

REGLEMENT OMBUDSFUNCTIE

PREAMBULE

De Universiteit Maastricht (UM) streeft naar een gezonde en veilige werkomgeving. Er wordt veel waarde gehecht aan collegialiteit, gelijkwaardigheid, veiligheid en integriteit. Dat is een van de redenen dat de UM een universitaire ombudsfunctie heeft ingesteld. De Ombudsfunctionaris kan bijdragen aan de open communicatie binnen de UM en dat kan een positieve invloed hebben op de sociale veiligheid binnen de universiteit.

De Ombudsfunctionaris is onafhankelijk en vormt een onbevooroordeelde gesprekspartner. Een Melder kan aan de Ombudsfunctionaris op een laagdrempelige wijze om advies vragen bij een specifieke aangelegenheid. Zij kunnen ook een officiële Melding doen, waarna de Ombudsfunctionaris kan besluiten te onderzoeken of er sprake is van onbehoorlijk gedrag. De Ombudsfunctionaris kan bovendien op eigen initiatief een onderzoek starten. Als onpartijdige bemiddelaar kan de Ombudsfunctionaris bijdragen aan informele geschillenoplossing. De Ombudsfunctionaris is gebonden aan een ambtsgeheim.

De Ombudsfunctionaris kan aanbevelingen doen aan het bestuur over bredere trends en ontwikkelingen rondom sociale veiligheid en onder- of onbelichte zaken. Hierin verschilt de Ombudsfunctionaris wezenlijk van een vertrouwenspersoon die zich juist namens een Melder inzet en daarmee niet een onafhankelijke en neutrale positie inneemt.

De werkzaamheden van de Ombudsfunctionaris en het kader waarbinnen deze worden uitgevoerd zijn in dit reglement vastgelegd. De regeling bevat achterin een toelichting op een aantal artikelen, ter ondersteuning van de interpretatie van dit reglement.

Artikel 1 – Definities

1. Voor de toepassing van deze Regeling wordt verstaan onder:
 - a. **Medewerker:** een persoon die een dienstverband in de zin van artikel 1.1 sub g CAO Nederlandse Universiteiten heeft of had bij de UM.
 - b. **Student:** Persoon die is ingeschreven of ingeschreven heeft gestaan bij de Universiteit Maastricht voor een studie, opleiding of cursus, de contractstudent, extraneus, post initiële masterstudent en eenieder die op enige andere rechtmatige grond gebruik maakt van de door de Universiteit Maastricht geboden onderwijsfaciliteiten.
 - c. **Externe:** een persoon die een stage-, detachings- of gastvrijheidsovereenkomst heeft of had met de UM; of die een registratie heeft of had bij de UM.
 - d. **Melder:** de Medewerker, Student of Externe die een Melding maakt bij de Ombudsfunctionaris.
 - e. **Melding:** een (schriftelijk) verzoek van een Melder aan de Ombudsfunctionaris om een onderzoek in te stellen of een handelen of nalaten aan te kaarten naar de wijze waarop een Orgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze Medewerker, Externe, Student of een ander heeft gedragen.
 - f. **Ombudsfunctionaris:** de door het College van Bestuur benoemde onafhankelijke functionaris die gevraagd en ongevraagd onderzoek verricht naar de behoorlijkheid van gedragingen van en jegens Medewerkers, Studenten of Externen van de UM.
 - g. **Orgaan:** de Raad van Toezicht, 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 een interfacultair onderzoeksinstituut, de Universiteitsraad, het Lokaal Overleg, de Medewerker, Student of Externe.
2. Waar de definitie in dit artikel in het enkelvoud is opgenomen, wordt ook het meervoud daaronder begrepen en vice versa, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of uit de context anders blijkt.

