

Vereniging Medezeggenschapsraden Hoger onderwijs (VMH)

Flitsconsult t.b.v. besluit

Ombudsman personeel

17-11-15 Mathieu Heemelaar, Haagse Hogeschool¹

1. Inleiding

VMH in vergadering bijeen 11-11-15 vroeg mij een korte notitie te produceren op basis waarvan de VMH middels flitsconsult een besluit kan nemen over een standpunt over de wenselijkheid van invoering Ombudsman-Personeel (OBM-P) in alle hbo-instellingen.

Vragen daarbij:

- wat is de specifieke, toegevoegde waarde van een OBM-P naast bestaande voorzieningen voor ondersteuning, klacht- en bezwaarinstanties?
- de trend bij CvB's is om de klacht-, bezwaar- en beroepsinstanties te stroomlijnen in één rechtsloket personeel. Welk standpunt neemt VMH hier in?

2. Ombudsman personeel

De Universiteit Utrecht stelde in 1977 als eerste universiteit in Nederland de functie Ombudsman in.² De taak van de OBM-P is: "het onafhankelijk ondersteunen van individuele medewerkers bij de analyse en het oplossen van klachten en grieven betreffende personele aangelegenheden".

De Ombudsmanfunctie is onafhankelijk en onpartijdig. Een gevolg hiervan is dat de Ombudsman geen andere functie of rol kan vervullen in de instelling. Vertrouwenspersonen daarentegen hebben (meestal) een ondersteunende functie naar personeel en zijn niet onafhankelijk. De Ombudsman behandelt klachten en problemen vanuit die onafhankelijke positie en dat biedt hem ook de mogelijkheid onafhankelijk klachtonderzoek uit te voeren. De positie van de Ombudsman moet beschreven zijn in een helder reglement dat het personeel en de organisatie garandeert dat er onafhankelijk, onpartijdig en vertrouwelijk geadviseerd wordt. Het palet aan activiteiten van een Ombudsman bestaat uit drie hoofdtaken, te weten:

1. adviseren;
2. bemiddelen;
3. klachtonderzoek.

Met advisering en bemiddeling voorkomt een Ombudsman (dikwijls) dat problemen uitgroeien tot onbeheersbare conflicten die met hulp van advocaten en voor de rechtbank uitgevochten worden. De Ombudsman weet in een groot aantal gevallen problemen in een vroegtijdig stadium op te lossen. Deze informele klachtbehandeling werkt kostenbesparend voorkomt onnodige schade aan de onderwijsinstelling (Herfs en Teppema, 2015). Daarin bewijst de OBM-P zijn meerwaarde voor de organisatie.³

¹ Deze notitie is geschreven in overleg met [VOHO](#) (Vereniging Ombudsmannen Hoger Onderwijs). Met dank aan ombudsmannen Paul Herfs en Sytske Teppema.

² Deze eerste ombudsman in het HO had de functienaam Vertrouwenspersoon Personeel. Toentertijd waren er nog geen Ombudsmannen in Nederland. Gemakshalve vervolgen wij deze notitie door te spreken over de Ombudsman Personeel, daar diens functie overeenkomt met die van een Ombudsman

³ Uit onderzoek van VOHO naar de taakbelasting van Ombudsmannen in het HO bleek de volgende formatieomvang per hogeschool: basistaken: 1 werkdag (0,2 fte) per ombudsman; cliëntcontacten en klachtonderzoeksrapporten: 1 werkdag (0,2 fte) per 1.000 medewerkers.

10% Van de universiteiten en hogescholen in Nederland heeft een OBM-P in haar gelederen. Het ontbreken van een dergelijk instituut heeft vooral te maken met het ontbreken van een “aanwijzing” via wet- en regelgeving dan wel Cao-afspraken. Besturen stellen geen functies in als daartoe geen verplichting bestaat. Daar komt bij dat bestuurders kopschuw kunnen raken van onafhankelijk opererende Ombudsmannen.

Voor personeelsleden is de meerwaarde van de OBM-P evident. Medewerkers die in een conflict verzeild raken, kunnen feitelijk nergens terecht voor onafhankelijk advies. Personeelsfunctionarissen van Nederlandse HO-instellingen werken voor het management; zij worden eerder gewantrouwd dan vertrouwd.

3. Diverse klacht-, bezwaar- en beroepsinstanties

Medewerkers in het hoger onderwijs ervaren Klacht- en bezwaarprocedures als een regelrecht doolhof. De Ombudsman is vanuit zijn onafhankelijke positie bij uitstek degene die dit veld overziet en gericht advies kan geven over de wegen. De HRM-diensten kunnen dit juist niet, omdat zij gelieerd zijn aan het lijnmanagement. De OBM-P adviseert personeelsleden wat waar belegd kan worden.

Het bezwaar van één Rechtsloket is dat de dienst HRM dit loket doorgaans beheerd. Daaruit vloeit voort dat medewerkers niet naar het Rechtsloket komen omdat ze weten dat hun melding of klacht geregistreerd en doorgeleid wordt naar hun leidinggevende. Deze drempel kan bedreigend zijn voor individuele werknemers. Het concept van één Rechtsloket is niet bevorderlijk voor de sociale veiligheid binnen een onderwijsinstelling.

