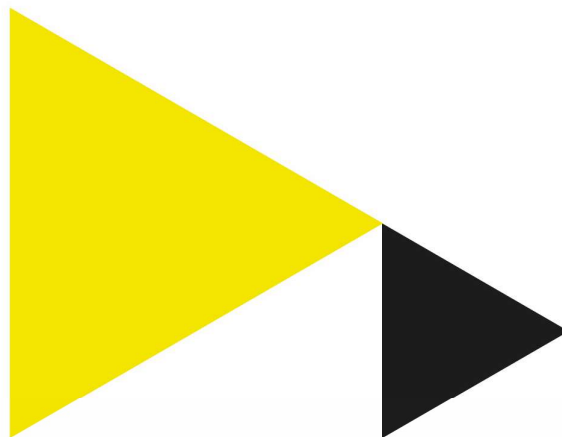


Jaarverslag sociale veiligheid 2024

In gesprek blijven over gedrag in een veranderende wereld

Strategisch Adviesteam Sociale Veiligheid & Welzijn



Jaarverslag sociale veiligheid 2024

In gesprek blijven over gedrag in een veranderende wereld

Auteur

Stafafdelingen Mens & Organisatie, Integrale Veiligheid en Studentenzaken

Afdeling

Strategisch Adviesteam Sociale Veiligheid & Welzijn

Datum

3-Jun-25

Projecttype

Jaarverslag

Versie

Extern 1.0

© 2025 Copyright Hogeschool Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.

VOORWOORD

Dit jaarverslag wordt door het Strategisch Adviesteam voor Sociale Veiligheid & Welzijn aangeboden aan het College van Bestuur HvA. Sinds 2022 wordt er een geïntegreerd jaarverslag sociale veiligheid opgemaakt. Naar aanleiding van de evaluatie van het jaarverslag van 2023 is dit jaar opnieuw een aantal verbeteringen in proces en inhoud doorgevoerd.

Voor het schrijven van het jaarverslag is een kernteam samengesteld bestaande uit Marjolijn Kaak (voorzitter Strategisch Advies Team Sociale Veiligheid & Welzijn, SAT SV & W), Sietske Bijman (Coördinatieteam Sociale Veiligheid, CT SV) en Carin Mulder (secretaris CT SV). In december 2024 hebben alle betrokken functionarissen en de directies van faculteiten en staven & diensten een format met uitvraag ontvangen, waarmee zij eind januari 2025 hun input konden leveren. Deze input is geredigeerd door het kernteam en nogmaals gecheckt door de betrokken functionarissen en directies.

De kern van dit verslag is een bundeling van de jaarverslagen van de verschillende meld- en klachtvoorzieningen. Daarnaast wordt gerapporteerd op relevante onderzoeken naar sociale veiligheid en de activiteiten vanuit de Versterkingsagenda Sociale Veiligheid. Nieuw in dit jaarverslag 2024 is dat de faculteits- en staf- & dienstdirecties een uitgebreide reflectie hebben geschreven over knelpunten en zorgen die zij signaleren op het gebied van sociale veiligheid. Ook geven zij hierin aan welke activiteiten en initiatieven in hun organisatie-onderdeel zijn ondersteund om sociale veiligheid te bevorderen. Deze reflecties en signalen zijn niet integraal opgenomen in dit verslag, maar zijn verwerkt in de thema's en aanbevelingen.

Het Strategisch Adviesteam voor Sociale Veiligheid & Welzijn bedankt alle functionarissen voor hun inzet voor een veilige HvA en voor hun medewerking aan dit verslag.

Marjolijn Kaak
Dienstdirecteur Studentenzaken, voorzitter SAT

Nadia El Gargouri
HvA Staf Directeur Mens en Organisatie

Jaco Vos
Hoofd Integrale Veiligheid

INHOUDSOPGAVE

Managementsamenvatting	5
Inleiding	8
Hoofdstuk 1. HvA-breed beeld relevante onderzoeken en loketten	10
1.1. Onderzoek naar sociale veiligheid	10
1.1.1. Onderzoek naar sociale veiligheid onder medewerkers	10
1.1.2. Onderzoek naar sociale veiligheid onder studenten	11
1.2. Totaalbeeld meldingen en klachten bij de verschillende loketten	12
1.3. Vertrouwenspersonen personeel (VPP)	12
1.3.1. VPP: Aantal en aard van meldingen en adviesvragen	12
1.3.2. VPP: Opvang, interventies en afronding	15
1.3.3. VPP: Advisering	17
1.3.4. VPP: Voorlichting	18
1.3.5. VPP: Professionalisering	18
1.4. Vertrouwenspersonen studenten (VPS)	18
1.4.1. VPS: Aantal en aard van meldingen en adviesvragen	18
1.4.2. VPS: Opvang, interventies en afronding	20
1.4.3. VPS: Advisering	21
1.4.4. VPS: Voorlichting	21
1.4.5. VPS: Professionalisering	21
1.5. Vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit (VP-OI)	22
1.5.1. VP-OI: Aantal en aard van meldingen	22
1.5.2. VPS: Werkwijze	22
1.5.3. VPS: Voorlichting en professionalisering	22
1.6. Klachtencommissie ongewenst gedrag (KOG)	22
1.6.1. KOG: Aantal en aard van klachten	23
1.6.2. KOG: Aantal en aard van meldingen	23
1.7. Ombudsfunctionaris	24
1.7.1. Ombudsfunctionaris: Aantal zaken van medewerkers en studenten	24
1.7.2. Ombudsfunctionaris: Werkwijze	24
1.7.3. Ombudsfunctionaris: Aard van meldingen van medewerkers en interventies	24
1.7.4. Ombudsfunctionaris: Aard van meldingen van studenten en interventies	26
1.7.5. Ombudsfunctionaris: Analyse van casuïstiek en patronen	26
1.7.6. Ombudsfunctionaris: Voorlichting	28
1.7.7. Ombudsfunctionaris: Professionalisering	28
1.8. Arbodienst Human Capital Care (HCC)	28
Hoofdstuk 2. Activiteiten Versterkingsagenda Sociale Veiligheid	30
2.1. Integrale aanpak sociale veiligheid	30
2.2. Uitvoering Versterkingsagenda 2024	30
Hoofdstuk 3. Thema's en aanbevelingen	34
Bijlage 1: Overzicht functionarissen 2024	39

Managementsamenvatting

Sinds 2022 wordt er binnen de HvA een geïntegreerd Jaarverslag Sociale Veiligheid opgemaakt. Een onderwijsinstelling is veilig wanneer de sociale, psychische en fysieke veiligheid van studenten en medewerkers niet door handelingen van anderen wordt aangetast. Het doel van dit verslag is vanuit verschillende informatiebronnen rode draden en thema's te identificeren, om zo aanbevelingen te kunnen doen ter bevordering van de sociale veiligheid.

De kern van dit Jaarverslag Sociale Veiligheid 2024 is de bundeling van rapportages van de vertrouwenspersonen voor studenten en personeel, de vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit, de ombudsfunctionaris en de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag. Dit deel geeft inzicht in de problematiek die wordt ervaren door medewerkers en studenten die hulp gezocht hebben bij verschillende functionarissen. Samengevat komen de volgende bevindingen naar voren:

Vertrouwenspersonen personeel: er zijn 146 meldingen (inclusief adviesvragen) behandeld. Hiervan ging 39% over ongewenst gedrag, waarbij intimidatie het meest voorkwam, gevolgd door machtsmisbruik en pesten. In 61% van de gevallen ging de melding over overige kwesties, met als meest voorkomende problemen: leiderschapsstijl, samenwerkingsproblemen en arbeids- en juridische kwesties. De ervaren sociale onveiligheid ontstond het vaakst in de relatie tot de leidinggevende (41%).

Vertrouwenspersonen studenten: er zijn 123 meldingen behandeld, waarvan 76% ging over ongewenst gedrag. Van de ongewenste gedragingen kwam intimidatie het meest voor gevolgd door machtsmisbruik en pesten. In 24% overige meldingen ging de melding over overige kwesties, waarbij een deel werd doorverwezen naar het juiste loket of procedure en een ander deel algemene gevoelens van onveiligheid betrof. De ervaren sociale onveiligheid ontstond het vaakst in de relatie tot de docent (57%).

Vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit: er zijn 9 meldingen behandeld, waarbij in de meeste gevallen sprake was van problemen in de relatie tussen leidinggevende en onderzoeker.

Klachtencommissie Ongewenst Gedrag: er zijn 3 klachten en 5 meldingen behandeld.

Ombudsfunctionaris: deze functionaris is sinds juni 2024 zowel toegankelijk voor studenten als voor medewerkers. Er werden 46 zaken voorgelegd aan de Ombudsfunctionaris, waarvan er 37 afkomstig waren van medewerkers en 9 van studenten. De zaken die medewerkers aankaartten, betroffen arbeidsrechtelijke kwesties, arbeidsconflicten en sociale veiligheid. Studenten kaartten zaken aan met betrekking tot procedures, beoordeling en sociale veiligheid.

Bovenstaand beeld vanuit meldingen en klachten is van groot belang, maar is niet voldoende om zicht te geven op de sociale veiligheid van *alle* medewerkers en studenten binnen de HvA. Om het beeld te completeren zijn data uit relevante onderzoeken en van de arbodienst opgenomen.

In het laatste MTO, van oktober 2023, scoren HvA-werknemers gemiddeld een 7,4 op 'Sociale veiligheid' (hbo-benchmark 7,4). Ook werd in het MTO specifiek gevraagd of mensen *ongewenst gedrag hebben opgemerkt of ervaren op de werkvloer*, waarbij roddelen (19%) het meest voorkwam. Aanvullend op het MTO is de RIE-PSA afgenomen, daarin zijn drie werkstressoren geïdentificeerd die in de meeste organisatieonderdelen een *hoog* risico vormen, namelijk: werkdruk, veranderingen en werksfeer en omgangsvormen.

Uit de cijfers van Arbodienst HCC over het jaar 2024, bleek dat de categorie 'psychische aandoeningen' de vaakst gestelde verzuimdiagnose was. Onder psychische aandoeningen vallen bijvoorbeeld spanningsklachten, overspanning, burn-out, rouwreactie en angststoornissen.

Helaas is er onvoldoende bekend in hoeverre studenten in hun studieomgeving ongewenst gedrag ervaren of waarnemen. In de NSE wordt een aantal zaken gemeten die enigszins te linken zijn aan de ervaren sociale veiligheid, bijvoorbeeld of studenten zich veilig voelen om zichzelf te zijn op de HvA ($m = 4,03$, op een vijfpuntsschaal) en of studenten een veilig klimaat en gelijke behandeling ervaren ($m = 3,75$). De HvA is in afwachting van de landelijke ontwikkelingen om sociale veiligheid onder studenten beter in beeld te brengen.

Jaarverslag sociale veiligheid 2024

Strategisch Adviesteam Sociale Veiligheid & Welzijn – versie Extern 1.0

© 2025 Copyright Hogeschool Amsterdam

Het thema sociale veiligheid wordt geborgd in de Versterkingsagenda Sociale Veiligheid. In de kern is de aanpak erop gericht gewenst gedrag te stimuleren, het gesprek over gedrag met elkaar te voeren, ongewenst gedrag zoveel mogelijk te voorkomen en adequaat en laagdrempelig hulp te bieden als zich toch ongewenste situaties voordoen. Er is in 2024 gewerkt aan 10 versterkingslijnen:

1. Strategie Cultuur
2. Communicatiecampagne
3. Praten over gedrag
4. Gedragscode
5. Sociale veiligheid voor leidinggevenden
6. Sociale veiligheid voor docenten
7. Sociale veiligheid voor studenten
8. Optimaliseren hulpstructuren
9. Sociale veiligheid in de HR cyclus
10. Monitoring en verantwoording

In het kader van dit jaarverslag hebben de faculteits- en staf & dienstdirecties een reflectie geschreven op de sociale veiligheid in hun organisatie-onderdeel. Deze reflecties zijn gebruikt voor een bredere analyse van de problematiek. De belangrijkste inzichten en ontwikkelingen, die naar voren komen uit de verslagen van de verschillende loketten, onderzoeken en reflecties van faculteiten en diensten, zijn geïntegreerd tot zeven actuele thema's met bijbehorende aanbevelingen.

Thema 1 - Omgangsvormen en hiërarchie: Leidinggevenden en docenten hebben een speciale verantwoordelijkheid in het bewaken van een sociaal veilige studie- en werkomgeving. Het is belangrijk dat zij zich bewust zijn van hun voorbeeldrol, zorgvuldig omgaan met hun machtspositie en weten hoe te handelen bij incidenten van ongewenst gedrag. Tegelijkertijd blijkt uit de meldingen dat veel als ongewenst ervaren gedrag juist binnen de hiërarchische relatie plaatsvindt.

Aanbeveling 1: Besteed in teams met terugkerende regelmaat aandacht aan het gesprek over omgangsvormen. Maak daarbij helder onderscheid tussen feedback op gedrag of functioneren en sociaal onveilige situaties.

Aanbeveling 2: Zorg dat aandacht voor omgangsvormen een vaste plek krijgt in het curriculum, gekoppeld aan de specifieke beroepspraktijk. Integreer daarnaast voorlichting over de bestaande hulpstructuren in de studentbegeleiding.

Aanbeveling 3: Stimuleer dat leidinggevenden, HR-adviseurs, docenten en studentbegeleiders handelingsbekwaamheid ontwikkelen op het gebied van sociale veiligheid, door gebruik te maken van de hulpstructuren, handreikingen en het trainingsaanbod van de HvA Academie en/of scholing op maat.

Aanbeveling 4: Verken of het huidige aanbod van meld- en klachtvoorzieningen aangevuld kan worden met alternatieve vormen van conflictoplossing- of bemiddeling, zodat mensen door een onpartijdige derde ondersteund kunnen worden om problemen met elkaar op te lossen.

Thema 2 - Geopolitiek en polarisatie: Uit het Risico- en Dreigingsbeeld Hoger Onderwijs 2024 van het Platform IV-HO blijkt dat verwacht wordt dat HO-instellingen in toenemende mate te maken krijgen met (gewelds)incidenten, door activisme, polarisatie en radicalisering. Vanuit verschillende faculteiten van de HvA komt het signaal dat de onrust in de wereld en de toenemende polarisatie, invloed heeft op de sfeer in de klas en op de werkvloer.

Aanbeveling 5: Faciliteer ondersteuning en training van docenten, studentbegeleiders en leidinggevenden, voor het signaleren van spanningen en het begeleiden van het gesprek over polariserende onderwerpen in de klas en in het team.

Thema 3 - Zorgwekkend gedrag: Uit het Risico- en Dreigingsbeeld Hoger Onderwijs 2024 van het Platform IV-HO blijkt dat er landelijk een toename van zorgwekkend gedrag van studenten wordt verwacht, doordat jongeren met

mentale problematiek niet de juiste hulp krijgen, vanwege de tekorten en wachtlijsten bij de GGZ en gemeenten. Op de HvA is er in 2024 sprake geweest van een aantal complexe casussen van zorgwekkend gedrag van studenten. Deze casussen hebben grote impact op de veiligheid van de student zelf, de medestudenten en de betrokken docenten en medewerkers. Het ontbreekt leidinggevendenden die hierin verantwoordelijkheid dragen aan ondersteuning met betrekking tot risico-inschatting, handelingskader, patroonherkenning en evaluatie.

Aanbeveling 6: Geef prioriteit aan multidisciplinaire ondersteuning van leidinggevendenden, bij de aanpak van incidenten van zorgwekkend en grensoverschrijdend gedrag.

Thema 4 - Werkdruk: Uit het MTO en de RI&E-PSA blijkt dat de werkdruk binnen de HvA een punt van zorg blijft. Een aantal faculteitsdirecties maakt zich zorgen dat deze structurele hoge werkdruk verder toeneemt door de effecten van onderwijsvernieuwing en kostenbesparing, die veel vragen van het uithoudingsvermogen van het personeel.

