

	<p>Ombudsman studenten VU <i>Ombudsman for students of VU University Amsterdam</i></p> <p>November 2022</p>
---	---

Preambule

Paragraaf 1 Algemeen

Artikel 1 Definities

Artikel 2 Ombudsman

Paragraaf 2 Bevoegdheden

Artikel 3 Bevoegdheden en taken ombudsman

Artikel 4 Onderzoek grotere trend

Artikel 5 Onderzoek naar een gedraging van orgaan of persoon

Paragraaf 3 Procedure onderzoek orgaan of persoon

Artikel 6 Verzoekschrift

Artikel 7 Geen onderzoek

Artikel 8 Werkwijze

Artikel 9 Standpunten en verklaringen

Artikel 10 Inlichtingen

Artikel 11 Deskundigen en schouw

Artikel 12 Beoordeling

Artikel 13 Rapport

Paragraaf 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Geheimhouding

Artikel 15 Bezwaar of beroep

Artikel 16 Bewaartermijn

Artikel 17 Jaarverslag

Artikel 18 Wijziging en inwerkingtreding

Toelichting

Preambule

De ombudsman voor studenten (hierna: ombudsman) is onderdeel van de sociale infrastructuur van de universiteit. Hij staat ter beschikking van iedereen die aan de VU studeert, of het Amsterdam University College, of promoveert zonder arbeidsovereenkomst met de VU. Zij kunnen de ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een medewerker van de VU of een orgaan van de VU zich jegens hen heeft gedragen.

De ombudsman is op grond hiervan belast met:

- het bemiddelen en weer in gesprek brengen van partijen binnen de daartoe geëigende organisatiestructuren mits betrokkenen daarmee instemmen;
- het waar adequaat, door- of terugverwijzen naar de juiste instanties, primair binnen de VU maar daar waar nodig daarbuiten;
- het signaleren van zaken bij het College van Bestuur;
- het verstrekken van statistische informatie over de mate waarin – en het doel waarvoor – van zijn diensten gebruik wordt gemaakt.

De ombudsman is gebonden aan een ambtsgeheim en mede daarom onafhankelijk in de uitvoering van zijn taak.

De functie kent binnen de VU drie karakteristieken. Op de eerste plaats is de ombudsman door studenten te benaderen voor ondersteuning zoals hierboven beschreven, zonder dat formaliteiten vereist zijn. Op de tweede plaats kan de ombudsman op eigen initiatief een onderzoek doen naar grotere trends van eventuele systematische tekortkomingen in regelgeving of problematische patronen in de organisatie. Op de derde plaats kan de ombudsman op verzoek van een student een onderzoek instellen naar een gedraging van een orgaan of een persoon. Voor deze laatste situatie is de klachtenprocedure, zoals beschreven in deze regeling, bestemd. De ombudsman zal ook in deze laatste situatie steeds nagaan of er mogelijkheden zijn de klacht tussentijds op te lossen. Een onderzoek eindigt eventueel met een rapport, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De ombudsman kan geen bindende uitspraken doen.

Paragraaf 1 Algemeen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- VU: de Vrije Universiteit;
- ombudsman: door het College van Bestuur benoemde onafhankelijke functionaris die naar aanleiding van klachten van studenten onderzoekt of een (bestuurs-)orgaan of werknemer van de VU zich in een bepaalde aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen, waarbij hij tevens nagaat of een klacht door advies, verwijzing of aanbeveling aan partijen kan worden opgelost;
- student: persoon die staat ingeschreven of ingeschreven heeft gestaan bij de VU als student, extraneus of promovendus zonder arbeidsovereenkomst, alsmede personen die zich hebben aangemeld bij de VU als student en deelnemen aan de aanmeldingsprocedure, alsmede een persoon die als student van de Amsterdam University College ingeschreven staat, danwel ingeschreven heeft gestaan.
- melding: het bericht dat de ombudsman ontvangt van een student over een gebeurtenis of situatie die de aandacht van de ombudsman zou vragen;
- verzoeker: degene die een verzoek doet ingevolge artikel 5 lid 1;
- orgaan: het College van Bestuur, het bestuur van een faculteit, de decaan van een faculteit of een portefeuillehouder binnen het faculteitsbestuur, de directeur van een dienst, faculteit of de directeur van een interfacultair onderzoeksinstituut;
- USR: de Universitaire Studentenraad van de VU.

