

Klachtenregeling Studenten

Inleiding

De Klachtenregeling Studenten van de hogeschool Windesheim is gebaseerd op artikel 7.59b en art. 7.59a lid 1 Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het is een uitwerking van de wettelijke verplichting om voor studenten een eenduidige en toegankelijke faciliteit en procedure voor klachten en geschillen te hebben. Bij hogeschool Windesheim betreft de toegankelijke faciliteit het 'Klachtenloket'.

Het Klachtenloket zorgt voor een juiste administratieve vastlegging en doorverwijzing van door studenten ingediende klachten en zendt de klacht naar het daartoe bevoegde orgaan ter behandeling van de klacht.

Doorverwijzing vindt plaats naar het College van Beroep voor de Examens (CBE) wanneer het gaat om onder meer besluiten van examencommissies en examinatoren (art. 7:61 WHW). Wanneer het gaat om andere besluiten (o.a. collegegelden, in- en uitschrijving, toekenning passende voorzieningen, studentenondersteuningsfonds) dan wordt de klacht doorverwezen naar de Geschillenadviescommissie (art. 7.63a). Beide instanties hebben hun eigen Regeling en procedure.

Klachten over ongewenste omgangsvormen vallen niet onder deze regeling. Dergelijke klachten vallen onder de [Regeling ongewenste omgangsvormen](#). Klachten over studentenpsychologen vallen onder de [Klachtenregeling Studentenpsychologen](#). Het Klachtenloket verwijst de hierop betrekking hebbende klachten door naar de juiste instantie ter behandeling van de klacht.

Valt de klacht niet onder een van bovengenoemde procedures (College van Beroep, Geschillenadviescommissie, Klachtenprocedure ongewenste omgangsvormen of Klachtenprocedure Studentenpsychologen) dan wordt de klacht behandeld door de directeur van het Domein waar de student is of was ingeschreven. Deze kan zich laten adviseren door de Klachtencommissie studenten. Ieder Domein heeft zijn eigen Klachtencommissie met een onafhankelijk voorzitter die niet verbonden is aan het eigen Domein. Op de klachtenbehandeling door de directeur en de advisering door de Klachtencommissie is deze Klachtenregeling van toepassing.

Deze Klachtenregeling studenten is eveneens van toepassing op cursisten zoals vermeld in de Algemene voorwaarden cursisten.

Deze regeling maakt onderdeel uit van het Bestuurs- en beheersreglement.

Inhoud

Artikel 1 - Begripsbepalingen	4
Artikel 2 – Procedure indienen van een klacht.....	5
Artikel 3 – Ontvangstbevestiging	6
Artikel 4 – Directeur.....	6
Artikel 5 – Niet in behandeling nemen	6
Artikel 6 – Klachtencommissie	7
Artikel 7 – Onderzoek en behandeling van de klacht.....	7
Artikel 8 - Advies en afhandeling van de klacht	8
Artikel 9 - Termijnen	9
Artikel 10 – Beroep.....	9
Artikel 11 - Evaluatie	9
Artikel 12 – Slotbepaling	9

Artikel 1 - Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. **Beklaagde:** de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft dan wel de verantwoordelijke persoon op wiens organisatieonderdeel de klacht betrekking heeft.
- b. **Behandelaar:** de directeur die de klacht in behandeling neemt na doorsturing van de klacht door het Klachtenloket dan wel de medewerkers van het Klachtenloket voor zover het een mondeling ingediende klacht betreft.
- c. **College van Beroep:** het College van Beroep voor de Examens zoals bedoeld in artikel 7.60 WHW.
- d. **College van Bestuur:** het in artikel 10.2 van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) bedoelde bestuursorgaan van de hogeschool.
- e. **Cursist:** de natuurlijke persoon die zich aanmeldt of is ingeschreven voor een door Windesheim verzorgde cursus.
- f. **Cursus:** onderwijsdienst die op basis van een overeenkomst door de cursist van Windesheim wordt afgenomen.
- g. **Directeur:** eindverantwoordelijke voor een domein zoals bedoeld in het Bestuurs- en beheersreglement Windesheim.
- h. **Domein:** een organisatorische eenheid binnen de hogeschool zoals bedoeld in artikel 3 en artikel 5 van het Bestuurs- en beheersreglement van de hogeschool Windesheim.
- i. **Geschillenadviescommissie:** een Geschillenadviescommissie als bedoeld in artikel 7.63a WHW.
- j. **Hogeschool:** de hogeschool Windesheim te Zwolle met vestigingen in Almere en Zwolle.
- k. **Klacht:** een kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of situatie die de klager in het contact met een dienst of domein heeft ervaren.
- l. **Klachtencommissie:** de commissie van het Domein die, ter uitwerking is van art. 7.59b WHW, op verzoek van de directeur van het desbetreffende domein een klacht in behandeling neemt en daarover adviseert zoals omschreven in deze regeling.
- m. **Klachtenloket:** centraal loket binnen hogeschool Windesheim waar een klagende persoon een klacht kan indienen als bedoeld in artikel 7.59a WHW
- n. **Klager:** een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus.
- o. **Machtiging:** schriftelijke verklaring waarmee klager een ander de bevoegdheid geeft om de belangen van klager te vertegenwoordigen.
- p. **Minnelijke schikking:** het bereiken van een akkoord tussen klager en behandelaar van de klacht.
- q. **Schriftelijk:** per post of per e-mail.
- r. **Vertegenwoordiger:** degene die na het geven van een machtiging de klager bijstaat om diens belangen te behartigen.

