



**Stichting Klachteninstituut
Uitvaartwezen**

**Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut
Uitvaartwezen**

Inwerkingtreding 1 januari 2012.

Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Doelstelling:

Het is de bedoeling om geschillen tussen een opdrachtgever en een ondernemer, op initiatief van de opdrachtgever, op een relatief snelle, goedkope en eenvoudige manier bindend te beslissen.

Artikel 1 - Definities

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **de Stichting:** de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen,
- b. **de Overeenkomst:** de tussen de Opdrachtgever en de Ondernemer tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot de verzorging van een uitvaart en / of de verzorging van een begrafenissen of crematie, zulks in de ruimste zin des woords, waaronder mede begrepen de ter beschikking stelling van een graf, gedenkplaats, de afhandeling van de asbestemming, de uitvoering van noodzakelijke of wenselijke laatste zorg en mortuariumzorg in instellingen voor gezondheidszorg.
- c. **de Uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart als onder b. bedoeld. Het uitgeven, in stand houden, verlengen en beëindigen van een grafrecht, opgravingen en herbegravingen, alsmede vergunningen voor het aanbrengen van een grafbedekking of afsluiting van een urnennis en andere aspecten van het begraven en begraven houden van overledenen of bijzeten en bijgezet houden van asbussen en de verstrooiing van as, vallen voor de toepassing van dit reglement onder het begrip "uitvaartverzorging".
- d. **de Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die enige dienstverlening en /of levering met betrekking tot de Uitvaartverzorging opdraagt of heeft opgedragen.
- e. **de Ondernemer:** de ondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, die door middel van lidmaatschap van een van onderstaande organisaties:
 - BGNU: Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen;
 - LOB: Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen;
 - LVC: Landelijke Vereniging van Crematoria;
 - Nardus: Samenwerkende Uitvaartorganisaties
 - SKU: Stichting Keurmerk Uitvaartzorg;
 - VMG: Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg;een overeenkomst is aangegaan of die zelfstandig een overeenkomst is aangegaan met de Stichting betreffende geschilbeslechting door de Stichting en die zich jegens de Opdrachtgever heeft verbonden de levering van zaken en /of diensten met betrekking tot de Uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de Opdrachtgever te doen verzorgen dan wel een graf of gedenkplaats ter beschikking te stellen of de asbestemming af te handelen.
- f. **de Ombudsman:** de Ombudsman (of substituut Ombudsman) van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

1.2 Ten aanzien van de Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen geldt het volgende: Dit reglement is van toepassing op uitsluitend die leden van de LOB, die bijzondere begraafplaatsen beheren.

1.3 Ten aanzien van de Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg geldt het volgende:

Het leveren van noodzakelijke en wenselijke zorg en mortuariumzorg in instellingen voor gezondheidszorg en in mortuaria van de deelnemende organisaties valt voor de toepassing van dit reglement onder het begrip "uitvaartverzorging" zoals bedoeld in de aanhef en onderdeel c. van het lid 1.1 van dit artikel.

Artikel 2 - Plaats van vestiging, benoeming Ombudsman.

2.1. De Stichting is gevestigd te Utrecht.

2.2 De Stichting benoemt ten behoeve van geschilbeslechting in het uitvaartwezen een Ombudsman.

Het Stichtingsbestuur is bij uitsluiting bevoegd de Ombudsman te benoemen, te schorsen en te ontslaan.

Voor benoeming, schorsing en ontslag is een volstrekte meerderheid vereist.

- 2.3 In tussentijdse vacatures wordt door de Stichting steeds zo spoedig mogelijk voorzien, doch in ieder geval binnen zes maanden na het ontstaan van een vacature.

Artikel 3 - Uitoefening functie Ombudsman

- 3.1 De Ombudsman oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
Hij zal geen instructies aanvaarden van wie dan ook met betrekking tot de uitoefening van zijn functie.

