

BESLUIT COLLEGE VAN BESTUUR

Nummer : 742 **Paraaf:**

Onderwerp : Gewijzigd Uitvoeringsreglement Toegankelijke Faciliteit (Klachtenloket)

Besluit :

Het College van Bestuur besluit tot wijziging van het Uitvoeringsreglement Toegankelijke Faciliteit (Klachtenloket). Dit gewijzigde uitvoeringsreglement treedt in de plaats van het “Uitvoeringsreglement Toegankelijke Faciliteit” zoals vastgesteld bij besluit 562 d.d. 2 november 2010 en treedt in werking met ingang van 1 mei 2015.

Status besluit : Voorgenomen d.d. 9 maart 2015
 : Vastgesteld d.d. 14 april 2015

Consequenties t.a.v.

Personeel : nvt
Huisvesting : nvt
Financiële aspecten : nvt
t.l.v. budget :

Verantwoordelijk voor de uitvoering : **Directeur Support**

CMR:

Aangeboden ter : instemming d.d. 19 maart 2015
Instemming : verkregen d.d. 13 april 2015

Communicatie	Besluittekst	Bijlagen	Datum	Door:
Directeuren	X	X	17 april 2015	CvB
CMR	X	X	17 april 2015	CvB
Interne Audits	X	X	17 april 2015	CvB
Div-A	X	X	17 april 2015	CvB
Marketing en Communicatie	X	X	17 april 2015	CvB
College van Beroep voor de Examens	X	X	17 april 2015	CvB

Uitvoeringsreglement Toegankelijke Faciliteit

(“Klachtenloket”)

Christelijke Hogeschool Windesheim

HOOFDSTUK 1	PREAMBULE.....	3
HOOFDSTUK 2	ALGEMENE BEPALINGEN.....	4
Artikel 1	Begripsbepalingen	4
Artikel 2	Relatie met de wet.....	4
Artikel 3	Verschijningsvorm	4
Artikel 4	Werkwijze	4
Artikel 5	Informatievoorziening	5
Artikel 6	Onvoorziene omstandigheden.....	5
Artikel 7	Evaluatie en wijziging	5
Artikel 8	Inwerkingtreding	5

HOOFDSTUK 1 PREAMBULE

De rechtsbescherming van (aankomende) studenten en extranei in het hoger onderwijs is grotendeels geregeld in hoofdstuk 7 titel 4 van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW).

Met de inwerkingtreding van de Wet Versterking Besturing, dient elke instelling van hoger onderwijs naast een College van Beroep voor de examens, een Geschillenadviescommissie en een “toegankelijke faciliteit” (hierna te noemen “klachtenloket”) te hebben. Het doel achter dit klachtenloket is studenten een eenduidige toegang te geven tot de verschillende organen en regelingen met betrekking tot de rechtsbescherming studenten. Dit Uitvoeringsreglement Klachtenloket is de nadere regeling zoals bedoeld in artikel 7:59a lid 1 WHW.

Het klachtenloket draagt zorg voor een juiste administratieve vastlegging en doorverwijzing van door betrokkenen ingediende klachten en zendt de klacht naar het daartoe bevoegde orgaan. Gelijktijdig zal het klachtenloket de klacht toezenden naar degene die het besluit waartegen de klacht zich richt, heeft genomen.

In dit Reglement is de werkwijze van het klachtenloket uitgewerkt.

HOOFDSTUK 2 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. De in deze regeling voorkomende begrippen hebben dezelfde betekenis als de begrippen in de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek en het Studentenstatuut, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
2. In deze regeling wordt voorts verstaan onder:
 - a. Betrokkene: een student, een aanstaande student, een voormalig student, een extraneus, een aanstaand extraneus of een voormalig extraneus van de hogeschool;
 - b. College van Bestuur: het College van Bestuur van de Christelijke Hogeschool Windesheim;
 - c. Geschillenadviescommissie: een geschillenadviescommissie als bedoeld in artikel 7.63a WHW;
 - d. College van Beroep voor de Examens: het College van Beroep voor de examens als bedoeld in art. 7.60 WHW
 - e. Faciliteit: loket van de hogeschool Windesheim waar alle klachten, beroepen en bezwaren in de relatie student-onderwijsinstelling in ontvangst worden genomen en geregistreerd;
 - f. Klachtencommissie: de commissie die op verzoek de domeindirecteur adviseert over klachten van studenten waarvoor het College van Beroep en de Geschillenadviescommissie niet ontvankelijk zijn.

Artikel 2 Relatie met de wet

Dit reglement geeft uitvoering aan het bepaalde in artikel 7:59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.

Artikel 3 Verschijningsvorm

1. Het loket is digitaal en/of fysiek
2. Het digitale loket is bereikbaar via het emailadres: "mailbox klachtenloket".

Artikel 4 Werkwijze

1. Het indienen van een klacht gebeurt schriftelijk of digitaal. Hiervoor is een digitaal klachtenformulier beschikbaar.
2. De klacht vermeldt in ieder geval:
 - a. naam, adres en woonplaats van degene die de klacht indient;
 - b. studentnummer;
 - c. de dagtekening
 - d. het besluit dan wel de handeling waarover wordt geklaagd;
 - e. de datum van het besluit of de datum/periode van de handeling(en);
 - f. een duidelijke beschrijving van het besluit en/of de handeling waartegen de klacht zich richt, alsmede de gronden (redenen) van de klacht;
 - g. de gewenste voorziening ter opheffing van de klacht;
3. Betrokkene krijgt een bevestiging van ontvangst en wordt op de hoogte gesteld van het verdere verloop van de procedure.
4. Bij indienen van de klacht wordt deze digitaal vastgelegd, zodanig dat het verloop van de afhandeling van de klacht inzichtelijk is.
5. De datum van ontvangst is bepalend voor de vraag of een klacht, beroep of bezwaar tijdig is inge-

- diend.
6. Na vastlegging van de klacht wordt deze doorgestuurd naar het bevoegde orgaan, te weten het College van Beroep voor de Examens, de Geschillenadviescommissie of de Domeindirecteur van het domein waartoe de opleiding van de betreffende student behoort.

Artikel 5 Informatievoorziening

Het klachtenloket onderhoudt op Sharenet een webpagina met relevante en toegankelijke informatie voor studenten met betrekking tot hun rechtsbescherming. Het klachtenloket is (telefonisch) beschikbaar voor aanvullende en/of meer specifieke informatie.

Artikel 6 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, bepaalt de voorzitter van de Geschillenadviescommissie de procedure waarbij een beslissing wordt genomen of neemt zo nodig zelfstandig een beslissing.

Artikel 7 Evaluatie en wijziging

1. Het College van Bestuur draagt zorg voor een regelmatige evaluatie van dit reglement. De evaluatie vindt tenminste eenmaal in de drie jaar plaats.
2. De wijziging van dit uitvoeringsreglement wordt door het College van Bestuur vastgesteld en heeft de instemming van de Centrale Medezeggenschapsraad.

Artikel 8 Inwerkingtreding

1. Dit uitvoeringsreglement is in werking getreden op 1 september 2010 (besluit 562) en opnieuw vastgesteld door het College van Bestuur bij besluit 742 d.d. 14 april 2015 na verkregen instemming van de CMR d.d. 13 april 2015.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als Uitvoeringsreglement Klachtenloket.