Aanbeveling 7: Zorg dat leidinggevendenden frequent en laagdrempelig in gesprek gaan met medewerkers die een verhoogd risico op uitval lopen, door zowel werk- als privéomstandigheden.

Thema 5 - Veranderingen: onderwijsvernieuwing en kostenbesparing: Relaties tussen medewerkers kunnen onder druk komen te staan in periodes van verandering en kostenbesparing. Ook als dergelijke processen zo zorgvuldig mogelijk worden doorlopen, kan een gevoel van onveiligheid inherent zijn aan deze situatie.

Aanbeveling 8: Draag zorg voor helder verwachtingsmanagement naar werknemers en teams door transparante communicatie over de benodigde veranderingen in projecten en formatie, zodat navolgbaar is hoe keuzes tot stand komen.

Aanbeveling 9: Besteed extra aandacht aan signalen van verzuim, toenemende werkdruk en spanningen in de verhoudingen tussen medewerkers in tijden van onderwijsvernieuwing en kostenbesparingen.

Thema 6 - Arbeidsrechtelijke en loopbaanvraagstukken: Zestig procent van de meldingen van medewerkers bij de ombudsfunctionaris heeft betrekking op arbeidsrechtelijke kwesties en arbeidsconflict. De kans bestaat dat het aantal melders met problemen op arbeidsrechtelijk terrein zal toenemen als gevolg van de kostenbesparingen. Medewerkers durven in conflictsituaties niet altijd advies te vragen aan HR. Als dit soort kwesties niet op een bevredigende manier worden opgelost, kan dit leiden tot spanningen in de onderlinge relaties, juridisering van conflicten en afname van het vertrouwen in de organisatie.

Aanbeveling 10: Zorg dat medewerkers een vertrouwelijke en toegankelijke ingang hebben om vragen en problemen van arbeidsrechtelijke aard te bespreken.

Aanbeveling 11: Besteed aandacht aan loopbaanbegeleiding en zorg voor inbedding in de organisatie.

Thema 7 - Monitoren: Signalen, meldingen en incidenten van sociale onveiligheid komen deels in beeld bij de hulpstructuren, maar ook versnipperd door de organisatie heen. Net als andere HO-instellingen kampt de HvA met het probleem dat deze verschillende signalen op verschillende plekken worden afgehandeld en al dan niet geregistreerd. Hierdoor is het moeilijk een totaal beeld te vormen van de problematiek en daar maatregelen op te nemen.

Aanbeveling 12: Zorg ervoor dat registratie van incidenten, die een risico vormen voor de sociale veiligheid, verbeterd en afgestemd wordt tussen de betrokken afdelingen en functionarissen.

Aanbeveling 13: Maak het thema sociale veiligheid een vast onderdeel van de beleids- en meerjarenplannen van de faculteiten en diensten, zodat signalen die naar voren komen uit de monitoring, vertaald worden naar beleid en aanpak.

INLEIDING

De ambitie van de HvA is om een breed toegankelijke hogeschool te zijn, waarin een grote diversiteit aan studenten en medewerkers zich welkom en uitgedaagd voelt.¹ Om samen studeren en werken voor alle HvA'ers uitdagend, productief en prettig te maken, is een sociaal veilige omgeving van groot belang. Zo'n omgeving is er niet vanzelf, zeker niet wanneer zoveel mensen met zoveel verschillende achtergronden en omstandigheden dagelijks met elkaar interacteren. Een onderwijsinstelling is veilig wanneer de sociale, psychische en fysieke veiligheid van studenten en medewerkers niet door handelingen van anderen wordt aangetast. Dit betekent ook dat pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en andere vormen van ongewenst gedrag onacceptabel zijn, dat de instelling hiertegen optreedt en dit zoveel mogelijk voorkomt.²

Het thema sociale veiligheid verdient continu aandacht en wordt geborgd in de Versterkingsagenda Sociale Veiligheid. Deze is erop gericht gewenst gedrag te stimuleren, het gesprek over gedrag met elkaar te voeren, ongewenst gedrag zoveel mogelijk te voorkomen en adequaat en laagdrempelig hulp te bieden als zich toch ongewenste situaties voordoen. Deze uitgangspunten zijn verankerd in de Gedragscode, de Sharepoint Verantwoord Gedrag, de jaarlijks terugkerende bewustwordingscampagne, het trainings- en coachingsaanbod van de HvA Academie en de hulpstructuur van de functionarissen van meld- en klachtvoorzieningen.

De kern van dit Jaarverslag Sociale Veiligheid 2024 is de bundeling van rapportages van de vertrouwenspersonen voor studenten en personeel, de vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit, de ombudsfunctionaris en de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag. Dit deel geeft inzicht in de problematiek die wordt ervaren door medewerkers en studenten die hulp gezocht hebben bij verschillende functionarissen. Deze functionarissen hebben de verplichting jaarlijks te rapporteren aan het CvB over de meldingen en klachten die bij hen zijn gedaan en de patronen die zij hierin waarnemen.

Bovenstaand beeld vanuit meldingen en klachten is van groot belang, maar is niet voldoende om zicht te geven op de sociale veiligheid van *alle* medewerkers en studenten binnen de HvA. Om het beeld te completeren zijn data van de arbodienst en uit relevante onderzoeken opgenomen in dit verslag. Hierbij moet worden opgemerkt dat er wel onderzoeksgegevens zijn van de ervaren sociale veiligheid van medewerkers, maar nauwelijks van studenten. Aanvullend hebben de faculteits- en dienstdirecties een reflectie geschreven op de sociale veiligheid in hun organisatieonderdeel, waaruit actuele thema's naar voren zijn gekomen. Het doel van dit verslag is uit al deze informatiebronnen rode draden en thema's te identificeren, om zo aanbevelingen te kunnen doen voor een effectieve aanpak.

In hoofdstuk 1 wordt een HvA-breed beeld geschetst van de sociale veiligheid van medewerkers en studenten, vanuit relevante onderzoeken, zoals de MTO en RI&E PSA onder medewerkers en de NSE onder studenten. Vervolgens worden de verslagen van de verschillende meld- en klachtvoorzieningen gepresenteerd. Ook is een korte indruk van de arbodienst HCC toegevoegd. In die bundeling van verslagen wordt door ieder loket het aantal en de aard van de meldingen of klachten toegelicht en worden opvallende patronen uitgelicht. Bovendien geeft ieder loket een indruk van de werkwijze en toegepaste interventies bij de opvang van melders en een overzicht van activiteiten op het gebied van voorlichting en professionalisering.

In hoofdstuk 2 wordt de integrale aanpak sociale veiligheid toegelicht. Deze aanpak wordt aangestuurd door het Strategisch Advies Team Sociale Veiligheid & Welzijn (SAT SV & W). Het coördineren van de uitvoering van de Versterkingsagenda Sociale Veiligheid is belegd bij het Coördinatieteam Sociale Veiligheid (CT SV). De versterkingsagenda wordt uitgevoerd in samenwerking met partners van verschillende afdelingen, die samen het Tactisch Overleg (TO SV) vormen. De resultaten die in 2024 zijn behaald worden door de betrokken afdelingen toegelicht.

¹ Instellingsplan HvA 2021 – 2026: Hogeschool in 3D – Duurzaam, divers & inclusief en digitaal voor de toekomst

² Definitie Sociale Veiligheid uit Code Sociale Veiligheid, hbo kunstonderwijs, Vereniging Hogescholen, december 2022

In hoofdstuk 3 zijn de in dit jaarverslag gesignaleerde knelpunten en opvallende patronen, vanuit alle verschillende onderdelen van dit jaarverslag, geanalyseerd en verwerkt in zeven actuele thema's, te weten: omgangsvormen en hiërarchie, geopolitiek en polarisatie, zorgwekkend gedrag, werkdruk, veranderingen (onderwijsvernieuwing en kostenbesparing), arbeidsrechtelijke- en loopbaanvraagstukken en monitoring. De aanbevelingen zijn geëxtraheerd vanuit een clustering van behoeftes en aanbevelingen, die zijn benoemd door de functionarissen en directies, en aangevuld vanuit de analyse van het kernteam. De aanbevelingen zijn gekoppeld aan de zeven thema's en dragen bij aan het versterken van de sociale veiligheid binnen de HvA.

HOOFDSTUK 1. HVA-BREED BEELD RELEVANTE ONDERZOEKEN EN LOKETTEN

In dit hoofdstuk wordt een HvA-breed beeld geschetst van de door studenten en medewerkers ervaren sociale veiligheid. Eerst wordt een algemene indruk gepresenteerd op basis van onderzoek zoals het MTO, RI&E PSA onder medewerkers en de NSE onder studenten.

Vervolgens schetsen de functionarissen van de meld- en klachtvoorzieningen een beeld van de problematiek die door melders wordt ervaren en de interventies die zijn gedaan. Het is belangrijk dat de lezer zich ervan bewust is dat de informatie vanuit de meld- en klachtvoorzieningen alleen berust op de ervaringen van melders, die hulp vragen bij situaties van sociale onveiligheid.

De data van de volgende functionarissen zijn verwerkt: vertrouwenspersonen personeel, vertrouwenspersonen studenten, vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit, klachtencommissie ongewenst gedrag, ombudsfunctionaris, en arbodienst HCC.

1.1. ONDERZOEK NAAR SOCIALE VEILIGHEID

1.1.1. Onderzoek naar sociale veiligheid onder medewerkers

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

Iedere twee jaar wordt onder alle medewerkers van de HvA een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. In dit jaarverslag worden enkele gegevens gebruikt uit de laatste meting, van oktober 2023, die relevant zijn om een globale indruk te krijgen in hoeverre er bij de HvA sprake is van een sociaal veilige en inclusieve cultuur. In 2023 was de respons op het MTO 53%. Gemiddeld scoren HvA-werknemers op 'Sociale veiligheid'³ een 7,4 (hbo-benchmark 7,4) en een 6,8 (hbo-benchmark 6,5) op 'Inclusie'⁴.

Ook wordt in het MTO specifiek gevraagd of mensen *ongewenst gedrag hebben opgemerkt of ervaren op de werkvloer*, waarbij roddelen (19%) veruit het meest voorkomt. Ernstiger vormen van ongewenst gedrag als verbale agressie (13%), discriminatie (8%), bedreiging of intimidatie (7%), pesten (4%) en ongewenste seksuele aandacht (2%) komen minder vaak voor. Ongewenst gedrag wordt het vaakst opgemerkt bij collega's (inclusief leidinggevend) en in mindere mate bij studenten of externen.

Op de vraag of men het idee heeft dat ongewenst gedrag bespreekbaar is op het werk antwoordt 85% van de respondenten met 'ja' en 15% met 'nee'.

Risico Inventarisatie & Evaluatie – Psychosociale Arbeidsbelasting (RI&E PSA)

Eén van de belangrijkste risicofactoren op het werk is de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) bij medewerkers. Hieronder vallen alle factoren in het werk die stress kunnen veroorzaken, zoals ongewenst gedrag (agressie en geweld, discriminatie, seksuele intimidatie, pesten) en werkdruk. Werkgevers zijn volgens de Arboret verplicht om PSA te voorkomen en te beperken. Daartoe dienen organisaties periodiek een Risico Inventarisatie & Evaluatie PSA uit te voeren.

In 2022/2023 is door arbodienst HCC een RI&E PSA⁵ afgenomen bij alle faculteiten en de dienst Studentenzaken. Omdat de gezamenlijke diensten van de UVA en HvA een andere arbodienst hebben, zijn deze niet meegenomen in dit onderzoek. In deze periode was er nog veel invloed van de coronaperiode en dit werd ook bevestigd in het onderzoek. De kwantitatieve uitkomsten van het MTO zijn als uitgangspunt genomen om verdiepende interviews af

³ 'Sociale veiligheid'³ wordt in dit MTO gedefinieerd als de mate waarin 'mensen zich veilig voelen op hun werk, de mate waarin ze zichzelf kunnen zijn en voor zichzelf durven opkomen'.

⁴ Inclusie wordt in dit MTO gedefinieerd als de mate waarin medewerkers 'gelijke kansen hebben en gelijk behandeld worden, ongeacht achtergrond'.

⁵ Overkoepelende Rapportage RI&E PSA, HCC, 25-09-2023

te nemen met een representatieve groep medewerkers van ieder organisatieonderdeel. Dit heeft geleid tot een overzicht van de belangrijkste risicofactoren op het gebied van energiebronnen en werkstressoren per organisatieonderdeel.

Een RI&E is pas compleet wanneer de organisatie-eenheden vervolgens een Plan van Aanpak (PvA) formuleren op basis van de geconstateerde risico's. De eenheden zijn hier in 2023 en 2024 mee aan de slag gegaan, vandaar dat dit van belang is in het kader van dit jaarverslag. Dit is uitgevraagd bij de faculteitsdecanen en hier wordt aandacht aan besteed in de faculteitsparagrafen.

In het kader van dit jaarverslag worden alleen de drie werkstressoren waarbij in de RI&E PSA (2022/2023) een *hoog* risico is geconstateerd uitgelicht, namelijk: werkdruk, veranderingen en werksfeer en omgangsvormen.

Werkdruk

Opvallend is dat de werkdruk binnen alle eenheden van de HvA een hoog risico vormt. Over werkdruk staat in het rapport: *“Werkdruk wordt, binnen alle faculteiten, omschreven als een piek die continu aanhoudt. Dit leidt tot structureel overwerk, verminderde hersteltijd en in veel gevallen ook tot mentale overbelasting en uitval. De belangrijkste genoemde redenen hiervoor zijn: onderbezetting (uitval en verloop), druk op het aantal uren, veel bijkomende ad hoc werkzaamheden en het gebrek aan regelmogelijkheden op het rooster, bureaucratie, de grote ambitie om veranderingen door te voeren, een onveilige werksfeer en het gebrek aan verbinding en transparante communicatie”.*

Veranderingen

Daarnaast vormen ‘veranderingen’ een hoog risico op alle faculteiten. Over de werkstressor ‘veranderingen’ wordt onder andere het volgende geschreven: *“De onduidelijkheid over de vertaling van onderwijsvernieuwingen in de praktijk, de combinatie met de hoge werkdruk en de incomplete communicatie hierover vormen een stressbron, aangezien dit leidt tot speculatie, onrust en wantrouwen. Veel medewerkers ervaren een gebrek aan energie om zich in te zetten voor veeleisende verandertrajecten, bijvoorbeeld ten aanzien van onderwijsvernieuwing”.*

Werksfeer en omgangsvormen

Werksfeer en omgangsvormen vormen met name een hoog risico op de faculteiten FGSB, FDMCI en FBE en de dienst SZ. Hierover staat in het rapport *“Blijvende en diepgaande aandacht is volgens medewerkers nodig om te kunnen spreken over een organisatie waarin op een respectvolle manier feedback gegeven wordt, kritisch meegedacht mag worden en waarbij de besluitvorming transparant is. Dit is nog lang niet altijd het geval. Veel medewerkers geven aan zich niet volledig te uiten, uit angst voor mogelijke gevolgen. In de teams waar er meer aandacht is voor de mens ervaren teamleden een betere balans tussen energiebronnen en werkstressoren”.*

1.1.2. Onderzoek naar sociale veiligheid onder studenten

Ieder jaar wordt onder alle HO-instellingen de Nationale Studentenenquête (NSE) afgenomen. Echter, in 2024 was de respons op de NSE bij de HvA slechts 30,6 %. Dit betekent dat voorzichtigheid bij het generaliseren van de scores is geboden.

In de NSE wordt een aantal zaken gemeten die enigszins te linken zijn aan de ervaren sociale veiligheid. Zo komt uit de NSE (2024) een overwegend positief beeld naar voren, in hoeverre studenten zich veilig voelen om zichzelf te zijn op de HvA (m = 4,03, op een vijfpuntsschaal) en in hoeverre studenten een veilig klimaat en gelijke behandeling⁶ ervaren (m = 3,75).