Artikel 4 - Taak en bevoegdheid van de Ombudsman

- 4.1 De Ombudsman heeft tot taak geschillen tussen de Opdrachtgever en de Ondernemer met betrekking tot de Uitvaartverzorging in de meest ruime zin te beslechten door middel van een bindend advies, c.q. bemiddeling.
- 4.2 De Ombudsman is niet bevoegd kennis te nemen van een geschil indien en voor zover het geschil betrekking heeft op:
- de totstandbrenging en/of de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst, of
 - het beheer van gelden ten behoeve van de verzorging van een uitvaart in de meest ruime zin, of
 - het door de ondernemer gevoerde beleid, daaronder mede begrepen de door de ondernemer gehanteerde tarieven, of
 - een geschil tussen opdrachtgever en een ondernemer, waarbij de ondernemer niet via lidmaatschap is aangesloten bij een van de in art. 1 lid 1 onder e genoemde organisaties of waarbij niet zelfstandig een overeenkomst tot geschilbeslechting heeft gesloten met de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.
- 4.3 De mogelijkheid een klacht ter geschilbeslechting voor te leggen aan de Ombudsman laat onverlet de eventuele publiekrechtelijke rechtsbescherming en publiekrechtelijke regelgeving die bestaat met betrekking tot het onderwerp van de klacht.
- 4.4 Indien en zodra de Ombudsman zich onbevoegd acht kennis te nemen van een klacht, doet de Ombudsman terstond een daartoe strekkende uitspraak.
Zo mogelijk informeert de Ombudsman de klager omtrent de bevoegde instantie.
Het aanhangig maken van het geschil binnen de daarvoor geldende termijn bij de bevoegde instantie blijft echter de verantwoordelijkheid van de klager.
De Stichting, haar medewerkers en de Ombudsman zijn niet aansprakelijk voor een eventuele onjuiste informatieverstrekking ter zake, behoudens opzet of grove schuld.

Artikel 5 – Ontvankelijkheid Ombudsman

- 5.1 De Ombudsman verklaart de Opdrachtgever ambtshalve niet-ontvankelijk in zijn klacht:
- indien het een geschil betreft waarover de Opdrachtgever of de Ondernemer reeds bij de civiele rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt dan wel deze reeds uitspraak heeft gedaan, of
 - indien het een geschil betreft waarvoor een publiekrechtelijke rechtsgang openstaat of heeft opengestaan, of
 - indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur tenzij daaraan een inhoudelijke klacht ten grondslag ligt, of
 - in andere gevallen indien de Ombudsman daartoe, naar zijn uitsluitend oordeel, zwaarwegende redenen aanwezig acht.
- 5.2 Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de Opdrachtgever of diens gemachtigde bij voorkeur binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart en uiterlijk een maand na ontvangst van de (eind)factuur, (schriftelijk) bij de uitvaartondernemer ingediend te worden.
Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de Ondernemer is voorgelegd of uiterlijk twee maanden nadat is gebleken dat de klacht niet in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Ondernemer kan worden opgelost, dient het geschil schriftelijk bij de Ombudsman aanhangig te

worden gemaakt.

De Ombudsman is slechts ontvankelijk indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst aan de Ondernemer heeft voorgelegd.

Indien de Ondernemer, ondanks overschrijding van deze termijnen en daarop gewezen door de Ombudsman, geen bezwaar heeft tegen de klachtenafhandeling volgens dit Reglement, is de klacht ontvankelijk.

Indien door de Ondernemer niet wordt gereageerd op de tijdig bij hem ingediende (schriftelijke) klacht van de Opdrachtgever of diens gemachtigde, kan de Ombudsman de klacht na verloop van zes weken in behandeling nemen.

- 5.3 Indien en zodra de Ombudsman de klager niet-ontvankelijk acht in zijn klacht, doet de Ombudsman terstond een daartoe strekkende uitspraak.

