

REGELING OMBUDSMAN

van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

<i>Onderwerp</i>	<i>Regeling Ombudsman</i>
<i>CvB besluitnr.</i>	<i>2020/1702</i>
<i>Instemming MR</i>	<i>10-7-2020</i>
<i>Vaststellingsdatum</i>	<i>10-7-2020</i>

Artikel 1 Ombudsman

1. Er is een ombudsman voor studenten van de HAN.
2. De ombudsman wordt benoemd door het College van Bestuur, gehoord de Medezeggenschapsraad, voor een periode van twee jaar. Herbenoeming is mogelijk.
3. Naast de hieronder genoemde taken, kan de ombudsman gevraagd dan wel ongevraagd, aanbevelingen doen aan medewerkers en/of organen van de HAN over knelpunten in het functioneren van de HAN en over de inhoud en uitwerking van algemene voorschriften voor studenten.
4. Een student of een groep van studenten kan zich tot de ombudsman wenden met klachten over onbehoorlijke gedragingen of situaties binnen de HAN, mits de student(en) degene(n) is / zijn tegenover wie de omstreden gedraging heeft plaatsgevonden of die in de omstreden situatie verkeert / verkeren.
5. Indien de gedraging of situatie bedoeld in lid 3 een beslissing betreft die vatbaar is voor beroep bij het College van Beroep voor de examens, dient de student, alvorens zich tot de ombudsman te wenden, beroep in te stellen tegen die beslissing overeenkomstig de bepalingen van de Regeling rechtsbescherming besluiten het onderwijs betreffende en vervolgens beroep bij het CBHO. Slechts nadat op het beroep in hogere aanleg is beslist, kan de student zich tot de ombudsman wenden.
6. Een student of een groep van studenten kan zich op elke gewenste manier tot de ombudsman wenden voor het melden van een situatie als bedoeld in lid 4: mondeling, schriftelijk of middels enig ander communicatiemiddel.
7. De ombudsman adviseert de studenten en probeert om door overleg met c.q. bemiddeling tussen de betrokken student(en) en medewerker(s) of – orga(a)n(en) van de HAN tot oplossing van de gerezen problemen te komen.
8. Als het overleg c.q. de bemiddeling naar aanleiding van de melding als bedoeld in lid 5 niet tot een oplossing leidt, kan/kunnen de student(en) bij de ombudsman een klacht indienen over de gedraging of de situatie als bedoeld in lid 4.
9. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij de ombudsman worden ingediend. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, wordt de klacht schriftelijk door klager vastgelegd.
10. Bij kennelijke ongegrondheid van de klacht, neemt de ombudsman de klacht niet in behandeling.
11. De behandeling van een klacht kent de volgende onderdelen:
 - a. de ombudsman bespreekt de klacht en legt de klacht schriftelijk voor aan de betrokken medewerker(s) of het betrokken orgaan van de HAN en vraagt om een reactie;
 - b. de ombudsman meldt zijn bevindingen terug aan de klager en vraagt om een reactie of stelt aanvullende vragen;
 - c. de ombudsman stelt een onderzoek in: hij hoort / raadpleegt de betrokken functionaris(sen), andere getuigen en deskundigen en kan desgewenst locaties bezoeken. Bij dit onderzoek geldt dat organen van de HAN verplicht zijn om alle inlichtingen te verschaffen waar de ombudsman in het kader van zijn onderzoek van de klacht om verzoekt;
 - d. de ombudsman stelt een rapport op en stuurt dat aan de betrokkenen die hierop kunnen reageren; en
 - e. de ombudsman stelt een eindrapport op, waarin de klacht gemotiveerd gegrond of ongegrond wordt verklaard. In ieder geval indien de klacht gegrond wordt verklaard, bevat het rapport aanbevelingen voor het individuele geval dan wel aanbevelingen voor soortgelijke gevallen. Het rapport wordt geanonimiseerd openbaar gemaakt.
12. Een uitspraak waarin de klacht gegrond wordt verklaard en de aanbevelingen daarbij gedaan, zijn juridisch niet afdwingbaar.
13. Tegen het oordeel van de ombudsman staat geen beroep open.
14. De ombudsman publiceert jaarlijks een verslag.