Artikel 2 – Procedure indienen van een klacht

1. Alvorens een klacht wordt ingediend dient de klager zich te wenden tot degene op wiens handeling of gedraging de klacht betrekking heeft teneinde de klacht te bespreken. De klager kan zich desgewenst wenden tot de studentendecaan en verzoeken om ondersteuning bij de behandeling van de klacht. Indien dit niet tot een oplossing leidt kan de klacht worden ingediend.
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
3. Een mondelinge klacht wordt ingediend via de contactgegevens zoals vermeld op de website en het intranet van het Klachtenloket van de hogeschool. Een mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct opgelost. In het geval de klacht naar tevredenheid is opgelost vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze Klachtenprocedure. De klachtbehandelaar bevestigt de afhandeling van de klacht en de klacht wordt als afgehandeld geregistreerd. Als klager niet tevreden is over de mondelinge afhandeling van de klacht wordt de klager gewezen op de mogelijkheid schriftelijk een klacht in te dienen.
4. Een schriftelijke klacht wordt ingediend via het digitale klachtenformulier via het Klachtenloket Windesheim en is te bereiken via de mailbox klachtenloket@windesheim.nl, of per post aan: hogeschool Windesheim, t.a.v. Klachtenloket, Postbus 10090, 8000 GB Zwolle.
5. Een schriftelijke klacht bevat in ieder geval:
 - a) Naam en het (e-mail)adres van de klagende persoon;
 - b) Studentnummer;
 - c) Datum van het klaagschrift (de klacht);
 - d) Omschrijving van de gedraging of de gang van zaken waartegen de klacht zich richt en indien van toepassing de aanduiding van de beklaagde persoon;
 - e) De omschrijving van de ondernomen activiteiten om de klacht in overleg af te doen;
 - f) De gewenste voorziening ter opheffing van de klacht.
6. Iedere klacht wordt door het Klachtenloket geregistreerd. De datum van binnenkomst bij het Klachtenloket geldt als datum van indiening van de klacht.
7. Na registratie van de klacht stuurt het Klachtenloket deze voor behandeling door naar het bevoegde orgaan, te weten:
 - a) de Directeur van het domein waar de student is ingeschreven,
 - b) het College van Beroep voor de Examens,
 - c) de Geschillenadviescommissie,
 - d) de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen,
 - e) de Klachtenfunctionaris studentenpsychologen
8. Deze klachtenregeling heeft betrekking op behandeling van de klacht door de directeur van het domein waar klager is ingeschreven (sub a). De klachten die vallen onder de bevoegdheid van de organen zoals genoemd in lid 7 sub b t/m e kennen een eigen klachtenregeling en klachtbehandeling.
9. Een klacht die is gericht tegen een gedraging van een medewerker van een dienst wordt behandeld door de directeur van het domein waar de klager is ingeschreven met uitzondering van de klachten die vallen onder lid 7 sub e.

10. Een klacht tegen een directeur van het domein wordt behandeld door het College van Bestuur.
11. Wanneer de klacht is ingediend bij een ander persoon of ander orgaan bij de instelling dan zendt deze persoon of dit orgaan zo spoedig mogelijk de klacht door aan het Klachtenloket (interne doorwijsplicht). Het Klachtenloket zorgt voor een juiste doorverwijzing van de klacht. Klager wordt hierover geïnformeerd.
12. Als de ingediende klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd in lid 5 wordt de klagende persoon in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Als na twee weken niet is voldaan aan de vereisten zoals genoemd onder lid 5 sub a, c en d kan de behandelaar van de klacht de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
13. Bij de klacht worden zo mogelijk de relevante schriftelijke stukken toegevoegd.
14. Na ontvangst van de klacht onderzoekt de directeur in overleg met de klager of een minnelijke schikking van de klacht mogelijk is. Indien een minnelijke schikking niet tot de mogelijkheden behoort, draagt de directeur de klacht over aan de Klachtencommissie met het verzoek hierover een advies uit te brengen.
15. De directeur kan besluiten om zonder onderzoek naar een minnelijke schikking de klacht direct over te dragen aan de Klachtencommissie.
16. Het College van Bestuur kan besluiten een klacht zelf in behandeling te nemen.