Echter, in de NSE (of andere onderzoeken) wordt helaas niet gemeten in hoeverre studenten in hun studieomgeving ongewenst gedrag ervaren of waarnemen. Dat is problematisch, want de weinige kennis die er over dit onderwerp

⁶ Met gelijke behandeling wordt in de NSE bedoeld dat iedereen op dezelfde manier meedoet en er erbij hoort, ongeacht achtergrond, opleidingsniveau ouders, geslacht, seksuele geaardheid, religie etc.

in de HvA is, gaat dus alleen over hoe men de situatie beleeft, en niet over concrete gedragingen. Dit geldt voor alle HO-instellingen en de HvA is in afwachting van landelijke initiatieven om sociale veiligheid onder studenten beter in beeld te brengen.

1.2. TOTAALBEELD MELDINGEN EN KLACHTEN BIJ DE VERSCHILLENDE LOKETTEN

In onderstaande tabel is per organisatie-eenheid in beeld gebracht hoeveel meldingen (inclusief adviesvragen) en klachten⁷ er gedaan zijn bij de verschillende functionarissen van meld- en klachtvoorzieningen. Deze cijfers worden verder toegelicht in een algemeen HvA breed beeld per loket, in de hierna volgende paragrafen van hoofdstuk 1.

Tabel 1: totaal aantal meldingen (incl. adviesvragen) en klachten HvA 2024

Organisatie-eenheid	Vertrouwenspersonen personeel (VPP)	Vertrouwenspersonen Studenten (VPS)	Vertrouwenspersoon Onderzoeks Integriteit (VP-OI)	Klachten Commissie Ongewenst Gedrag (KOG)	Ombudsfunctionaris
FT	20	21	-	0	5
FOO	10	11	-	0	0
FMR	33	28	-	0	5
FGSB	12	13	-	0	5
FDMCI	33	28	-	0	5
FBE	17	22	-	0	13
BSD	21	N.v.t.	-	3	9
Onbekend					3
Extern					1
Totaal	146	123	9	3	46

* In verband met de herleidbaarheid van de meldingen door het lage totale aantal kiest de VP-OI ervoor geen onderverdeling per eenheid op te leveren.

1.3. VERTROUWENSPERSONEN PERSONEEL (VPP)

In de HvA zijn 5 interne vertrouwenspersonen voor personeel (VPP) werkzaam (1 fte in totaal), die gekoppeld zijn aan de verschillende faculteiten en diensten. Daarnaast is een externe vertrouwenspersoon beschikbaar, waar iedereen terecht kan die om welke reden dan ook niet door een interne VPP begeleid kan of wil worden. De kerntaak van de VPP is het opvangen en begeleiden van medewerkers die ongewenst gedrag ervaren. De overige taken zijn adviseren, signaleren en voorlichten.

1.3.1 VPP: Aantal en aard van meldingen en adviesvragen

In 2024 hebben in totaal 146 medewerkers contact gezocht met de VPP. Er zijn in totaal 111 meldingen gedaan, waarbij 101 medewerkers ondersteuning zochten bij de interne VPP en 10 bij de externe VPP. Daarnaast is de VPP in 35 gevallen om advies gevraagd. In enkele gevallen zijn medewerkers die geconfronteerd werden met een beschuldiging van ongewenste omgangsvormen verwezen naar de externe VPP. Het aantal medewerkers dat

⁷ Een melding betreft een kenbaarmaking van een zelf ervaren of geconstateerde ongewenste gedraging bij een van de functionarissen. Van een klacht is pas sprake als er een formeel traject wordt gevolgd om een klacht in te dienen bij een daartoe aangewezen functionaris of orgaan.

contact opnam is gedaald ten opzichte van 2023, toen waren dat er 182.

De VPP registreren iedere melding in een beveiligde omgeving, waarbij zij twee typen dossiers aanmaken:

- Meldingen; wanneer medewerkers die een sociaal onveilige situatie hebben ervaren of waargenomen hierbij ondersteuning vragen.
- Adviesvragen; wanneer leidinggevenden, HR adviseurs of andere medewerkers advies vragen bij de aanpak van een casus van ongewenst gedrag.

In ieder dossier wordt aangegeven wat de hoofdreden is van de melding of adviesvraag, dit kan zijn één van de ongewenste gedragingen zoals deze zijn vastgelegd in de Regeling Ongewenst Gedrag van de HvA, namelijk: agressie en geweld, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, intimidatie of machtsmisbruik. Vertrouwenspersonen worden ook vaak geconsulteerd over overige kwesties, die geregistreerd worden in verschillende categorieën⁸.

Ook is er vaak sprake van een gecombineerde melding: bijvoorbeeld ervaren pestgedrag in combinatie met een gebrek aan loopbaankansen. In die gevallen worden verschillende gedragingen geregistreerd, maar de analyses van de data worden gemaakt met de hoofdmelding van ieder dossier.

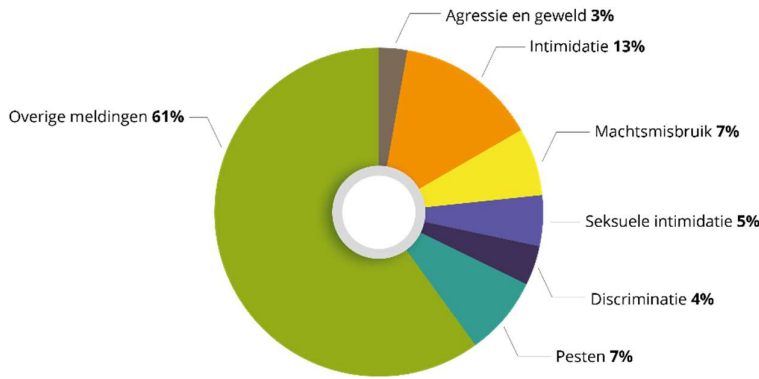
Tabel 2: VPP - totaal aantal meldingen en adviesvragen HvA 2024

Organisatie-eenheid	Hoofdmelding - ongewenst gedrag	Hoofdmelding - overig	Totaal Hoofd meldingen	Adviesvragen – ongewenst gedrag	Adviesvragen - overig	Totaal Advies vragen	Totaal aantal meldingen + adviesvragen
FT	7	11	18	2	0	2	20
FOO	3	5	8	1	1	2	10
FMR	7	12	19	2	12	14	33
FGSB	4	6	10	0	2	2	12
FDMCI	11	16	27	2	4	6	33
FBE	4	8	12	2	3	5	17
Bestuursstaf en Diensten	7	10	17	2	2	4	21
Totaal dossiers/melders per type melding	43	68	111	11	24	35	146

Opvallend is dat slechts 39% van de meldingen specifiek gaat over ongewenst gedrag. Van de ongewenste gedragingen komt intimidatie het meest voor, gevolgd door machtsmisbruik en pesten (zie figuur 1). Zowel intimidatie als machtsmisbruik vindt bijna altijd plaats in de relatie tussen leidinggevende en medewerker.

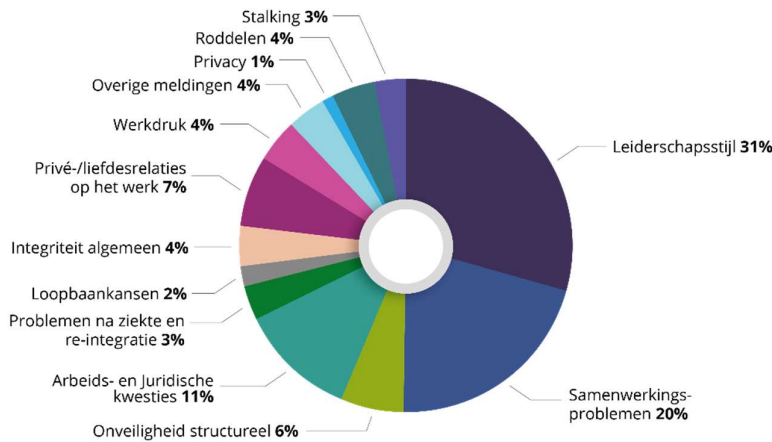
⁸ De categorieën zijn: leiderschapsstijl, arbeids- en juridische kwesties, loonbaankansen, problemen rond ziekte en re-integratie, samenwerkingsproblemen, onveiligheid structureel (angstcultuur), regelgeving en beleid, (wetenschappelijke) integriteit, werkdruk, privé/liefdesrelaties op het werk, stalking, roddelen en privacy.

Figuur 1: VPP – Verdeling meldingen ongewenst gedrag en overige meldingen totaal HvA 2024



In 61% van de gevallen gaat de melding dus over overige problemen, waardoor werknemers in de knel komen en waarover zij vertrouwelijk willen spreken, waarbij de meest voorkomende problemen zijn: leiderschapsstijl, samenwerkingsproblemen en arbeids- en juridische kwesties (zie figuur 2). Deze worden hieronder verder toegelicht.

Figuur 2: VPP – Aard overige meldingen totaal HvA 2024



Leiderschapsstijl (31%); melders klagen over een gebrek aan transparantie over bijvoorbeeld inschaling, promotie of toewijzing van taken. In het beleid en de heersende systemen (van bijvoorbeeld taaktoewijzing) ervaren werknemers vaak te weinig oog voor het individu en te hoge werkdruk. Sommige leidinggevenden bieden onvoldoende ondersteuning aan medewerkers bij hun loopbaanontwikkeling. Ook ervaren medewerkers regelmatig een gebrek aan zorg van hun leidinggevende in tijden van verandering of in conflictsituaties.

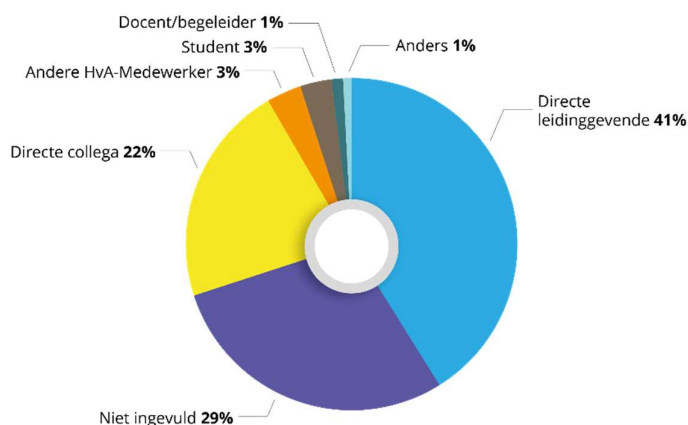
Samenwerkingsproblemen (20 %); opvallend is dat aanspreken en aangesproken worden op gedrag vaak nog lastig is. Er ontstaan conflicten nadat medewerkers aangesproken worden op hun gedrag of functioneren en zij vervolgens aangeven zich ‘onveilig’ te voelen. Ook leidt meer online samenwerken en minder face-to-face contact soms tot problemen in de communicatie. Met name in situaties waarin er veel veranderingen doorgevoerd worden en er een hoge werkdruk ontstaat heeft men soms weinig oog voor elkaar en kan er wantrouwen ontstaan of iedereen een evenredige bijdrage levert.

Arbeids- en juridische kwesties (11%); melders voelen zich soms onheus bejegend bij verschillen van inzicht over bijvoorbeeld functioneren, beoordelen, inschalen, verlengen van contract, verdelen van taaklast of promotiekansen. Melders geven aan dat zij niet altijd advies durven vragen aan HR over dit soort zaken, omdat zij HR ervaren als

vooral ondersteunend naar het management. Ook ontstaan vaak problemen in de afstemming met de leidinggevende bij ziekmelding en tijdens re-integratie.

Van de melders is 67% vrouw en 33% man. Hierbij moet wel meegenomen worden dat er in de HvA meer vrouwen (57%) dan mannen (43%) werken. Als gekeken wordt naar de verhouding tussen melder en degene over wie de melding gaat, is te zien dat de ervaren sociale onveiligheid het vaakst ontstaat in de relatie tot de leidinggevende (41%). Melders geven aan dat leidinggevendens ofwel het gedrag zelf (mede) veroorzaken, ofwel geen adequate actie ondernemen. 22% van de meldingen betreft problemen tussen directe collega's. Let op, niet in alle dossiers is de verhouding tussen melder en degene over wie de melding gaat ingevuld (29%), dit kan zijn omdat de melder niet een specifiek iemand benoemt, of een melding doet over de algemene sfeer in het team (zie figuur 3).

Figuur 3: VPP – Rol/functie van degene over wie de melding gaat totaal HvA 2024



Tabel 3: VPP - 5 jaars-trend totaal aantal meldingen HvA 2024

Jaartal	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal meldingen VPP	64	183	114	182	146

1.3.2. VPP: Opvang, interventies en afronding

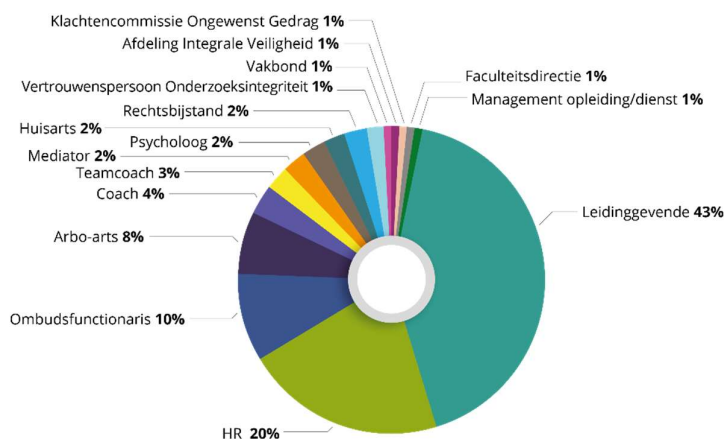
De vertrouwenspersoon staat naast de melder en ondersteunt deze bij het inventariseren van vervolgstappen, zodat de melder zelf regie houdt en de situatie waar mogelijk gede-escaleerd wordt. Regelmatig voldoet één gesprek en kan een melder vervolgens zelfstandig verder met advies van de vertrouwenspersoon. In situaties van ongewenst gedrag en complexe conflictsituaties worden vaak meer gesprekken gevoerd. Het gemiddeld aantal gesprekken dat is gevoerd met melders is 1,68.

Om een situatie op te lossen wordt eerst met melders bekeken of zij dit rechtstreeks met de direct betrokkene kunnen bespreken, tenzij de ernst of aard van het ongewenste gedrag dat onmogelijk maakt. Als de situatie niet verbetert kunnen andere personen betrokken worden. In de meeste gevallen (43%) wordt verwezen naar een leidinggevende. In 20% van de gevallen wordt verwezen naar HR, vaak ook om informatie in te winnen over rechten en plichten. Met name in conflictsituaties met hun leidinggevende durven medewerkers echter niet altijd advies in te winnen bij hun HR adviseur, uit angst dat deze aan de kant staat van de leidinggevende. In 10% van de gevallen wordt verwezen naar de ombudsfunctionaris, met name in situaties waarin onduidelijk is of werknemers wel worden behandeld volgens geldende regels en procedures. In situaties waarin sprake lijkt van overbelasting van de werknemer wordt regelmatig verwezen naar de arbo-arts (8%).

Indien er meerdere meldingen over eenzelfde persoon of situatie worden gemaakt kan de vertrouwenspersoon besluiten een signaal af te geven aan het management en daarbij adviseren over de aanpak.

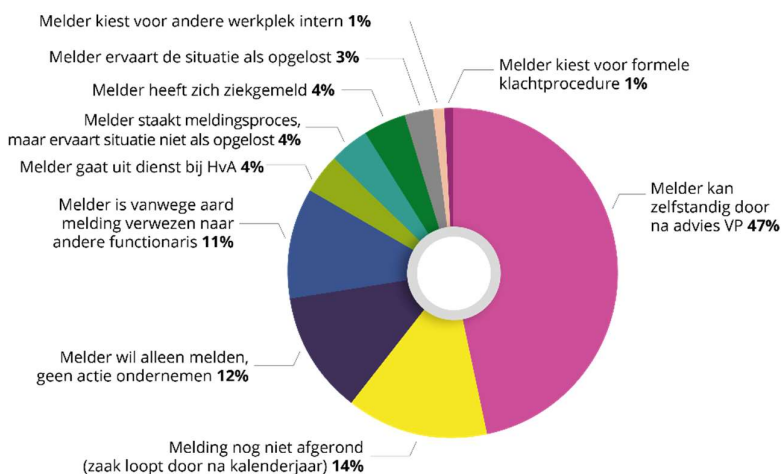
Melders worden minder vaak verwezen naar externe partijen, maar in geval van overbelasting wordt naast de arbodienst ook de hulp van huisarts, POH-GGZ of psycholoog met melders besproken. In geval van (dreigende) arbeidsconflicten wordt gewezen op mogelijke ondersteuning vanuit een rechtsbijstandsverzekering of lidmaatschap van de vakbond.

