Protocol voor de Ombudsfunctionaris Studenten
September 2023

Algemeen
De Ombudsfunctionaris Studenten is bedoeld als voorziening voor (groepen) studenten voor een probleem dat binnen de opleiding is ontstaan en dat tot een vraag, dilemma of conflict kan leiden, om een passende mogelijkheid te bieden voor een onafhankelijk en onpartijdig advies, bemiddeling, doorverwijzing binnen de hulpstructuur of (het entameren van) onderzoek. Het gaat over situaties waarin een student meent dat er sprake is van een – in diens ogen – onjuiste of onbillijke behandeling door personen of organen van de Universiteit Utrecht. Iedere student van de Universiteit Utrecht kan een klacht indienen bij de Ombudsfunctionaris Studenten over de wijze waarop een (bestuurs)orgaan of medewerker zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen.

De Ombudsfunctionaris Studenten is niet een extra instantie op de bestaande klacht-, bezwaar- en beroepsmogelijkheden, maar kan individuele casuïstiek behandelen als een student niet tot een oplossing is gekomen op facultair niveau of bij de klachtencoördinator voor de diensten. Er is sprake van een escalerende rol. Zo lang een klacht op dit vlak niet volgens reguliere (juridische) procedures afgehandeld is op facultair niveau of universitair niveau kan dit niet ingebracht worden bij de ombudsfunctionaris. Deze mogelijkheid om individuele casuïstiek te bespreken betreft niet de mogelijkheid om klachten over het onderwijsprogramma, de begeleiding of de uitvoering van het onderwijs in te brengen. Dat zou leiden tot dubbeling met de bestaande structuren.

Het doel van de ombudsfunctie voor studenten bij de UU is om vanuit een onafhankelijke en gezaghebbende positie grotere trends op het gebied van organisatorische (en sociale) veiligheid te signaleren en hierover te adviseren.

Bij de UU worden de ombudspersonen voor personeel en voor studenten apart georganiseerd. Er is een apart protocol voor de ombudsfunctionaris voor personeel.
Dit protocol betreft de ombudsfunctie voor studenten, en beoogt de taken en bevoegdheden van de Ombudsfunctionaris Studenten vast te leggen.

De Ombudsfunctionaris Studenten maakt - een onafhankelijk - onderdeel uit van de sociale en maatschappelijke infrastructuur van de Universiteit Utrecht als onderwijsinstelling. De ombudsfunctionaris heeft tot taak het ondersteunen van individuele studenten of groepen bij de analyse, en het oplossen van klachten en grieven betreffende studentaangelegenheden op die momenten dat overleg daarover binnen de staande organisatie stagneert of blokkeert en/of het adequaat doorverwijzen naar de juiste instanties binnen of buiten de Universiteit Utrecht.

De Ombudsfunctionaris Studenten is een onafhankelijke en onpartijdige partij die kan bemiddelen tussen partijen en die ineffectieve patronen in de cultuur van (onderdelen van) de onderwijsorganisatie met betrekking tot organisatorische of sociale veiligheid kan blootleggen. Als het gaat om de bemiddelende rol van de ombudsfunctie betekent dit dat de ombudsfunctionaris als onafhankelijk gespreksleider kan optreden met als doel problemen te verhelderen, dan wel te bemiddelen en partijen weer in gesprek te brengen.

De Ombudsfunctionaris Studenten onderhoudt contact met de klachtencoördinatoren op facultair niveau en de klachtencoördinator voor de universitaire diensten om trends en signalen in beeld te brengen. Dit betreft in het bijzonder signalen en trends met betrekking tot een gezond en veilig leerklimaat. Tevens kan de ombudsfunctie uitwisseling/intervisie tot stand te brengen over hoe om te gaan met klachten.

De Ombudsfunctionaris Studenten is geen scheidsrechter of primaire belangenbehartiger van één van de partijen. De Ombudsfunctionaris Studenten is voor vragen, dilemma's of conflicten betreffende de studie te benaderen, zonder dat formaliteiten zijn vereist. De ombudsfunctionaris is er steeds op gericht na te gaan of er mogelijkheden zijn om vraagstukken op te lossen. Wanneer sprake is van een onderzoek wordt hierover door de ombudsfunctionaris een rapport opgesteld, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De Ombudsfunctionaris Studenten kan geen bindende uitspraken doen.

De Ombudsfunctionaris Studenten neemt niet de rol en functie van bestaande actoren en commissies in de hulpstructuur over, maar de ombudsfunctionaris kan, wanneer een melding of een aantal meldingen over een bepaalde situatie gedaan wordt/worden, op eigen initiatief besluiten een onderzoek te starten.

