**Bijlage 1**

**Model Reglement Ombudsman[[1]](#footnote-1)**

**Preambule**

De ombudsman is een door het College van Bestuur benoemde onafhankelijke functionaris die naar aanleiding van klachten van medewerkers of studenten of uit eigen beweging onderzoekt of een organisatieonderdeel of medewerker van de onderwijsinstelling zich in een bepaalde aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen.

De ombudsman behandelt klachten die door individuele medewerkers of studenten bij hem worden ingediend. De ombudsman kan adviseren, verwijzen, bemiddelen en onderzoeken en oordelen. De ombudsman zal in het eerste gesprek met de klager nagaan of er een andere route mogelijk is. Dit kan bemiddeling of advies zijn. Een vraag stellen aan de ombudsman leidt tot een advies en informatietraject. Een klacht indienen bij de ombudsman leidt tot bemiddeling en in voorkomende gevallen tot een klachtonderzoek, rapportage en uitspraak conform het Reglement Ombudsman.

De ombudsman heeft een signalerende rol bij mogelijke structurele problemen, knelpunten en misstanden binnen de onderwijsinstelling, op basis van bij hem ingediende klachten. In voorkomende gevallen kan de ombudsman door middel van aanbevelingen suggesties doen aan het bevoegd gezag om de gevolgen van de onbehoorlijke gedraging te voorkomen.

**Begripsbepalingen**

**Artikel 1**

In dit reglement wordt verstaan onder:

A. Bestuursorgaan: het College van Bestuur, een Academiedirecteur, een

Directeur van een dienst.

b. Orgaan: een onderdeel van de organisatie van de onderwijsinstelling dat

krachtens een reglement of ander besluit belast is met een specifieke functie,

zoals een bezwarencommissie.

c. Medewerker: een persoon die bij de onderwijsinstelling onder welke titel

dan ook, werkzaam is of werkzaamheden verricht.

d. Studenten: allen die aan de onderwijsinstelling studeren en als zodanig gebruik maken van haar voorzieningen, daarbij inbegrepen promovendi zonder arbeidsovereenkomst met de onderwijsinstelling en extranei.

e. Klacht: een klacht over gedragingen van werkgever en/of van bij deze werkzame medewerkers. Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een nalaten verstaan.

f. Betrokkenen: de klager en degene tegen wie de klacht zich richt.

g. Ombudsman: degene die daartoe benoemd door werkgever als onafhankelijke functionaris klachten behandelt van medewerkers of studenten over gedragingen (of het nalaten daarvan) van werkgever en van andere medewerkers.

**De ombudsman**

**Artikel 2**

2.1 Er is binnen de onderwijsinstelling een ombudsman personeel/studenten, in dit

reglement verder aangeduid als “de ombudsman” (m/v).

2.2 De ombudsman wordt door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaar en kan terstond herbenoemd worden.

2.3 De ombudsman is onafhankelijk en onpartijdig in de uitoefening van zijn taak.

De functie van de ombudsman is onverenigbaar met andere functies

binnen de onderwijsinstelling tenzij het een functie betreft met eveneens een in de functieomschrijving vastgelegde onafhankelijke positie en waarvoor tevens geldt dat werkzaamheden niet conflicteren met de werkzaamheden als ombudsman.

2.4 De ombudsman behandelt klachten van medewerkers/studenten over gedragingen van

(bestuurs)organen en andere medewerkers en kan naar aanleiding hiervan

onderzoek doen.

Onder een gedraging is in dit verband zowel een handelen als een

nalaten verstaan. De ombudsman kan naar aanleiding van het onderzoek

aanbevelingen doen aan de betrokkenen. De uitspraken van de ombudsman

zijn niet bindend.

2.5 De ombudsman rapporteert jaarlijks aan het College van Bestuur omtrent zijn

werkzaamheden.

2.6 Aan de ombudsman zal ontslag worden verleend op eigen verzoek.

Het College van Bestuur kan de ombudsman tussentijds uit zijn functie

ontheffen, indien hij door handelen of nalaten het in hem gestelde vertrouwen

ernstig schaadt.

Zodra mag worden verwacht dat de ombudsman voor langere duur zijn

functie niet kan vervullen, benoemt het College van Bestuur een plaatsvervanger.

2.7 Het College van Bestuur verschaft de ombudsman de middelen die voor een

goede uitoefening van de functie nodig zijn.

2.8 Klachten over de ombudsman kunnen aan hem worden voorgelegd. Wanneer deze niet tot tevredenheid worden opgelost kunnen deze worden gemeld bij de voorzitter van het CvB.

**Het klachtrecht**

**Artikel 3**

3.1 Iedere medewerker/student van de onderwijsinstelling kan een klacht indienen bij de

ombudsman over de wijze waarop een (bestuurs)orgaan of medewerker zich

in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.

