

Kom  
verder



## Reglement Klachten Studenten

Kenmerk: 2017001269

Vastgesteld door het CvB d.d. 16 mei 2017; vervangt de vorige versie met als kenmerk 2015001722

## Algemene bepalingen

### **Artikel 1**

Er is een functie van klachtenfunctionaris studenten (hierna te noemen klachtenfunctionaris).

#### **Benoeming**

### **Artikel 2**

1. De klachtenfunctionaris wordt door het College van Bestuur benoemd.
2. De CMR wordt ter zake van deze benoeming geïnformeerd.

#### **Onafhankelijke positie**

### **Artikel 3**

De klachtenfunctionaris is bij de vervulling van zijn taak niet ondergeschikt aan enig instellingsorgaan binnen Saxion Hogeschool.

### **Artikel 4**

De functie van klachtenfunctionaris is onverenigbaar met het lidmaatschap van het College van Bestuur, van het Saxion Management, van een examencommissie en met het lidmaatschap van de CMR, een Academieraad of Dienstenraad.

### **Artikel 5**

Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet uit hoofde van zijn functioneren benadeeld wordt in zijn positie.

### **Artikel 6**

De klachtenfunctionaris kan door het College van Bestuur tussentijds uit zijn functie worden ontheven, indien hij door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.

#### **Middelen**

### **Artikel 7**

Het College van Bestuur verschaft de klachtenfunctionaris de middelen die voor een goede uitoefening van de functie noodzakelijk zijn.

## De klacht

#### **Klager**

### **Artikel 8**

Iedere bij Saxion betrokkene, waaronder wordt verstaan een (aanstaande- of voormalige) student of een (aanstaande- of voormalige) extraneus heeft het recht om bij de klachtenfunctionaris een klacht in te dienen. Een klacht wordt gedefinieerd als een kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of situatie die de klager in het contact met een dienst of academie heeft ervaren. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een Dienst/Academie, wordt aangemerkt als een gedraging van de dienst/academie zelf. Onder 'gedraging' wordt mede verstaan een nalaten.

**Klacht****Artikel 9**

1. De klacht dient op schrift te worden gesteld en dient ten minste te bevatten:
  - a) de naam en het adres van klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de gedraging, handeling of situatie waarop de klacht betrekking heeft;
  - d) de reden waarom klager bezwaar maakt tegen de gedraging, handeling of situatie.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel wordt de klager in de gelegenheid gesteld alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

**Bevestiging****Artikel 10**

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf dagen na ontvangst.

**Niet-  
ontvankelijk****Artikel 11**

- De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
- a. de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 9 lid 1 nadat de klager de gelegenheid als bedoeld in artikel 9 lid 2 is geboden;
  - b. meer dan een 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 de klachtenfunctionaris een oordeel is uitgesproken;
  - e. de klacht binnen de bevoegdheid valt van het College van beroep (Cobex), de Geschillenadviescommissie (GAC) of de Klachtencommissie Ongewenst gedrag (KOG).

**Melding****Artikel 12**

Indien de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling neemt, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de redenen.

**De behandeling van de klacht****Hoor en  
wederhoor****Artikel 13**

1. De klachtenfunctionaris stelt het instellingsorgaan en/of de medewerker op wie de klacht - mede - betrekking heeft en de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Tevens wordt door de klachtenfunctionaris nadrukkelijk onderzocht of een oplossing van de klacht mogelijk is.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De klachtenfunctionaris 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 de klachtenfunctionaris aangegeven termijn te voldoen aan een verzoek als bedoeld in de vorige leden van dit artikel.

**Tegemoet-  
koming aan  
klacht**

**Artikel 14**

Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

**Inlichtingen  
verstrekken**

**Artikel 15**

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

**Deskundigen**

**Artikel 16**

1. De klachtenfunctionaris is bevoegd, indien dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek is vereist, deskundigen in te schakelen.

**Onderzoek ter  
plaats**

2. De klachtenfunctionaris kan, indien dit naar zijn oordeel ten behoeve van het onderzoek is vereist, zonder voorafgaande toestemming alle plaatsen betreden waar het instellingsorgaan, wiens gedraging wordt onderzocht, zijn taak verricht.

**De gronden van toetsing**

**Onderzoek**

**Artikel 17**

De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek waarbij hij de klacht toetst aan de geldende wet- en regelgeving en het vastgestelde Saxionbeleid.

**Rapportage**

**Artikel 18**

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de klachtenfunctionaris een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Tevens bevat het rapport het verslag van het horen en wordt in het rapport vermeld of, en zo ja, welke aanbevelingen worden gedaan.
2. De klachtenfunctionaris zendt zijn rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur.

**Oordeel CvB**

**Artikel 19**

1. Het College van Bestuur stelt de klager binnen tien weken na ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Het College van Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de persoon dan wel

het instellingsorgaan waarop de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

3. Indien het College van Bestuur in haar oordeel en/of conclusies afwijkt van het gegeven advies, vermeldt het CvB de reden voor die afwijking en wordt het advies in de kennisgeving als bedoeld in het eerste lid aan de klager meegezonden.

**Geheim-  
houding**

**Artikel 20**

1. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem bij de uitoefening van zijn taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard van de zaak volgt.
2. Deze geheimhouding strekt zich uit tot alle voor de klachtenfunctionaris werkzame personen.
3. Een ieder die bij het onderzoek als bedoeld in artikel 13 en 16 is betrokken, heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem uit hoofde van zijn betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

**Geen beroep  
of bezwaar**

**Artikel 21**

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht als in dit reglement bedoeld, kan geen beroep of bezwaar als bedoeld in de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) worden ingesteld.