De functie van Ombudsfunctionaris Studenten ressorteert inhoudelijk onder de voorzitter van het College van Bestuur, zodat onafhankelijkheid in optreden en oordeelsvorming

gewaarborgd is. Hiërarchisch is de Ombudsfunctionaris Studenten ondergebracht bij de Universiteitssecretaris. Er is, indien casuïstiek daar aanleiding toe geeft, een functionele lijn met de Rector.

1. Begripsbepalingen

a) Bestuursorgaan: het College van Bestuur, een Directeur van een Dienst.
b) Orgaan: een onderdeel van de organisatie van de Universiteit Utrecht dat krachtens een reglement of ander besluit belast is met een specifieke functie, zoals een bezwarencommissie.
c) Medewerker: een persoon die bij de Universiteit Utrecht onder welke titel dan ook werkzaam is of werkzaamheden verricht.
d) Studenten: allen die aan de Universiteit Utrecht studeren en als zodanig gebruik maken van haar voorzieningen.
e) Klacht: een klacht over gedragingen van een medewerker/medewerkers van de Universiteit Utrecht. 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) Ombudsfunctionaris Studenten: degene die daartoe benoemd wordt door de Universiteit Utrecht als onafhankelijke functionaris die klachten behandelt van studenten over gedragingen (of het nalaten daarvan) van medewerkers van de Universiteit Utrecht.

2. Bevoegdheden

a) De Ombudsfunctionaris Studenten neemt klachten, meldingen of grieven in behandeling van studenten over huns inziens onjuiste of onbillijke behandeling door personen of organen van de universiteit.
b) De klacht kan zowel betrekking hebben op een maatregel, beslissing of gedraging jegens de individuele bezwaarde genomen, als op een maatregel, beslissing of gedraging die het bevoegd orgaan uitdrukkelijk of impliciet jegens betrokkene weigert te nemen.
c) De Ombudsfunctionaris Studenten verschaft zich inzicht in de achtergronden en de feitelijke toedracht van de zaak. De Ombudsfunctionaris Studenten onderhoudt daartoe zoveel als nodig en gewenst contact met de staande organisatie. Organen en functionarissen zijn gehouden de gevraagde inlichtingen te verstrekken en inzage in de bescheiden te geven.
d) Afhankelijk van de conclusies kan de Ombudsfunctionaris Studenten door verwijzing, bemiddeling of advisering trachten een oplossing binnen de bevoegdheids- en verantwoordelijkheidsstructuur dichterbij te brengen.
e) Het doen van onderzoek (al dan niet uit eigen beweging) en op basis hiervan doen van aanbevelingen.
f) Door het College van Bestuur, het lokaal management van faculteiten of diensten, andere organen en individuele studenten kan de Ombudsfunctionaris Studenten worden geattendeerd op klachten of kan bemiddeling worden ingeroepen. Alvorens in te gaan op een verzoek tot bemiddeling gaat de Ombudsfunctionaris Studenten na of dat verzoek past binnen de kaders van diens functie en dit protocol.
g) Klachten van individuele studenten met betrekking tot de inhoud van het universitair beleid of het lokaal beleid van een dienst of faculteit ten aanzien van studenten anders dan bedoeld in punt 2b worden niet in behandeling genomen.

3. Benoeming

De Ombudsfunctionaris Studenten wordt benoemd door het College van Bestuur voor een periode van twee jaar. De benoeming kan eenmaal worden verlengd voor een periode van nogmaals twee jaar.

4. Ambtsgeheim en rechtsbescherming

a) De Ombudsfunctionaris Studenten is verplicht tot geheimhouding van hetgeen bij de uitoefening van dienst taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard van de zaak volgt. Deze plicht geldt eveneens voor alle voor hen werkzame personen en voor die personen die bij een specifieke zaak betrokken zijn [geweest], inclusief bezwaarde(n). De Ombudsfunctionaris Studenten kan ontheven worden van dienst geheimhoudingsplicht als de veiligheid van medewerkers, studenten en Ombudsfunctionaris Studenten bedreigd wordt.
b) De Ombudsfunctionaris Studenten geniet rechtsbescherming. De Ombudsfunctionaris Studenten kan en mag geen negatieve rechtspositionele consequenties ondervinden als gevolg van diens advisering en bemiddeling.
c) Betrokkenen die te goeder trouw, met inachtneming van de bepalingen van het reglement Ombudsfunctionaris Studenten, contact hebben gelegd met de Ombudsfunctionaris Studenten 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 Ombudsfunctionaris Studenten.

5. Jaargesprek/B&O

Het College van Bestuur, de universiteitssecretaris en de Ombudsfunctionaris Studenten hebben jaarlijks een gesprek waarin de werkzaamheden van de ombudsfunctionaris worden besproken en geëvalueerd. De ombudsfunctionaris Studenten kan voorafgaand aan dit gesprek eventuele feedback ophalen bij de universitaire medezeggenschap.

