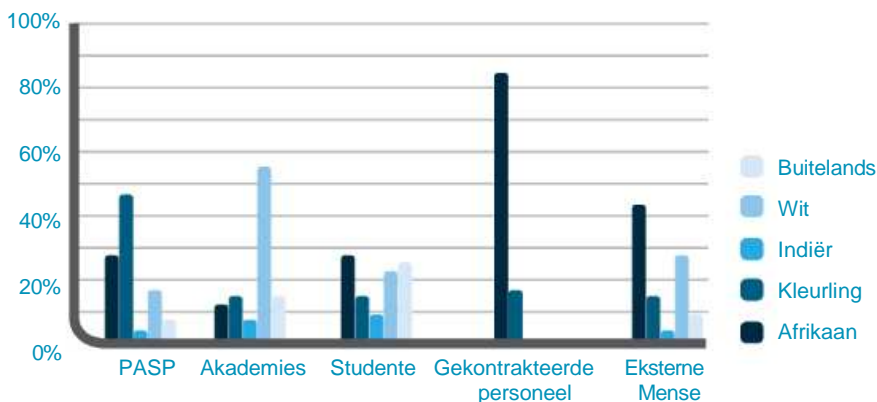
- a. Vergoeding en voordele (toename van 1 persentasiepunt bo 2011)
- b. Evaluatiewe Verhoudings (toename van 14 persentasiepunte bo 2011)
- c. Portuur- en Kollegaverhoudings (afname van 11 persentasiepunte teenoor 2011)
- d. Loopbaanvordering en ontwikkeling (dieselfde as in 2011 op 9%)
- e. Wetlike, Regulerings-, Finansiële en Nakomingskwessies (dieselfde as in 2011 op 8%)
- F. Veiligheid, Gesondheid en Fisiese Omgewing (toename van 1 persentasiepunt bo 2011)
- g. Dienste/Administratiewe kwessies (afname van 5 persentasiepunte teenoor 2011)
- h. Organisasories, Strategies en Missieverwant (toename van 1 persentasiepunt bo 2011)
- i. Waardes, Etiek en Standaarde (toename van 1 persentasiepunt bo 2011)

Profiel van besoekers

Ooreenkomstig die standaard Suid-Afrikaanse klassifikasie van “bevolkingsgroepe” was daar min of meer gelyke getalle Afrikaan-, kleurling- en wit besoekers (elk 29-30% van die totaal), met 'n kleiner aantal internasionale en Indiërbesoekers.

Wat universiteitsgroeperings betref, het professionele, administratiewe en steunpersoneel (PASP) 40% van die totale aantal besoekers uitgemaak, en nog 22% besoekers was akademiese personeel, 17% eksterne mense, 15% studente en 7% personeel van diensverskaffers.

(Met “eksterne” word bedoel afgetrede personeellede, UK-alumni, ouers, gades van personeel, lede van die publiek of potensieële studente, en mense wat die universiteit besoek.) Die patroon wat deur die aantal PASP-besoekers en die akademiese personeel geskep word, is 'n goeie weerspieëling van die verhouding tussen PASP en fakulteitpersoneel in diens van UK.



Tabel 2. Besoekersprofiel

Tabel 2 toon dat Afrikaan-besoekers die grootste enkele groepering onder die studente, gekontrakteerde personeel van diensverskaffers en eksterne besoekers was, terwyl kleurlinge die meeste was onder PASP en wit mense onder akademië.

Die bykomende 563 mense wat as “ander deelnemers” gekontak is, is gekontak met toestemming van die besoeker, óf omdat hulle op die een of ander manier by die konflik betrokke was, óf om inligting oor beleid of prosedures in te win wat die inisieerder sou help. Party van diegene wat op hierdie wyse gekontak is, het in effek ’n netwerk gevorm wat later mense na ons kantoor verwys het of self van die kantoor gebruik gemaak het.

Opmerkings en Aanbevelings

Die volgende opmerkings en aanbevelings spruit voort uit die kwellings wat deur besoekers geopper is.

Terugvoer oor toesighouding en verhoudings

Almal geniet dit om goeie nuus en lof oor te dra. Die oordra van slegte nuus soos die behoefte aan werknemerdissipline of niebekragtiging van ’n aanstelling na die proeftydperk bied egter onwelkome uitdagings vir die meeste bestuurders. Ek het van bestuurders gehoor dat hulle onseker is oor die beste manier om terugvoer te gee aan kollegas wat defensief of woedend kan reageer. Ek het ook gehoor van personeel wat voel dat hulle onbehoorlik of onbillik gekritiseer is.

