



**Stichting Associate degrees
Academie Avans-HZ**

Klachtenregeling voor studenten

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	3
Hoofdstuk 1 Doel en reikwijdte van de regeling	4
Artikel 1 Doel	4
Artikel 2 Reikwijdte	4
Artikel 3 Indiening van klachten	4
Artikel 4 Behandeling van klachten	4
Artikel 5 Geen verplichting tot behandeling	4
Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure.....	5
Artikel 6 Ontvangst van de klacht	5
Artikel 7 Behandeling.....	5
Artikel 8 Onderzoek.....	5
Artikel 9 Hoorzitting	5
Artikel 10 Termijnen	6
Artikel 11 Afdoening	6
Artikel 12 Bezwaar en beroep tegen rapport	6
Artikel 13 Klachtenregistratie en publicatie	6
Artikel 14. Inwerkingtreding	6
Bijlage 1 Klachtenloket voor studenten*	7
Bijlage 2 Voorbeeldformulier voor het indienen van een (digitale) schriftelijke klacht	7

INLEIDING

In het Studentenstatuut en in een aantal andere regelingen (bijvoorbeeld de Onderwijs- en Examenregeling) is vastgelegd welke rechten en plichten studenten en medewerkers jegens elkaar hebben en hoe zij zich binnen de Associate degrees Academie jegens elkaar moeten gedragen.

Ondanks alle inspanningen om deze regelingen goed toe te passen, goede afspraken met elkaar te maken en goed met elkaar om te gaan, kan het voorkomen dat dit toch niet helemaal goed verloopt en dat men als student een op- of aanmerking heeft over het onderwijs in het algemeen, over een bepaalde dienstverlening, of over de wijze waarop een medewerker of een andere student zich jegens hem/haar gedraagt.

Uitgangspunt is dat dergelijke op- of aanmerkingen, eventuele gevoelens van onvrede in eerste instantie zouden moeten worden opgelost waar ze zijn ontstaan, met andere woorden: door betrokkenen zelf, bij voorkeur in de eigen opleiding. Daar ligt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het onderwijs in het algemeen en de zorg voor een adequate reactie op eventuele problemen of aanmerkingen in het bijzonder. Vaak zal in eerste instantie het leggen van persoonlijk contact met de meest betrokkene(n) te prefereren zijn en in veel gevallen al direct leiden tot een oplossing van een probleem of een gevoel van onvrede.

Als dit echter niet mogelijk is, om wat voor reden dan ook, dan kan men overwegen een klacht in te dienen volgens de procedure als vastgelegd in deze Klachtenregeling ex artikel 7.59a lid 1 Whw.¹

¹ Klachten die een relatie hebben met ongewenst gedrag, in de zin van seksuele intimidatie, agressie of geweld vallen buiten de reikwijdte van deze regeling. Hiervoor is bij Avans Hogeschool en bij HZ University of Applied Sciences een separate Klachtenregeling Ongewenst Gedrag vastgesteld (art. 1.3 Studentenstatuut). Deze is te downloaden via de website van AD-academie.nl

Hoofdstuk 1 Doel en reikwijdte van de regeling

Artikel 1 Doel

Het doel van de Klachtenregeling is het uitvoering geven aan het algemeen klachtrecht door te voorzien in een klachtenprocedure voor studenten die onderwijs volgen bij Associate degrees Academie.

Artikel 2 Reikwijdte

Iedere betrokkene heeft het recht een klacht in te dienen over een bepaalde gang van zaken binnen de Associate degrees Academie, het gedrag van een medewerker of van een medestudent van de hogeschool (zie bijlage 1). Onder betrokkene wordt verstaan: een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus.

Artikel 3 Indiening van klachten

1. Voor het indienen van klachten is een klachtenformulier beschikbaar, op te vragen via Academiebureau@ad-academie.nl. Een klacht dient via e-mail te worden geadresseerd aan juridischklachtenloket@ad-academie.nl
2. Het klachtenformulier (zie bijlage 2) omvat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de betrokkene,
 - b. de dagtekening,
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt,
 - d. de opleiding waar de betrokkene studeert.
3. Indien een klacht niet voldoet aan de in het tweede lid gestelde eisen, wordt betrokkene in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen een door het Klachtenloket vast te stellen termijn aan te vullen.