**De klacht**

**Artikel 4**

4.1 De klacht dient op schrift te worden gesteld en dient ten minste te bevatten:

a. de naam en het adres van klager;

b. de dagtekening;

c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de

mededeling welk (bestuurs)orgaan of welke medewerker zich aldus heeft

gedragen en zo nodig waar en jegens wie deze gedraging heeft plaatsgevonden;

d. de reden waarom klager zich beklaagt over de gedraging;

e. de ondertekening door klager. Als de klacht per e-mail binnenkomt, vervalt deze eis.

4.2 Indien ten aanzien van de gedraging een andere klacht-, bezwaar- of

beroepsprocedure aanhangig is gemaakt, of daarin reeds uitspraak is gedaan, is

klager gehouden hiervan terstond mededeling te doen aan de ombudsman.

In geval de gedraging onderwerp is van een geschil dat aan de rechter is voorgelegd

of waarin een rechterlijke uitspraak is gedaan, dient klager dit eveneens te melden. In die gevallen verklaart de ombudsman de klacht niet-ontvankelijk.

4.3 Indien de klacht in een vreemde taal is geformuleerd, dient klager, indien nodig voor

een goede behandeling van de klacht, zorg te dragen voor een vertaling in het

Nederlands.

4.4 De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk binnen twee weken bevestigd.

4.5 Indien de klacht niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel, wordt

klager in de gelegenheid gesteld binnen twee weken alsnog aan zijn verplichtingen

te voldoen.

4.6 De klacht kan te allen tijde worden ingetrokken, in welk geval dit reglement geen

verdere toepassing vindt en de ombudsman betrokkenen hierover informeert.

**Voorwaarden voor klachtbehandeling**

**Artikel 5**

5.1 De klacht wordt in behandeling genomen als:

a. de klacht is ingesteld door een persoon die voldoet aan de definitie van het

begrip medewerker/student, zoals bepaald in artikel 1, sub b van deze regeling;

b. de klacht is ingesteld binnen een jaar nadat de gedraging waarop de klacht

betrekking heeft, heeft plaatsgevonden

c. de klacht voldoet aan de voorwaarden genoemd in artikel 4.1 en 4.3;

d. de ombudsman niet eerder een oordeel heeft uitgesproken over deze klacht;

e. ten aanzien van de gedraging op grond van het reglement ter voorkoming en

bestrijding van ongewenste omgangsvormen en onheuse bejegening bij de

onderwijsinstelling niet een klacht kan worden ingediend bij de desbetreffende

commissie;

f. ten aanzien van de gedraging, op grond van de wet of een regeling binnen de

hogeschool, universiteit niet een - andere dan in e genoemde - klacht-, bezwaar of

beroepsprocedure aanhangig is of kon worden gemaakt en de klager hier geen

gebruik heeft gemaakt of in een van de genoemde procedures reeds hierover

uitspraak is gedaan;

g. de gedraging geen onderwerp is van een geschil dat aan de rechter is voorgelegd of

waarin een rechterlijke uitspraak is gedaan;

h. de aangelegenheid niet behoort tot het algemeen beleid van de onderwijsinstelling of het

bestuursorgaan.

5.2 De ombudsman kan de behandeling van de klacht achterwege laten indien:

a. de klacht in der minne is geschikt;

b. de klacht kennelijk ongegrond is;

c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk

onvoldoende is; zulks ter beoordeling door de ombudsman.

5.3 Indien de ombudsman op grond van het bepaalde in artikel 5.1 en 5.2

besluit behandeling van de klacht achterwege te laten, doet hij daarvan zo spoedig

mogelijk onder vermelding van de redenen schriftelijk mededeling aan klager en,

indien deze reeds over de klacht was ingelicht, het betrokken (bestuurs)orgaan of de

betrokken medewerker/student.

5.4 Indien het besluit de behandeling achterwege te laten (artikel 5.3) gebaseerd is op

het feit dat er voor klager een andere procedure openstaat, wordt klager hierop

gewezen.

5.5 Tegen het besluit van de ombudsman genoemd in artikel 5.3 staat geen

bezwaar of beroep open.

**Klachtonderzoek**

**Artikel 6**

6.1 Indien bemiddeling niet zinvol wordt geacht, dan wel een poging daartoe niet tot een

minnelijke schikking van de klacht heeft geleid, stelt de ombudsman het

(bestuurs)orgaan of de medewerker/student op wiens gedraging het verzoek betrekking

heeft en de klager in de gelegenheid schriftelijk of mondeling al dan niet in

tegenwoordigheid van elkaar - zulks ter beoordeling van de ombudsman -

hun standpunt toe te lichten.

6.2 De ombudsman kan, indien hij zulks ter beoordeling van de klacht

noodzakelijk acht, ook anderen in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te

nemen en daaromtrent mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen.

6.3 De ombudsman is bevoegd bij (bestuurs)organen en medewerkers/studenten

inlichtingen te vragen dan wel bescheiden op te vragen en in te zien, die een

aangelegenheid betreffen waarop een klacht betrekking heeft.

6.4 (Bestuurs)organen en medewerkers/studenten zijn verplicht binnen de door de

ombudsman aangegeven redelijke termijn de in het vierde lid gevraagde

verklaringen en in het vijfde lid bedoelde inlichtingen en/of bescheiden te

verschaffen.