Figuur 4: VPP – Doorverwijzing totaal HvA 2024



Bij de afronding van meldingen is te zien dat de regie zoveel mogelijk bij de melder blijft liggen. 47% van de melders kan zelfstandig stappen zetten om zijn probleem op te lossen na advies van de vertrouwenspersoon. 12% van de melders wil niet in actie komen, bijvoorbeeld omdat zij alleen willen melden, hun hart willen luchten, of geen stappen durven zetten. 11% van de melders wordt door de vertrouwenspersoon verwezen naar een andere functionaris, zoals HR, de ombudsfunctionaris of de arbodienst. In 12% van de gevallen wordt de problematiek niet opgelost en maken werknemers andere keuzes, zoals zich erbij neerleggen, uit dienst gaan of zich ziekmelden. De meldingen bij de VPP leiden slechts zelden tot een formele klacht, omdat dit een belastende procedure is voor alle betrokken partijen. Met melders die een klacht willen indienen wordt eerst goed onderzocht of er nog de-escalatie of bemiddeling mogelijk is.

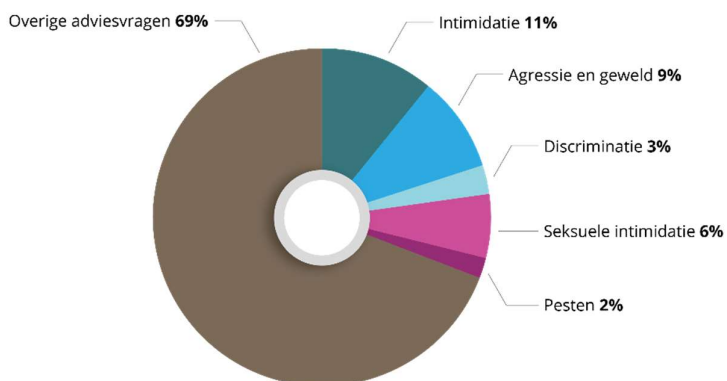
Figuur 5: VPP – Afronding totaal HvA 2024



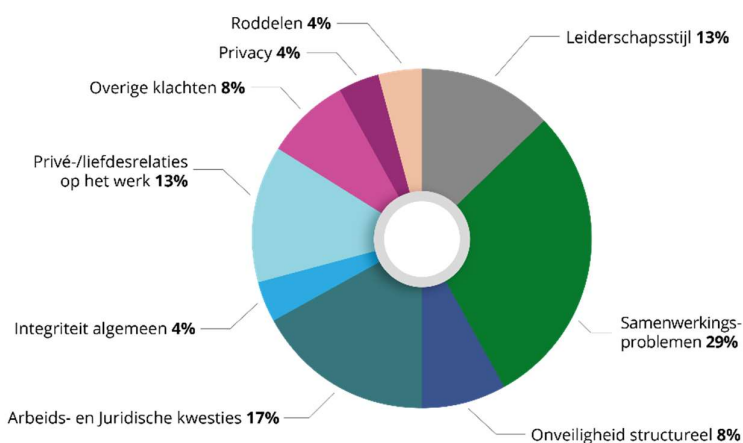
1.3.3. VPP: Advisering

Iedere VPP gaat jaarlijks in overleg met het management, de bedrijfsvoerder en het hoofd HR van de toegewezen faculteit of dienst om signalen rondom sociale veiligheid uit te wisselen. Daarnaast worden deze momenten ook gebruikt om de vertrouwenspersoon te informeren over grote veranderingen en strategische beslissingen die invloed kunnen hebben op de medewerkers. Op sommige faculteiten wordt daarnaast jaarlijks een overleg met het gehele team van HR adviseurs belegd. Een positieve ontwikkeling is dat de vertrouwenspersonen steeds vaker benaderd worden met een adviesvraag, door managers, HR adviseurs of andere werknemers, om situaties van sociale onveiligheid op de werkvloer of in de klas zorgvuldig aan te pakken. In onderstaand diagram is te zien dat 31% van de adviesvragen ongewenst gedrag betrof, waarbij het vaakst om advies werd gevraagd over situaties van intimidatie of agressie. 69% van de adviesvragen betrof overige situaties, waarbij het in de meeste gevallen ging over onderlinge samenwerking, of arbeids- en juridische kwesties.

Figuur 6: VPP – Verdeling adviesvragen ongewenste gedragingen en overige klachten totaal HVA 2024



Figuur 7: VPP – Verdeling adviesvragen overige klachten totaal HVA 2024



Adviesvragers worden ondersteund om te komen tot een zorgvuldige omgang met alle betrokkenen, door het bieden van steun, het stellen van grenzen, het maken van gedragsafspraken en/of het nemen van maatregelen, het vastleggen van acties in een dossier en het bieden van nazorg.

1.3.4. VPP: Voorlichting

De VPP ondernemen verschillende activiteiten op het gebied van voorlichting, om hun zichtbaarheid en toegankelijkheid te bevorderen:

- De nieuwe vertrouwenspersonen die in 2024 zijn aangesteld hebben zich op verschillende plekken en via verschillende kanalen voorgesteld.
- Binnen verschillende faculteiten is voorlichting gegeven aan docententeams, nieuwe medewerkers, HR-teams, managementteams, facultaire managementteams, stafhoofden en faculteitsdeelraden. In deze bijeenkomsten hebben de vertrouwenspersoon de eigen rol toegelicht, het gesprek over sociale veiligheid op gang gebracht en de nieuwe HvA-gedragscode besproken.
- Met regelmaat wordt aandacht besteed aan de rol van de vertrouwenspersoon in HvA brede en faculteitsnieuwsberichten, waarbij actief verwezen wordt naar de Sharepoint Verantwoord Gedrag.

1.3.5. VPP: Professionalisering

Alle VPP zijn gecertificeerd door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen en voldoen aan de eisen voor bij- en nascholing, door congressen te bezoeken en aanvullende opleidingen te volgen. De interne VPP organiseren vier keer per jaar een gezamenlijke intervisie bijeenkomst waarbij geanonimiseerde casuïstiek wordt besproken. De VPP hebben dit jaar de samenwerking met andere loketten in het klachtenproces verder bestendigd. Er zijn kennismakingsgesprekken geweest met de nieuwe ombudsfunctionaris, de arbodienst en er vindt geregeld overleg plaats met de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit, de externe vertrouwenspersoon en de vertrouwenspersonen studenten.

1.4. VERTROUWENSPERSONEN STUDENTEN (VPS)

In de HvA zijn 3 interne vertrouwenspersonen voor studenten werkzaam (0,8 fte in totaal). Zij zijn toegankelijk voor alle studenten van de HvA en niet specifiek verbonden aan bepaalde faculteiten. De kerntaak van de VPS is het opvangen en begeleiden van studenten, die te maken hebben met ongewenst gedrag. De overige taken zijn adviseren, signaleren en voorlichten.

1.4.1. VPS: Aantal en aard van de meldingen

In 2024 hebben in totaal 123 studenten van de HvA een melding gedaan bij de VPS. Dat is een stijging t.o.v. 2023 (109 meldingen). De VPS registreren iedere melding in een beveiligde omgeving. In ieder dossier wordt aangegeven wat de reden is van de melding, namelijk één van de ongewenste gedragingen zoals deze zijn vastgelegd in de Regeling Ongewenst Gedrag van de HvA, te weten: agressie en geweld, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, intimidatie of machtsmisbruik. De VPS worden ook regelmatig benaderd voor andersoortige problematiek⁹, waar studenten vertrouwelijk over willen spreken.

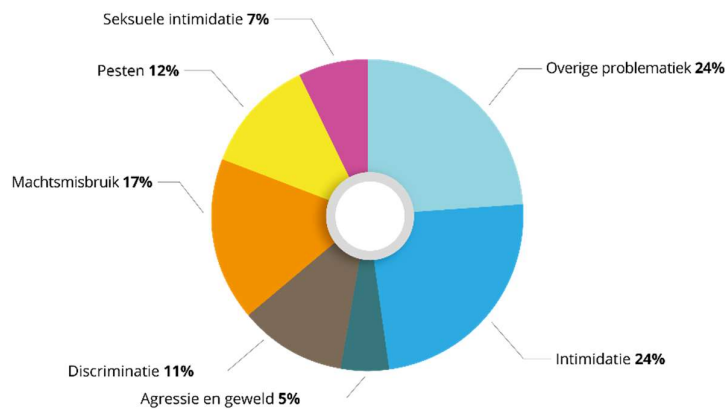
⁹ Deze meldingen worden gecategoriseerd als overige problematiek, wanneer er bijvoorbeeld sprake is van structurele onveiligheid, stalking, roddelen, liefdesrelaties of privacy kwesties.

Tabel 4: VPS – Aantal meldingen per faculteit 2024

Faculteiten	Aantal meldingen ongewenst gedrag	Aantal meldingen overige problematiek	Totaal aantal meldingen
FT	15	6	21
FOO	7	4	11
FMR	21	7	28
FGSB	10	3	13
FDMCI	22	6	28
FBE	19	3	22
Totaal aantal meldingen per type	94	29	123

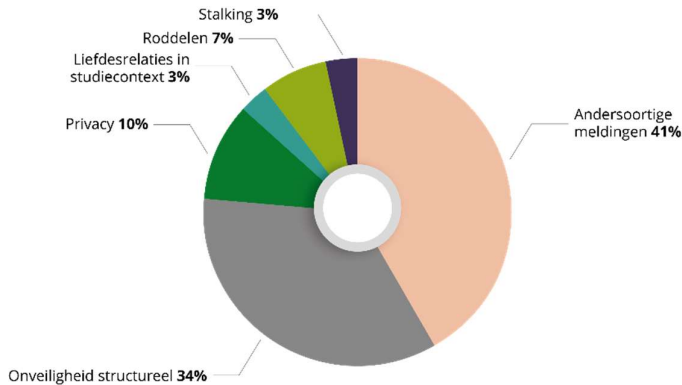
In 2024 gaat 76% van de meldingen bij de VPS over ongewenst gedrag. Van de ongewenste gedragingen komt intimidatie (24%) het meest voor, gevolgd door machtsmisbruik (17%), pesten (12%), discriminatie (11%), seksuele intimidatie (7%) en agressie en geweld (5%) (zie figuur 8).

Figuur 8: VPS – Verdeling meldingen ongewenst gedrag totaal HVA 2024



In 24% van de gevallen werd de VPS benaderd met andere problematiek waardoor studenten in de knel komen. In 41% van die gevallen (categorie 'andersoortige meldingen') is de student eigenlijk niet aan het juiste adres, maar wordt deze wel te woord gestaan en verwezen naar de juiste persoon of procedure. Het gaat dan bijvoorbeeld over onvrede na een beoordeling, willekeur bij een groepsindeling of een besluit van de examencommissie. De VPS wijst deze studenten dan de juiste route. In 34% van de gevallen melden studenten structurele onveiligheid. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een onveilige sfeer in de klas, waarbij studenten het handelen van de docent als onprettig ervaren. Dit kan als effect hebben dat studenten terughoudend zijn in het geven van hun mening over gevoelige kwesties. Ook kan het gevoel van onveiligheid ontstaan tussen studenten, bijvoorbeeld door polarisatie bij (geo) - politieke spanningen die voelbaar zijn in de klas.

Figuur 9: VPS – Verdeling overige meldingen totaal HvA 2024



In 2024 zijn de VPS in een meerdere gevallen betrokken bij complexe casuïstiek door zorgwekkend gedrag van studenten. Zorgwekkend gedrag komt vaak voort uit psychische en sociale problematiek en uit zich bijvoorbeeld in verward gedrag, suicidaliteit, radicalisering, polarisatie, agressie, dreiging of stalking. In dit soort gevallen is er sprake van een veiligheidsrisico voor de betrokkene zelf of voor zijn omgeving, waaronder de studieomgeving. Voorbeelden van meldingen waarin dit speelde zijn:

- Agressief gedrag van een psychisch verwarde student, waar medestudenten last van hadden.
- Ernstig klaaggedrag van een student met mogelijk psychische problematiek, waarbij medewerkers op allerlei niveaus werden belast.
- Stalking tussen studenten, met name na het verbreken van een relatie, waarbij ook de politie is ingeschakeld.
- Discriminatie en polarisatie tussen studenten, bijvoorbeeld door tegenover elkaar staande ideeën en spanningen omtrent genderidentiteitskwesities of (geo-)politieke onderwerpen. Een voorbeeld is een melder die te maken kreeg met antisemitische opmerkingen door een medestudent op social media.

De VPS worden het vaakst benaderd door studenten met meldingen over ervaren ongewenst gedrag in de relatie met een docent (57%). Vervolgens met meldingen over ervaren ongewenst gedrag tussen studenten (13%). Ook kunnen meldingen gaan over ervaringen van ongewenst gedrag met externen, bijvoorbeeld een oud-student of een persoon op het stageadres van de student (5%). En tenslotte met ervaren ongewenst gedrag van andere medewerkers (3%). De data zijn echter niet compleet, in de overige dossiers is de relatie tussen melder en degene over wie de melding gaat niet geregistreerd. Van de melders is 63% vrouw, 30% man en 2% non-binair/anders. In de overige gevallen is het gender niet geregistreerd.

Tabel 5: VPS - 5 jaars-trend totaal aantal meldingen HvA 2024

Jaartal	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal meldingen VPS	33	86	125	109	123

1.4.2. VPS: Opvang, interventies en afronding

De VPS gaat met iedere melder persoonlijk in contact en schetst de kaders, zodat voor de student een duidelijk beeld ontstaat wat het doen van een melding inhoudt, wat ermee kan worden bereikt (en wat niet), wat vertrouwelijkheid inhoudt en welke stappen de student zou kunnen nemen. Ook benadrukt de vertrouwenspersoon dat de melder altijd de regie van zijn/haar melding zelf behoudt en dat er niets zal worden ondernomen zonder toestemming van de melder.

Het doel van de VPS is om meldingen rondom ongewenste gedragingen waar mogelijk te de-escaleren. Om een situatie op te lossen wordt eerst met melders bekeken of zij dit rechtstreeks met de direct betrokkene kunnen bespreken (indien nodig met hulp van de VPS). Als de ernst of aard van het ongewenste gedrag dat onmogelijk maakt of als de situatie niet verbetert, kunnen andere personen betrokken worden om tot een oplossing te komen, zoals een mentor, studentendecaan of een leidinggevende. Aan de hand van een dergelijke escalatieladder worden de verschillende mogelijkheden besproken, waarbij het indienen van een formele klacht bij de KOG wordt beschouwd als laatste trede op deze ladder.

Meestal voldoen één a twee gesprekken en kan de student vervolgens zelfstandig verder met advies van de VPS. In complexe situaties worden vaak meer gesprekken gevoerd.

Het komt voor dat de student zowel actie onderneemt in samenwerking met de VPS maar parallel daaraan ook andere ondersteuning nodig heeft. De VPS verwijzen studenten afhankelijk van de problematiek ook intern naar bijvoorbeeld hun mentor, de examencommissie, de ombudsfunctionaris, de studentendecaan of studentenpsycholoog. In ernstige gevallen wordt ook naar externe hulp verwezen, zoals de huisarts of politie.

