



Regio College

# **REGLEMENT OMBUDSMAN**

## **REGIO COLLEGE**

Vastgesteld door College van Bestuur op 9 december 2008  
Instemming centrale medezeggenschapsraad op 4 december 2008

# Begripsbepalingen

## ARTIKEL 1

**Bestuursorgaan:** personen of organen, die krachtens het bestuursreglement beleidsvormende besluiten kunnen nemen.

**College van Bestuur:** het orgaan dat belast is met het dagelijks bestuur en beheer van de Stichting Regio College voor Beroepsonderwijs en Educatie Zaanstreek-Waterland.

**Deelnemer:** hij of zij die bij de instelling is ingeschreven als deelnemer in de zin van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, alsmede cursisten van contractonderwijs. Indien de deelnemer minderjarig is kan de wettelijk vertegenwoordiger in zijn plaats treden.

**Extern belanghebbenden:** personen (niet zijnde deelnemers, ouder(s)/verzorger(s) van deelnemers, werknemers van de instelling of toezichthouders van de instelling) of instanties die een relatie hebben met het Regio College of een belang hebben bij het functioneren van het Regio College.

**Instelling:** de Stichting Regio College voor Beroepsonderwijs en Educatie Zaanstreek – Waterland.

**Klachtencommissie:** een externe commissie, waarbij de instelling zich heeft aangesloten, die klachten behandelt, rapporteert, uitspraak doet en advies uitbrengt aan het College van Bestuur.

**Onderwijsdag:** de periode tussen 08.00 en 22.00 uur, met uitzondering van vastgestelde onderwijsvakanties van de instelling en de dagen waarop de instelling gesloten is.

**Personeel:** de aan de instelling verbonden leden van het College van Bestuur, afdelingsmanagers, docenten, onderwijsondersteunende personeelsleden, stagiairs en vrijwilligers.

**Raad van Toezicht:** het toezichthoudend orgaan van het Regio College Zaanstreek–Waterland.

# Algemene bepalingen

## ARTIKEL 2

Er is een functie van ombudsman aan het Regio College voor Beroepsonderwijs en Educatie Zaanstreek – Waterland.

## ARTIKEL 3

1. De ombudsman is in dienst van het Regio College conform de bepalingen CAO Bve.
2. De ombudsman verricht zijn taak in opdracht van het College van Bestuur.
3. De ombudsman is in de uitoefening van zijn taak niet ondergeschikt aan het College van Bestuur of enig organisatieonderdeel binnen het Regio College.

## ARTIKEL 4

De functie van ombudsman is onverenigbaar met iedere andere functie binnen het Regio College.

## ARTIKEL 5

Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de ombudsman niet uit hoofde van functioneren benadeeld wordt in zijn positie.

## ARTIKEL 6

Het College van Bestuur benoemt een plaatsvervanger zodra mag worden verwacht dat de ombudsman voor langere duur zijn functie niet kan vervullen.

## **ARTIKEL 7**

Het College van Bestuur verschaft de ombudsman de middelen die voor een goede uitoefening van de functie noodzakelijk zijn.

## **De klacht**

### **ARTIKEL 8**

Iedere deelnemer, personeelslid of extern belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over naar zijn oordeel onjuiste of onbillijke gedragingen (besluiten, handelingen of nalaten van handelingen) van organen, personeel en deelnemers van het Regio College.

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.
2. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend zijn de artikelen 11, 12 en 17 van toepassing.
3. Indien de klager dat wenst, wordt door of vanwege de ombudsman medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.
4. Indien de ombudsman het in het belang van het onderzoek noodzakelijk acht, kan de klager gebruik maken van de faciliteiten van het tolkencentrum.

## **Taak**

### **ARTIKEL 9**

De ombudsman draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. De ombudsman kan adviseren, bemiddelen, onderzoeken en oordelen. Hij is verantwoordelijk voor het signaleren van structurele knelpunten en misstanden binnen de organisatie.

### **ARTIKEL 10**

De ombudsman adviseert gevraagd en ongevraagd.

1. De ombudsman brengt advies uit aan personen en/of bestuursorganen met het doel de gesignaleerde knelpunten door dezen zelf te doen oplossen.
2. De ombudsman doet aanbevelingen na het signaleren van problemen en misstanden in de organisatie.
3. De ombudsman kan overgaan tot het rapporteren aan de leidinggevende van het naast gelegen hogere niveau indien voorlichting, advisering en/of bemiddeling er bij herhaling niet toe leiden dat aan gesignaleerde knelpunten tegemoet wordt gekomen. Voor de ombudsman hiertoe overgaat, doet hij hiervan mededeling aan betrokkene(n).

## **Behandeling van klachten**

### **ARTIKEL 11**

De schriftelijk klacht bevat tenminste:

- a) de naam en het adres van de klager;
- b) de dagtekening;
- c) een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
- d) de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de gedraging;
- e) de ondertekening.

## **ARTIKEL 12**

De ombudsman bevestigt de klacht schriftelijk en zendt een afschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **ARTIKEL 13**

Schriftelijk ingediende klachten dienen volgens de procedure van deze klachtenregeling te worden behandeld. De procedurele uitgangspunten gelden evenzeer voor de mondelinge behandeling van klachten.