Zo mogelijk informeert de Ombudsman de klager omtrent de bevoegde instantie.

Het aanhangig maken van het geschil binnen de daarvoor geldende termijn bij de bevoegde instantie blijft echter de verantwoordelijkheid van de klager.

De Stichting, haar medewerkers en de Ombudsman zijn niet aansprakelijk voor een eventuele onjuiste informatieverstrekking ter zake, behoudens opzet of grove schuld.

Artikel 6 - Uitsluiting toegang tot civiele rechter tijdens behandeling klacht

6. Het staat de Ondernemer en de Opdrachtgever niet vrij zich gedurende de behandeling van een klacht door de Ombudsman ter zake van het onderwerp van de klacht tot de civiele rechter te wenden.

Artikel 7 - Indiening klacht

- 7.1 De klacht wordt door de Opdrachtgever of diens gemachtigde voorgelegd door middel van een gemotiveerd en ondertekend schrijven aan de Ombudsman.
De klacht dient in ieder geval te bevatten de naam van de Opdrachtgever en de Ondernemer, en indien de klacht daarop betrekking heeft: de datum van de Uitvaartverzorging, de dagtekening en een omschrijving van de klacht.
Indien het geschil de betaling van een factuur betreft dient de klager daarvan een kopie te verstrekken.
Voorts dient de klacht vergezeld te gaan van kopieën van de daaromtrent gevoerde correspondentie.
De ontvangst van de klacht wordt, binnen 3 weken, schriftelijk bevestigd onder opgave van de naam van de behandelend Ombudsman.
De Ombudsman zendt de Opdrachtgever een te ondertekenen verklaring, waarin Opdrachtgever verklaart de uitspraak van de Ombudsman als bindend te aanvaarden.
- 7.2 Indien de in artikel 7.1 genoemde informatie en/of bescheiden niet naar behoren zijn verstrekt, kan de Ombudsman de Opdrachtgever daarop wijzen en een termijn stellen om het verzuim te herstellen.
Indien het verzuim niet binnen de gestelde termijn is hersteld, kan de Ombudsman besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.
Een besluit om de klacht niet in behandeling te nemen, wordt de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt binnen vier weken nadat de klacht is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
Indien de akkoordverklaring met een uitspraak in bindend advies niet getekend wordt teruggezonden, zal de klacht niet in behandeling worden genomen, zonder dat de Opdrachtgever daarvan nader bericht ontvangt.
- 7.3 Voor de indiening van de klacht kan een vastrecht worden vastgesteld.

Artikel 8 - Depot

- 8.1 Indien de Opdrachtgever de betaling van de door de Ondernemer geleverde of te leveren prestatie geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, kan de Ombudsman beslissen dat de klager het nog openstaande bedrag op door de Ombudsman aan te geven wijze bij een door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangewezen notaris deponereert.
Over het depot wordt geen rente vergoed.

- 8.2 Indien de Opdrachtgever niet binnen vier weken na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 8.1 kan de Ombudsman besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 9 - Verweer

- 9.1 De Ombudsman stelt de Ondernemer schriftelijk in kennis van de indiening van de klacht onder toezending van een kopie van de klacht en de daarbij overgelegde bescheiden en vermelding van de naam van de Ombudsman.
De Ondernemer wordt daarbij in de gelegenheid gesteld binnen vier weken een schriftelijk verweer bij de Ombudsman tegen de klacht in te dienen.
Indien na vier weken niet is gereageerd op de klacht, stuurt de Ombudsman een herinnering, waarbij de Ondernemer nogmaals vier weken de gelegenheid krijgt om zich te verweren.
Indien dan nog niet is gereageerd, zal de Ombudsman een bindend advies wijzen op basis van de feiten en omstandigheden zoals die op dat moment uit het dossier bekend zijn.
De klacht wordt gegrond verklaard, tenzij deze de Ombudsman onrechtmatig of ongegrond voorkomt.