1.4.3. VPS: Advisering

Het komt voor dat de VPS betrokken wordt bij een casus van een ongewenst gedrag door een medewerker of leidinggevende met een adviesvraag. Betrokken medewerkers en leidinggevendenden worden ondersteund om te komen tot een zorgvuldige aanpak van de casus. Ook wordt deze medewerker dan geadviseerd de betrokken studenten te verwijzen naar de VPS. Pas als een student zelf contact opneemt wordt dit geregistreerd als melding. Het is belangrijk dat de betrokken medewerkers van de HvA of daarbuiten (in geval van een melding op een stage) op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheid, de positie van de melder, de positie van degene over wie de melding gaat en de procedures rondom meldingen. Dit om de melder en degene over wie de melding gaat te beschermen en te zorgen voor een veilig klimaat. Dit heeft als bijkomend voordeel dat de drempel om een melding te doen lager wordt en eventuele misstanden eerder aan het licht komen.

De VPS hebben ook een signalerende functie: indien er meerdere meldingen binnenkomen over één persoon geven de VPS een signaal af aan ofwel de opleidingsmanager of de faculteitsdecaan en adviseren daarbij over de aanpak. Daarnaast vinden er soms op uitnodiging gesprekken plaats tussen de VPS en de faculteitsdirectie over sociale veiligheid voor studenten.

1.4.4. VPS: Voorlichting

De VPS hebben zich in 2024 vooral gericht op het opvangen van melders. Zij hebben voorlichting gegeven op de HvA Experience bij de start van het studiejaar en incidenteel binnen faculteiten, op aanvraag van een opleiding. Ook is er een voorlichting gerealiseerd bij een studievereniging.

Zij constateren wel dat ter preventie van ongewenst gedrag er meer voorlichting nodig is voor studenten bij introducties en voorafgaand aan een stageperiode en aan studentenplatforms en studieverenigingen. Daarnaast is voorlichting nodig aan studieloopbaan- en stagebegeleiders zodat zij weten hoe te handelen en kunnen verwijzen.

1.4.5. VPS: Professionalisering

De VPS zijn gecertificeerd door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) en voldoen aan de eisen voor bij- en nascholing. Denk hierbij aan bezoek aan congressen, bijscholing in de vorm van webinars, workshops of opleidingen. Hierdoor houden de vertrouwenspersonen studenten hun kennis up-to-date en blijven ze op de hoogte van ontwikkelingen binnen het vakgebied. Naast bijscholing vindt er regelmatig intervisie en overleg plaats waarbij geanonimiseerde casuïstiek wordt besproken.

1.5. VERTROUWENSPERSOON ONDERZOEKSINTEGRITEIT (VP-OI)

In de HvA is één vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit aangesteld (VP-OI), waarbij medewerkers terecht kunnen met vragen en klachten met betrekking tot wetenschappelijke integriteit. De VP-OI vangt melders op, adviseert hen over te nemen stappen en staat melders bij als zij een klacht willen indienen bij de Commissie Wetenschappelijke Integriteit.

1.5.1. VP-OI: Aantal en aard van meldingen

In 2024 zijn er bij de VP-OI 9 meldingen binnen gekomen. Dat aantal ligt hoger dan in 2023, toen zijn er 4 meldingen gedaan. De meldingen zijn gedaan door 7 vrouwen en 2 mannen, veelal werkzaam bij kenniscentra, centers of expertise en lectoraten. Vanwege het lage aantal meldingen en mogelijke herleidbaarheid, heeft de VP-OI ervoor gekozen de meldingen niet uit te splitsen per faculteit. Melders kaarten bij de VP-OI problemen aan met:

- Publicaties, zoals niet genoemd worden of het verhinderen of bemoeilijken van publicaties en presentaties;
- Positie van de onderzoeker, zoals marginaliseren of uitsluiten van de onderzoeksgroep;
- Inhoud van onderzoek, zoals onjuiste omgang met data door externe deelnemers of exclusie van door melder verworven onderzoek.

In de meeste meldingen is sprake van problemen in de relatie tussen leidinggevende en de onderzoeker. In een enkel geval vond dit plaats in combinatie met ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie.

1.5.2. VP-OI: Werkwijze

Met iedere melder vindt een persoonlijk gesprek plaats. De VP-OI biedt een luisterend oor en helpt de melder opties te verkennen en vervolgstappen te ondernemen. Meestal zijn één of twee gesprekken hierbij voldoende. Soms biedt zij ook begeleiding bij gesprekken met leidinggevendenden en andere betrokkenen (zoals de vakbond, de verzuimadviseur of mediator). Indien nodig worden melders doorverwezen naar andere functionarissen, zoals de VPP of de ombudsfunctionaris.

De VP-OI biedt ook begeleiding wanneer melders besluiten een klacht in te dienen bij de Commissie Wetenschappelijke Integriteit (CWI). In 2024 zijn er geen klachten ingediend bij de CWI.

Tabel 6: VP-OI - 5 jaars-trend totaal aantal meldingen HvA 2024

Jaartal	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal meldingen VP-OI	1	2	1	4	9

1.5.3. VP-OI: Voorlichting en professionalisering

De VP-OI en de CWI hebben actief onderzoeksgroepen en lectoraten opgezocht om voorlichting te geven over het bestaan van en de werkwijze van de VP-OI en de CWI. De VP-OI neemt deel aan de intervisiegroep van de VPP binnen de HvA. De VP-OI heeft verschillende cursussen van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen gevolgd en congressen bezocht.

1.6. KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG (KOG)

De klachtencommissie ongewenst gedrag (KOG) behandelt klachten over ongewenst gedrag op grond van de Regeling Ongewenst Gedrag. Wordt een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard dan kan de klachtencommissie het College van Bestuur adviseren maatregelen te treffen. De klachtencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden die worden genoemd door het College van Bestuur.

1.6.1. KOG: Aantal en aard van klachten

In 2024 zijn er door één medewerker in totaal 3 klachten ingediend bij de KOG. De klachten betroffen:

Tabel 7: KOG - klachten totaal HvA 2024

Aard van de klacht	Klager	Beklaagde	Uitspraak
Intimidatie, machtsmisbruik en discriminatie	Medewerker	Leidinggevende	Na behandeling ongegrond verklaard
Discriminatie	Medewerker	Medewerker	Beoordeeld als kennelijk niet-ontvankelijk. Bezwaar hiertegen is ongegrond verklaard.
Intimidatie, machtsmisbruik en discriminatie	Medewerker	Leidinggevendens (2)	Klacht door klager ingetrokken

1.6.2. KOG: Aantal en aard van meldingen

Medewerkers en studenten nemen ook geregeld contact op met de secretaris van de KOG over een mogelijke klacht, aangeduid als melding. De secretaris verzendt dan in alle gevallen een uitgebreide e-mail met daarin alle informatie met betrekking tot de klachtprocedure. In die e-mail wordt verwezen naar de vertrouwenspersoon, de website van de HvA, de Regeling Ongewenst Gedrag (waarin de eisen waaraan een klacht moet voldoen staan beschreven) alsook naar het Reglement van Orde van de KOG. Wanneer er nog vragen zijn, vindt er een telefonische toelichting plaats. In het geval externen een melding doen wordt hen uitgelegd dat op grond van artikel 15 van de Regeling Ongewenst Gedrag uitsluitend een student of medewerker (in dienst of ingehuurd door de HvA) een klacht bij de KOG kan indienen. In 2024 zijn er 5 meldingen binnengekomen, deze betroffen:

Tabel 8: KOG - totaal aantal en aard van meldingen HvA 2024

Aard van de melding	Melder	Beklaagde	Vervolg
Discriminatie	Student	Student	Geen klacht ingediend
Intimidatie	Student	Medewerkers (2)	Geen klacht ingediend
Agressie en geweld	Extern	Medewerker	Geen klacht ingediend
Machtsmisbruik	Medewerker	Medewerker	Geen klacht ingediend
Machtsmisbruik	Extern	Medewerker	Geen klacht ingediend

Tabel 9: KOG - 5 jaars-trend totaal aantal meldingen HvA 2024

Jaartal	2020	2021	2022	2023	2024
Klachten totaal	3	6	3	7	3
Meldingen totaal	1	4	3	7	5

Over de jaren heen is het aantal klachten laag in relatie tot de grootte van de organisatie (tussen de 3 en 7 per jaar). In 2024 was een bijzonderheid dat de 3 ingediende klachten afkomstig waren van één medewerker. Ook het aantal meldingen blijft relatief laag (tussen de 1 en 7 per jaar).

1.7. OMBUDSFUNCTIONARIS

Tot juni 2024 was de ombudsfunctionaris van de HvA alleen toegankelijk voor personeel. Vanwege uitval en uitdiensttreding van de vorige ombudsfunctionaris, werd deze rol van juni 2022 tot 31 mei 2024 waargenomen. Met ingang van 1 juni 2024 is een nieuwe ombudsfunctionaris aangesteld. Er is voorafgaand aan die benoeming besloten de ombudsfunctionaris ook beschikbaar te stellen voor studenten. Medewerkers en studenten kunnen bij de ombudsfunctionaris terecht als zij twijfels hebben of een organisatieonderdeel of medewerker van de HvA zich in een bepaalde aangelegenheid behoorlijk en zorgvuldig heeft gedragen. Ook bij vermoedens van structurele misstanden of knelpunten biedt de ombudsfunctionaris ondersteuning.

1.7.1. Ombudsfunctionaris: Aantal zaken van medewerkers en studenten

In 2024 werden 46 zaken voorgelegd aan de Ombudsfunctionaris. 37 zaken waren afkomstig van medewerkers en 9 van studenten. In een aantal zaken was sprake van meerdere melders, die samen een zaak aanhangig maakten. Het totaal aantal melders bedraagt daarmee 61. Er is geen sprake geweest van anonieme meldingen.

Tabel 10: Ombudsfunctionaris - totaal aantal zaken HvA 2024

Organisatie-eenheid	Aantal zaken van medewerkers	Aantal zaken van studenten	Totaal aantal zaken
FT	3	2	5
FOO	0		0
FMR	4	1	5
FGSB	5		5
FDMCI	4	1	5
FBE	10	3	13
BDS	9		9
Onbekend	1	2	3
Extern	1		1
Totaal aantal zaken	37	9	46

1.7.2. Ombudsfunctionaris: Werkwijze

De werkwijze van de ombudsfunctionaris bestaat uit een aantal stappen. Na een eerste contact vindt er een persoonlijk gesprek plaats, tenzij de melder aan het verkeerde adres is en er direct doorverwijzing kan plaatsvinden (deze meldingen zijn niet meegeteld in de rapportage). Iedere melding wordt geregistreerd (naam, functie, faculteit of dienst, aard van de melding). In veel gevallen volstaat een persoonlijk advies. Volstaat dit niet dan beslist de ombudsfunctionaris in overleg met de melder over een vervolgactie. Die kan bestaan uit het aanleveren van schriftelijke informatie door de melder en/of het leggen van contact met andere betrokkenen binnen een faculteit of dienst. Vervolgens beslist de ombudsfunctionaris tot een interventie: een advies aan de melder of aan de faculteit of dienst, bemiddeling of onderzoek. Gedurende de looptijd van de interventie onderhoudt de ombudsfunctionaris contact met alle betrokkenen bij de casus.

1.7.3. Ombudsfunctionaris: Aard van meldingen van medewerkers en interventies

In 2024 zijn door medewerkers 37 zaken aangekaart. Het aantal zaken ligt hoger dan in 2023, toen werden er 25 zaken voorgelegd aan de ombudsfunctionaris. Onder de melders waren er ongeveer evenveel mannen als vrouwen en behoorde 38% tot het onderwijzend personeel, 60% tot het ondersteunend personeel en was 2% extern.

Tabel 11: Ombudsfunctionaris - aard van de zaken medewerkers HVA 2024

Aard melding	Thema's in de casuïstiek
Arbeidsrechtelijke kwestie	12
Arbeidsconflict	15
Sociale veiligheid individueel	13
Sociale veiligheid structureel	5
Totaal	45

In een casus die aan de ombudsfunctionaris wordt voorgelegd worden regelmatig meerdere thema's aangekaart. Hierdoor verschilt het aantal van 45 thema's van het totaal aantal van 37 zaken waarover advies is gevraagd door medewerkers.

Van de meldingen gaan er 12 over arbeidsrechtelijke kwesties, dit betreft problemen in de arbeidsverhouding tussen de medewerker en de HVA als werkgever. Vraagstukken hebben in de meeste gevallen betrekking op functioneren en beoordelen, re-integratie bij ziekte en loopbaanbeleid en uitvoering. In veel gevallen is ook sprake van door de melder ervaren intimidatie.

15 meldingen gaan over arbeidsconflict, dat wil zeggen dat één van de partijen ervaart dat de andere partij hem dwarsboomt of ergert. Het conflict heeft betrekking op arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden of arbeidsvoorwaarden. In sommige gevallen hebben de verhoudingen zich dusdanig verhard dat bemiddeling nodig is. Ook is weleens sprake van ziekte mede als gevolg van het conflict.

In totaal gaan 18 meldingen over sociale (on)veiligheid. De 5 structurele meldingen werden door een collectief van medewerkers voorgelegd. De overige 13 meldingen over sociale onveiligheid betroffen individuele meldingen. Het gaat hier om meldingen waarbij medewerkers rapporteren dat er sprake is van een sociaal onveilig werkklimaat. Een onveilig gevoel of angst kan op vele manieren beleefd of ervaren worden. Het kan gaan om kleine zich herhalende pesterijen of intimidatie, maar kan ook veroorzaakt worden door werkdruk, het ontbreken van (ethisch) leiderschap of het ervaren van afstand tot de organisatie. Sommige melders maken melding van een angstcultuur: een collectieve, belemmerende angst is prominent aanwezig en wordt stelselmatig ingezet om loyaliteit, gehoorzaamheid en inzet bij medewerkers af te dwingen.

Interventies bij medewerkers

In verreweg de meeste gevallen ondersteunt de ombudsfunctionaris medewerkers met een persoonlijk advies. Vaak is één adviesgesprek afdoende, bij drie meldingen verleende de ombudsfunctionaris ondersteuning door middel van meer gesprekken. Er zijn in 2024 geen formele klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris. Bij twee zaken heeft de ombudsfunctionaris bemiddeld.

Tabel 12: Ombudsfunctionaris – interventies medewerkers HVA 2024

Interventie	Aantal keer
Persoonlijk advies aan melder	29
Klachtbehandeling	0
Bemiddeling	2
Doorverwijzing	1
Advies aan tot het doen van onderzoek	1
Advies aan decaan/directeur over aanpak kwestie	2
Nog niet in gang gezet	2
Opgelost voor interventie	0
Totaal	37

1.7.4. Ombudsfunctionaris: Aard van meldingen van studenten en interventies

Vanaf de aanstelling van de ombudsfunctionaris voor studenten in juni 2024, zijn er 9 meldingen gedaan door studenten. 5 meldingen kwamen van vrouwelijke studenten, 4 van mannelijke. Twee van deze meldingen zijn gedaan door een ouder van de betreffende student.

Tabel 13: Ombudsfunctionaris - aard van de zaken studenten HvA 2024

Aard melding	Aantal thema's in de casuïstiek
Procedureel/administratief	5
Beoordeling	3
Sociale veiligheid individueel	2
Sociale veiligheid structureel	0
Totaal	10

Ook in casuïstiek van studenten worden regelmatig meerdere thema's aangekaart. Hierdoor verschilt het aantal thema's (10) van het totaal aantal van 9 zaken waarover advies is gevraagd. De meldingen over procedurele of administratieve zaken gaan bijvoorbeeld over inschrijvingen of als bureaucratisch ervaren procedures. De (individuele) meldingen die betrekking hadden op sociale veiligheid, zijn doorverwezen naar de vertrouwenspersoon studenten. Daarbij is aangegeven dat als uit de doorverwijzing geen goede oplossing zou komen, de student kon terugkeren naar de ombudsfunctionaris. De studenten die een melding deden met betrekking tot een beoordeling, zijn verwezen naar de aangewezen verantwoordelijke binnen de faculteit, om te proberen tot een oplossing te komen. Wanneer er sprake is van een onomkeerbaar besluit en de student overweegt om een klacht in te dienen, wordt doorverwezen naar de daarvoor aangewezen route.

