

REGELING OMBUDSMAN NOORDERPOORT

1. Studenten en medewerkers van Noorderpoort kunnen een beroep doen op de ombudsman. De ombudsman kan benaderd worden over iedere handeling, gedraging of besluit dat aan Noorderpoort toegerekend wordt, mits Noorderpoort beleidsvrijheid heeft. Ook niet handelen of niet besluiten valt hieronder.
2. Vanuit een onafhankelijke en neutrale positie draagt de ombudsman op informele wijze zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten en bezwaren.
3. De ombudsman is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van de ombudsmanfunctie bekend is geworden, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hier van af te wijken.
4. De ombudsman behandelt inhoudelijk geen klachten en bezwaren. De ombudsman kan advies geven, bemiddelen, dan wel op andere wijze met betrokkenen tot een oplossing proberen te komen.
5. Primair probeert de ombudsman klachten en bezwaren intern op te lossen, zo nodig kan hij doorverwijzen naar en informeren over interne en externe vertrouwenspersonen en bezwaren- en klachtenprocedures. Indien gewenst wordt door of met behulp van de ombudsman de klacht op schrift gesteld. Het indienen van een klacht of bezwaar bij de ombudsman schort de termijn voor het indienen van de klacht of het bezwaar bij de externe klachtencommissie niet op. Om de termijn voor het indienen van een klacht of bezwaar bij de klachtencommissie veilig te stellen kan de klager of bezwaarde de zaak pro forma aanhangig maken bij de klachtencommissie.
6. De ombudsman kan mediation verrichten tussen medewerker(s) en manager of andere betrokkenen binnen Noorderpoort of tussen student(en) en docent of andere betrokkenen van de school of dienst.
7. De ombudsman is tevens verantwoordelijk voor het signaleren van structurele knelpunten en misstanden binnen de organisatie.
8. De ombudsman kan op eigen initiatief een onderzoek instellen. De ombudsman kan ook adviseren tot het instellen van een onderzoek naar aanleiding van een patroon van ingekomen zaken.
9. De ombudsman doet aanbevelingen en brengt advies uit aan personen en/of bestuursorganen met het doel de gesignaleerde knelpunten door hen zelf te doen oplossen.
10. De ombudsman brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. De ombudsman rapporteert rechtstreeks aan het College van Bestuur. Een afschrift van het verslag wordt toegezonden aan de Centrale Studentenraad en aan de Ondernemingsraad van Noorderpoort.
11. Het jaarverslag wordt na vaststelling algemeen verkrijgbaar en gepubliceerd op Noorderportal.