Artikel 10 - Nadere toelichting en nader verweer

- 10.1 Het verweer wordt in kopie toegezonden aan de Ombudsman, die een kopie daarvan zendt aan de Opdrachtgever.
Tenzij de Ombudsman van mening is dat hij over voldoende informatie beschikt om uitspraak te doen, wordt de Opdrachtgever door de Ombudsman in de gelegenheid gesteld binnen vier weken een schriftelijke nadere toelichting te geven op de klacht en het verweer.
- 10.2 Indien na vier weken niet is gereageerd op het verzoek van de Ombudsman, stuurt de Ombudsman een herinnering, waarbij de Opdrachtgever nogmaals vier weken de gelegenheid krijgt om zich te verweren.
Indien dan nog niet is gereageerd, zal de Ombudsman aan de Ondernemer vragen of deze in dit geval prijs stelt op een bindend advies of niet.
Als de Ondernemer een bindend advies niet op prijs stelt is daarmee de klachtenprocedure geëindigd.
Als de Ondernemer in dit geval wel een uitspraak in bindend advies wenst, zal deze worden gedaan op basis van de feiten en omstandigheden zoals deze gedurende de procedure aan de Ombudsman bekend zijn geworden.
- 10.3 De nadere toelichting wordt door de Ombudsman in kopie toegezonden aan de Ondernemer die daarbij in de gelegenheid wordt gesteld binnen vier weken een schriftelijk nader verweer bij de Ombudsman in te dienen.
Indien na vier weken geen schriftelijk nader verweer is ontvangen door de Ombudsman, stuurt de Ombudsman een herinnering, waarbij de Ondernemer nogmaals vier weken de gelegenheid krijgt om zich schriftelijk nader te verweren.
Indien de Ombudsman dan nog geen schriftelijk nader verweer van de Ondernemer heeft ontvangen, zal de Ombudsman een uitspraak in bindend advies doen op basis van de feiten en omstandigheden zoals die op dat moment uit het dossier bekend zijn.
- 10.4 De Ombudsman is bevoegd bij de toezending van de klacht, het verweer, de nadere toelichting, het nader verweer of een mondelinge behandeling vragen te stellen aan de betreffende partij dan wel om aanvullende stukken verzoeken.
De betreffende partij is verplicht de vragen te beantwoorden of de Ombudsman de gevraagde stukken ter hand te stellen, voor zover dat in zijn macht ligt.
- 10.5 Indien de Ombudsman dit nodig acht worden partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord.
Van de mondelinge behandeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat in kopie aan partijen wordt verstrekt.
- 10.6 De Ombudsman kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen naar de mondelinge behandeling mee te nemen teneinde deze door de Ombudsman te doen horen.
De namen en adressen van de betreffende getuigen of deskundigen dienen uiterlijk één week voor de mondelinge behandeling aan de Ombudsman te worden verstrekt.

- 10.7 De Ombudsman kan indien hij dit nodig acht zelf inlichtingen inwinnen, bijvoorbeeld door het horen van getuigen en deskundigen.
Dit kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden.
Partijen worden voorafgaand aan het mondeling horen van een getuige of deskundige hiervan in kennis gesteld en in de gelegenheid gesteld bij dit horen aanwezig te zijn, dan wel vooraf schriftelijke vragen voor de getuige of deskundige in te dienen, die door de Ombudsman aan de orde zullen worden gesteld, indien deze relevant zijn.
Van de mondelinge behandeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat in kopie aan partijen wordt verstrekt.
De Ombudsman kan ook schriftelijk inlichtingen inwinnen bij getuigen of deskundigen.
Beide partijen worden hieraan voorafgaand in de gelegenheid gesteld om hun vragen aan de getuige of de deskundige schriftelijk aan de Ombudsman kenbaar te maken.
Deze vragen zullen door de Ombudsman, indien relevant, worden gevoegd bij de eigen vragen van de Ombudsman.
De gegeven verklaringen zullen door de Ombudsman in kopie aan partijen worden gestuurd.
De Ombudsman is niet gebonden aan hetgeen door de getuige of deskundige is verklaard.
- 10.8 Nadat aan het bepaalde in de voorgaande leden uitvoering is gegeven, sluit de Ombudsman het onderzoek en doet hij zo mogelijk binnen vier weken nadien schriftelijk uitspraak.