Artikel 2 Ombudsman

1. De ombudsman wordt door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaar. Hij is opnieuw benoembaar.
2. De functie van ombudsman is onverenigbaar met elke andere functie binnen en met enige andere werkzaamheid ten dienste van de VU, met uitzondering van de functie van ombudsman voor personeel.
3. De ombudsman is bij de vervulling van zijn taak niet ondergeschikt aan enig orgaan.
4. Het College van Bestuur draagt zorg dat de ombudsman niet uit hoofde van zijn functioneren wordt benadeeld in zijn positie.
5. De ombudsman kan door het College van Bestuur tussentijds uit zijn functie worden ontheven op eigen verzoek of, indien hij door zijn handelen of nalaten ernstige schade toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.
6. Als regel tweemaal per jaar, of zoveel vaker als een van beiden dit nodig vindt, overlegt een lid van het College van Bestuur met de ombudsman. In dit overleg komen aan de orde:
 - ieder halfjaar de rapportage van de ombudsman over de werkzaamheden in de afgelopen periode;
 - het signaleren door de ombudsman van eventuele systematische tekortkomingen in regelgeving of problematische patronen in de organisatie.
7. De ombudsman meldt een serieus signaal bij het College van Bestuur. Het College van Bestuur stelt het faculteitsbestuur of de directeur van een dienst direct op de hoogte van een serieus signaal, zodat het bestuur of de directeur in de gelegenheid wordt gesteld om eerst zelf de gesignaleerde problemen aan te pakken. Wanneer het signaal het College van Bestuur betreft, richt de ombudsman zich tot de voorzitter van de Raad van Toezicht.
8. Het College van Bestuur kan een plaatsvervanger van de ombudsman benoemen. De plaatsvervanger treedt in functie op een door het College van Bestuur te bepalen tijdstip. Hij blijft in functie totdat de ombudsman zijn werkzaamheden hervat dan wel een nieuwe ombudsman in functie treedt.

9. Het College van Bestuur verschaft de ombudsman de middelen die voor een goede uitoefening van de functie noodzakelijk zijn.
10. Iedere student kan een melding doen bij de ombudsman. Een verzoek ingevolge artikel 5.1 is een specifieke melding, die moet voldoen aan de in artikel 6 gestelde eisen.
11. De ombudsman draagt zorg om contact te onderhouden met alle werknemers en studenten van de universiteit die relevant zijn voor een melding.
12. Klachten over de ombudsman kunnen aan hem worden voorgelegd en als deze niet naar tevredenheid worden opgelost kan een klager zich wenden tot het College van Bestuur.

Paragraaf 2 Bevoegdheden

Artikel 3 Bevoegdheden en taken ombudsman

De ombudsman heeft de volgende bevoegdheden en taken:

- Het bemiddelen tussen en weer in gesprek brengen van partijen binnen de daartoe geëigende organisatiestructuren mits betrokkenen daarmee instemmen;
- het waar adequaat, door- of terugverwijzen naar de juiste instanties, primair binnen de VU maar daar waar nodig daarbuiten;
- het signaleren van zaken bij het College van Bestuur zoals geregeld in artikel 2 lid 6;
- het doen van onderzoek naar een grotere trend zoals geregeld in artikel 4;
- het doen van onderzoek naar een gedraging van een orgaan of persoon zoals geregeld in artikel 5;
- het verstrekken van statistische informatie over de mate waarin – en het doel waarvoor – van zijn diensten gebruik wordt gemaakt zoals geregeld in artikel 16.