Artikel 2 – De Ombudsfunctionaris

1. De Ombudsfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen de UM en heeft tot taak het signaleren van ongewenste patronen, het geven van gevraagd en ongevraagd advies, het onderhouden van contact met de Melder over een Melding of adviesvraag, het naar aanleiding van een Melding zelfstandig en op eigen initiatief onderzoek doen en, waar nodig, het hebben van een bemiddelende rol.
2. De Ombudsfunctionaris maakt schriftelijk melding bij het College van Bestuur en het desbetreffende faculteitsbestuur of de directeur van de betreffende dienst als hij/zij/hen (een serieus signaal van) een problematische trend constateert, zodat het bestuur en/of de directeur in de gelegenheid worden gesteld om de gesignaleerde problematiek aan te pakken.
3. Iedere Melder kan contact opnemen met de Ombudsfunctionaris over de wijze waarop een Orgaan, Medewerker, Student of Externe zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de Melder heeft gedragen, hetzij om op informele wijze advies in te winnen bij de Ombudsfunctionaris hetzij om een Melding, zoals omschreven in artikel 3, te doen.

Artikel 3 – Melding

1. Op de openbaar toegankelijke website van de UM staat het werkadres en het e-mailadres van de Ombudsfunctionaris vermeld.
2. Op de openbaar toegankelijke website van de UM staat de werkwijze beschreven voor het indienen van een Melding bij de Ombudsfunctionaris.
3. De Ombudsfunctionaris is verplicht aan een Melding als bedoeld in het tweede lid gevolg te geven, tenzij een uitzondering uit artikel 4 van toepassing is.

4. Indien naar het oordeel van de Ombudsfunctionaris ten aanzien van de in de Melding bedoelde gedraging voor de Melder de mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag openstaat, dan wel dat er een andere instantie binnen de universiteit de Melder verder kan helpen, wijst de Ombudsfunctionaris de Melder, met inachtneming van artikel 4 lid 1, zo spoedig mogelijk op deze mogelijkheid.
5. De Melder heeft te allen tijde het recht om de Melding in te trekken, in welk geval de Ombudsfunctionaris kan besluiten het onderzoek te staken of op eigen initiatief voort te zetten. De Ombudsfunctionaris informeert de Melder en, waar relevant, andere betrokkenen over zijn/haar/hun besluit het onderzoek te staken dan wel voort te zetten binnen veertien kalenderdagen na intrekking van de Melding door de Melder. Indien de Ombudsfunctionaris het onderzoek op eigen initiatief voortzet, dan is de ingetrokken Melding de aanleiding van het onderzoek, maar richt het onderzoek zich op een trend in de gesignaleerde problematiek.
6. Melders die te goeder trouw, met inachtneming van de bepalingen van dit reglement een Melding hebben ingediend en Melder die medewerking verleent aan een onderzoek van de Ombudsfunctionaris, worden op geen enkele wijze in hun positie benadeeld voor zover die benadeling enkel en alleen het gevolg zou zijn van het indienen van de Melding bij de Ombudsfunctionaris of het verlenen van medewerking aan het onderzoek.

Artikel 4 – Bevoegdheid en verplichting tot instellen onderzoek

1. De Ombudsfunctionaris is niet bevoegd een onderzoek in te stellen indien met betrekking tot de gedraging voor de Melder een of meerdere wettelijke, klachten-, bezwaar- of beroepsprocedures open staan dan wel hebben open gestaan en de Melder daarvan geen gebruik heeft gemaakt dan wel de betreffende procedure nog lopen of daarin reeds een uitspraak is gedaan.
2. De Ombudsfunctionaris is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien:
 - a. Eén jaar of langer is verstreken sinds de gedraging waarop de Melding betrekking heeft voor het laatste heeft plaatsgevonden;
 - b. Naar de mening van de Ombudsfunctionaris de Melding kennelijk ongegrond is;
 - c. Naar de mening van de Ombudsfunctionaris, het belang van de Melder of het gewicht van de gedraging waarop de Melding betrekking heeft kennelijk onvoldoende is;
 - d. Na tussenkomst van de Ombudsfunctionaris naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van de Melder tegemoet is gekomen.
3. Indien de Ombudsfunctionaris op grond van in lid 1 geen onderzoek start of voortzet naar aanleiding van een Melding, zal de Ombudsfunctionaris de Melder hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte brengen, onder vermelding van de redenen voor deze beslissing. Daarbij wijst de Ombudsfunctionaris de Melder op het Orgaan dat bevoegd is de Melding c.q. klacht in behandeling te nemen. Tegen het besluit van de Ombudsfunctionaris geen onderzoek in te stellen staat geen bezwaar of beroep open. Met inachtneming van lid 1, is de Ombudsfunctionaris bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een Orgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Artikel 5 – Onderzoek