Artikel 3 – Ontvangstbevestiging

1. Het Klachtenloket bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail. De indiener van de klacht ontvangt een bevestiging en wordt op de hoogte gebracht van het verdere verloop van de klacht.
2. Bij indiening van de klacht wordt deze door het Klachtenloket geregistreerd.
3. De datum van ontvangst door het Klachtenloket is bepalend voor de vraag of een klacht tijdig is ingediend (art. 5 lid 1 sub b).

Artikel 4 – Directeur

1. De directeur besluit of hij de klacht zelf behandelt of overdraagt aan de Klachtencommissie.
2. De directeur en de klachtencommissie volgen de procedure bij de behandeling van de klacht zoals omschreven in artikel 7 lid 2 t/m 7.

Artikel 5 – Niet in behandeling nemen

1. De directeur neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. De indiener van de klacht geen contact heeft opgenomen met de betrokkene en niet onderzocht heeft of de klacht verholpen kan worden door de klacht te bespreken, tenzij daar een goede reden voor is;
 - b. De klacht betrekking heeft op gedragingen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - c. De klacht eerder is behandeld in een klachtenprocedure;
 - d. De klacht niet binnen de bevoegdheid van de directeur ligt zoals aangegeven in artikel 2 lid 7 onder b t/m e. De directeur zendt de klacht terug naar het Klachtenloket onder

- vermelding van de reden dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Het Klachtenloket zorgt alsnog voor een juiste doorverwijzing als bedoeld in artikel 2 lid 7.
- e. De klacht betrekking heeft op een zaak die aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest, of ter zake waarvan een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke vervolging gaande is;
 - f. Het belang van de indiener van de klacht of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd naar het oordeel van de directeur te gering is.
2. De directeur bericht de indiener van de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na datum van ontvangst van de klacht, over het niet in behandeling nemen van de klacht zoals bedoeld in lid 1.

Artikel 6 – Klachtencommissie

1. De directeur kan besluiten de behandeling van de klacht over te dragen aan de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie adviseert de directeur waarna deze het advies van de Klachtencommissie al dan niet overneemt.
3. De Klachtencommissie adviseert de directeur over:
 - a. De aard van de klacht;
 - b. De gedraging waartegen de klacht zich richt;
 - c. De (on)gegrondheid van de klacht;
 - d. Het nemen van maatregelen;
 - e. Eventueel overige door de directeur te nemen besluiten met betrekking tot de klacht.
4. De Klachtencommissie bestaat uit drie of vijf leden onder wie een voorzitter.
5. De directeur benoemt de leden van de Klachtencommissie waaronder een voorzitter die niet verbonden is aan het organisatieonderdeel waar de directeur verantwoordelijk voor is.
6. Als lid wordt minimaal één student-lid benoemd met dien verstande dat het aantal student-leden minimaal gelijk is aan het aantal niet student-leden.
7. De voorzitter en leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Het student-lid wordt benoemd voor een periode van twee jaar. Herbenoeming is eenmaal mogelijk.
8. Indien de klacht betrekking heeft op een besluit of een gedraging, waarbij een lid van de commissie betrokken is (geweest), wijst de directeur voor de behandeling van die klacht een vervanger voor dat lid aan.
9. Aan de Klachtencommissie kan een ambtelijk secretaris worden toegevoegd.
10. De Klachtencommissie neemt bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Alle op de klacht betrekking hebbende gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 7 – Onderzoek en behandeling van de klacht

1. De voorzitter van de Klachtencommissie kan in uitzonderlijke gevallen, bij zaken die zich naar het oordeel van de voorzitter hiervoor lenen, bepalen de klacht zelf met minimaal een ander lid van de Klachtencommissie te behandelen.
2. De Klachtencommissie start onmiddellijk na ontvangst van de klacht met het onderzoek. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid om ten behoeve van het onderzoek binnen de organisatie mondeling en schriftelijk informatie in te winnen die zij voor de uitvoering van