Artikel 4 Onderzoek naar een grotere trend

1. De ombudsman kan op eigen initiatief, al dan niet naar aanleiding van een of meer meldingen, een onderzoek starten naar grotere trends van eventuele systematische tekortkomingen in regelgeving of problematische patronen in de organisatie.
2. De ombudsman stelt het College van Bestuur in de gelegenheid schriftelijk en mondeling zijn standpunt te geven dan wel toe te lichten.
3. Artikelen 10 en 11 zijn van toepassing op het onderzoek naar een grotere trend.
4. Na afsluiting van zijn onderzoek stelt de ombudsman een rapport op voor het College van Bestuur, waarin hij zijn bevindingen en oordeel weergeeft. Tevens wordt in het rapport aangegeven of en zo ja, welke aanbevelingen worden gedaan. De ombudsman stuurt een afschrift van het rapport aan de Raad van Toezicht.

Artikel 5 Onderzoek naar een gedraging van orgaan of persoon

1. Iedere student, heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een orgaan of een persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.
2. Onder gedraging van een orgaan wordt zowel een handelen als een nalaten verstaan als een bejegening, gedrag of houding.
3. Een gedraging van een persoon in de uitoefening van diens functie, werkzaam namens een orgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat orgaan.
4. Ingeval tegen de gedraging een klachten-, bezwaar- of beroepsprocedure open staat, en verzoeker daarvan gebruik maakt, is hij verplicht hiervan terstond mededeling te doen aan de ombudsman.

Paragraaf 3 Procedure onderzoek orgaan of persoon

Artikel 6 Verzoekschrift

1. Het verzoekschrift dient tenminste te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker, alsmede de opleiding waar hij aan verbonden is of was;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft en de mededeling welk orgaan of welke persoon zich aldus heeft gedragen;
 - d. de reden waarom de verzoeker bezwaar maakt tegen de gedraging;
 - e. de ondertekening door de verzoeker.
2. Het verzoekschrift wordt opgesteld in het Nederlands of het Engels.
3. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk, in beginsel binnen zeven dagen.

4. Het verzoekschrift kan te allen tijde worden ingetrokken, in welk geval deze regeling geen verdere toepassing vindt en de ombudsman betrokkenen hierover informeert.

Artikel 7 Geen onderzoek

1. De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek, zoals bedoeld in artikel 5, in te stellen indien:

- het verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten, bedoeld in artikel 6 leden 1 en 2;
- meer dan een jaar is verstreken sinds de gedraging naar aanleiding waarvan het verzoekschrift is ingediend, heeft plaatsgevonden;
- het verzoekschrift kennelijk ongegrond is;
- het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging naar het oordeel van de ombudsman kennelijk onvoldoende is;
- de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- de in het verzoekschrift genoemde aangelegenheid behoort tot het algemeen beleid van de VU;
- met betrekking tot de gedraging voor de verzoeker een bij of krachtens het Bestuursreglement VU geregelde dan wel wettelijke, klachten-, bezwaar- of beroepsprocedure bij een VU orgaan of bij een landelijke instantie open staat dan wel heeft opengestaan en de verzoeker daarvan geen gebruik heeft gemaakt respectievelijk daarin reeds een uitspraak is gedaan.

2. Ingeval de ombudsman op grond van lid 1 geen onderzoek instelt, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken, na ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk mededeling aan de verzoeker, onder vermelding van de redenen. Daarbij wijst hij, ingeval geen onderzoek wordt ingesteld vanwege het openstaan van een in dat lid sub g bedoelde procedure, op de ter zake bevoegde instantie.

Artikel 8 Werkwijze

De ombudsman zal bij het in behandeling nemen van de klacht en in alle fases van een eventueel onderzoek, zoals bedoeld in artikel 5, nagaan of er mogelijkheden zijn de klacht geheel of gedeeltelijk weg te nemen of op een andere wijze op te lossen, hetzij door advies en/of verwijzing, dan wel door aanbevelingen aan betrokkenen.

Artikel 9 Standpunten en verklaringen

1. De ombudsman stelt het orgaan of de persoon, genoemd in het verzoekschrift, en de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk of mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid - een en ander ter beoordeling van de ombudsman - hun standpunt te geven, respectievelijk toe te lichten.