Dit is nie net ’n bestuursdilemma nie maar ook ’n leierskapskwessie. Doeltreffende kommunikasie is die grondslag van die werkplek. Opleiding en vooruitbeplanning is nuttig. Begrip van die groter prentjie en die bestuursrol, opleidingingrypings en beplanning kan hierdie probleem help oplos.

Vir prestasiebestuur moet deurlopende terugvoer buite die gestelde beoordelingsstye gegee word as 'n voorloper vir die gestruktureerde vergaderings.

Kommunikasie

Ek het situasies gesien waar konflik toegeneem het deur die gebruik van e-pos in kommunikasie. Diegene wat op hierdie wyse kommunikeer, verduidelik dat hulle optrede gemotiveer is deur die begeerte om 'n rekord te skep, om duidelik te wees en om persoon-tot-persoon-gesprekvoering te vermy. Die risiko is dat e-posboodskappe aan baie ander onbedoelde ontvangers gestuur kan word en openbare rekords is wat die afsender in die hakskeen kan byt. Dieselfde geld vir sosiale media, want ek het al bemiddelingsverwysings na DISCHO gedoen vir konflikte wat op sosialemedia-webblaaie uitgebars het.

Formele en Informele Prosesse

Mense moet die reg hê om na goeddunke sowel formele as informele benaderings te volg. Verskeie besoekers het gesê hulle word ontmoedig om 'n grief te opper omdat hulle nie as "moeilikheidsmakers" beskou wil word of selfs hulle werk wil verloor deur dit te doen nie. Informele roetes soos die Ombud moet nie as 'n maklike uitweg uit komplekse probleme voorgedou word nie.

Beleide en Prosedures

Algemene temas wat na vore kom ten opsigte van beleide en prosedures, is die behoefte aan:

- Vereenvoudiging van beleide en die invoeging van vloedigramme waar moontlik
- Konsolidasie en verkorting waar moontlik
- Bekendmaking van dormante beleide
- Opleiding en voorligting vir administratiewe personeel oor beleide en prosedure wat op hulle rolle van toepassing is
- Aanmoediging van konsekwenheid by besluitneming, selfs waar daar 'n mate van diskresie betrokke is.

Ten opsigte van beleide en prosedures rakende mensehulpbronne by die beslegting van 'n aantal kwellings wat na my kantoor gekom het, het ek by sommige besoekers die indruk gekry dat die afdeling Mensehulpbronne (MH) die bestuur steun pleks van alle personeel. Wat personeel by MH kan kry, word hierdeur beperk. Ek word dikwels gevra of 'n werknemersgesprek met MH vertroulik sal wees en of die daaropvolgende advies die belange van sowel die werknemer as die bestuurder of personeel en universiteit in ag sal neem. Die MH-webblad is baie duidelik oor die rol van MH, en hulle moet die eerste mense wees met wie geskakel moet word, veral vir bedryfsaangeleenthede. Ek voer deurlopend gesprek met MH oor hoe ons kan saamwerk om personeelondervindings by UK te verbeter.

Traumasteun

Hoewel steun steeds aan geaffekteerde gesinne verleen word en posttraumatische steun aan die kampusgemeenskap beskikbaar gestel word wanneer nodig, het besoekers besorgdheid uitgespreek oor die universiteit se vermoë om traumatiese voorvalle soos dood as gevolg van onnatuurlike oorsake en algemene benadeling te voorkom. Die universiteit moet dit dalk oorweeg om beste praktyk oor voorkomingsmeganismes in te stel.

Gekontrakteerde diensverskaffers

Klagtes in hierdie verband is onder die Ombud se aandag gebring deur groepe werknemers van verskeie diensverskaffersmaatskappye. Die Ombud het op verskillende tye met sommige diensverskaffersbestuurders vergader oor die kwessies wat geopper is. Die Ombud se beskikbaarheid vir word gekontrakteerde werkers kan beskou word as nog 'n manier om billikheid by die behandeling van personeel te verseker. Hierdie toegang monitor nie nakoming van die kode nie maar kan gebruik word om konsekwentheid by verslagdoening te verseker en, baie belangrik, om as terugvoermeganisme vir selfverbetering te dien. Hierdie kwellings is met die betrokke uitvoerende direkteur van die universiteit bespreek.

Kwessies van diensverskaffers se werknemers het veral betrekking gehad op nywerheidsverhoudinge en algemene mensehulpbronbestuurspraktyk, bv kollektiewe bedinging, werkomstandighede, werkure en betaling, diskriminasie, verlof, personeelbemaatiging en kommunikasieprobleme.

