



## Regeling Ombudsman Zuyd Hogeschool

Vastgesteld door het College van Bestuur  
op 30 november 2021

## Ten geleide

Bij Zuyd Hogeschool staan persoonlijke aandacht, regionale betrokkenheid en de ontwikkeling van (startende) professionals centraal. Verantwoordelijkheid, openheid en toegankelijkheid zijn waarden die ten grondslag liggen aan ons handelen. Dit vraagt om voorbeeldgedrag, waarbij de beginselen van good governance worden gevolgd.

Tot good governance behoort voor Zuyd onder andere het beschermen van de rechten van studenten en medewerkers. Het creëren van een veilige leer- en werkomgeving en het borgen van rechtsbescherming zijn hierbij uitgangspunt. De hogeschool heeft daartoe een samenhangend stelsel van regelingen en voorzieningen rond de rechtsbescherming van studenten en medewerkers ingericht. Al deze regelingen en voorzieningen zijn terug te vinden op Zuydnet.

Deze Regeling Ombudsman beoogt een voorziening te creëren voor medewerkers en studenten voor het melden van klachten, waarvoor geen andere voorziening voor handen is. Klachten worden in eerste instantie ingediend bij degene, die functioneel geacht worden een klacht op te lossen. Is deze benadering niet wenselijk, c.q. leidt deze niet tot het gewenste resultaat, dan staat een beroep op de Ombudsman open.

## Begrippenlijst

<i>Ombudsman</i>	Een door het College van Bestuur benoemd persoon op grond van deze regeling.
<i>Verzoeker</i>	Een natuurlijk persoon verbonden als medewerker, student of cursist aan Stichting Zuyd Hogeschool - c.q. een aan deze gelieerde rechtspersoon - die een klacht wenst te melden voor behandeling door de Ombudsman. Onder medewerker, student en cursist wordt in deze regeling mede verstaan een sollicitant, een aankomend student en een aankomend cursist dan wel een voormalig medewerker, een voormalig student en een voormalig cursist.
<i>Beklaagde</i>	Een natuurlijk persoon dan wel een organisatieonderdeel verbonden aan Stichting Zuyd Hogeschool - c.q. een aan deze gelieerde rechtspersoon - waartegen de klacht van Verzoeker zich richt.
<i>Formeel contact met de Ombudsman</i>	Voor studenten: een klacht indienen bij het Loket Rechtsbescherming zoals genoemd in artikel 4, lid 1 jo. artikel 7 lid 2. Voor medewerkers: een klacht indienen bij de Ombudsman zoals genoemd bij artikel 4, lid 1 jo. artikel 7 lid 3.
<i>Informeel contact met de Ombudsman</i>	Ieder contact met de Ombudsman dat buiten de eerder beschreven definitie van 'Formeel contact' valt.

## Algemene bepalingen

### Artikel 1

#### Reikwijdte

Deze regeling kan aangesproken worden door de Verzoeker.

### Artikel 2

#### Benoeming

lid 1

Het College van Bestuur benoemt een Ombudsman voor een periode van vier jaar; de Ombudsman is herbenoembaar en het aantal malen is onbeperkt.

lid 2

Het College van Bestuur benoemt een tijdelijke plaatsvervanger voor de Ombudsman, zodra mag worden verwacht, dat de Ombudsman voor langere duur zijn functie niet kan vervullen. Deze vervanger kan ook buiten de hogeschool werkzaam zijn.

lid 3

Het College van Bestuur verschaft de Ombudsman de nodige faciliteiten voor een goede uitoefening van zijn functie en draagt er zorg voor, dat binnen de hogeschool het bestaan van de Ombudsman en diens werkzaamheden en taken bekend zijn.

### Artikel 3

#### Positie, taken en bevoegdheden

lid 1

De Ombudsman is een onafhankelijke en onpartijdige persoon, waarop de Verzoeker een beroep kan doen bij een klacht over de hogeschool, academie, opleiding of dienst. Naar aanleiding van deze klachten - doch ook uit eigen beweging - kan de Ombudsman structurele knelpunten signaleren in het functioneren van de hogeschool en daarover een advies uitbrengen aan het College van Bestuur.