2. De ombudsman kan, indien hij zulks ter beoordeling van het verzoekschrift noodzakelijk acht, anderen daarvan kennis doen nemen, met het verzoek daaromtrent schriftelijk of mondeling verklaringen af te leggen, zo nodig onder waarborging van strikte vertrouwelijkheid. Betrokkenen zijn verplicht aan een dergelijk verzoek binnen de door de ombudsman gestelde termijn te voldoen.

3. De ombudsman draagt met inachtneming van lid 2 er zorg voor dat van een schriftelijk standpunt als bedoeld in lid 1 of van een schriftelijke verklaring als bedoeld in lid 2 de student zo spoedig mogelijk na ontvangst een afschrift ontvangt. Van een mondeling standpunt als bedoeld in lid 1 of van een mondelinge verklaring als bedoeld in lid 2 wordt een verslag gemaakt dat met inachtneming van lid 2 door de ombudsman aan beide partijen wordt toegezonden.

Artikel 10 Inlichtingen

1. De ombudsman is bevoegd binnen de VU inlichtingen te vragen alsmede bescheiden op te vragen en in te zien die betrekking hebben op zijn onderzoek. Betrokkenen zijn verplicht aan een desbetreffend verzoek van de ombudsman.

Zij zijn niet bevoegd inlichtingen en/of bescheiden te verstrekken, waarop een geheimhoudingsplicht rust.

2. De ombudsman stelt het orgaan of de persoon, genoemd in het verzoekschrift, en de verzoeker op de hoogte van een verzoek als bedoeld in lid 1 alsmede van de uitkomst daarvan.

Artikel 11 Deskundigen en schouw

1. De ombudsman is bevoegd, indien dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek nodig is, deskundigen in te schakelen. Aanbevelingen aan betrokkenen kunnen onder meer gericht zijn op het bereiken van een praktische oplossing, een bemiddelend effect hebben dan wel bijvoorbeeld verwijzen naar een bemiddelaar, al naar gelang de situatie.

2. De ombudsman kan, indien dit naar zijn oordeel ten behoeve van zijn onderzoek is vereist, zonder toestemming alle plaatsen betreden waar het orgaan of de persoon, genoemd in het verzoekschrift, zijn taak vervult.

Artikel 12 Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het orgaan of de persoon, genoemd in het verzoekschrift, zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen, tenzij hij een beoordeling overbodig acht omdat de klacht na het indienen van het verzoekschrift is weggenomen.

Artikel 13 Rapport

1. Na afsluiting van zijn onderzoek stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en oordeel weergeeft. Tevens wordt in het rapport aangegeven of en zo ja, welke aanbevelingen worden gedaan.
2. De ombudsman zendt zijn rapport in elk geval aan de verzoeker, het orgaan of de persoon genoemd in het verzoekschrift, aan het College van Bestuur en aan het hoofd van de desbetreffende organisatie-eenheid. Indien het orgaan genoemd in het verzoekschrift het College van Bestuur is, zendt de ombudsman zijn rapport tevens aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.
3. Ingeval het rapport een of meer aanbevelingen bevat, deelt het betrokken orgaan of de betrokken persoon binnen vier weken na ontvangst van het rapport aan de ombudsman mede of en zo ja op welke wijze daaraan gevolg zal worden gegeven. Indien aan een aanbeveling geen gevolg zal worden gegeven, wordt dit met redenen omkleed.

Paragraaf 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Geheimhouding

1. De ombudsman is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de vervulling van zijn taak bekend is geworden, voor zover dit uit de aard van de zaak volgt met inachtneming van artikel 10 derde volzin. Deze plicht geldt eveneens voor alle voor hem werkzame personen. Ook de bij het onderzoek betrokken werknemers hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
2. De ombudsman is echter van zijn geheimhoudingsplicht ontheven wanneer sprake is van een levensbedreigende situatie voor derden, zulks ter beoordeling van de ombudsman.

Artikel 15 Bezwaar of beroep

Tegen het rapport van de ombudsman in het kader van de behandeling van een verzoek als bedoeld in artikel 5 lid 1 kan geen bezwaar worden gemaakt en geen beroep worden ingesteld.