Aktiwiteite van die Kantoor van die Ombud benewens die hantering van besoekers

- Die Ombud het Gestremdheidsdienste versoek om die toeganklikheid van die kantoor te verbeter. Die ingang tot die Ombud se kantoor is in Januarie paslik verander.
- 'n Toiletfasiliteit en 'n kombuisie is gebou na aanleiding van besoekers se vrese dat hulle deur bure (met wie ek voorheen kantoorruimte gedeel het) gesien kan word.
- Brosjures en plakate oor die Kantoor van die Ombud is ontwerp, geproduseer en orals op die kampus aangebring, ook in koshuise.
- Die raad het die opdrag vir die Ombud goedgekeur, en dit kan op die webblad gekry word.
- 'n Besoekersvorm is opgestel om die vaslegging van data, die nasporing van kwessies en verslagdoening te fasiliteer.
- Die Ombud het verskeie fakulteitsrade, alle dekanes en uitvoerende direkteure en verskeie transformasiekomitees besoek. Sy het ook geselekteerde uitnodigings van departemente en skole dwarsdeur die universiteit aanvaar, met altesaam 563 kontakte.
- Die Ombud is deur MH versoek om gereeld met hulle gesprek te voer oor aangeleenthede waarvoor mense na die Ombud kom, ten einde te kyk na proaktiewe meganismes en leemtes wat aandag moet kry.

- Die Ombud het as voorsitter opgetree op 'n jaarlikse Purchasing Consortium (PURCO)konferensie oor die ontsluiting van waarde deur beste praktyk, wat deur die Wes-Kaapse universiteite aangebied is.
- Die Ombud het 'n konferensie van die Internasionale Ombudsvereniging bygewoon en is gekies om in twee van die vereniging se sewe dienskomitees te dien.
- Die Ombud het 'n konferensie van die Internasionale Vereniging vir Konflikbestuur bygewoon.
- Die Ombud vergader op 'n maandelikse basis met die visekanselier om terugvoer te gee en vergader met ander lede van die senior bestuur wanneer nodig.
- Vergaderings met die vakbonde word op versoek gehou.

In die eerste jaar het die Ombud in verskeie geskille bemiddel. Die Ombud het bemiddeling nou aan die Transformasiedienseenheid teruggegee.

Voorbeelde van terugvoer

Mense kom soms na die Kantoor van die Ombud nadat hulle sonder sukses probeer het om die probleem op te los die naaste aan waar dit ontstaan het. Die kantoor se gewilligheid om aandagtig te luister en te help om opsies duidelik te maak, is dikwels opreg waardeer.

Die volgende is voorbeelde van terugvoer wat van besoekers ontvang is:

“Baie dankie vir die uitstekende bystand, sorg en inspirerende leiding wat u vandag op die vergadering gegee het. Dit is die eerste keer dat ek iemand by UK teenkom wat soveel omgee en die visie het om die breër kwessies te sien. Na die vergadering is ek nou baie gemotiveerd”.

“Ek het ook waardering vir die moeite wat u gedoen het om ... in die hande te kry, en ook vir die opvolgoproep na my; dit het my diep geraak”.

“Dankie vir die uitstekende bystand wat u lewer; u het 'n groot positiewe verskil gemaak in my siening van die situasie en het my ook die selfvertroue gegee om voort te gaan. Na ... was ek baie misnoedig, maar vandag kon ek vir die eerste keer weer glimlag”.

“U kantoor lewer 'n noodsaaklike diens aan UK en help om die klimaat te verbeter”. “Dit was 'n voorreg om leiding van u te kry”.

Ten slotte

Die sukses wat die afgelope jaar deur die Kantoor van die Ombud behaal is, kan toegeskryf word aan die samewerking en ondersteuning van baie mense dwarsoor die kampus, insluitende die universiteit se leierskorps en departemente wat gewillig was om te luister na verskeie aangeleenthede wat onder hulle aandag gebring is en hulle verbintenis bewys het om 'n billike en regverdige oplossing vir die onderhawige kwessies te kry. Mense wat besluit om die Kantoor van die Ombud te gebruik om hulle klagtes te besleg, gee betekenis aan die kantoor, en ek is opreg dankbaar teenoor hulle.

1 Rowe, Mary. "What is it like to be an organizational ombudsman?" Perspectives on Work 1.2 (1997): 60-63.

OFFICE OF THE OMBUD
3-4 Lovers Walk
Lower Campus
University of Cape Town
Rondebosch
7701
Tel 021 650 3665/4805
Email: ombud@uct.ac.za
Website: www.ombud.uct.ac.za

The office of the OMBUD is Informal, Confidential, Independent and Impartial.