1. De Ombudsfunctionaris beoordeelt of het Orgaan zich in de onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen, tenzij de Ombudsfunctionaris besluit zich van een dergelijk oordeel te onthouden. Een gedraging van een persoon, werkzaam namens een Orgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat Orgaan.
2. De Ombudsfunctionaris stelt het Orgaan waar een onderzoek naar wordt verricht hiervan op de hoogte.
3. De Ombudsfunctionaris ziet erop toe dat aan de uitvoering van een onderzoek, al dan niet ingesteld na een Melding, niet wordt meegewerkt door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop het onderzoek betrekking heeft.

Artikel 6 – Standpunten en verklaringen

1. De Ombudsfunctionaris stelt het Orgaan of de persoon, genoemd in de Melding, en de Melder in de gelegenheid schriftelijk of mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid hun standpunt te geven, respectievelijk toe te lichten.
2. Indien de Ombudsfunctionaris zulks ter beoordeling van de Melding noodzakelijk acht, kan de Ombudsfunctionaris anderen dan het betrokken Orgaan en de Melder kennis doen nemen van de Melding, met het verzoek daaromtrent schriftelijk of mondeling verklaringen af te leggen, zo nodig onder waarborging van strikte vertrouwelijkheid. Personen aan wie een dergelijk verzoek wordt gedaan zijn verplicht hieraan binnen de door de Ombudsfunctionaris gestelde termijn te voldoen.

Artikel 7 – Inlichtingen

1. Binnen een door de Ombudsfunctionaris te bepalen redelijke termijn worden ten behoeve van een onderzoek de onder het Orgaan, degene op wiens gedraging de Melding betrekking heeft, en bij anderen berustende stukken aan de Ombudsfunctionaris overgelegd nadat hierom schriftelijk is verzocht.
2. Een verzoek als omschreven in lid 1 wordt door de Ombudsfunctionaris gedaan aan de leidinggevende van de persoon die de gevraagde stukken of inlichtingen bezit, tenzij het onderzoek betrekking heeft op die leidinggevende, in welk geval de Ombudsfunctionaris het verzoek rechtstreeks aan de persoon die de gevraagde stukken of inlichtingen bezit doet.
3. Een Orgaan kan bepalen dat inlichtingen en/of stukken, ten aanzien waarvan naar diens oordeel om gewichtige redenen geheimhouding is geboden of waarop een geheimhoudingsplicht rust, slechts worden verstrekt aan de Ombudsfunctionaris en onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de Ombudsfunctionaris wordt gehandhaafd.

Artikel 8 – Deskundigen en schouw

1. De Ombudsfunctionaris is bevoegd, indien dit naar zijn/haar/hun oordeel ten behoeve van het onderzoek nodig is, deskundigen in te schakelen.
2. De Ombudsfunctionaris kan, indien dit naar zijn/haar/hun oordeel ten behoeve van het onderzoek is vereist, zonder toestemming alle plaatsen betreden waar het Orgaan of de persoon genoemd in de Melding, zijn taak vervult of die naar de mening van de Ombudsfunctionaris relevant zijn voor het onderzoek.

Artikel 9 – Bemiddeling

1. Indien een onderzoek is ingesteld naar aanleiding van een Melding, kan de Ombudsfunctionaris gedurende of na het onderzoek een poging doen te bemiddelen tussen de Melder en het Orgaan waar de Melding betrekking op heeft. De bemiddeling is gericht op een minnelijke oplossing van de Melding.
2. Bij de uitvoering van lid 1 treedt de Ombudsfunctionaris onpartijdig op.