- lid 2 De Ombudsman is niet ondergeschikt aan enig ander medewerker of orgaan binnen de hogeschool; hij kan slechts wegens algemene veronachtzaming van de vervulling van zijn taak door de voorzitter van het College van Bestuur ter verantwoording worden geroepen.
- lid 3 Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de Ombudsman niet uit hoofde van zijn functioneren benadeeld wordt in zijn positie en respecteert de geheimhoudingsplicht van de Ombudsman.
- lid 4 De taken van de Ombudsman zijn te vatten in de begrippen: onderzoeken, bemiddelen, adviseren, doorverwijzen naast een eigen onderzoek- en adviestaak.
- sub a De Ombudsman is bevoegd klachten in ontvangst te nemen en deze klachten te onderzoeken; het onderzoek kan vervolgens leiden tot een oordeel plus aanbeveling(en).
- sub b Bij klachten kan de Ombudsman contacten leggen tussen partijen en trachten via bemiddelen te komen tot de meest wenselijke en haalbare oplossing.
- sub c De Ombudsman stimuleert de partijen zelf tot een oplossing van het probleem te komen; hij kan daartoe adviseren en voorlichting geven.
- sub d In geval van het bestaan van een andere klacht-, bezwaar-, of beroepsmogelijkheid zal de Ombudsman hiernaar doorverwijzen voor behandeling van de klacht.
- sub e De Ombudsman kan - gevraagd en ongevraagd - eigen onderzoek instellen naar inhoud en werking van regelingen van de hogeschool om eventuele structurele knelpunten te kunnen signaleren. De Ombudsman is bevoegd om organen, medewerkers, studenten en cursisten binnen de hogeschool te adviseren over de geconstateerde structurele knelpunten en deze knelpunten bekend te maken.

#### **Artikel 4**

##### **Indienen klacht – ontvankelijkheid**

- lid 1 Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend op de in artikel 7 genoemde adressen. Het klaagschrift bevat tenminste:
- naam en adres van Verzoeker(s);
  - een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt, wie als Beklaagde geldt en waar en wanneer deze gedragingen hebben plaatsgevonden, c.q. nog plaatsvinden;
  - de motivering waarom Verzoeker bezwaar heeft tegen deze gedraging plus de wijze waarop hij Beklaagde op zijn gedraging heeft aangesproken;
  - dagtekening en ondertekening door Verzoeker(s).
- lid 2 De klacht is afkomstig van een Verzoeker en heeft betrekking op gedragingen - handelingen, besluiten, of het nalaten daarvan daaronder begrepen - van medewerkers en/of organen van de hogeschool en deze gedraging(en) is/zijn gericht tegen Verzoeker.
- lid 3 Indiening van een klacht bij de Ombudsman is mogelijk binnen een termijn van een jaar na het moment van de gedraging, waartegen de klacht zich richt. Klachten van sollicitanten, ex-medewerkers, aankomende c.q. ex-studenten en aankomende c.q. ex-cursisten zijn slechts ontvankelijk, wanneer deze bovendien binnen een termijn van zes maanden na het moment van de gedraging waartegen de klacht zich richt zijn ingediend.
- lid 4 In geval een ander orgaan bevoegd is om kennis te nemen van de klacht, verwijst de Ombudsman Verzoeker door naar het bevoegd orgaan.

- lid 5
- sub a
- sub b
- sub c
- sub d
- De Ombudsman neemt de klacht niet in behandeling, indien de klacht: anoniem is óf eerder door de Ombudsman van behandeling was uitgesloten. betrekking heeft op algemeen beleid van hogeschool c.q. een organisatieonderdeel én de belangen van Verzoeker naar het oordeel van de Ombudsman hierdoor niet-onevenredig geschaad zijn óf dreigen te worden.
- gericht is tegen het College van Bestuur c.q. een van diens leden; in welk geval de Ombudsman doorverwijst naar de Klokkenluidersregeling Zuyd Hogeschool en het daarin bepaalde voor behandeling van deze klachten.
- door Verzoeker reeds aanhangig is gemaakt via andere klacht-, bezwaar-, beroeps- of juridische procedures. Wordt een klacht tijdens de behandeling door de Ombudsman door Verzoeker elders voorgelegd - anders dan pro forma ter bewaring van termijnen - dan beëindigt de Ombudsman terstond de behandeling van de klacht en stelt Verzoeker daarvan schriftelijk op de hoogte.