Tabel 14: Ombudsfunctionaris – interventies studenten HvA 2024

Interventie	Aantal
Persoonlijk advies aan melder	4
Klachtbehandeling	0
Bemiddeling	0
Doorverwijzing	3
Advies aan tot het doen van onderzoek	0
Advies aan decaan/directeur over aanpak kwestie	0
Nog niet in gang gezet	0
Opgelost voor interventie	2
Totaal	9

1.7.5. Ombudsfunctionaris: Analyse van casuïstiek en patronen

Handelingsbekwaamheid

De ombudsfunctionaris heeft sinds haar aanstelling ervaren dat sociale veiligheid serieus wordt genomen en dat er een sterke drijfveer is om problemen voortvarend aan te pakken. Praten over gedrag staat centraal om sociale veiligheid voor studenten en medewerkers te bevorderen. Het uitgangspunt is dat kwesties opgelost worden op het juiste niveau, waar mogelijk tussen de betrokkenen zelf. Komen mensen er samen niet uit dat is een belangrijke rol weggelegd voor leidinggevend, die daarbij ondersteund kunnen worden door HR.

Tegelijkertijd constateert de ombudsfunctionaris soms handelingsverlegenheid bij leidinggevend binnen de HvA. Dit is een veel voorkomend probleem, ook in andere organisaties. Niet weten hoe te handelen of niet ingrijpen, ondanks dat er zorgen of signalen zijn kan tot gevolg hebben dat een kwestie 'verrommelt': er gebeurt niets, signalen worden niet onderzocht, gekozen oplossingen sluiten niet aan bij het probleem, er wordt te laat

ingegrepen zodat het probleem doorzielt en uiteindelijk escaleert. Het effect daarvan is dat het vertrouwen in de organisatie bij medewerkers en studenten afneemt.

Het adequaat handelen in geval van conflicten of ongewenst gedrag is niet makkelijk: iedere situatie is anders, waarbij niet alle informatie voorhanden is. Verwachtingen van betrokkenen zijn niet altijd direct duidelijk. Het is veel meer dan het opvolgen van een protocol; het komt ook aan op sensitiviteit en intuïtie.

Arbeidsrechtelijke kwesties en arbeidsconflicten.

Het aantal meldingen dat betrekking heeft op arbeidsconflicten en door de melder ervaren onjuiste toepassing van regels en kaders is relatief hoog. Door medewerkers die zich bij de ombudsfunctionaris melden met een HR-gerelateerd probleem of arbeidsconflict, wordt HR niet altijd ervaren als hulpbron en als onpartijdige adviseur die acteert als een verbindende schakel tussen hen en de leidinggevende. Onder veel melders heerst het idee dat HR 'er is voor de manager en niet voor de medewerker'. Let wel: het gaat hier om melders en niet om de medewerker van HvA in het algemeen.

Vertrouwenspersonen achten zichzelf terecht niet bevoegd om te helpen in geval van (arbeids-) conflict. De medewerker ontbeert ondersteuning vanuit de organisatie en kiest soms voor externe juridische ondersteuning en dat leidt mogelijk tot onnodige juridisering van conflicten. De kans is aanwezig dat het aantal melders met problemen op arbeidsrechtelijk terrein zal toenemen op het moment dat de gevolgen van de kostenbesparing zichtbaar en voelbaar worden. Overigens is deze toename op dit moment niet merkbaar. Daarnaast signaleert de ombudsfunctionaris dat er ondersteuning nodig is voor HR-adviseurs en leidinggevenden. Er is behoefte aan hulp en ondersteuning bij het omgaan met (complexe) casuïstiek en het goed invullen van hun rol in het waarborgen van een veilige werkomgeving.

In november 2024 heeft de ombudsfunctionaris bovenstaande bevindingen met betrekking tot de rol van HR in arbeidsrechtelijke vraagstukken van medewerkers met het CvB gedeeld. Zij heeft daarbij zowel het ontbreken van juridische ondersteuning voor medewerkers, als onvoldoende ondersteuning bij complexe casuïstiek voor HR adviseurs en leidinggevenden aangekaart. Daarin is ook gesproken over mogelijkheden voor extra faciliteiten voor medewerkers en is toegezegd dat deze zullen worden onderzocht.

Loopbaanvraagstukken

Vaak speelt bij meldingen ook een loopbaanvraag, bijvoorbeeld als een medewerker plotseling kritiek krijgt op het functioneren of ervaart dat 'de wacht wordt aangezegd'. Ook in meldingen waar sprake is van re-integratieproblematiek is een loopbaanvraag vaak aan de orde. De loopbaanvraag kan het gevolg zijn van de ziekteperiode maar is er soms ook de oorzaak van. Het maken van een loopbaanstap buiten of zelfs binnen de HvA wordt niet altijd als haalbare of wenselijke optie gezien, waardoor mensen vastlopen.

Er lijkt onvoldoende structuur voor loopbaanontwikkeling aanwezig te zijn en dat is opmerkelijk voor een organisatie van deze omvang. Wel is er een 'matchingstafel' waar HR-adviseurs proberen oplossingen te vinden voor medewerkers met een loopbaanstagnatie en er is een wekelijks vacatureoverzicht. Medewerkers met een loopbaanvraag worden verwezen naar een externe coach, een coach uit de 'providergids' of HR. Aandacht voor loopbaanontwikkeling met als kern 'regie pakken op de eigen loopbaan', kan helpen medewerkers fit te houden in hun werk en vastlopen in de functie voorkomen. Voor studenten bestaat binnen de HvA overigens wel studiekeuze coaching en een loopbaanloket.

Zorgwekkend gedrag

Eén van de meldingen betrof zorgwekkend gedrag van studenten. Ondanks dat dit maar één melding betrof vraagt de ombudsfunctionaris aandacht voor dit probleem, omdat het grote impact kan hebben op de veiligheid van de student zelf, de medestudenten en de betrokken docenten en medewerkers. Voor medewerkers is het lastig om hierop te reageren en hierin de juiste stappen te nemen. Opvallend is dat de hulpstructuur nog ondoorzichtig kan zijn en dat regie ontbreekt.

1.7.6. Ombudsfunctionaris: Voorlichting

Sinds haar aanstelling in juni 2024 heeft de ombudsfunctionaris verschillende activiteiten op het gebied van voorlichting ondernomen, om de zichtbaarheid en toegankelijkheid te bevorderen voor zowel studenten als medewerkers:

- Kennismaking met verschillende actoren in de HvA, waaronder functionarissen op het gebied sociale veiligheid, vertrouwenspersonen, HR, arbeidsjurist, decanen, dienstdirecteuren en bedrijfsvoerders.
- Met regelmaat wordt aandacht besteed aan de rol van de ombudsfunctionaris in HvA brede nieuwsberichten, waarbij actief verwezen wordt naar de informatie op de website en in de HvA-gedragscode. Nieuwe studenten worden actief op de hoogte gebracht bij de start van de studie.
- Naar aanleiding van de aanstelling van een ombudsfunctionaris voor studenten heeft HvanA een interview gepubliceerd met Jacqueline Schoone.

1.7.7. Ombudsfunctionaris: Professionalisering

De ombudsfunctionaris is lid van de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO). Doelstelling van deze vereniging is deskundigheid te bevorderen en relevante wijzigingen in wet- en regelgeving uit te wisselen. De ombudsfunctionaris neemt deel aan de algemene vergaderingen van VOHO. Daarnaast verschaft het lidmaatschap van The European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) en de American International Ombudsman Association informatie over de meest recente ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en jurisprudentie.

1.8. ARBODIENST HUMAN CAPITAL CARE (HCC)

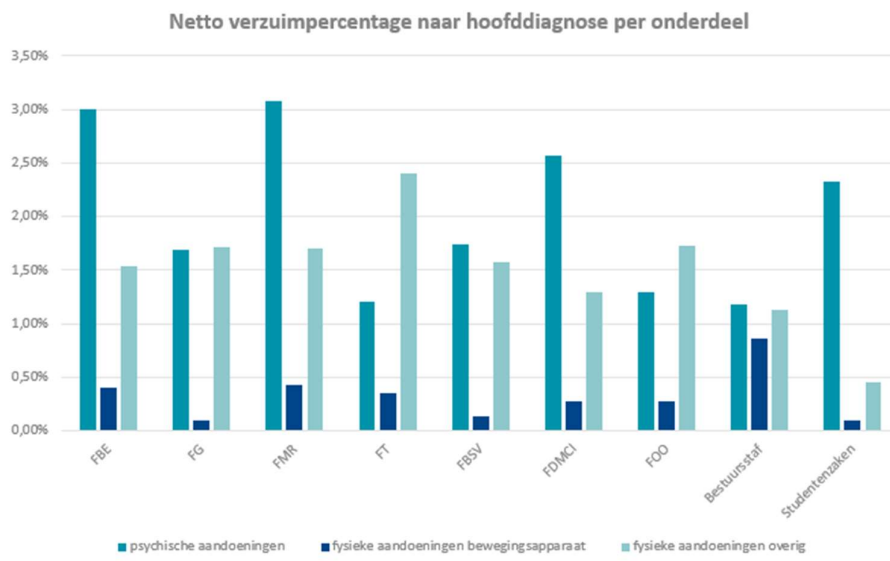
Uit de cijfers van arbodienst HCC, over het jaar 2024, blijkt dat de categorie ‘psychische aandoeningen’ de vaakst gestelde verzuimdiagnose is bij de verschillende organisatieonderdelen. Onder psychische aandoeningen vallen bijvoorbeeld spanningsklachten, overspanning, burn-out, rouwreactie en angststoornissen. Het beeld vanuit de cijfers en de spreekkamer van de betrokken bedrijfsartsen en Arbo verpleegkundigen is dat overspanning het meest voorkomt.

Overbelasting

Achter ‘overbelasting’, in de vorm van spanningsklachten en overspanning, gaat vaak een opeenstapeling van verschillende privé- en werkfactoren schuil, die kunnen uitmonden in verzuim of een verhoogd risico op langdurig verzuim. Omstandigheden of levensgebeurtenissen, zoals een scheiding, een mantelzorgrol en/of rouw en verlies, in combinatie met werk gerelateerde omstandigheden kunnen iemand dan teveel worden. Voorbeelden van dergelijke werk gerelateerde omstandigheden zijn zorgen, die gepaard gaan met kostenbesparingen en ervaren werkdruk. Een voorbeeld hiervan is, dat in teams waar uitval al aan de orde is en waar werkzaamheden worden herverdeeld over de resterende teamleden, een verhoogd risico bestaat op toenemende werkdruk en daarmee op uitval van overige teamleden.

Een aanbeveling van Arbodienst HCC aan leidinggevendenden, is om frequenter en laagdrempeliger in gesprek te zijn en blijven met medewerkers, die bijvoorbeeld onder de hiervoor genoemde omstandigheden, een verhoogd risico op uitval lopen.

Figuur 10: ARBO - netto verzuimpercentage naar hoofddiagnose per onderdeel



HOOFDSTUK 2. ACTIVITEITEN VERSTERKINGSAGENDA SOCIALE VEILIGHEID

2.1. INTEGRALE AANPAK SOCIALE VEILIGHEID

Sinds 2022 is een Strategisch Adviesteam Sociale Veiligheid & Welzijn (SAT) ingericht, waarin de directeuren Studentenzaken, HvA Staf Mens en Organisatie, Integrale Veiligheid (sinds 2024), HvA Staf Communicatie (sinds 2024 agenda lid), zitting hebben. Het SAT adviseert het CvB en stuurt het Coördinatieteam Sociale Veiligheid (CT) aan.

Het CT heeft begin 2023 de Aanpak Sociale Veiligheid HvA opgesteld, waarin sociale veiligheid wordt gezien vanuit drie pijlers, zoals deze door de KNAW¹⁰ zijn geformuleerd: organisatiestructuur, organisatiecultuur en systeem ter waarborging. De aanpak is geconcretiseerd in de Versterkingsagenda Sociale Veiligheid, die bestaat uit 10 versterkingslijnen. De versterkingsagenda wordt jaarlijks geactualiseerd.

In samenwerking tussen het CT en partners uit diverse afdelingen, die maandelijks samenkomen in het Tactisch Overleg (TO), wordt uitvoering gegeven aan de versterkingsagenda. In het TO werken medewerkers van SZ, Communicatie, M&O, HvA Academie en Integrale Veiligheid samen aan interventies op het gebied van bewustwording, scholing, verantwoording, borging & cultuurverandering binnen de HvA.

De verschillende TO-partners wisselen relevante interne en externe ontwikkelingen, kennis en informatie met elkaar uit. Ook onderhouden zij contact in het veld, via verschillende organisaties en netwerken, zoals onder andere het platform IV-HO, het netwerk vertrouwenspersonen in het hbo, het netwerk regiehouders sociale veiligheid, het netwerk rond het Amnesty Manifest LTAY en de regiegroep sociale veiligheid van het ministerie OCW.

2.2 UITVOERING VERSTERKINGSAGENDA IN 2024

Versterkingslijn 1: Strategie Cultuur

Ontwikkeling online game: De HvA Academie is in 2024, in samenwerking met het lectoraat Samenwerkende Professionals, gestart met het ontwikkelen van een serious game, genaamd "Symphonie Foetsie", rond teamsamenwerking, het model van de 7 seven red flags en omstandergedrag. Middels het spelen van de game leren medewerkers signalen rondom risicogedrag eerder opmerken en hiernaar handelen, en werken zij aan hun weerbaarheid.

Team- en organisatiecoaching in het kader van cultuurverandering: team- en organisatiecoaches van de HvA Academie ondersteunen op aanvraag verschillende afdelingen, bij het ontwerpen en uitvoeren van interventies voor cultuurverandering. Bijvoorbeeld naar aanleiding van zorgelijke signalen vanuit het MTO, de RI&E PSA, incidenten en maatschappelijke ontwikkelingen. In 2024 is hiermee een start gemaakt bij 3 opleidingen en 4 diensten.

Versterkingslijn 2: Communicatiecampagne

Communicatie Campagne 'Gedragscode-ga in gesprek': door HvA Staf Communicatie is in Q1 een vervolg campagne gelanceerd, met focus op de gedragscode en in gesprek gaan over gedrag. Hierbij is actief verwezen naar de Sharepoint Verantwoord gedrag en praktische tools om het gesprek over gedrag op gang te brengen. Deze campagne is in Q4 herhaald. De uitingen zijn in het Nederlands en Engels, via verschillende kanalen gedeeld, zowel in de gebouwen als via de digitale kanalen van de HvA.

¹⁰ Rapport KNAW: Sociale veiligheid in de Nederlandse wetenschap, van papier naar praktijk (juli 2022)

Gedragscode delen in introductieperiode: in samenwerking tussen SZ en HvA Staf Communicatie wordt er sinds Q3 2024 voor gezorgd dat de gedragscode, altijd onder de aandacht wordt gebracht bij alle studenten die starten aan de HvA. Deze is, in het Engels en Nederlands, geplaatst op Start opleiding op hva.nl en Student Info, verwerkt in de zomermailing voor aankomend studenten en gepresenteerd op de HvA Experience.

Versterkingslijn 3: Praten over gedrag

Pilot spel 'Verantwoord Gedrag': het CT heeft in samenwerking met de HvA Academie het spel 'Verantwoord Gedrag' ontwikkeld, om op een laagdrempelige manier met elkaar in gesprek te gaan over omgangsvormen, de nieuwe gedragscode van de HvA te leren kennen en deze toe te passen in de eigen werk- en studiecontext. In de pilotfase is het spel ongeveer 25 keer gespeeld in teams van managers, docenten, medewerkers en HR-adviseurs. Verder is het spel ongeveer 10 keer gespeeld met studenten in verschillende opleidingen, met studentmedewerkers en met studenten van studieverenigingen en platforms. Vanwege het succes van de pilot is eind 2024 budget toegekend voor het verder ontwikkelen en professioneel uitgeven van het spel. Besloten is dat het spel niet alleen voor de HvA wordt ontwikkeld, maar beschikbaar wordt gesteld aan de gehele hbo-sector.