Artikel 4 Behandeling van klachten

1. Het Klachtenloket kan trachten door overleg of bemiddeling tot een oplossing te komen. Het loket kan daartoe contact opnemen met betrokkene en met de aangeklaagde. Het loket kan desgewenst een onderzoek instellen en heeft toegang tot alle –in het kader van de klacht-relevante informatie.
2. Medewerkers en studenten worden geacht aan het onderzoek van het Klachtenloket hun medewerking te verlenen.
3. Wanneer een onderzoek is afgesloten kan de zaak ter finale afdoening worden voorgelegd aan de directeur of aan het Bestuur van Associate degrees Academie, overeenkomstig het bepaalde in artikel 11.

Artikel 5 Geen verplichting tot behandeling

1. Het Bestuur van Associate degrees Academie neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. meer dan een jaar² is verlopen nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan,

²Krachtens artikel 7.59b Wv 2002 jo. artikel 9:8 lid 1 onder b Awb bedraagt deze termijn 1 jaar.

- b. er door betrokkene met betrekking tot de gedraging waarop de klacht van toepassing is bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - c. er door betrokkene met betrekking tot de gedraging waarop de klacht van toepassing is beroep kan of kon worden ingesteld,
 - d. de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag Avans Hogeschool danwel het Reglement Melding Ongewenst Gedrag van HZ University of Applied Sciences van toepassing is,
 - e. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is (geweest) bij de administratieve rechter,
 - f. de klacht betrekking heeft op (een vermoeden van) een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek dan wel een vervolging gaande is,
 - g. de klacht anderszins kennelijk niet-ontvankelijk moet worden verklaard.
2. Het Bestuur van Associate degrees Academie is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van betrokkene of de zwaarte van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd in kennis gesteld.

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

Artikel 6 Ontvangst van de klacht

1. Ten aanzien van klachten die middels het daartoe bestemde klachtenformulier worden ingediend, wordt binnen 1 week een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd.

Artikel 7 Behandeling

1. Aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht alsmede van de eventuele bijlagen toegezonden.
Deze persoon wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om op het in de klacht gestelde te reageren.
2. Het Klachtenloket heeft de bevoegdheid, indien de aard van de klacht hiertoe aanleiding geeft, de betrokkene direct over zijn bevindingen te informeren. Indien de betrokkene hiermee tevreden is, vervalt de verplichting tot toepassing van de verdere procedure zoals bedoeld in de hierna volgende artikelen.

Artikel 8 Onderzoek

1. Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt het onderzoek gestart.
2. Ten behoeve van het onderzoek heeft het Klachtenloket de bevoegdheid om binnen de organisatie vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.
3. Indien naar tevredenheid van de betrokkene aan diens klacht tegemoet is gekomen, bevestigt het Klachtenloket dit schriftelijk aan de betrokkene; in deze bevestiging wordt een korte omschrijving van de klacht en de wijze van afhandeling opgenomen.

Artikel 9 Hoorzitting

1. Het Klachtenloket stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.

2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Termijnen

1. De klacht wordt afgehandeld binnen 6 weken na ontvangst van de klacht.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste 4 weken worden verdaagd indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn.
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Afdoening

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt het Klachtenloket een rapport op waarin de bevindingen en het oordeel zijn weergegeven.
2. Het Klachtenloket zendt het rapport aan betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en stelt hen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn bevindingen alsmede van de eventuele conclusies die hij/het daaraan verbindt.
3. Voorts zendt het Klachtenloket het rapport aan de directeur of in voorkomende gevallen aan het Bestuur van Associate degrees Academie³, voorzien van een aanbeveling c.q. zwaarwegend advies over de aan een in behandeling genomen klacht te verbinden conclusies. Indien de directeur c.q. het Bestuur van Associate degrees Academie overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt hij dit binnen 4 weken met redenen omkleed aan het Klachtenloket mede.
4. De directeur of in voorkomende gevallen het Bestuur van Associate degrees Academie zal met inachtneming van de aanbeveling c.q. het advies als bedoeld in het derde lid, binnen 4 weken vaststellen welke consequenties hieraan worden verbonden.