Artikel 10 – Bevindingen, rapport en aanbevelingen

1. De Ombudsfunctionaris deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, de bevindingen schriftelijk mee aan het betrokken Orgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft en de Melder en biedt hen de gelegenheid om binnen een door de Ombudsfunctionaris te stellen redelijke termijn schriftelijk te reageren op de bevindingen.
2. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de Ombudsfunctionaris, met inachtneming van artikel 10 Wet Open Overheid, een rapport op, waarin de bevindingen en het oordeel van de Ombudsfunctionaris worden weergegeven.
3. Indien naar het oordeel van de Ombudsfunctionaris de gedraging waarop het onderzoek betrekking had niet behoorlijk is, wordt vermeld in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.

4. De Ombudsfunctionaris zendt het rapport aan het betrokken Orgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, de Melder en het College van Bestuur.
5. Tegen het rapport omschreven in lid 2 kan geen bezwaar worden gemaakt en geen beroep worden ingesteld.
6. De Ombudsfunctionaris kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het Orgaan aanbevelingen doen, in welk geval het Orgaan binnen een redelijke termijn aan de Ombudsfunctionaris mee deelt op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het Orgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt hij dit met redenen omkleed mee aan de Ombudsfunctionaris, het College van Bestuur en de klager.
7. De Ombudsfunctionaris geeft aan eenieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het tweede lid, met inachtneming van artikel 6.16 Bestuurs- En Beheersreglement UM.
8. Een overeenkomst voortvloeiend uit een bemiddeling, een rapportage van bevindingen zoals omschreven in lid 2 en/of een besluit genomen naar aanleiding van een rapportage van bevindingen wordt na drie jaar uit het personeelsdossier verwijderd. De gegevens bij de Ombudsfunctionaris worden eveneens na ommekomst van een termijn van drie jaar uit het archief van de Ombudsfunctionaris verwijderd.

Artikel 11 – Geheimhouding

1. De Ombudsfunctionaris, alle voor hem/haar/hen werkzame personen en alle bij het onderzoek betrokken Medewerkers, Studenten, Externen en andere personen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen gedurende de uitvoering van hun werkzaamheden bekend is geworden, voor zover het onderhavige reglement niet expliciet een plicht tot openbaring voorschrijft. De geheimhoudingsplicht blijft onverkort gelden na afloop van een onderzoek.
2. De Ombudsfunctionaris kan ontheven worden van zijn/haar/hun geheimhoudingsplicht als de veiligheid van Medewerkers, Externen, Studenten en/of de Ombudsfunctionaris wordt bedreigd.

Artikel 12 - Inwerkingtreding

1. Dit reglement is vastgesteld door het College van Bestuur van de Universiteit Maastricht na instemming van het Lokaal Overleg en de Universiteitsraad.
2. Dit reglement treedt in werking op 7 februari 2024.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1

Lid 1, sub b

Niet het woord 'klacht' maar het woord 'Melding' wordt gebruikt voor een aangelegenheid naar aanleiding waarvan contact wordt gezocht met de Ombudsfunctionaris. Een Melding kán een klacht zijn, maar kan ook iets anders zijn. Zo wordt benadrukt dat de Ombudsfunctionaris al kan handelen vóór dat er een formele klacht ligt. Daarnaast wordt voorkomen dat er een conflict ontstaat met het mandaat van bijvoorbeeld een klachtencommissie waar het woord klacht in formele zin wordt gebruikt.

Onder gedraging van een Orgaan wordt zowel een handelen als een nalaten verstaan evenals een bejegening of houding.