De Ombudsfunctionaris Studenten kan door het College van Bestuur tussentijds uit de functie worden ontheven op eigen verzoek of indien deze door diens handelen of nalaten ernstige schade toebrengt aan het in hen te stellen vertrouwen.

6. Methode van werken

a) In de eerste fase van contact met de bezwaarde(n) vormt de Ombudsfunctionaris Studenten zich een oordeel over het probleem zoals dat door klager(s) wordt gesteld, en de achtergrond en feitelijke toedracht van zaken.
b) De Ombudsfunctionaris Studenten toetst of de klacht of grief reeds door de klager in de reguliere lijn is ingebracht.
c) Indien blijkt dat de geëigende procedures wel zijn gevolgd maar dat deze stagneren of blokkeren, verschaft ombudsfunctionaris zich inzicht in de ruimere context van de problematiek door kennisname en analyse van bescheiden en van de mening van andere betrokkenen.
d) Alle van belang zijnde aspecten overwegend, bepaalt de Ombudsfunctionaris Studenten de wijze van opstelling in het verdere verloop. Doorslaggevend bij deze afweging is een evenwichtige benadering van het persoonlijk welzijn van de bezwaarde, en de belangen van de organisatie en/of de opleiding.
e) De Ombudsfunctionaris Studenten ziet toe op de voortgang van het in behandeling zijnde vraagstuk, ook wanneer de Ombudsfunctionaris Studenten de bezwaarde heeft doorverwezen, en rapporteert zo nodig aan de vraagsteller en aan betrokken instanties waar dit vanuit oogpunt van preventie of ten dienste van een oplossing nuttig en nodig is.
f) Levert de tussenkomst van de Ombudsfunctionaris Studenten geen bevredigend resultaat op, dan formuleert de Ombudsfunctionaris Studenten een eigen standpunt, en legt dit met medeweten en zo nodig instemming van betrokkene voor aan de desbetreffende mandataris.

7. Behandeltermijnen

a) De termijn waarbinnen personen en organen antwoord verstrekken op door de ombudsfunctionaris gestelde vragen om inlichtingen bedraagt maximaal 30 kalenderdagen.
b) Ingeval de toepassing van een en ander hiertoe aanleiding geeft, wendt de Ombudsfunctionaris Studenten zich tot het College van Bestuur.

8. Wijze van aanpak

Bij de bepaling van de wijze waarop de Ombudsfunctionaris Studenten zich ten opzichte van de klacht zal opstellen, houdt de Ombudsfunctionaris Studenten rekening met:

- De aard van het probleem;
- De afweging van de belangen van klager, andere betrokkenen en de organisatie;
- De verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de UU, met inbegrip van bestaande klachten- en bezwaarprocedures.

De Ombudsfunctionaris Studenten maakt een keuze uit de volgende alternatieven:

a) Niet in behandeling nemen van de klacht

De Ombudsfunctionaris Studenten neemt geen klacht in behandeling die is ingediend door personen die niet voldoen aan de definitie van het begrip studenten, zoals bepaald in artikel 1.

De Ombudsfunctionaris Studenten neemt geen anonieme klachten in behandeling, en evenmin klachten die in het voorgaande reeds van behandeling werden uitgesloten. De Ombudsfunctionaris Studenten mengt zich niet in lopende beroeps- of bezwaarprocedures.

Indien de bezwaarde in de loop van de bemiddeling dienst klacht ter behandeling deponeert bij de Arrondissementsrechter beëindigt de Ombudsfunctionaris Studenten de bemiddeling.

De klacht dateert van langer dan een jaar geleden nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden. Indien de student inmiddels geen student meer is aan de Universiteit Utrecht, maar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft niet langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, wordt de

behandeling van de klacht wel in behandeling genomen.

De Ombudsfunctionaris Studenten neemt geen klacht in behandeling over een aangelegenheid die toebehoort tot het algemeen beleid van de Universiteit Utrecht of het bestuursorgaan.