Artikel 16 Bewaartermijn

Het dossier met betrekking tot een zaak wordt na drie jaar uit het archief van de ombudsman verwijderd en vernietigd. Klachtrapportages waarin een beoordeling van de ombudsman is genoteerd worden tien jaar bewaard alvorens deze verwijderd en vernietigd worden.

Artikel 17 Jaarverslag

De ombudsman brengt jaarlijks een verslag uit van zijn werkzaamheden. Het verslag bevat in elk geval het aantal behandelde zaken alsmede een geanonimiseerde samenvatting daarvan. Hij zendt het verslag in elk geval aan het College van Bestuur, het College van Decanen en aan de USR. Het verslag wordt algemeen verkrijgbaar gesteld.

Artikel 18 Wijziging en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan met instemming van de USR worden gewijzigd of ingetrokken door het College van Bestuur.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 8 november 2022.

Toelichting

Artikel 1 Definities

In dit artikel is o.m. het begrip orgaan gedefinieerd. Hieronder vallen de bestuursorganen die onze universiteit kent: op topniveau het College van Bestuur en op middenniveau de besturen van de faculteiten. Voorts worden hieronder verstaan de leidinggevendende bij de overige grote bestuurlijk-organisatorische eenheden, te weten: de directeuren van faculteiten en diensten, en de directeuren van de 'eigensoortige' instituten binnen de VU (CIS, Onderwijscentrum VU). In de regeling (zie ook artikel 5) gaat het om gedragingen van bedoelde bestuursorganen en leidinggevendende alsmede van personen die - al dan niet rechtstreeks - onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 2 Ombudsman

Leden 2, 3 en 4. De ombudsman heeft binnen de VU een onafhankelijke positie. Onafhankelijkheid is voor de uitoefening van de functie essentieel. Daarom kan degene die de functie bekleedt er geen andere taken binnen de VU naast verrichten, behalve die van Ombudsman Personeel en bestaat er geen hiërarchische verhouding tussen hem en enig orgaan of persoon. Het College van Bestuur moet ervoor zorgen dat de ombudsman niet in zijn positie wordt benadeeld uit hoofde van zijn functioneren. Dat geeft een extra waarborg dat hij zich binnen de organisatie vrij en onafhankelijk kan bewegen.

Lid 5. Het functioneren van de ombudsman hangt nauw samen met het in hem gestelde vertrouwen. Van de ombudsman mag worden verwacht dat hij niets zal ondernemen en alles zal nalaten dat dit vertrouwen (ernstige) schade toebrengt. Indien het College van Bestuur van mening is dat dit vertrouwen ernstige schade wordt/is toegebracht, kan het de ombudsman uit zijn functie ontheffen.

Lid 6. De ombudsman heeft ten minste tweemaal per jaar overleg met een CvB-lid. Het doel is tweeledig, namelijk enerzijds bespreking van de gang van zaken en anderzijds de uitoefening van de signaleringsfunctie die de ombudsman jegens het CvB heeft.

Lid 7. In aanvulling op lid 6 is nader uitgewerkt hoe de ombudsman een signaal afgeeft. Hierbij wordt ook voorzien in het geval dat het serieuze signaal betrekking heeft op het College van Bestuur.

Lid 8. Het verdient aanbeveling dat het College van Bestuur een plaatsvervangend ombudsman benoemt, zodra moet worden verwacht dat de ombudsman voor langere tijd zijn functie niet kan vervullen, bijv. door ziekte. Formele benoeming van een plaatsvervanger heeft als voordeel dat het werk van de ombudsman in dezelfde onafhankelijke positie kan worden voortgezet.

Lid 9. Om tot een goede uitoefening van de functie te kunnen komen, worden de ombudsman door het College van Bestuur voldoende middelen beschikbaar gesteld. Dit betreft in elk geval financiële middelen, uitrusting en werkruimte.