Artikel 12 Bezwaar en beroep tegen rapport

Tegen het rapport inzake de behandeling van een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 13 Klachtenregistratie en publicatie

1. Het Klachtenloket draagt zorg voor een adequate registratie van klachten.

Artikel 14. Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling is vastgesteld door het Bestuur van Associate degrees Academie en wordt jaarlijks geëvalueerd.

³ Indien de klacht van de student is gericht tegen de directeur.

Bijlage 1 Klachtenloket voor studenten*

Voor studenten van Associate degrees Academie is een Klachtenloket geopend dat via juridischklachtenloket@ad-academie.nl bereikbaar is. Het Klachtenloket is bedoeld voor (de behandeling van) klachten, die betrekking kunnen hebben op alle aspecten van de verzorging van het onderwijs en de dienstverlening aan studenten, het gebouw, voorzieningen of omgevingsfactoren.

Voor het indienen van klachten gelden de volgende spelregels:

- de klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend en pas bij het Klachtenloket gedeponneerd als de volgende acties niet tot een oplossing hebben geleid:
 1. bespreken met de direct verantwoordelijke docent, mentor, studentendecaan of ondersteunende medewerker,
 2. klachten over het onderwijs: na actie als bedoeld onder 1 te bespreken met de verantwoordelijke coördinator van de opleiding.
- de acties onder 1 en 2 en het resultaat ervan worden in de klacht vermeld,
- meningsverschillen over het onderwijsprogramma zelf zijn niet geschikt voor het Klachtenloket; hiervoor wordt verwezen naar de bezwaar- en beroepsmogelijkheden die in het Studentenstatuut en in de Onderwijs- en Examenregeling staan vermeld,
- klachten inzake ongewenst gedrag zijn ook niet geschikt voor het loket; hiervoor wordt verwezen naar de vertrouwenspersonen en naar de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag Avans danwel het Reglement Melding Ongewenst Gedrag bij HZ University of Applied Sciences,
- problemen die voortkomen uit de privésituatie van de student lenen zich in het algemeen ook niet voor behandeling door het Klachtenloket; hiervoor is een gesprek met de studentendecaan de aangewezen weg.

Wijze van behandeling

Het Klachtenloket beoordeelt de klacht, doet zo nodig nader onderzoek, tracht desgewenst via overleg met betrokken partijen tot een oplossing te komen, en rapporteert de voortgang en/of de conclusie terug aan betrokkenen. Indien van toepassing wordt vertrouwelijkheid nagestreefd.

Verder kunnen de aangedragen klachten worden gebruikt als uitgangspunt voor verbetervoorstellen.

De indiener van de klacht doet geen afstand van het recht om op andere wijze (bijvoorbeeld langs juridische weg) voor zijn rechten op te komen.

Klachtenregistratie

Het Klachtenloket is verantwoordelijk voor registratie van de ingediende klachten en brengt hierover jaarlijks verslag uit aan het Bestuur van Associate degrees Academie.

* **Voor het indienen van een klacht dient gebruikgemaakt te worden van het Klachtenformulier (zie bijlage 2).**

Bijlage 2 Voorbeeldformulier voor het indienen van een (digitale) schriftelijke klacht

Het formulier is op te vragen via academiebureau@ad-academie.nl.

Aan

Het Klachtenloket Associate degrees Academie

Datum:/...../.....

Betreft: indienen klacht

Geachte heer/mevrouw,

Ik ben ingeschreven voor het studiejaar 20.../20.....

en volg onderwijs aan de Associate degrees Academie, voor de opleiding AD

.....,

en met deze klacht wil ik aangeven dat:

[schriftelijke motivering van de klacht is noodzakelijk]

Als bijlage(n) zijn toegevoegd:

- 1.
- 2.
- 3.

[handtekening]

[datum]

[voornaam + naam]

[adres]

[telefoonnummer en e-mail]

* doorhalen wat niet van toepassing is