Ondersteuning bij problemen in de samenwerking: de HvA Academie heeft interventies ontwikkeld en biedt maatwerk om teams en medewerkers te ondersteunen in de samenwerking. Voorbeelden hiervan zijn:

- *Teamcoaching:* ongeveer 30 teams hebben in 2024 gebruikgemaakt van teamcoaching waarbij er aandacht is voor teamdynamiek, gedrag en relatie, samenwerking en de impact op sociale veiligheid.
- *Herstelgesprekken:* er zijn 6 trajecten geweest waarin een gestructureerde dialoog is begeleid door een coach met als doel een conflict op een informele manier op te lossen en de werkrelatie te herstellen.

Versterkingslijn 4: Gedragscode

Lancering nieuwe HvA Gedragscode: in Q1 2024 is de nieuwe Gedragscode gelanceerd. Deze is tot stand gekomen in participatie met studenten en medewerkers en heeft als focus gewenst gedrag en het in gesprek gaan met elkaar. De Gedragscode is beschikbaar in een visueel aansprekende versie in zowel het Nederlands als in het Engels.

Versterkingslijn 5: Sociale veiligheid voor Leidinggevenden

Training Leidinggeven aan Sociale Veiligheid: deze training is ontwikkeld door de HvA Academie en heeft als doel dat deelnemers bewust worden van de invloed van de organisatiecultuur en risicofactoren (7 red flags) op de sociale veiligheid in hun teams. De training bevordert het handelingsperspectief in situaties waarbij sprake is van ongewenst gedrag. In 2024 zijn er 2 groepen met open inschrijvingen getraind en 7 groepen op aanvraag vanuit drie faculteiten. In totaal hebben ongeveer 110 leidinggevenden deze training gevolgd.

Integratie van thema sociale veiligheid binnen TOP-programma: in het door de HvA Academie ontwikkelde TOP-programma, gericht op teamleiders onderwijzend personeel, zijn onderdelen van de training Leidinggeven aan Sociale Veiligheid toegevoegd, evenals de training Lastige Gesprekken Voeren.

Versterkingslijn 6: Sociale veiligheid voor docenten

Pilot training "Sociale Veiligheid – Docent in de klas": in samenwerking met AMFI heeft de HvA Academie een pilot training met als onderwerp sociale veiligheid in de klas uitgevoerd. Hier hebben 4 groepen docenten aan deelgenomen.

Integratie van thema sociale veiligheid binnen BDB: in de BDB is het thema sociale veiligheid geïntegreerd zodat docenten leren hoe zij een veilig, ondersteunend en stimulerend leerklimaat kunnen creëren en kunnen bijdragen aan de persoonsvorming van de studenten. In 2024 hebben 90 docenten de BDB gevolgd.

Versterkingslijn 7: Sociale veiligheid voor studenten

Scholing actieve studenten: studenten die actief zijn in medezeggenschapsraden, opleidingscommissies, besturen van studieverenigingen of platforms zijn op de volgende manieren geschoold en betrokken bij het thema sociale veiligheid:

- *Training ‘Verantwoord gedrag voor Bestuursleden’:* de HvA Academie heeft, in samenwerking met SZ, een training gegeven aan 76 nieuwe bestuurders van HvA Studieverenigingen, op het eerste Studieverenigingen Overleg van het collegejaar. Tijdens de training stond het stimuleren van verantwoord gedrag als omstander en bestuurder en het omgaan met een machtspositie centraal.
- *Aandacht voor verantwoord gedrag tijdens Scholingsweekend:* Er is een plenaire presentatie gegeven aan de meer dan 100 aanwezige studenten, over de gedragscode, sociale veiligheid en de hulpstructuren. Ook is in een workshop het spel ‘Verantwoord gedrag’ gespeeld met 10 studenten en input voor doorontwikkeling van het spel opgehaald. Verder is tijdens een student als partner-sessie input van 30 studenten opgehaald over hoe sociale veiligheid te bevorderen.
- *Scholing studentmedewerkers Studentenzaken:* binnen SZ zijn studentmedewerkers werkzaam bij Student Info, de platformen Limitless, HvAnti, Students that Matter, HvA Pride, team Studieverenigingen en Team Centrum voor Medezeggenschap. Tijdens een Meet & Eat bijeenkomst in Q3 hebben 40 studentmedewerkers voorlichting gekregen over Sociale Veiligheid en de hulpstructuren en het spel ‘Verantwoord gedrag’ gespeeld.
- *Uitvoering van het Amnesty Manifest “Let’s Talk About Yes”:* de HvA is betrokken bij een gezamenlijk initiatief van verschillende HO-instellingen, in het kader van het Amnesty Manifest. Hierbij wordt, onder leiding van Universiteit Maastricht, een project voorbereid, waarin verschillende online tools en trainingen zullen worden ontwikkeld, rond het bevorderen van consent en het tegengaan van seksueel grensoverschrijdend gedrag, voor zowel medewerkers als studenten. Hiertoe wordt in 2025 een kopgroep opgericht en een gezamenlijke subsidieaanvraag voorbereid bij de Regiegroep Sociale Veiligheid van het Ministerie van OCW.
- *Project rond consent van de opleiding Social Work:* bij de opleiding Social Work hebben verschillende studentengroepen producten ontwikkeld, om aandacht voor het thema seksualiteit, consent en seksueel grensoverschrijdend gedrag te stimuleren. Het CT fungeerde als opdrachtgever.

Versterkingslijn 8: Optimaliseren Hulpstructuren

Aanstelling nieuwe ombudsfunctionaris: waar de ombudsfunctionaris van de HvA voorheen alleen beschikbaar was voor medewerkers, is deze sinds 1 juni 2024 ook beschikbaar voor studenten.

Advies Pilot Ondersteuning Beklaagden: het CT heeft advies uitgebracht aan het SAT over de inrichting van een tweejarige pilot, om een betere ondersteuning van beklagden te garanderen. Het SAT heeft besloten de ondersteuning beklagden in de pilotfase te beleggen bij de externe vertrouwenspersoon. De implementatie van deze pilot, het aanpassen van relevante regelingen en communicatie hierover staat gepland voor Q2 en Q3 2025.

Inventarisatie en advies aanpak complexe incidenten: In Q4 2024 is het CT gestart met het analyseren van de huidige aanpak bij complexe incidenten van grensoverschrijdend en/of zorgwekkend gedrag binnen de HvA. Tevens vindt er een inventarisatie plaats van relevante *best practices* bij andere hoger onderwijs instellingen. Doel is om inzicht te verkrijgen in de sterke en zwakte kanten van de huidige aanpak en mogelijke verbeteringen in kaart brengen. Het advies zal in 2025 opgeleverd worden bij het SAT.

Onderzoek inrichting hulpstructuur vertrouwenspersonen; door het SAT is een onderzoeksopdracht opgesteld om de inrichting van de hulpstructuur van vertrouwenspersonen te analyseren. De uitvoering van het onderzoek ligt bij team Audit van de HvA en zal in Q1 2025 van start gaan.

Verbetering regelingen rond crisis en incidenten: door de afdeling Integrale Veiligheid wordt gewerkt aan verbetering van de volgende regelingen:

- Het crisisplan van de HvA wordt vernieuwd.
- In samenwerking met de afdeling Studentenwelzijn van SZ wordt een suïcideprotocol ontwikkeld, om medewerkers handvatten te bieden voor het signaleren van suïcidale gedachten en gedrag en doorverwijzen naar interne en externe hulp.
- Er wordt een procedure overlijden student/medewerker opgesteld, waarin aandacht is voor praktische, emotionele en religieuze aspecten en nazorg.
- De algemene huisregels HvA worden momenteel herschreven. Vanwege de actualiteiten is voorlopig een aanvulling op de huidige huisregels gepubliceerd, genaamd "Manifestaties in de gebouwen". Aanleiding hiertoe waren de demonstraties rondom Israël en de Palestijnse gebieden, in verschillende HO instellingen. Deze aanvulling is geschreven met behulp van de "Richtlijn protesten universiteiten en hogescholen", die is ontwikkeld door UNL en VH.

Versterkingslijn 9: Sociale Veiligheid in de HR-cyclus

Nieuw beleid 'Ontwikkelen en waarderen': door de afdeling HvA Staf Mens & Organisatie is nieuw beleid ontwikkeld in het kader van Ontwikkelen en Waarderen. In het format voor het ontwikkel- en resultaat gesprek, dat jaarlijks plaats vindt tussen leidinggevende en medewerker, is sociale veiligheid opgenomen als één van de vier gespreksonderwerpen. De overige zijn; werkplezier, resultaatafspraken en collectieve afspraken.

Versterkingslijn 10: Monitoring en verantwoording

Deelname Pilot Monitor Sociale Veiligheid: In 2024 is een Pilot Monitor Sociale Veiligheid afgenomen onder studenten van twee opleidingen van FDMCI, namelijk AMFI en CMD. Deze monitor is ontwikkeld door het Platform Integrale Veiligheid Hoger Onderwijs en uitgezet bij meerdere instellingen, met als doel de door studenten ervaren sociale veiligheid te meten. Vanwege de lage respons (slechts 5% van 2.589 benaderde studenten) en problemen met onderzoekskwaliteit zijn de resultaten echter niet voldoende betrouwbaar en niet representatief voor de studentenpopulatie van FDMCI en kunnen hier zeer beperkt conclusies aan worden verbonden.

Landelijke systemische monitor sociale veiligheid: In Q1 heeft het Tactisch Overleg (TO) deelgenomen aan de landelijke systemische monitor, die door het IV-HO is uitgezet onder alle hogescholen en universiteiten in Nederland. Middels de monitor is de aanwezigheid en het functioneren van het systeem ter bevordering van sociale veiligheid van de verschillende instellingen in beeld gebracht. Dit geeft een indicatie welke functionarissen, regelingen en monitors de HvA inzet in vergelijking met andere onderwijsinstellingen. Vanwege problemen met de onderzoekskwaliteit kunnen er geen harde conclusies aan dit onderzoek verbonden worden. Uit de resultaten komt naar voren dat de relevante regelingen van de HvA compleet zijn en dat ook de benodigde functionarissen zijn aangesteld. Met betrekking tot de monitoring blijkt dat er minder metingen zijn van de sociale veiligheid van studenten, dan van werknemers. Ook ontbreekt een generiek systeem van incidentregistratie. Overigens gelden deze observaties rond monitoring voor het merendeel van de instellingen.

Gezamenlijk Jaarverslag Sociale veiligheid: de verslagen van de verschillende loketten over 2023, zijn in Q1 van 2024 gebundeld in een gezamenlijk jaarverslag, waarin overkoepelende thema's zijn bepaald en aanbevelingen voor beleid zijn gedaan. In 2024 is deze aanpak geëvalueerd, is een verbetervoorstel gedaan voor het proces en de inhoud, en zijn formats ontwikkeld voor de uitvraag van de informatie bij de verschillende loketten en management van faculteiten en diensten.

HOOFDSTUK 3. THEMA'S EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste inzichten en ontwikkelingen, die naar voren komen uit de verslagen van de verschillende loketten, onderzoeken en reflecties van faculteiten en diensten, geïntegreerd tot zeven actuele thema's. De adviezen voor verbetering van de sociale veiligheid van alle partijen die een bijdrage geleverd hebben aan dit jaarverslag, zijn verwerkt in de aanbevelingen per thema.

Thema 1: Omgangsvormen en hiërarchie

Op de HvA, waar ruim 44.000 studenten en 4.600 medewerkers samen werken en studeren kunnen verschillende obstakels in de omgang ontstaan. Om samen een sociaal veilige omgeving te creëren, is het belangrijk dat studenten en medewerkers leren het gesprek over gedrag te voeren, zich durven uitspreken, niet te snel oordelen en willen leren van verschillen. Het stimuleren van het gesprek over gedrag staat dan ook centraal in de aanpak van de Versterkingsagenda Sociale Veiligheid.

Daarnaast is het belangrijk dat er heldere kaders zijn wat gewenst gedrag is en grenzen worden gesteld aan ongewenst gedrag. Om de sociale veiligheid te borgen heeft de HvA een gedragscode, aanvullende regelingen en hulpstructuren. Vindbaarheid van deze informatie blijft voor met name de studentenpopulatie een uitdaging. Studenten ervaren soms moeite met het vinden van de juiste informatie of ondersteuning op het juiste moment.

Leidinggevenden en docenten hebben een speciale verantwoordelijkheid in het bewaken van een sociaal veilige studie- en werkomgeving. Het is belangrijk dat zij zich bewust zijn van hun voorbeeldrol, zorgvuldig omgaan met hun machtspositie en weten hoe te handelen bij incidenten van ongewenst gedrag. Leidinggevenden worden daarbij ondersteund door HR-adviseurs. Er is echter soms sprake van handelingsverlegenheid bij leidinggevenden binnen de HvA: niet weten hoe te handelen of niet ingrijpen, ondanks dat er zorgen of signalen zijn, kan tot gevolg hebben dat een kwestie uiteindelijk escaleert. Daarnaast moeten met name studentbegeleiders goed toegerust zijn om de sociale veiligheid in de klas te bewaken, zorgwekkende signalen op te pakken en hulp in te schakelen waar nodig. Zij hebben hier tijd en ruimte voor nodig in hun takenpakket.

Daarnaast blijkt uit de meldingen bij verschillende loketten, dat veel als ongewenst ervaren gedrag juist plaats vindt binnen de hiërarchische relatie. In 41% van het totaal aantal meldingen door medewerkers bij de vertrouwenspersonen personeel, betreft problemen in relatie tot de leidinggevende, zoals intimidatie, machtsmisbruik en een als niet prettig ervaren leiderschapsstijl. Ook de meldingen bij de ombudsfunctionaris en de vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit bevestigen dit beeld. Wat betreft de leiderschapsstijl ervaren sommige medewerkers problemen in de communicatie over bijvoorbeeld functioneren en taaktoewijzing. Ook wordt door sommige een gebrek aan transparantie ervaren over bijvoorbeeld inschaling en promotie. Verder missen sommige medewerkers ondersteuning van hun leidinggevende bij veranderingen en ontwikkelingen in het team of hun loopbaan.

Aan de andere kant geven leidinggevenden aan dat het soms moeilijk is om medewerkers aan te spreken op hun functioneren of gedrag, zonder dat dit gepercipieerd wordt als een sociaal onveilig gesprek. Onder de noemer "ik voel me niet veilig", wordt het soms ingewikkeld om lastige gesprekken met elkaar te voeren.

In 57% van het totaal aantal meldingen bij de vertrouwenspersonen voor studenten, betreft het door studenten ervaren ongewenst gedrag in de relatie met een docent. Er zijn echter ook andere dynamieken te constateren binnen dit spanningsveld. Een aantal faculteitsdirecties constateert dat escalaties van studenten naar docenten toenemen. Een voorbeeld hiervan is dat studenten een onvoldoende beoordeling weigeren te accepteren en bijvoorbeeld heftig reageren of dreigen met een klacht. Een ander voorbeeld is dat studenten ongewenst gedrag vertonen naar toets-medewerkers die de regels hanteren.

Ook in gelijkwaardige situaties, zoals in de relatie tussen studenten onderling of medewerkers onderling kunnen spanningen ontstaan. Persoonlijke identiteiten en meningen van studenten kunnen botsen, wat de sociale veiligheid in de klas onder druk zet. Bij medewerkers komen verhoudingen soms onder druk te staan door problemen in de

communicatie, met aanspreken en aangesproken worden op gedrag en door een gebrek aan tijd voor verbinding.

Aanbeveling 1: Besteed in teams met terugkerende regelmaat aandacht aan het gesprek over omgangsvormen. Maak daarbij helder onderscheid tussen feedback op gedrag of functioneren en sociaal onveilige situaties.

Aanbeveling 2: Zorg dat aandacht voor omgangsvormen een vaste plek krijgt in het curriculum, gekoppeld aan de specifieke beroepspraktijk. Integreer daarnaast voorlichting over de bestaande hulpstructuren, in de studentbegeleiding.