Artikel 11 - Voorlopige voorziening

- 11.1 De Ombudsman kan op verzoek van één van partijen, nadat een klacht is ingediend, een voorlopige voorziening treffen indien onverwijlde spoed, gelet op de betrokken belangen, dat vereist.
- 11.2 Alvorens omtrent een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening te beslissen, worden partijen door de Ombudsman opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord.

Artikel 12 - Minnelijke regeling

- 12 Bij gelegenheid van de schriftelijke of de mondelinge behandeling kan de Ombudsman trachten partijen tot een minnelijke regeling te brengen, of constateren dat er een minnelijke regeling is bereikt.
Nadat de Ombudsman zich ervan heeft vergewist dat de minnelijke regeling op de juiste wijze is weergegeven, zal de Ombudsman de minnelijke regeling weergeven in een bindend advies.
Dit bindend advies behoeft niet de gronden weer te geven waarop de minnelijke schikking rust.

Artikel 13 - Uitspraak

- 13.1 De uitspraak behelst een bindend advies.
- 13.2 De uitspraak bevat in ieder geval:
- a. de dagtekening van de uitspraak,
 - b. de stukken die door de partijen zijn ingediend en het verloop van de procedure,
 - c. de standpunten van de beide partijen,
 - d. de overwegingen van de Ombudsman, tevens de motivering,
 - e. de beslissing van de Ombudsman,
 - f. de naam en handtekening van de betrokken Ombudsman.
- 13.3 De Ombudsman kan de volgende beslissingen nemen:
- a. onbevoegd verklaring van de Ombudsman,
 - b. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht,
 - c. afwijzing van de klacht,
 - d. oplegging van een verplichting tot nakoming van de Overeenkomst aan één of beide partijen,
 - e. vaststelling van een betalingsverplichting, zonder toekenning van wettelijke rente,
 - f. vaststelling van een door één van partijen te betalen (schade) vergoeding, vergoeding van immateriële schade wordt uitgesloten,
 - g. gehele of gedeeltelijke ontbinding of vernietiging van de overeenkomst, dan wel bekrachtiging van de gehele of gedeeltelijke ontbinding of vernietiging door één van beide partijen,

- h. het opdragen van herstelwerkzaamheden aan de Ondernemer,
 - i. de Opdrachtgever de bevoegdheid geven voor rekening van de Ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren,
 - j. iedere andere beslissing, die de Ombudsman redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil,
 - k. een minnelijke regeling tussen partijen overeenkomen als bedoeld in artikel 12,
 - l. eventueel een regeling van de door partijen ter zake van de procedure gemaakte kosten en de toerekening daarvan. De kosten van rechtsbijstand blijven voor de partij die deze heeft ingeschakeld.
- 13.4 In de uitspraak bepaalt de Ombudsman tevens de bestemming van een eventueel depot krachtens artikel 8.1.
Bij geschillen over verrekening van het depot overeenkomstig het bindend advies, beslist de Ombudsman op verzoek van de meest gereede partij.
Indien de Ombudsman zich niet bevoegd of de klager niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de Opdrachtgever terugbetaald.
- 13.5 Een beslissing omtrent een voorlopige voorziening behelst een bindend advies. De Ombudsman kan in de uitspraak omtrent de voorlopige voorziening bepalen wanneer de voorlopige voorziening vervalt.
De voorlopige voorziening vervalt in ieder geval zodra:
- a. de klacht wordt ingetrokken, of
 - b. de Ombudsman einduitspraak heeft gedaan omtrent de klacht.
- 13.6 De Ombudsman kan, ook ambtshalve, een voorlopige voorziening opheffen of wijzigen.