Het is goed dat er regelingen en commissies zijn voor Bezwaar en Beroep, alsmede voor Klachten Ongewenst Gedrag. Op grond van zijn kennis van wet- en regelgeving kan de Ombudsman Personeel medewerkers adviseren over deze procedurele wegen. Ervaring leert dat medewerkers gebaat zijn bij advies over – doorgaans belastende - formele trajecten. De Ombudsman Personeel is op deze regelgeving een waardevolle aanvulling.

3.1 Klacht ongewenst gedrag

Klachten over intimidatie (seksueel of agressie) kunnen gemeld worden bij de Vertrouwenspersoon en bij de (interne) Klachtencommissie Ongewenst gedrag. Beiden zijn gebaseerd op de Arbowet, de cao (art. S-9) en de Branchecode Goed Bestuur van de Vereniging Hogescholen (artikel II.1.6). Informele begeleiding van personeelsleden wordt uitgevoerd door Vertrouwenspersonen. Doorgaans zijn dat medewerkers die deze taak naast hun reguliere werk verrichten. Hun taakopdracht is primair het ondersteunen van personeelsleden (en studenten) met klachten over ongewenst gedrag. Zij hebben een expliciet partijdige positie en zijn daardoor niet in de positie om onafhankelijk klachtonderzoek uit te voeren.

3.2 Bezwaar (intern)

Rechtspositionele besluiten: hiertegen kan bezwaar aangetekend worden bij de interne Bezwarencommissie personeel. Het reglement is gebaseerd op de WHW. Het reglement van de interne commissie is vastgesteld na overleg met de MR en het Lokaal overleg met de vakbonden. De Bezwarencommissie Personeel heeft een adviserende rol naar het Bestuur.

3.3 Beroep (extern)

Schorsing, disciplinaire maatregel, beëindiging voortgezette dienstbetrekking, ontslag, het onthouden van een bevordering: hiertegen kan beroep aangetekend worden bij de (Landelijke) Commissie voor

beroep hbo te Utrecht. De uitspraken van de Commissie voor Beroep hbo zijn bindend. Dit is gebaseerd op hoofdstuk S cao en WHW 4.5.

Er is een helder onderscheid welke zaken ontvankelijk zijn voor de interne en de landelijke commissie.

3.4 Melding Klokkenluidersregeling

Hogescholen hebben een Klokkenluidersregeling. Deze regeling is gebaseerd op de Branchecode Goed Bestuur van de Vereniging Hogescholen (artikel II.1.5). HO-instellingen hebben ook een integriteitscode (Branchecode art. II.1.3) waarbij de Ombudsman soms genoemd worden als een meldpunt voor klokkenluiders.

De Ombudsman is bij uitstek hiertoe geëquipeerd: hij is onafhankelijk en garandeert vertrouwelijkheid; hij kan geanonimiseerd zaken intern, bij het Bestuur, aan de orde stellen daarmee helpen voorkomen dat deze escaleren en naar buiten komen.

3.5 Conclusie

De drempel voor formele behandeling van bezwaar, beroep en klachten is doorgaans hoog. De toegang tot de ombudsman is laagdrempelig. De ombudsman heeft een preventieve functie in het vroegtijdig oplossen van problemen en voorkomen van formele procedures. Waar nodig kan hij onafhankelijk klachtonderzoek uitvoeren. De ombudsman is bij uitstek de functionaris die onafhankelijk kan begeleiden, adviseren, bemiddelen, verwijzen en onderzoeken.

4. Besluit VMH

Het volgende voorstel ligt voor ter vaststelling als standpunt van de VMH.

a. De VMH erkent de meerwaarde voor hogescholen van de Ombudsman personeel. Elke organisatie heeft een ombudsman, een onafhankelijke klachtbehandelingsfunctionaris nodig. Uit onderzoek blijkt dat 90% van de zaken informeel afgehandeld wordt waarmee kosten (ziekteverzuim, juridische geschillen) en imagoschade voorkomen worden.

Het bijzondere van de OBM-P is dat hij onafhankelijk onderzoek uit kan voeren, wat Vertrouwenspersonen gezien hun positie in de organisatie en hun taakopdracht (ondersteuning personeel) niet kunnen leveren.

b. De VMH bepleit invoering van de OBM-P op alle hogescholen.

c. De VMH bepleit invoering van wetgeving WHW, afspraken in de Cao hbo en regelgeving in de Branchecode Goed Bestuur om de OBM-P in elke HO-instelling te borgen. Daarbij hoort tevens rechtsbescherming van deze functionaris, zodat hij niet bij het minste onwelgevallige advies gedwongen wordt zijn functie op te geven.

Literatuur

Heemelaar, M. (2015). De Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO). [Missie. ENOHE-website](#)

Herfs, P. en S. Teppema (2015). *De Ombudsman Personeel in het HO. Een onbetwiste aanwinst*. Tijdschrift voor Klachtrecht, 2015, 2, p. 10-12.

Teppema, S. en P. Herfs (2014). *Handboek Ombudsman Personeel Hoger Onderwijs*. Brave New Books.

Teppema, S. en Hulshof, E. (2015). [VOHO. Profiel ombudsman personeel HO. ENOHE website.](#)