- haar taak nodig oordeelt, dan wel om dossiers op te vragen en/of derden te horen. De Klachtencommissie verstrekt de verkregen (aanvullende) informatie aan de indiener van de klacht en de beklaagde persoon.
3. Een ieder die betrokken is bij een klacht is verplicht tot geheimhouding over hetgeen deze uit hoofde van diens betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
 4. De Klachtencommissie stelt degene op wie de klacht -mede- betrekking heeft en de indiener van de klacht in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
 5. Van het horen 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 dan wel niet binnen een door de Klachtencommissie gestelde redelijke termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
 6. Klager kan zich door een ander laten bijstaan of vertegenwoordigen. Als een ander namens klager bij de hoorzitting aanwezig wil zijn moet deze een schriftelijke machtiging van klager overleggen.
 7. Een klacht kan schriftelijk worden ingetrokken door klager. Tijdens de hoorzitting kan een klacht ook mondeling worden ingetrokken. Een mondelinge intrekking wordt schriftelijk bevestigd door de Klachtencommissie aan zowel klager als de directeur dan wel door de directeur wanneer deze de klacht behandelt.
 8. Een lid van de Klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien deze klacht, direct of indirect, op een gedraging van dit commissielid betrekking heeft.
 9. Als een van de partijen van mening is dat op grond van feiten of omstandigheden een onpartijdig oordeel van een lid van de Klachtencommissie wordt bemoeilijkt kan deze partij het betreffende lid wraken. Ook kan op grond van zodanige feiten en omstandigheden een lid van de Klachtencommissie zich verschonen.
 10. Een verzoek tot wraking wordt ingediend binnen drie dagen nadat partijen voor een hoorzitting zijn opgeroepen. Over een verzoek tot wraking of verschoning beslissen de overige leden van de Klachtencommissie. De hoorzitting is niet openbaar.

Artikel 8 - Advies en afhandeling van de klacht

1. De Klachtencommissie stuurt de directeur een rapportage van haar bevindingen. De rapportage bestaat in ieder geval uit een advies en eventuele aanbevelingen alsmede een verslag van het horen. Het advies bevat de conclusie of de klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond is.
2. Een klacht is voor de Klachtencommissie afgehandeld als de onder lid 1 genoemde rapportage aan de directeur is verstrekt.
3. De directeur deelt na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie schriftelijk aan klager en beklaagde mee tot welke conclusie de directeur is gekomen. Het oordeel vermeldt of de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond is.
4. De directeur stuurt het advies van de Klachtencommissie mee met het besluit.
5. Wanneer de directeur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie motiveert de directeur waarom wordt afgeweken van het advies.
6. Een klacht is voor de directeur afgehandeld wanneer:

- a) een besluit is genomen op de klacht, indien van toepassing met inachtneming van het advies van de Klachtencommissie, en dat besluit schriftelijk aan partijen kenbaar is gemaakt met inachtneming van lid 3 t/m 5.
 - b) naar tevredenheid van de klager aan diens klachten tegemoet is gekomen en dit door de directeur aan klager is bevestigd.
7. De directeur bericht het Klachtenloket zodra de klacht is afgehandeld.
 8. Het Klachtenloket registreert de afhandeling van de klacht. Het Klachtenloket doet jaarlijks verslag over het aantal klachten, de aard van de klachten en de besluiten die daarover zijn genomen (niet-ontvankelijk, gegrond, ongegrond) zonder vermelding van persoonlijke gegevens.

Artikel 9 - Termijnen

1. De directeur stelt de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de mogelijke conclusies die het daaraan verbindt.
2. De directeur kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste met vier weken verlengen indien de directeur gebruik maakt van het advies van de Klachtencommissie. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan de betrokkene waarop de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 10 – Beroep

Tegen een besluit inzake de behandeling van de klacht zoals bedoeld in deze regeling kan geen beroep worden ingediend.

Artikel 11 - Evaluatie

In ieder geval eenmaal per vijf jaar vindt een evaluatie plaats van de werking en de uitvoering van deze regeling. Indien nodig zal een eerdere evaluatie plaatsvinden.

Artikel 12 – Slotbepaling

1. Deze Regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Studenten'.
2. Deze Regeling komt in de plaats van de Klachtenregeling (besluit 0743), het Reglement van orde klachtencommissie van het Domein (besluit 0743) en het Uitvoeringsreglement Toegankelijke Faciliteit (besluit 742).
3. Deze Regeling is, na instemming van de Centrale Medezeggenschapsraad, vastgesteld op 13 maart 2025 door het College van Bestuur en treedt in werking met ingang van 1 april 2025.
4. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het College van Bestuur.