Artikel 14 - Herziening

- 14.1 De Ombudsman kan, binnen drie maanden na het verzenden van het bindend advies aan partijen, op verzoek van een partij het bindend advies herzien op grond van feiten of omstandigheden die:
- a. hebben plaatsgevonden vóór de uitspraak, en
 - b. bij de indiener van het verzoek tot herziening vóór de uitspraak niet bekend waren en redelijkerwijs niet bekend konden zijn, en
 - c. waren zij bij de Ombudsman eerder bekend geweest, vermoedelijk tot een andere uitspraak zouden hebben geleid.
- De Ombudsman onderzoekt de gronden van het verzoek tot herziening.
Indien de gronden niet voldoen aan de onder a, b of c genoemde voorwaarden zal de Ombudsman het verzoek tot herziening niet ontvankelijk verklaren en de verzoeker daarvan in kennis stellen.
Indien het verzoek tot herziening in behandeling wordt genomen zijn de artikelen 7 tot en met 14, voor zover nodig, van overeenkomstige toepassing.

Artikel 15 - Geheimhouding, verschoning en wraking

- 15.1 Behalve voor zover dit voor de uitoefening van zijn functie noodzakelijk is, zijn de Ombudsman en zijn medewerkers verplicht tot geheimhouding van de gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
- 15.2 De Ombudsman is verplicht zich te verschonen indien hij op enig moment van mening is dat feiten of omstandigheden aanwezig zijn die een onpartijdig oordeel over het geschil bemoeilijken.
De Stichtingsbestuur zal alsdan een substituut Ombudsman aanwijzen.
- 15.3 De Ombudsman kan door één of beide partijen worden gewraakt op grond van omstandigheden die gereede twijfel kunnen opleveren omtrent de onpartijdigheid van de Ombudsman bij de behandeling van de klacht.
Vanaf het moment waarop de Ombudsman bekend wordt met het verzoek om wraking, zal hij zijn inhoudelijke werkzaamheden met betrekking tot de klacht, staken.
Het verzoek tot wraking wordt zo spoedig mogelijk behandeld door het Stichtingsbestuur of een afvaardiging hiervan.
Het verzoek de Ombudsman te vervangen door een substituut Ombudsman, zal door het Stichtingsbestuur worden toegewezen bij een meerderheid van stemmen hiervoor of bij het

staken van de stemmen hierover.

De beslissing met betrekking tot de wraking, de naam van de substituut Ombudsman en de stand van de klachtenprocedure waarin deze substituut Ombudsman de behandeling overneemt wordt door het Stichtingsbestuur schriftelijk aan partijen medegedeeld.

Het verzoek tot wraking kan tot op de dag van het uitbrengen van het bindend advies onder opgave van redenen aan het Stichtingsbestuur worden gedaan.

Artikel 16 – Nakoming van het bindend advies

- 16.1 De Stichting zal zich naar behoren inspannen de Opdrachtgever of de Ondernemer, indien nodig, te bewegen de uitspraak van de Ombudsman na te komen.
- 16.2 Indien het bindend advies, ook na deze inspanningen niet wordt nageleefd door een van de betrokken partijen, staat het de meest gereede partij vrij, om nakoming van het bindend advies bij de civiele rechter te vragen.

Artikel 17 - Slotbepalingen

- 17.1 Herstel van kennelijke fouten in de uitspraak kan, binnen drie maanden na het verzenden van het bindend advies aan partijen, worden verzocht door een van de betrokken partijen.
- 17.2 Vernietiging van het bindend advies kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen drie maanden na verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien komt vast te staan dat de uitspraak in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 17.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Ombudsman naar redelijkheid en billijkheid, het Stichtingsbestuur gehoord.