De Ombudsfunctionaris Studenten neemt geen klacht in behandeling waarover de Ombudsfunctionaris Studenten eerder een oordeel heeft uitgesproken.

b) *Doorverwijzen*
Indien door de bezwaarde gewenst verwijst de Ombudsfunctionaris Studenten naar de meest geëigende instantie. Dit geschiedt tevens wanneer de klager de juiste instanties nog niet heeft geraadpleegd en de behandeling van klacht in eerste aanleg op de weg van deze instanties ligt.

c) *Bemiddeling tussen twee of meer partijen*
De Ombudsfunctionaris Studenten kan trachten te bemiddelen tussen klager en degene tegen wie de klacht gericht is teneinde de afhandeling van die klacht in de normale hiërarchische lijn (weer) mogelijk te maken. Voor zover opportuun kan de Ombudsfunctionaris Studenten suggesties doen aan de partijen en/of tussenvoorstellen ter tafel brengen ter oplossing van de klacht.

d) *Procesconsultatie en hulp aan bemiddelaars*
Als de conflicterende partijen niet bij elkaar gebracht kunnen worden of zich dusdanig op onverenigbare standpunten hebben vastgelegd dat een oplossing niet haalbaar is, kan de Ombudsfunctionaris Studenten door gerichte interventie naar de afzonderlijke partijen trachten de condities te verbeteren. Ook kan de ombudsfunctionaris bijstand leveren aan de geëigende instanties als deze proberen een probleem op te lossen.

e) *Inschakeling van derden*
Wanneer de hulp van de Ombudsfunctionaris Studenten wordt verzocht door anderen dan klagers of conflicterende partijen zelf, zal aan het onderzoek of de bemiddelingspoging steeds een fase voorafgaan, waarbij de Ombudsfunctionaris beziet of de condities om binnen de eisen van de functie te kunnen werken in voldoende mate zijn vervuld.
Het streven is in dit geval de behandeling zo snel mogelijk over te dragen aan de geëigende instanties.

f) *Advisering*
Op basis van algemeen voorkomende klachten en marginale toetsing van maatregelen of in het kader van algemeen beleid kan de Ombudsfunctionaris Studenten diens mening of advies geven aan personen of organen binnen de universiteit. Dit gaat in overleg met het betreffende lokale management van een faculteit of dienst. Wanneer de klacht het lokale management betreft, gaat dit in overleg met het College van Bestuur.

9. Onderzoek

a) De Ombudsfunctionaris Studenten kan op basis van signalen en trends een onderzoek starten die ineffectieve patronen in de cultuur van (onderdelen van) de organisatie met betrekking tot organisatorische of sociale veiligheid zichtbaar maken. Het betreft geen individuele casuïstiek op het gebied van sociale veiligheid, anders dan aan de orde voor de eigen bemiddeling.
b) Dit vindt altijd plaats in overleg met het College van Bestuur.
c) De Ombudsfunctionaris Studenten brengt een analyse en advies met aanbevelingen uit naar aanleiding van het onderzoek.
d) Het College van Bestuur doet binnen een maand na ontvangst van het verslag onderbouwd mededeling aan de Ombudsfunctionaris Studenten 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.
e) Indien het College van Bestuur om zwaarwegende redenen overweegt het oordeel c.q. de aanbeveling(en) niet op te volgen, deelt deze dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de Ombudsfunctionaris Studenten.
f) Tegen de bevindingen (beoordelingen en aanbevelingen) van de Ombudsfunctionaris Studenten staat geen bezwaar of beroep open.
g) De Ombudsfunctionaris Studenten verstrekt een afschrift van het rapport aan de directeur SO&O.

10. Middelen

Aan de Ombudsfunctionaris Studenten worden de middelen ter beschikking gesteld die voor een goede uitoefening van de functie nodig zijn, zoals een beschikbare ruimte die vertrouwelijkheid en anonimiteit waarborgt, en benodigde ICT-faciliteiten.

11. Rapportage

a) De Ombudsfunctionaris Studenten brengt tenminste driemaal per jaar verslag uit aan de voorzitter van het College van Bestuur door middel van een gesprek.
b) Aan het begin van het kalenderjaar brengt de Ombudsfunctionaris Studenten een jaarverslag uit. De Ombudsfunctionaris Studenten rapporteert jaarlijks aan het management van die onderdelen waarmee de Ombudsfunctionaris Studenten bemoeienis heeft gehad in verband met klachten of grieven van studenten binnen dat onderdeel.

12. Klachten over de ombudsfunctionaris

De student of het orgaan dat klachten heeft over het optreden van de Ombudsfunctionaris Studenten legt de klacht eerst schriftelijk aan de Ombudsfunctionaris Studenten voor. Wanneer de bespreking van die bezwaren niet leidt tot een voor de klager bevredigend resultaat, kan de klager deze schriftelijk ter kennis brengen van het College van Bestuur.

13. Bewaartermijn

De gegevens bij de Ombudsfunctionaris Studenten worden na een termijn van drie jaar uit het archief van de Ombudsfunctionaris Studenten verwijderd.

14. Citeertitel, inwerkingtreding

Dit reglement kan worden aangehaald als ‘reglement Ombudsfunctionaris Studenten Universiteit Utrecht’ en is in werking getreden op 10 oktober 2023.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het College van Bestuur op 10 oktober 2023.