Artikel 3 Bevoegdheden en taken

Meldingen van studenten behoeven niet altijd te leiden tot een formeel onderzoek. In bepaalde gevallen geeft een student wellicht de voorkeur aan een wat 'lichtere' aanpak en legt hij zijn klacht informeel, mondeling of schriftelijk, aan de ombudsman voor. Deze zal de student doorverwijzen naar de juiste instanties als deze nog niet door hem zijn geraadpleegd (lokaal management) en de behandeling van de klacht in eerste instantie op de weg van deze instanties ligt. Is dit niet aan de orde dan kan de ombudsman proberen de kwestie op een snelle en directe manier op te lossen door te bemiddelen. Dit kan alleen als alle partijen in de aangelegenheid daarmee vooraf instemmen.

In geval waar een andere instantie bevoegd is, is bemiddeling en/of advisering door de ombudsman niet aan de orde.

Artikel 4 Onderzoek grotere trend

Lid 1. De ombudsman kan op eigen initiatief onderzoek doen naar grotere trends van eventuele systematische tekortkomingen in regelgeving of problematische patronen in de organisatie. De ombudsman acteert in principe naar aanleiding van een melding. Dit onderzoek staat tegenover het onderzoek naar een orgaan of persoon waarvoor een verzoekschrift nodig is.

Lid 4. Eventuele aanbevelingen passen binnen de bevoegdheden en de rol die de ombudsman heeft.

Artikel 5 Onderzoek gedraging orgaan of persoon

Lid 1. Iedere student van de VU is gerechtigd de ombudsman een verzoek tot een onderzoek te doen. Inzake de onderwerpen die aan de ombudsman kunnen worden voorgelegd, is eveneens gekozen voor een ruime formulering. Het betreft gedrag 'in een bepaalde aangelegenheid'. Daarbij kan het gaan om kwesties met betrekking tot onderwijs, onderzoek, faciliteiten, maar ook om aangelegenheden inzake organisatie en bejegening in ruimere zin. Het verzoek - in deze toelichting wordt in dit verband verder ook gesproken van 'klacht' - betreft de wijze waarop een orgaan zich jegens betrokkene heeft 'gedragen'. Hieronder valt elk handelen of nalaten. Voorts wordt een niet-handelen of niet-optreden terwijl de situatie dat wel vereist of het niet-nemen van een beslissing op een gedaan verzoek aangemerkt als zich gedragen. Het starten van een onderzoek door de ombudsman kan alleen op basis van een schriftelijk verzoek, het in artikel 6 geregelde verzoekschrift. Lid 2. Ook een gedraging van een individuele werknemer kan binnen de klachtenprocedure aan het oordeel van de ombudsman worden onderworpen. Het gaat dan om een gedraging van de werknemer die plaats had in de uitoefening van zijn functie. De gedraging wordt aangemerkt als gedraging van het orgaan onder de verantwoordelijkheid waarvan de werknemer werkzaam is. Ook personen die anderszins werkzaamheden verrichten voor de VU, zoals gedetacheerden, vallen onder de werking van dit artikel.

Artikel 6 Verzoekschrift

Lid 4. Een eenmaal ingediend verzoekschrift kan door de verzoeker om hem moverende redenen, bijv. omdat aan zijn bezwaren door het betrokken orgaan inmiddels tegemoet is gekomen, worden ingetrokken. Daarmee vervalt de grond voor het onderzoek door de ombudsman en komt er een einde aan de toepassing van de regeling. De ombudsman dient partijen hiervan op de hoogte te stellen.

Artikel 7 Geen onderzoek

Lid 1. Als aan alle voorwaarden is voldaan, is de ombudsman verplicht gehoor te geven aan een verzoek tot het doen van een onderzoek. Lid 1 geeft uitzonderingen op deze verplichting: als de omstandigheden van dat lid zich voordoen, mag hij geen onderzoek doen.