Aanbeveling 3: Stimuleer dat leidinggevendenden, HR-adviseurs, docenten en studentbegeleiders handelingsbekwaamheid ontwikkelen op het gebied van sociale veiligheid, door gebruik te maken van de hulpstructuren, handreikingen en het trainingsaanbod van de HvA Academie en/of scholing op maat.

Aanbeveling 4: Verken of het huidige aanbod van meld- en klachtvoorzieningen aangevuld kan worden met alternatieve vormen van conflictoplossing- of bemiddeling, zodat mensen door een onpartijdige derde ondersteund kunnen worden om problemen met elkaar op te lossen.

Thema 2: Geopolitiek en polarisatie

Vanuit verschillende faculteiten van de HvA komt het signaal dat de onrust in de wereld en de toenemende polarisatie, invloed heeft op de sfeer in de klas en op de werkvloer. Met name de oorlog tussen Israël en de Palestijnse gebieden, de protesten in het hoger onderwijs en de merkbare spanningen in Amsterdam hebben de sfeer tussen individuen en groepen negatief beïnvloed. Dit alles wordt versterkt door de invloed van (social) media en de uitingen die mensen online doen. De maatschappelijke onrust kan leiden tot een gevoel van onveiligheid en angst om zich uit te spreken. Dit heeft geleid tot enkele meldingen, met name bij de vertrouwenspersonen voor studenten.

Medewerkers worden enerzijds zelf geraakt door de maatschappelijke spanningen, en anderzijds begeleiden zij studenten die hiermee te maken krijgen. De noodzaak om deze gevoelige onderwerpen in de professionele context van de opleiding te bespreken, verhoogt de druk op medewerkers. Op verschillende plekken in de HvA zijn vanuit de ambitietafel Diversiteit en Inclusie open dialogen georganiseerd om deze onderwerpen in een veilige setting te bespreken. Deze zijn ordelijk verlopen, maar het bereik van deze initiatieven blijft beperkt.

Uit het Risico- en Dreigingsbeeld Hoger Onderwijs 2024 van het Platform IV-HO blijkt dat verwacht wordt dat HO-instellingen in toenemende mate te maken krijgen met (gewelds)incidenten, door activisme, polarisatie en radicalisering. In 2024 is er door actiegroepen druk gezet op bestuurders in HO-instellingen om hen te dwingen stelling te nemen in het conflict tussen Israël en de Palestijnse gebieden. Ondanks de verhoogde dreiging zijn in de HvA de protesten en de dialogen rond de conflictsituatie in de Palestijnse gebieden rustig en ordelijk verlopen.

Aanbeveling 5: Faciliteer ondersteuning en training van docenten, studentbegeleiders en leidinggevendenden, voor het signaleren van spanningen en het begeleiden van het gesprek over polariserende onderwerpen in de klas en in het team.

Thema 3: Zorgwekkend gedrag

In 2024 zijn er op de HvA een aantal gevallen geweest van zorgwekkend gedrag van studenten. Zorgwekkend gedrag komt vaak voort uit psychische en sociale problematiek en uit zich bijvoorbeeld in verward gedrag, suïcidaliteit, radicalisering, polarisatie, agressie, dreiging of stalking. Dit gedrag vindt zowel binnen de hogeschool als online plaats. Hierbij betrokken leidinggevendenden en functionarissen geven aan dat deze casussen niet alleen vaker voorkomen, maar ook toenemen in complexiteit. Deze casussen hebben grote impact op de veiligheid van de student zelf, de medestudenten en de betrokken docenten en medewerkers. Voor medewerkers is het lastig om hier tijdig op te reageren, de juiste ondersteuning te vinden en de juiste stappen te nemen. Voor leidinggevendenden is het een zoektocht langs de verschillende loketten: studentenwelzijn, juridische zaken en veiligheidsfunctionarissen.

Jaarverslag sociale veiligheid 2024

Strategisch Adviesteam Sociale Veiligheid & Welzijn – versie Extern 1.0

© 2025 Copyright Hogeschool Amsterdam

In iedere casus wordt gezocht naar de juiste ondersteuning en is bereidwilligheid van verschillende functionarissen om mee te denken. Hierbij ontbreekt echter nog een helder proces van advisering met betrekking tot risico-inschatting, het gezamenlijk maken van een handelingskader, [het herkennen van patronen en het evalueren en leren van incidenten](#).

Uit het Risico- en Dreigingsbeeld Hoger Onderwijs 2024 van het Platform IV-HO blijkt dat er landelijk een toename van zorgwekkend gedrag van studenten wordt verwacht, doordat jongeren met geestelijke problematiek niet de juiste hulp krijgen, vanwege de tekorten en wachtlijsten bij de GGZ en gemeenten. Meerdere HO-instellingen, waaronder de HvA, hebben zich verenigd in het Netwerk Regiehouders Sociale Veiligheid / Zorgwekkend gedrag, om kennis uit te wisselen, met als doel beter toegerust te zijn en structuren in te richten om deze problematiek het hoofd te kunnen bieden. In aansluiting hiermee is het coördinatieteam SV in 2024 gestart met een analyse van de huidige aanpak van complexe incidenten van grensoverschrijdend en/of zorgwekkend gedrag binnen de HvA en een inventarisatie van relevante 'best practices' bij andere HO-instellingen. Dit zal leiden tot een advies over mogelijke verbeteringen in de aanpak, wat betreft regievoering, samenwerking, risico inschatting en advisering.

Aanbeveling 6: Geef prioriteit aan multidisciplinaire ondersteuning van leidinggevenden, bij de aanpak van incidenten van zorgwekkend en grensoverschrijdend gedrag.

Thema 4: Werkdruk

Net als andere jaren blijft de werkdruk binnen de HvA een punt van zorg. Uit het laatst afgenomen MTO (2023) blijkt dat 42% van de respondenten de werkdruk als te hoog of veel te hoog ervaart. Uit de RI&E PSA blijkt dat werkdruk een hoog risico vormt bij alle faculteiten. Er is sprake van structureel overwerk, verminderde hersteltijd, mentale belasting en uitval.

Dit sluit aan bij het beeld van arbodienst HCC, die aangeeft dat de categorie 'psychische aandoeningen' de vaakst gestelde verzuimdiagnose is. Van deze categorie zijn veel klachten te relateren aan 'overbelasting', vaak door een combinatie van privé- en werkomstandigheden. Wat betreft de werkomstandigheden signaleert de arbodienst specifiek zorgen die gepaard gaan met kostenbesparingen en ervaren werkdruk. Een voorbeeld hiervan is, dat in teams waar uitval al aan de orde is en waar werkzaamheden worden herverdeeld over de resterende teamleden, een verhoogd risico bestaat op toenemende werkdruk en daarmee op uitval van overige teamleden.

Uit de reflecties van de faculteiten blijkt dat er zorgen zijn dat deze structurele hoge werkdruk verder toeneemt, door de effecten van onderwijsvernieuwingen en kostenbesparingen, die veel vragen van het uithoudingsvermogen van het personeel. Deze hoge werkdruk en stress kan het begrip en de ruimte voor anderen verminderen en daarmee een gevoel van sociale onveiligheid versterken. Het verkleint ook de beschikbare tijd en energie om noodzakelijke aandacht te schenken aan collega's en studenten bij sociale interacties.

Aanbeveling 7: Zorg dat leidinggevenden frequent en laagdrempelig in gesprek gaan met medewerkers die een verhoogd risico op uitval lopen, door zowel werk- als privéomstandigheden.

Thema 5: Veranderingen: onderwijsvernieuwing en kostenbesparing

Door de hele HvA heen zijn de effecten te merken van de kostenbesparing. De beperktere financiële middelen hebben geresulteerd in maatregelen om binnen de begroting te opereren. Hierbij moeten leidinggevenden lastige keuzes maken, zoals het afschalen van bepaalde activiteiten en het verminderen van formatie. Dit draagt het risico in zich van een verhoogde werkdruk en een toename van onzekerheid bij medewerkers, met name bij diegenen met een tijdelijk contract.

Daarnaast zijn binnen verschillende faculteiten processen gaande van onderwijsvernieuwing. Uit de RI&E PSA blijkt dat onderwijsvernieuwingen in de praktijk een bron van stress kunnen vormen, vanwege problemen in de communicatie, verhoging van de werkdruk en onzekerheid over de nieuwe structuur en werkwijze. Medewerkers voelen zich in deze processen soms te weinig gesteund door leidinggevenden.

Relaties tussen medewerkers kunnen onder druk komen te staan in periodes van verandering en kostenbesparing. Ook als dit proces zo zorgvuldig mogelijk wordt doorlopen kan een gevoel van onveiligheid inherent zijn aan deze situatie.

Aanbeveling 8: Draag zorg voor helder verwachtingsmanagement naar werknemers en teams, door transparante communicatie over de benodigde veranderingen in projecten en formatie, zodat navolgbaar is hoe keuzes tot stand komen.

Aanbeveling 9: Besteed extra aandacht aan signalen van verzuim, toenemende werkdruk en spanningen in de verhoudingen tussen medewerkers, in tijden van onderwijsvernieuwing en kostenbesparingen.

Thema 6: Arbeidsrechtelijke en loopbaanvraagstukken

Zestig procent van de meldingen van medewerkers bij de ombudsfunctionaris heeft betrekking op arbeidsrechtelijke kwesties en arbeidsconflict. Ook bij de vertrouwenspersonen personeel worden dit soort kwesties met regelmaat aangekaart, namelijk in 13% van de 'overige meldingen'. Melders voelen zich soms onheus bejegend bij verschillen van inzicht over bijvoorbeeld functioneren, beoordelen, inschalen, verlengen van contract, verdelen van taaklast of promotiekansen. Ook ontstaan er vaak problemen in de afstemming met de leidinggevende bij ziekmelding en tijdens re-integratie. Regelmatig speelt bij meldingen ook een loopbaanvraag, als mensen om verschillende redenen zijn vastgelopen in hun huidige functie, maar deze vinden niet altijd de juiste ondersteuning binnen de HVA.

Soms leidt dit soort problematiek uiteindelijk tot een arbeidsconflict. Melders geven aan dat zij in conflictsituaties met hun leidinggevende, niet altijd advies durven vragen aan HR en kiezen soms voor externe juridische ondersteuning. Dit kan leiden tot onnodige juridisering van conflicten. De kans is aanwezig dat het aantal melders met problemen op arbeidsrechtelijk terrein zal toenemen als gevolg van de kostenbesparingen. Als dit soort kwesties niet op een bevredigende manier worden opgelost, kan dit leiden tot spanningen in de onderlinge relaties en afname van het vertrouwen in de organisatie.

De specifieke aanbevelingen die de ombudsfunctionaris over dit thema doet, worden hieronder weergegeven.

Aanbeveling 10: Zorg dat medewerkers een vertrouwelijke en toegankelijke ingang hebben om vragen en problemen van arbeidsrechtelijke aard te bespreken.

Aanbeveling 11: Besteed aandacht aan loopbaanbegeleiding en zorg voor inbedding in de organisatie.

Thema 7: Monitoren

De sociale veiligheid van de medewerkers van de HVA wordt gemonitord door het MTO en de RI&E PSA. Dit beeld wordt gecompleteerd door het overzicht van meldingen en klachten en de reflecties van directies van faculteiten en diensten in het *Jaarverslag Sociale Veiligheid*. Dit tezamen geeft een beeld van de ervaren sociale veiligheid en in hoeverre medewerkers ongewenst gedrag hebben meegemaakt of waargenomen.

Helaas is veel minder zicht op de sociale veiligheid van studenten, doordat in de bestaande landelijke onderzoeken, zoals de NSE, de ervaren sociale veiligheid niet specifiek wordt uitgevraagd en andere monitoringstools nog in de pilot fase zijn. Ook uit onderzoek van het platform Integrale Veiligheid Hoger Onderwijs¹¹ blijkt dat veel HO-instellingen kampen met een onvolledig beeld van zowel de sociale veiligheid van studenten, als van complexe incidenten. De HVA is in afwachting van de landelijke ontwikkelingen om sociale veiligheid onder studenten beter in beeld te brengen.

¹¹ *Het topje van de ijsberg*, een onderzoek naar de aanpak van zorgwekkend gedrag in het hoger onderwijs, Platform Integrale Veiligheid Hoger Onderwijs (2019)

Vanuit het overzicht van de meldingen en klachten uit het *Jaarverslag Sociale Veiligheid* kan onvoldoende beeld gededistilleerd worden, omdat het aantal meldingen te klein is ten opzichte van het aantal studenten (123 meldingen in relatie tot ruim 44.000 studenten). Tevens komen weleens signalen terecht bij de ambitiecoördinator Diversiteit & Inclusie of binnen de opleidingen zelf en komen deze niet terug in de overzichten.

Daarnaast worden incidenten met studenten die plaatsvinden op de campussen op verschillende plekken afgehandeld en al dan niet geregistreerd. Zo kunnen incidenten bijvoorbeeld worden gemeld bij en/of opgepakt worden door de faculteit zelf, beveiliging en FS, team Integrale Veiligheid, door woordvoering en in ernstige gevallen door het CVB, het decentrale of centrale crisisteam. Ook een overzicht van ordemaatregelen die worden genomen bij grensoverschrijdend of zorgwekkend gedrag ontbreekt.

Aanbeveling 12: Zorg ervoor dat registratie van incidenten, die een risico vormen voor de sociale veiligheid, verbeterd en afgestemd wordt tussen de betrokken afdelingen en functionarissen.

Aanbeveling 13: Maak het thema sociale veiligheid een vast onderdeel van de beleids- en meerjarenplannen van de faculteiten en diensten, zodat signalen die naar voren komen uit de monitoring, vertaald worden naar beleid en aanpak.

Bijlage 1: Overzicht functionarissen 2024

Interne vertrouwenspersonen personeel

FGSB: Natasja van Schaik
FBE: Bas Scholten
FDMCI: Sietske Bijman
FMR en FT: Annett Huijbregts
FOO en BSD: Noortje Astro (vanaf 1 juni 2024)

Externe vertrouwenspersoon personeel

Ramon Kuipers (vanaf 1 mei 2024)

Interne vertrouwenspersonen studenten

Renske Bijl
Cora Verkley
Roy Verboom (tot/met 31 augustus 2024)

Vertrouwenspersoon onderzoeksintegriteit

Eltje Bos

Samenstelling Klachtencommissie Ongewenst Gedrag

Voorzitters: Juliette Jonkers, Marion van Baardewijk
Leden: Arif Khan, Marleen Koolen, Frederiek van 't Hooft, Marc Harreman
Secretaris: Ody Jungst

Ombudsfunctionaris

Tot 31 mei 2024: Agnita Mur, ombudsfunctionaris voor medewerkers
Vanaf 1 juni 2024: Jacqueline Schoone, Ombudsfunctionaris voor studenten en medewerkers
juni – november 2024: Koert Peperkamp, ambtelijk secretaris van de ombudsfunctionaris
Va.1 november 2024: Mireille Mensink, ambtelijk secretaris van de ombudsfunctionaris

Samenstelling Strategisch Advies Team sociale veiligheid (SAT)

Dienstdirecteur Studentenzaken: Marjolijn Kaak, voorzitter
HvA Staf Directeur Mens en Organisatie: Nadia el Gargouri
Hoofd Integrale Veiligheid: Jaco Vos
HvA Staf Directeur Communicatie: Natasa Krivokuća

Samenstelling Coördinatieteam sociale veiligheid (CT)

Sietske Bijman, inhoudelijk adviseur
Natasja van Schaik, inhoudelijk adviseur
Carin Mulder, secretaris

Samenstelling Tactisch Overleg sociale veiligheid (TO)

Afdeling HvA Staf Communicatie: Greet Westerbeek
HvA Academie: Jolanda van Zaalen
Afdeling HvA Staf M&O: Bart van der Vossen
Afdeling Studentenzaken: Eef de Rijk
Afdeling Integrale Veiligheid: Leonie Brinkhoff

Jaarverslag sociale veiligheid 2024

Strategisch Adviesteam Sociale Veiligheid & Welzijn – versie Extern 1.0
© 2025 Copyright Hogeschool Amsterdam