Lid 1, sub c

Hoewel een Melding eerst mondeling kenbaar kan worden gemaakt, dient deze op schrift te worden gezet door de Melder die de Melding wenst te doen alvorens de Ombudsfunctionaris de Melding in behandeling neemt. Dit, niet alleen om te voorkomen dat er miscommunicatie ontstaat over de aard of de inhoud van de Melding, maar ook om te kunnen voldoen aan de doorzendplicht zoals omschreven in lid 4 van artikel 6. Een Melding per e-mail wordt beschouwd als een schriftelijke Melding.

Artikel 2

Lid 3

Alvorens een Melding te doen, kan er informeel met de Ombudsfunctionaris worden overlegd over de aangelegenheid.

Artikel 3

Lid 2

Het publiceren van de contactinformatie van de Ombudsfunctionaris op het openbaar toegankelijke gedeelte van de website (dus niet enkel het intranet) is een gedeelde verantwoordelijkheid van het College van Bestuur en de Ombudsfunctionaris.

Het is niet mogelijk om een anonieme Melding te doen bij de Ombudsfunctionaris. Als het niet bekend is waar de Melder werkt en wat de context van de Melding is, dan is het lastig om met de Melding aan de slag te gaan. Indien het niet bekend is wie de Melder is en wat de context van de melding is, dan kan er geen hoor en wederhoor worden toegepast. Daarnaast zou het de sociale veiligheid van Melder kunnen schaden als er anonieme meldingen worden gedaan, die vervolgens niet goed onderzocht kunnen worden. Tot slot is de Ombudsfunctionaris gebonden door geheimhouding, waardoor de kennisname van de identiteit van de Melder beperkt kan blijven tot de Ombudsfunctionaris.

Een Melder die een misstand anoniem willen melden, kunnen gebruik maken van de Regeling Melding Misstanden Universiteit Maastricht (Klokkenluidersregeling).

Lid 4

In verband met de geheimhoudingsplicht van de Ombudsfunctionaris zendt hij/zij/hen een Melding waarvoor bezwaar, beroep of beklag open staat niet ambtshalve door naar de bevoegde instantie of het bevoegde Orgaan. In plaats daarvan informeert de Ombudsfunctionaris de Melder over de mogelijkheid tot bezwaar, beroep of beklag, waarna de Melder de Ombudsfunctionaris alsnog kan verzoeken de Melding door te zenden.

Artikel 4

Lid 1

Een Ombudsfunctionaris behandelt geen Meldingen die al zijn opgepakt door een mediator of die bij personeelszaken of die via een andere instantie binnen de organisatie voor Studenten horen. Met andere instanties wordt onder meer bedoeld: de studentendecanen, studieadviseurs, studentenpsychologen, etc. Als een Melder van mening is dat de uitkomst van een elders opgepakte zaak toch onvoldoende is, dan

kan de ombudsfunctie zich alsnog in de zaak verdiepen en adviseren over het verbeteren van de afhandeling. De ombudsfunctie is geen extra escalatie-mogelijkheid, maar kan wel adviseren over de wijze van klachtenafhandeling

Een Ombudsfunctionaris behandelt geen onderwerp dat expliciet is belegd bij een specifieke commissie of een speciale functionaris binnen de universiteit, bijvoorbeeld voor Wetenschappelijke Integriteit. In die gevallen dient de ombudsfunctie de Meldingen door te verwijzen naar de betreffende functionaris of commissie. Er zullen altijd situaties en uitzonderingen voorkomen die onvoorzien zijn en die niet met een reglement of met een commissies opgelost kunnen worden. Als de Melder zich niet kan vinden in de uitkomst, dan kan de Ombudsfunctionaris zich alsnog in de zaak verdiepen en adviseren over het verbeteren van de afhandeling door een functionaris of een commissie.

Lid 2

Indien een van de gronden in dit artikellid van toepassing is, vervalt alleen de verplichting tot klachtbehandeling, de bevoegdheid blijft bestaan. Anders dan bij de verplichte onbevoegdheidsgrond in lid 1 is het dus ter beoordeling aan de Ombudsfunctionaris of de in het artikel opgesomde gronden worden toegepast.