- a. Als een verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 6 leden 1 en 2, is dit reden geen onderzoek in te stellen. Men denkt daarbij bijv. aan het ontbreken van essentiële gegevens, zoals de naam van verzoeker of aangeklaagde. Anonieme verzoeken zullen niet in behandeling worden genomen.
- b. Er dient een limiet te worden gesteld aan de termijn gedurende welke een orgaan of persoon kan worden geconfronteerd met een klacht over een gedraging uit het verleden. Een jaar is redelijk. Indien meer dan een jaar is verstreken sinds de gedraging die aanleiding was voor het verzoek, heeft plaats gehad, wordt door de ombudsman geen onderzoek ingesteld.
- c. en d. De ombudsman heeft niet de bevoegdheid een verzoekschrift in behandeling te nemen indien de omstandigheden van c en d zich voordoen. De bepalingen doelen op klachten waarbij op voorhand duidelijk is dat verzoeker geen redenen heeft voor zijn klacht. Zaken van gering gewicht vallen hier eveneens onder. Voorts dient verzoeker belang te hebben bij zijn verzoek tot het doen van een onderzoek.
- e. Regel is dat degene jegens wie de gedraging heeft plaats gevonden, zelf het verzoek tot onderzoek doet. Het is niet de bedoeling dat een ander de klacht over de gedraging indient. Op deze regel zijn overigens uitzonderingen denkbaar, bijv. wanneer een wettelijk vertegenwoordiger of een speciaal door betrokkene daartoe gemachtigde namens hem optreedt.
- f. De ombudsman onthoudt zich van het doen van onderzoek in kwesties die het algemene beleid betreffen. Hier wordt ook de verwerking van persoonsgegevens of privacy aangelegenheden in algemene zin onder verstaan. Inzake algemene beleidsaangelegenheden is voor de ombudsman geen taak weggelegd.
- g. Het werkterrein van de ombudsman wordt afgebakend door bestaande (wettelijke) klachten-, bezwaar- en beroepsprocedures. De regeling is bedoeld als een aanvullende regeling en niet ter vervanging van andere, reeds bestaande procedures. Daar waar de student de mogelijkheid heeft zijn klacht via een andere procedure aanhangig te maken, onthoudt de ombudsman zich van het doen van een onderzoek. Ook wanneer de student van een andere procedure gebruik had kunnen maken maar dat niet heeft gedaan, blijft de ombudsman onbevoegd. De ombudsman gaat zo nodig bij verzoeker na of hij of zij een melding heeft gedaan of gaat doen in het kader van de Klokkenuidersregeling.

Lid 2. Indien de ombudsman niet bevoegd is een onderzoek in te stellen, stelt hij verzoeker (behoudens uiteraard ingeval diens naam niet bekend is) daarvan zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte, met

vermelding van de redenen. Ingeval er een andere procedure openstaat waarvan verzoeker gebruik kan maken, wordt voorts de ter zake bevoegde instantie genoemd.

Artikel 9 Standpunten en verklaringen

Lid 1. Dit lid geeft het beginsel van hoor en wederhoor weer. Het orgaan of de persoon op welks/wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, wordt geïnformeerd over het ingediende verzoekschrift - door middel van toezending van een afschrift ervan - en wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt te geven. De verzoeker krijgt gelegenheid zijn standpunt toe te lichten. Beide partijen worden gelijkelijk in staat gesteld feiten en argumenten naar voren te brengen en toe te lichten. Zij kunnen hun voorkeur uitspreken voor de manier waarop dit zou dienen te gebeuren - mondeling, schriftelijk, al of niet in aanwezigheid van de ander - maar het is aan de ombudsman om te beslissen op welke wijze aan bedoeld beginsel uitvoering wordt gegeven. Een en ander biedt ook de mogelijkheid de klacht via bemiddeling in een vroeg stadium op te lossen. Bemiddeling kan op verzoek van (een van de) partijen plaatsvinden maar ook op voorstel van de ombudsman. Voor bemiddeling is instemming van alle partijen in het conflict vereist.

Lid 2. Voor een zorgvuldige beoordeling van een ingediend verzoekschrift kan het noodzakelijk zijn derden daarvan op de hoogte te stellen en over de klacht een verklaring te laten afleggen. Zij zijn verplicht hieraan mee te werken.

