

# KLACHTENREGELING<sup>1</sup>

## *van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen*

Onderwerp	Klachtenregeling
CvB besluitnr.	2020/1699
Instemming MR	10-7-2020
Vaststellingsdatum	10-7-2020

### Artikel 1

1. Deze Regeling heeft alleen betrekking op klachten die niet onder de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen, de Regeling rechtsbescherming het onderwijs betreffende of de Regeling Geschillenadviescommissie vallen.
2. Klachten kunnen worden ingediend door (aanstaande of voormalig) studenten en (aanstaande of voormalig) extranei.

### Artikel 2

1. De klacht wordt mondeling of schriftelijk (via brief of e-mail) ingediend bij Bureau Klachten en Geschillen. Postbus 6960, 6503 GL Nijmegen, of bij voorkeur per email [Bureau.klachtengeschiil@han.nl](mailto:Bureau.klachtengeschiil@han.nl)
2. Het Bureau Klachten en Geschillen stuurt een ontvangstbevestiging en zendt de klacht door naar het daartoe bevoegde orgaan.

### Artikel 3

De klacht wordt in beginsel behandeld door de academiecteur. Indien de klacht betrekking op de academiecteur zelf heeft, wordt de klacht afgehandeld door het College van Bestuur. Indien het gaat om een klacht betreffende de wet bescherming persoonsgegevens dan wordt de klacht afgehandeld door de functionaris gegevensbescherming.

### Artikel 4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan het gestelde onder lid 2, dan zijn artikel 5 tot en met 10 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam, adres en telefoonnummer van de indiener;
  - b. de dagtekening; en
  - c. de omschrijving van de gedraging waartegen een klacht is ingediend.
3. Indien de klacht mondeling is ingediend of indien de klacht niet gaat om een gedraging jegens de klager dan is het aan de behandelaar om te beslissen of de klacht op grond van artikel 5 tot en met 10 wordt behandeld.

### Artikel 5

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

### Artikel 6

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
  - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

<sup>1</sup> Studenten kunnen met een klacht of geschil terecht bij Bureau Klachten en Geschillen: e-mailadres: [Bureau.klachtengeschiil@han.nl](mailto:Bureau.klachtengeschiil@han.nl).

**Artikel 7**

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

**Artikel 8**

1. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt.
2. Een afschrift van het bericht waarmee de klacht is afgehandeld wordt gezonden naar Bureau Klachten en Geschillen via [Bureau.klachtengeschil@han.nl](mailto:Bureau.klachtengeschil@han.nl)

**Artikel 9**

1. Blijkt dat de behandelaar de klacht niet tot genoegen van de student afhandelt, dan kan de student of groep van studenten zich schriftelijk wenden tot het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan de klacht zowel inhoudelijk als procedureel toetsen. De student kan bij de decaan hulp en advies vragen bij het indienen van de klacht. De decaan zal evenwel niet in de procedure optreden als procesvertegenwoordiger voor de student.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een orgaan kan geen beroep worden ingesteld.

**Artikel 10**

1. De behandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging;
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar kan of had kunnen worden gemaakt; of
  - d. waartegen door de klager beroep kan of had kunnen worden ingesteld.
2. De behandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Het Bureau Klachten en Geschillen ontvangt hiervan een afschrift. Mocht klager het niet eens zijn met de zienswijze van de behandelaar, dan kan men zich schriftelijk wenden tot het College van Bestuur.

**Artikel 11**

De behandelaar draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.