## **Artikel 5**

### **Behandeling en Beslissing**

- lid 1
- De Ombudsman bevestigt schriftelijk aan Verzoeker, dat de klacht door hem in behandeling is genomen. De Ombudsman stelt een onderzoek in en hij is bevoegd om bij organen, medewerkers, studenten en cursisten van de hogeschool inlichtingen in te winnen en alle schriftelijke documentatie op te vragen en in te zien. Medewerking aan het onderzoek van de Ombudsman is verplicht.
- lid 2
- Beklaagde heeft het recht te kunnen beschikken over een afschrift van het ingediende klaagschrift. De Ombudsman is gehouden daarvoor zorg te dragen.
- lid 3
- De Ombudsman kan Verzoeker uitnodigen zijn klacht mondeling toe te lichten. In alle gevallen nodigt de Ombudsman Beklaagde uit om te reageren op deze klacht. Van zijn bevindingen doet de Ombudsman schriftelijk verslag aan betreffende partijen. Binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen na toezending, kunnen zij schriftelijk op de inhoud daarvan reageren. De Ombudsman bevestigt de ontvangst van deze reactie.
- lid 4
- Op basis van hoor en wederhoor, alle relevante documentatie, de geldende wet- en regelgeving en reacties van partijen komt de Ombudsman tot een eigen oordeel en stelt een adviesrapport op. Naast uitspraak over gegrondheid van de klacht geeft de Ombudsman ook zijn eigen bevindingen weer en formuleert zijn advies al dan niet voorzien van aanbevelingen. De Ombudsman zendt dit adviesrapport vervolgens aan de voorzitter van het College van Bestuur en aan Verzoeker en Beklaagde.
- lid 5
- De voorzitter van het College van Bestuur doet binnen 20 werkdagen na ontvangst van het rapport schriftelijk mededeling aan Verzoeker en Beklaagde over de wijze waarop gevolg wordt gegeven aan advies (en aanbevelingen) van de Ombudsman.
- lid 6
- In geval het advies van de Ombudsman niet wordt opgevolgd, stelt de voorzitter van het College van Bestuur de Ombudsman daar schriftelijk en met redenen omkleed van in kennis.
- lid 7
- De Ombudsman heeft het recht om ook de uitvoering te onderzoeken van een besluit van de voorzitter het College van Bestuur op grond van een uitgebracht adviesrapport en kan op grond daarvan de CvB-voorzitter verzoeken om een (aanvullend) besluit te nemen.

**Artikel 6****Evaluatie en verslaglegging**

lid 1

Periodiek – doch ten minste jaarlijks - vindt er een gesprek plaats tussen de Ombudsman en het College van Bestuur, waarbij zowel de aard en omvang van de werkzaamheden en als de werkwijze van de Ombudsman wordt geëvalueerd.

lid 2

De Ombudsman brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur in de vorm een geanonimiseerd jaarverslag van het aantal en de aard van de bij hem gemelde klachten en van de wijze, waarop hij deze heeft afgehandeld en draagt zorg voor toezending van het verslag aan de Centrale Medezeggenschapsraad (CMR) en verspreiding binnen de hogeschool.

**Artikel 7****Contact met de Ombudsman**

lid 1

Informeel benaderen van Ombudsman:

schriftelijk:

Zuyd Hogeschool  
t.a.v. Ombudsman  
Postbus 550  
6400 AN Heerlen

of per e-mail aan:

[ombudsman@zuyd.nl](mailto:ombudsman@zuyd.nl)

lid 2

Het indienen van een formele klacht **voor studenten** verloopt via het loket Rechtsbescherming:

schriftelijk:

Het Loket Rechtsbescherming Zuyd Hogeschool  
Postbus 550  
6400 AN Heerlen

of per e-mail aan:

[rechtsbescherming@zuyd.nl](mailto:rechtsbescherming@zuyd.nl)

lid 3

Het indienen van een formele klacht **voor medewerkers** verloopt rechte reeks via de Ombudsman:

schriftelijk:

Zuyd Hogeschool  
t.a.v. Ombudsman  
Postbus 550  
6400 AN Heerlen

of per e-mail aan:

[ombudsman@zuyd.nl](mailto:ombudsman@zuyd.nl)

**Artikel 8****Geheimhouding en privacy**

lid 1

De Ombudsman neemt bij de uitoefening van zijn taken steeds de privacy van betrokkenen in acht en is gehouden aan een geheimhoudingsplicht over zaken, die hem worden voorgelegd. De Ombudsman neemt geen contact op met derden zonder voorafgaande toestemming van Verzoeker, uitgezonderd hetgeen in deze regeling bepaald wordt.

lid 2

Uitzondering op het in vorig lid gestelde wordt gevormd door situaties, waarin - naar het oordeel van de Ombudsman - het hoogst noodzakelijk is om handelingen te ondernemen zonder dat Verzoeker of Beklaagde hiermee instemt. In die gevallen houdt de Ombudsman vooraf ruggespraak met de voorzitter van het College van Bestuur en verantwoordt hij deze handelwijze in een rapportage.

**Artikel 9****Wijziging en aanvulling regeling**

lid 1

De regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd en aangevuld.

lid 2

De regeling alsmede wijzigingen daarvan behoeven de goedkeuring van het College van Bestuur en instemming van de CMR.

**Artikel 10****Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als Regeling Ombudsman Zuyd Hogeschool. De regeling is beschikbaar op Zuydnet.

**Artikel 11****Slotbepalingen**

lid 1

Indien een Verzoeker een klacht heeft over de Ombudsman, legt de verzoeker zijn klacht schriftelijk aan hem voor. De Verzoeker en de Ombudsman bespreken samen de klacht. Indien deze bespreking niet leidt tot het wegnemen van de klacht, legt de Verzoeker de klacht ter kennisneming neer bij het College van Bestuur.

lid 2

Waar in deze regeling de mannelijke vorm gebruikt wordt, is tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

lid 3

Deze regeling treedt in werking op 30 november 2021.