

KLACHTENREGLEMENT BEKOSTIGD ONDERWIJS

1 september 2022

ALGEMENE BEPALINGEN

‘Mensen verbinden die leren een warm hart toedragen’ luidt het mission statement van Hogeschool de Kempel. In geval van een in de ogen van betrokkene¹ ongewenste situatie acht de hogeschool vanuit dit centrale uitgangspunt het wenselijk via informele weg tot een oplossing te komen alvorens tot een formele klacht over te gaan. Een betrokkene kan, afhankelijk van de aard van de klacht, met de studieloopbaanbegeleider, decaan, Examencommissie of vertrouwenspersoon in gesprek gaan.

Wanneer een dergelijk gesprek voor de betrokkene niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan volgens dit reglement een formele klacht ingediend worden.

Artikel 1 Algemeen

1. Een betrokkene dient een klacht, bezwaar of beroep als bedoeld in artikel 7.59a WHW in vanwege
 - a. een genomen beslissing van een orgaan van Hogeschool de Kempel dan wel het ontbreken ervan. Het gaat hierbij voornamelijk om zaken die het onderwijs, de tentamens, toetsen of examens, het studieadvies en de studievoortgang betreffen.
 - b. Een feitelijke gedraging van een personeelslid.
 - c. organisatorische zaken.
2. Onder klacht vallen ook bezwaren en beroepen. In deze procedure gebruiken we hiervoor het woord klacht.

INDIENING KLACHT

Artikel 2 Indienen van de klacht

1. De betrokkene¹ dient zijn klacht te richten aan het Klachtenloket via klachtenloket@kempel.nl.
2. Een betrokkene kan zich voor vragen rondom (het indienen van) een klacht wenden tot de klachtenfunctionaris. De functionaris is te bereiken via het mailadres dat in lid 1 van dit artikel genoemd wordt.
3. Het bericht geeft een nauwkeurige beschrijving van de klacht en de daarbij relevante omstandigheden en is bij voorkeur voorzien van (kopieën van) schriftelijke stukken die de klacht onderbouwen en/of toelichten. De kandidaat geeft tevens aan welke maatregelen of voorzieningen naar zijn/haar mening gerealiseerd zouden moeten worden om de klacht te verhelpen.

Artikel 3 Termijn

1. De termijn voor het schriftelijk indienen van een klacht bedraagt zes weken (artikel 7.59a, lid 4 WHW).
2. De datum van ontvangst is bepalend voor de vraag of een klacht tijdig is ingediend (artikel 7.59a, lid 6 WHW).

¹ een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus

3. Overschrijding van de termijn in lid 1 leidt tot niet-ontvankelijkheid. Een niet-ontvankelijkverklaring blijft achterwege indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de indiener in verzuim is geweest.

PROCEDURE

Artikel 4 Ontvangst van de klacht

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht aan de vereisten voldoet alvorens deze, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan het bevoegde orgaan te sturen (artikel 7.59a, lid 5 WHW). De functionaris informeert verder de bij de klacht betrokkenen personen.
2. Indien een klacht niet aan de vereisten voldoet, stelt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk schriftelijk met redenen omkleed in kennis. Een klacht die niet aan de eisen voldoet kan niet-ontvankelijk verklaard worden, wanneer de betrokkene niet binnen de gestelde termijn de verzuimen heeft hersteld.
3. De betrokkene ontvangt een ontvangstbevestiging.
4. De klachtenfunctionaris archiveert de ontvangen klachten.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

1. Klachten die rechtstreeks bij een bevoegde instantie terecht zijn gekomen, worden slechts na tussenkomst van het Klachtenloket door de bevoegde instantie behandeld (artikel 7.59a, lid 7 WHW).
2. Na het ontvankelijk verklaren van de klacht start de klachtenfunctionaris een onderzoek, met als doel de omstandigheden vanuit het oogpunt van de betrokkene en de organisatie in kaart te brengen.
3. Ten behoeve van het onderzoek heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid binnen de organisatie vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.

Artikel 6 Afhandeling van de klacht

1. Wanneer de klacht behandeld is, stellen de klachtenfunctionaris en een vertegenwoordiger van het orgaan waar tegen de klacht is ingediend een gezamenlijke verklaring op. In de verklaring wordt ingegaan op de bevindingen vanuit het onderzoek en op de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.
2. De vertegenwoordiger van het orgaan waartegen de klacht is ingediend brengt de betrokkene op de hoogte van deze verklaring.
3. In de verklaring is ook opgenomen welke vervolgstappen de betrokkene kan nemen indien hij/zij het niet met de uitkomst van het onderzoek eens is. Wanneer betrokkene het niet eens is met:
 - a. een beslissing van de Examencommissie of examinatoren kan hij/zij hier tegen in beroep gaan bij het College van Beroep voor de Examens.
 - b. een beslissing op een andersoortige klacht is een beroep bij de burgerlijk rechter mogelijk.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 7 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 september 2022.

Artikel 8 Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het College van Bestuur.