



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Minister mr. drs. I.K. van Engelshoven
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Postbus 16375
2500 BJ DEN HAAG

Geachte mevrouw Van Engelshoven,

Op 18 juni 2020 hadden we een bestuurlijk overleg, onder andere over het klachtrecht en het belang daarvan voor de sociale veiligheid op universiteiten. We spraken af dat de Nationale ombudsman zijn kennis en expertise over klachtbehandeling zou aanbieden aan de Vereniging van Universiteiten (VSNU). Met deze brief breng ik u graag op de hoogte van de ontwikkelingen sindsdien en de vervolgstappen. Deze heb ik besproken met de heer Duisenberg (voorzitter VSNU), en de bestuurders die namens de universiteiten sociale veiligheid in hun portefeuille hebben, te weten mevrouw Ten Dam (voorzitter College van Bestuur UvA) en de heer Stolker (rector magnificus Universiteit Leiden).

Waarborging van het klachtrecht

Medewerkers, studenten en derden hebben het recht om een klacht in te dienen over een universiteit. Deze klacht dient in de instelling zelf te worden behandeld. Als dat niet naar tevredenheid gebeurt, moet de weg naar een externe onafhankelijke tweedelijns klachtbehandelaar openstaan (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht). Die rol vervult de Nationale ombudsman voor 11 openbare universiteiten. Ik kan een oordeel geven over de vraag of een College van Bestuur al dan niet behoorlijk is omgegaan met de klacht. Als ik constateer dat er iets niet goed is gegaan, dan kan ik aanbevelingen doen om datgene in de toekomst te voorkomen. Als ik constateer dat de universiteit behoorlijk is geweest in haar optreden, dan scheidt dat duidelijkheid voor de betrokkenen.

Geadviseerd met het in kaart brengen van de klachtenstructuur

Medewerkers, studenten en derden moeten weten waar zij terecht kunnen met hun probleem, eerst intern en daarna extern. Een heldere klachtroute is een eerste stap. Om deze structuur in kaart te brengen heeft de VSNU een overkoepelend stroomschema opgesteld, waarbij ik geadviseerd heb. Dit schema schetst de verschillende routes voor de behandeling van een klacht of probleem. De VSNU heeft dit schema deze week aan u doen toekomen. Omdat er veel verschillende klacht-of meldingsprocedures zijn, is het goed dat universiteiten hun studenten en medewerkers en ook derden helpen met het vinden van de juiste weg.

Meedenken met de inrichting van de ombudsfunctie

De ombudsfunctionaris van een universiteiten heeft een belangrijke rol in het op weg helpen van medewerkers, studenten en derden met een klacht. In de komende maanden zullen universiteiten aan de slag gaan met de (verdere) implementatie van de ombudsfunctie en daarover gezamenlijk afspraken maken. De Nationale ombudsman gaat in op de uitnodiging van de VSNU om verder mee te denken over het inrichten van deze functie op universiteiten.

Mijn aanbod: workshop professionele klachtbehandeling

Ook heb ik aangeboden om mee te helpen met het versterken van de vaardigheden van de universitaire ombudsfunctionarissen. Aan de ombudsfunctionarissen van alle

Pagina 1

Datum

15 oktober 2020

Onderwerp

Ombudsfunctie op Universiteiten

Ons nummer

1518023

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



universiteiten zal de Nationale ombudsman een workshop 'professionele klachtbehandeling' aanbieden. Deze workshop geeft de Nationale ombudsman vaker aan bestuursorganen. De workshops zijn altijd op maat gemaakt en sluiten aan op de kennisbehoefte en ervaring van de deelnemers. Om deze workshops op maat te maken stem ik af met de VSNU.

Tot slot

Als Nationale ombudsman is het mijn taak om ervoor te zorgen dat medewerkers, studenten en derden gebruik kunnen maken van hun klachtrecht. Als het nuttig of nodig blijkt om op een andere manier het klachtrecht te verbeteren op een universiteit, dan ben ik graag bereid daaraan bij te dragen. Voor de zomer 2021 zal ik u laten weten wat de stand van zaken is en of het nodig is om op een andere wijze bij te dragen aan een goed functionerend klachtrecht en daarmee aan de sociale veiligheid op universiteiten.

Als u verdere vragen of opmerkingen heeft, dan hoor ik graag van u. Een afschrift van deze brief stuur ik aan de heer Duisenberg (voorzitter VSNU) en aan de Vaste Kamercommissie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van de Tweede Kamer.

Met vriendelijke groet,

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman