

# Reglement klachten studenten

Aeres Hogeschool

24 oktober 2016

Versie 2.0

Definitief



**Bestuursbureau**

# Versiebeheer

Versiebeheer			
Versie	Datum	Auteur	Toelichting
2.0	08-04-2016	Mirjam Kooistra	Voorlopige vaststelling CvB op 25-04-2016

## Algemene bepalingen

<b>WHW:</b>	Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek
<b>Aeres Hogeschool:</b>	Instelling (hogeschool) die uitgaat van en in stand gehouden wordt door Stichting Aeres groep
<b>College van Bestuur:</b>	het instellingsbestuur van Aeres Hogeschool, tevens bestuur van Stichting Aeres Groep
<b>Instellingsdirecteur:</b>	directeur van Aeres Hogeschool
<b>Faculteitsdirecteur:</b>	directeur van een van de faculteiten van Aeres Hogeschool
<b>Betrokkene:</b>	degene zoals bedoeld in titel 4 (Rechtsbescherming) van de WHW, te weten: een student, aanstaande student, voormalige student, extraneus, aanstaande extraneus of voormalig extraneus.
<b>Student:</b>	degene die conform artikel 7.32 e.v. WHW als student van een opleiding staat ingeschreven en anderszins betrokken cursisten of contractstudenten, behoudens voor zover uitdrukkelijk anders is bepaald
<b>Medewerker:</b>	persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst met de Stichting Aeres bij de organisatie werkzaam is.

## De klacht

### Artikel 1 De klacht

Iedere (aanstaande) student en (aanstaande) extraneus bij Aeres Hogeschool heeft het recht om een klacht in te dienen bij het Loket Rechtsbescherming Studenten. Een klacht in de zin van deze regeling, is een kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of situatie die de klager in het contact met diens faculteit heeft ervaren. Een gedraging van een medewerker werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de faculteit, wordt aangemerkt als een gedraging van de faculteit zelf. Onder 'gedraging' wordt mede verstaan een nalaten.

### Artikel 2 Indienen van de klacht

1. De klacht moet schriftelijk worden ingediend. Hiervoor dient de klager het [formulier van het Loket Rechtsbescherming Studenten](#) te gebruiken. De klacht dient tenminste te bevatten:
  - a. de naam en adres van de klager
  - b. de dagtekening
  - c. een omschrijving van de gedraging, handeling of situatie waarop de klacht betrekking heeft
  - d. de reden waarom de klager een klacht indient tegen de gedraging, handeling of situatie

- e. een omschrijving van hetgeen de klager reeds heeft ondernomen om de klacht bespreekbaar te maken met degene tegen wie de klacht zich richt of, indien dat niet mogelijk is, met de faculteitsdirectie.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.

### **Artikel 3 Ontvangstbevestiging**

1. Het Loket rechtsbescherming Studenten bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen na ontvangst.
2. Na ontvangstbevestiging stuurt het Loket Rechtsbescherming Studenten de klacht door ter behandeling aan het College van Bestuur.
3. Namens het College van Bestuur bevestigt de klachten coördinator de ontvangst van de klacht. Indien niet is voldaan aan de in artikel 2 genoemde vereisten, dan wel enig ander vereiste voor het in behandeling nemen van de klacht, stelt het College van Bestuur de indiener hiervan in kennis en nodigt hem uit deze binnen een hem daartoe gestelde termijn te herstellen. In geval de indiener niet binnen de gestelde termijn de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld, kan hij niet-ontvankelijk worden verklaard.

### **Artikel 4 Ontvankelijkheid**

1. Het College van bestuur neemt de klacht niet in behandeling indien:
  - a. de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 2 lid 1 of 2
  - b. meer dan één jaar is verstreken sinds de feiten of omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden
  - c. de klacht kennelijk ongegrond is
  - d. over de klacht reeds eerder door het College van bestuur een oordeel is uitgesproken
  - e. de klacht binnen de bevoegdheid valt van een ander orgaan, zoals de klachtencommissie ongewenst gedrag, Cobex of geschillenadviescommissie.
  - f. het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

### **Artikel 5 Bevestiging**

Indien het College van Bestuur de klacht niet in behandeling neemt, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling aan klager onder vermelding van de redenen. Het Loket Rechtsbescherming Studenten ontvangt hiervan een afschrift.

## Behandeling van de klacht

### Artikel 6 Horen

1. Het College van Bestuur stelt het instellingsorgaan en/of de medewerker op wie de klacht - mede – betrekking heeft en de klager in de gelegenheid schriftelijk of mondeling hun standpunt toe te lichten. Daarbij of daarnaast wordt door het College van Bestuur nadrukkelijk onderzocht of een minnelijke schikking van de klacht mogelijk is.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of;
  - b. Klager niet binnen een door het College van Bestuur gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Het College van Bestuur kan, indien hij zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
4. Instellingsorganen en medewerkers zijn verplicht binnen de door het College van Bestuur aangegeven termijn, te voldoen aan een verzoek als bedoeld in de vorige leden van dit artikel.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### Artikel 7 Inlichtingen verstrekken

1. Het College van Bestuur is bevoegd bij instellingsorganen en medewerkers van Aeres Hogeschool inlichtingen te vragen, dan wel bescheiden op te vragen en in te zien, die de aangelegenheid betreffen waarop het onderzoek betrekking heeft.
2. Instellingsorganen en medewerkers zijn verplicht binnen de door het College van Bestuur aangegeven termijn te voldoen aan een verzoek als bedoeld in het vorige lid.
3. Indien de klager daartoe schriftelijk toestemming verleent, heeft het College van Bestuur inzage in op hem betrekking hebbende persoonlijke gegevens.

### Artikel 8 Deskundigen

1. Het College van Bestuur kan, indien dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek noodzakelijk is, deskundigen inschakelen.
2. Het College van Bestuur kan, indien dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek noodzakelijk is, zonder voorafgaande toestemming alle plaatsen betreden waar het instellingsorgaan of de medewerker wiens gedraging wordt onderzocht, zijn taak verricht.

**Artikel 9 Geheimhouding derden**

Alle bij het onderzoek betrokken derden hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

**Afhandeling klacht****Artikel 10 Gronden van toetsing**

Het College van Bestuur toetst de klacht die hij onderzoekt aan de geldende wet- en regelgeving en het vastgestelde Aeres beleid en Aeres Hogeschool beleid.

**Artikel 11 Termijn**

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afgehandeld.
2. Het College van Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht van toepassing is.

**Artikel 12 Oordeel**

1. Naar aanleiding van het onderzoek informeert het College van Bestuur de klager en het instellingsorgaan of de medewerker tegen wie de klacht zich richt, over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt. Dit doet het College van Bestuur middels een schriftelijk onderbouwd oordeel en advies.
2. Het schriftelijk oordeel en advies stuurt het College van Bestuur tevens aan de instellingsdirecteur.
3. De instellingsdirecteur doet binnen een maand na ontvangst van het schriftelijk oordeel als bedoeld in het vorige lid, mededeling aan het College van Bestuur en aan klager op welke wijze aan het advies gevolg zal worden gegeven.
4. Indien de instellingsdirecteur om zwaarwegende redenen van beleidsmatige aard overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt zij dit met redenen omkleed mee aan het College van Bestuur en aan klager.

**Artikel 13 Beroep**

Tegen een oordeel inzake de behandeling van een klacht in de zin van deze regeling, kan geen beroep worden ingesteld.

**Artikel 14 Onvoorziene gevallen**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het College van Bestuur

**Artikel 15 Citeertitel**

Dit reglement kan worden aangehaald als Reglement klachten studenten Aeres Hogeschool

**Artikel 16 Inwerkingtreding**

1. Dit reglement treedt in werking op 1 september 2016 en is vastgesteld door het College van Bestuur bij besluit van 25 april 2016

Klik hier als u tekst wilt invoeren.