Artikel 10 Inlichtingen

Lid 1. Naast het horen van derden kan de ombudsman (bestuurs-)organen, instanties en individuele personen binnen de VU via de leidinggevende inlichtingen vragen en bij hen stukken opvragen en inzien die betrekking hebben op zijn onderzoek. Wat die individuele personen betreft gaat het niet alleen om personeelsleden van de universiteit maar ook om anderen die daar, bijv. op basis van detachering, werkzaam zijn. Van betrokkenen wordt in dezen medewerking verlangd maar dit kan zijn begrenzing vinden in een plicht tot geheimhouding, opgelegd door derden of volgend uit toepasselijke regelgeving. Ook kan iemand bepalen dat inlichtingen of bescheiden, gelet op hun aard, alleen aan de ombudsman worden verstrekt onder voorwaarde van geheimhouding. In verband met de privacybescherming kunnen persoonlijke gegevens alleen met toestemming van betrokkene worden ingezien. Deze toestemming dient in alle gevallen vooraf en schriftelijk te geschieden.

Artikel 11 Deskundigen en schouw

Lid 1. Voor een goede oordeelsvorming kan het gewenst zijn de expertise van een deskundige in te schakelen. Dit lid regelt dit.

Lid 2. Het kan verhelderend zijn om bij het onderzoek naar een bepaalde gedraging de situatie ter plekke in ogenschouw te nemen. Lid 2 regelt de bevoegdheid van de ombudsman hiertoe.

Artikel 12 Beoordeling

Het onderzoek van de ombudsman betreft de wijze waarop het orgaan of de persoon in kwestie zich heeft gedragen. Het onderzoek leidt tot een oordeel over de behoorlijkheid of onbehoorlijkheid van de gedraging en daarmee de (on)gegrondheid van de klacht.

Artikel 13 Rapport

Lid 1. Wanneer het onderzoek door de ombudsman is afgesloten, stelt hij een rapport op. Dit vormt de neerslag van het gedane onderzoek en bevat alle bevindingen op grond waarvan hij tot zijn oordeel is gekomen. De ombudsman kan aan zijn oordeel aanbevelingen verbinden en daarmee suggesties doen om de gevolgen van een onbehoorlijke gedraging te herstellen of om herhaling daarvan te voorkomen.

Lid 2. Uiteraard ontvangt de verzoeker het rapport maar ook het orgaan of de persoon uit het verzoekschrift. Ingeval het onderzoek een persoon dus individuele werknemer betreft, wordt ook aan diens direct leidinggevende het rapport toegezonden en aan het hoofd van de desbetreffende organisatie- eenheid. Het College van Bestuur krijgt in alle gevallen het rapport. Indien het rapport betrekking heeft op het gedrag van het College van Bestuur, ontvangt de voorzitter van de Raad van Toezicht het rapport ook.

Lid 3. De oordelen van de ombudsman ('de uitspraken') zijn niet juridisch bindend. Dat geldt evenzeer voor daaraan gekoppelde aanbevelingen. Toch ligt het in de rede dat hieraan gevolg wordt gegeven. Dit

lid regelt de verplichting van betrokkene de ombudsman ter zake te informeren. Alleen zwaarwegende, beleidsmatige argumenten kunnen reden zijn een aanbeveling niet op te volgen.

Artikel 14 Geheimhouding

Dit artikel regelt de geheimhoudingsplicht van de ombudsman zelf en van ieder die voor hem werkzaam is, bijvoorbeeld bij het opstellen van het rapport.

Artikel 15 Bezwaar of beroep

De onafhankelijke positie van de ombudsman brengt met zich mee dat tegen diens rapport niet kan worden opgekomen krachtens enige voor de VU geldende bezwaar- of beroepsprocedure.

Artikel 17 Jaarverslag

Jaarlijks publiceert de ombudsman een verslag van zijn werkzaamheden. Het is voor een ieder kosteloos verkrijgbaar maar wordt in elk geval toegezonden aan het College van Bestuur, het College van Decanen (als belangrijkste adviesorgaan op onderwijs- en onderzoekgebied) en aan de USR.

Contact met de ombudsman voor studenten

Mw. Pelin Zenginoğlu MSc.

De ombudsman voor studenten is te bereiken via: studentenombudsman@vu.nl