## **Horen**

### **ARTIKEL 14**

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan en/of de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid schriftelijk of mondeling en al dan niet in tegenwoordigheid van de klager – zulks ter beoordeling van de ombudsman – hun standpunt toe te lichten.
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 schriftelijk of mondeling verklaringen af te leggen.
3. Bestuursorganen en/of personen zijn verplicht binnen een redelijke termijn te voldoen aan een verzoek als bedoeld in het vorige lid.

## **Inlichtingen verstrekken**

### **ARTIKEL 15**

1. De ombudsman is bevoegd bij bestuursorganen en personen inlichtingen te vragen, dan wel bescheiden op te vragen en in te zien, die de aangelegenheid betreffen waarop een onderzoek betrekking heeft.
2. Bestuursorganen en/of personen zijn verplicht binnen een redelijke termijn te voldoen aan een verzoek als bedoeld in het vorige lid.
3. Indien de betrokkene (klager) daartoe toestemming verleent, heeft de ombudsman inzage in op hem betrekking hebbende persoonlijke gegevens.

## **Beoordeling**

### **ARTIKEL 16**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan of de perso(o)nen zich in de door hem onderzochte aangelegenheid hebben gedragen zoals naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid in het maatschappelijk verkeer en/of in een arbeidsorganisatie verwacht mag worden.

## **Rapportage**

### **ARTIKEL 17**

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een verslag op waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Tevens wordt in het verslag vermeld, of en zo ja, welke aanbevelingen worden gedaan.
2. De ombudsman zendt zijn verslag aan het verantwoordelijke betrokken bestuursorgaan of de perso(o)nen op wiens gedraging de klacht betrekking hebben en in voorkomende gevallen aan het College van Bestuur.

3. Wanneer het onderzoek berust op een schriftelijke klacht als bedoeld in artikel 11 zendt de ombudsman tevens het verslag aan de klager.
4. Een mondeling ingebrachte klacht wordt mondeling aan de klager gerapporteerd.

#### **ARTIKEL 18**

Het betrokken bestuursorgaan of de betrokken perso(nen) geven binnen tien (10) onderwijsdagen na ontvangst van het in artikel 17 bedoelde oordeel aan op welke wijze gevolg is gegeven aan de aanbevelingen van de ombudsman. Indien het bestuursorgaan besluit de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed mee aan de ombudsman.

#### **ARTIKEL 19**

De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen indien:

- a) op het moment van indiening een jaar verstreken is sinds de gedraging;
- b) de klacht, indien schriftelijk ingediend, niet voldoet aan de vereisten, vermeld in artikel 11;
- c) de klacht kennelijk ongegrond is;
- d) de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e) ten aanzien van de gedraging een interne klachtprocedure openstaat, respectievelijk nog een andere procedure loopt;
- f) over de klacht reeds eerder een oordeel door de ombudsman is uitgesproken.

#### **ARTIKEL 20**

Ingeval de ombudsman geen onderzoek instelt vanwege het openstaan van een andere procedure, wijst de ombudsman de klager onmiddellijk op de terzake bevoegde instantie.

#### **ARTIKEL 21**

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 19 geen onderzoek instelt, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de redenen.
2. Tegen een besluit van de ombudsman over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen afgehandeld kan worden, wijst de ombudsman op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, zijnde de Landelijke Klachtencommissie BVE te Utrecht (postbus 85191, 3508 AD Utrecht, [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)). Het reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE is dan van toepassing

#### **ARTIKEL 22**

De ombudsman is niet bevoegd een klacht te behandelen zolang ten aanzien van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan dan wel beroep openstaat middels andere voorschriften/regelingen.

## **Geheimhouding**

#### **ARTIKEL 23**

De ombudsman is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard van de zaak volgt.

## **Verslag**

### **ARTIKEL 24**

1. De ombudsman brengt jaarlijks een verslag uit van zijn werkzaamheden.
2. Het verslag wordt toegezonden aan het College van Bestuur. Een afschrift van het jaarverslag wordt verzonden aan de Raad van Toezicht, de medezeggenschapsraad en de afdelingsmanagers.
3. Het verslag wordt algemeen verkrijgbaar gesteld.

## **Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding reglement**

### **ARTIKEL 25**

1. Het College van Bestuur stelt het reglement vast na overleg met de ombudsman en nadat de medezeggenschapsraad instemming heeft verleend.
2. Het College van Bestuur en de ombudsman overleggen binnen twee jaar na vaststelling van het reglement over de noodzaak van wijzigingen van het reglement.
3. Noodzakelijk geachte wijzigingen worden in onderling overleg tussen College van Bestuur en ombudsman opgesteld, waarna lid 1 wordt gevolgd.
4. Indien geen wijzigingen optreden, wordt het reglement voor telkens twee jaar verlengd.
5. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Reglement ombudsman Regio College Zaanstreek-Waterland'.
6. Het reglement treedt in werking op 1 december 2008.