6.5 De ombudsman informeert partijen, onverminderd het bepaalde in het achtste

lid, omtrent de door hem ingewonnen inlichtingen.

6.6 (Bestuurs)organen en medewerkers/studenten kunnen aangeven dat de inlichtingen en/of

bescheiden, waaromtrent zij om zeer gewichtige redenen geheimhouding

noodzakelijk achten, slechts worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime

karakter daarvan door de ombudsman wordt gehandhaafd.

6.7 De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te sluiten, zijn voorlopige

bevindingen schriftelijk aan klager en aan het (bestuurs)orgaan dan wel de

medewerker/student mee en stelt hen in de gelegenheid daarop binnen een door hem aan te

geven redelijke termijn schriftelijk te reageren.

**De bevindingen**

**Artikel 7**

7.1 De ombudsman beoordeelt of het (bestuurs)orgaan of de medewerker/student in de

door hem onderzochte aangelegenheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

7.2 De rapportage van de ombudsman, waarin hij zijn oordeel weergeeft, bevat de

overwegingen waarop dit oordeel berust en wordt toegezonden aan klager, het

(bestuurs)orgaan dan wel de medewerker/student en het College van Bestuur.

7.3 De ombudsman kan in het verslag die aanbevelingen doen, die hem dienstig

voorkomen. Deze aanbevelingen kunnen betrekking hebben op de specifieke

gedragingen, waaromtrent het verzoekschrift is ingediend, dan wel op meer

algemene aspecten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.

7.4 Degene die de bevoegdheid heeft de aanbevelingen, bedoeld in het derde lid, op te

volgen, doet binnen een maand na ontvangst van het verslag onderbouwd

mededeling aan de ombudsman, of en indien ja op welke wijze aan de

aanbevelingen gevolg is gegeven of zal worden gegeven. Aan de aanbevelingen hoeft geen uitvoering gegeven te worden als deze in strijd zijn met het algemeen beleid. De ombudsman

stelt onverwijld de klager en het College van Bestuur hiervan schriftelijk op de

hoogte.

7.6 Indien het bestuursorgaan of de medewerker/student om zwaarwegende redenen overweegt

de aanbeveling(en) niet op te volgen, deelt deze dat met redenen omkleed mee aan

de ombudsman. De ombudsman zendt een afschrift hiervan aan

klager en het College van Bestuur.

7.7 Tegen de bevindingen (beoordelingen en aanbevelingen) van de ombudsman

staat geen bezwaar of beroep open. Behalve als het een openbare onderwijsinstelling betreft, dan kan klager in beroep tegen de beoordeling van de ombudsman bij de Nationale Ombudsman.

**Jaarverslag**

**Artikel 8**

De ombudsman brengt van zijn werkzaamheden jaarlijks een verslag uit aan

het College van Bestuur. Het verslag bevat in elk geval het aantal behandelde zaken

en een geanonimiseerde samenvatting daarvan. Een eventuele beschrijving van de behandelde

zaken is zodanig dat de privacy van de desbetreffende medewerkers volledig wordt

beschermd. Het College van Bestuur zendt een afschrift van het verslag aan de

universiteit- of hogeschoolraad en de vertegenwoordigers van de centrales.

**Geheimhouding**

**Artikel 9**

De ombudsman is verplicht tot geheimhouding[[2]](#footnote-2) van hetgeen hem bij de

uitoefening van zijn taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard van de zaak

volgt. Deze plicht geldt eveneens voor alle voor hem werkzame personen en voor

die personen die bij een specifieke zaak betrokken zijn [geweest]. De ombudsman kan ontheven worden van zijn geheimhoudingsplicht als de veiligheid van medewerkers, studenten en ombudsman bedreigd wordt.

**Bewaartermijn**

**Artikel 10**

Een vaststellingsovereenkomst voortvloeiend uit een bemiddeling, een rapportage van bevindingen en een besluit genomen naar aanleiding van een rapportage van bevindingen wordt na 3 jaar uit het personeelsdossier verwijderd. De gegevens bij de ombudsman worden eveneens na ommekomst van een termijn van 3 jaar uit het archief van de ombudsman verwijderd.

**Bescherming**

**Artikel 11**

Betrokkenen die te goeder trouw, met inachtneming van de bepalingen van het reglement ombudsman, contact hebben gelegd met de ombudsman c.q. een klacht hebben ingediend, worden op geen enkele wijze in hun positie benadeeld voor zover die benadeling enkel en alleen het gevolg zou zijn van het leggen van contact met of indienen van een klacht bij de ombudsman.

**Citeertitel, inwerkingtreding**

**Artikel 12**

Dit reglement kan worden aangehaald als “reglement ombudsman

personeel/studenten [*Naam* *Onderwijsinstelling*]” en is in werking getreden op [*datum*].

1. Door Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO). Amsterdam 2017. [↑](#footnote-ref-1)
2. De rechtbank kan overigens processtukken opeisen bij de ombudsman voor de behandeling van een zaak.  
    [↑](#footnote-ref-2)