Lid 2, sub a

Er dient een limiet te worden gesteld aan de termijn gedurende welke een Orgaan of persoon kan worden geconfronteerd met een Melding over een gedraging uit het verleden. Een jaar wordt in dit kader beschouwd als redelijk. De Ombudsfunctionaris moet het lerend vermogen van de organisatie vergroten en dat wordt bemoeilijkt als er te veel naar het verleden wordt gekeken in plaats van het recente verleden en de daaruit voortvloeiende toekomst.

Lid 2, sub b

Voorkomen moet worden dat de Ombudsfunctionaris verplicht is een onderzoek in te stellen naar Meldingen die duidelijk ongegrond zijn. Gelet op het profiel van de Ombudsfunctionaris en diens taken, kan er redelijkerwijs van de Ombudsfunctionaris worden verwacht een objectief en duidelijk ongegronde Melding als zodanig te herkennen. Het mag namelijk niet zo zijn dat de Ombudsfunctionaris ongelimiteerd wordt verplicht onderzoeken in te stellen naar klachten die overduidelijk herhalend zijn, een ander doel dienen of ongegrond zijn. De beoordeling hiervan valt onder de discretionaire bevoegdheid van de Ombudsfunctionaris. Desalniettemin dient de Ombudsfunctionaris een afwijzing van de Melding op deze grond te onderbouwen.

Lid 2, sub c

Van kennelijk onvoldoende belang van de Melder is bijvoorbeeld sprake als het Orgaan (reeds) zijn excuses heeft aangeboden - indien passend en afdoende - of wanneer het gaat om een gedraging waarnaar al naar aanleiding van een andere klacht onderzoek is ingesteld en een oordeel is gegeven. Zaken van onvoldoende gewicht zijn onbenullige zaken, zoals een verkeerd geplakte postzegel. Het gewicht van de gedraging wordt beoordeeld onafhankelijk van de vraag welk — subjectief of objectief — belang de Melder heeft.

Lid 3

Een beslissing zoals omschreven in dit artikellid is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht waartegen bezwaar en beroep open staan.

Artikel 5

Lid 1

De Ombudsfunctionaris kan besluiten dat een beoordeling overbodig is, omdat de Melding na het indienen ervan reeds is opgelost.

Artikel 6

Lid 1

De Ombudsfunctionaris bepaalt of de toelichting van het standpunt mondeling dan wel schriftelijk geschiedt. De Ombudsfunctionaris bepaalt eveneens of de Melder en het Orgaan in elkaars aanwezigheid hun standpunt geven. De Ombudsfunctionaris neemt hierbij eventuele verzoeken van de betrokken

partijen in overweging, maar is niet verplicht gevolg te geven aan een verzoek of de keuze om hier geen gevolg aan te geven te onderbouwen.

Artikel 9

Lid 2

Gelet op de onpartijdige rol die de Ombudsfunctionaris speelt in de bemiddeling, kan de Melder zich desgewenst laten bijstaan door de vertrouwenspersoon.

Artikel 10

Lid 1

De mogelijkheid voor de betrokkenen om te reageren op de bevindingen van de Ombudsfunctionaris dient niet te worden aangezien voor een mogelijkheid om bezwaar te maken in de zin van de Awb. De Ombudsfunctionaris heeft bovendien het recht om de reacties zonder opgaaf van redenen naast zich neer te leggen.

Lid 5

Het rapport is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht, waardoor er tegen geen mogelijkheid van bezwaar of beroep open staat.

Lid 6

Aanbevelingen 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.

De aanbevelingen van de Ombudsfunctionaris zijn juridisch niet bindend. Toch ligt het in de rede dat de aanbevelingen in ieder geval in overweging worden genomen. Dit lid regelt de verplichting van betrokkene de Ombudsfunctionaris ter zake te informeren. Als een aanbeveling niet wordt opgevolgd, dan moet dit worden onderbouwd.

Lid 7

Een verzoek om inzage in een rapport wordt beschouwd als een verzoek op grond van de Wet Open Overheid.