

# **Regeling ter behandeling van individuele schriftelijke klachten van studentenbinnen de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de UL**

## **Paragraaf 1: Reikwijdte van de regeling**

### Artikel 1

1. Deze regeling heeft betrekking op de behandeling van individuele, schriftelijk ingediende klachten van studenten.
2. Mondeling ingediende klachten kunnen alleen worden behandeld indien de klacht door de klager schriftelijk wordt bevestigd in een klaagschrift overeenkomstig artikel 9.

### Artikel 2

Een klacht van een student en een mededeling van de klachtencommissie genoemd in deze regeling kunnen per post of per e-mail geschieden.

## **Paragraaf 2: Individueel klachtrecht**

### Artikel 3

Iedere student aan de faculteit heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het faculteitsbestuur over de wijze waarop een medewerker of een orgaan van de faculteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen of over onderwijsaangelegenheden in ruimere zin.

## **Paragraaf 3: De klachtencommissie (verder te noemen: de commissie)**

### Artikel 4

Een klacht wordt behandeld door de commissie overeenkomstig de artikelen 5 tot en met 18.

### Artikel 5

1. Het faculteitsbestuur benoemt en belast de commissie met de behandeling van de schriftelijke klachten.
2. Het faculteitsbestuur mandateert de commissie tot de uitoefening van de bevoegdheden zoals omschreven in de paragrafen 3 t/m 5.
3. De commissie bestaat minimaal uit de portefeuillehouder onderwijs in het faculteitsbestuur, een klachtencoördinator en het student-lid faculteitsbestuur.

### Artikel 6

Wanneer een klacht zich richt of mede richt tegen een lid van de commissie, neemt dit lid geen deel aan de behandeling van de klacht. Alsdan zal er een plaatsvervangend lid deelnemen aan de behandeling van de klacht.

### Artikel 7

1. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
  - a. de naam, het studentnummer, het correspondentieadres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en de mededeling welke instantie of wie zich aldus heeft gedragen;
  - d. de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de gedraging.
  - e. de persoon of instantie bij wie tegen de gedraging al eerder een klacht is ingediend dan wel bij wie een klacht loopt.
2. Het klaagschrift dient gesteld te zijn in het Nederlands of Engels. Indien het klaagschrift in een andere vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener van de klacht zorg te dragen voor een vertaling.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel, wordt klager, nadat hij daarvan in kennis is gesteld, de gelegenheid gegeven binnen zeven dagen alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

### Artikel 8

De commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen zeven dagen.

### Artikel 9

- De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
- a. het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 7 lid 1 en 2;
  - b. de klacht eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld;
  - c. de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

d. klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.

#### Artikel 10

1. De commissie is niet bevoegd een klacht te behandelen indien ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijke, dan wel binnen de Universiteit Leiden geregelde klachten-, bezwaar-, of beroepsprocedure open staat, dan wel open heeft gestaan en klager daarvan geen gebruik heeft gemaakt.
2. Indien tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een andere klacht-, bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, stelt de commissie de klager daarvan onverwijld in kennis.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.

#### Artikel 11

De commissie tracht de klacht in eerste instantie via bemiddeling op te lossen.

#### Artikel 12

1. Zodra, al dan niet via bemiddeling, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting om deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Paragraaf 4: Klachtafhandeling**

#### Artikel 13

Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken, wordt toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 14

1. De commissie stelt klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid door haar te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren.
2. Van het horen kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht naar het oordeel van de commissie kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een kort verslag gemaakt.

#### Artikel 15

1. De commissie handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De commissie kan de afhandeling met ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Indien afhandeling langer dan de in lid 1 en 2 genoemde bepalingen vergt, wordt dat aan klager onder opgaaf van redenen medegedeeld.

#### Artikel 16

1. De commissie stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, verklaart de klacht gegrond of ongegrond en formuleert de eventuele conclusies en/of maatregelen die zij daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een externe instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

### **Paragraaf 5: Overige bepalingen**

#### Artikel 17

De commissie draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten.

#### Artikel 18

1. De commissie brengt jaarlijks over elk kalenderjaar een verslag uit. In dit verslag wordt in ieder geval het aantal behandelde klachten aangegeven, alsmede de onderwerpen waarop de klachten betrekking hadden, en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.
2. Het verslag wordt toegezonden aan het faculteitsbestuur, dat het verslag openbaar maakt.

#### Artikel 19

Het faculteitsbestuur draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling, alsmede van de samenstelling van de commissie.

#### Artikel 20

Het faculteitsbestuur doet deze regeling evalueren, nadat deze één jaar van kracht is.

## Toelichting Intern klachtenreglement FdR Leiden

Deze regeling is voor het eerst in werking getreden op 1 mei 2005 en is aangepast op 30 juli 2013.

Uitgangspunt is een vlotte, informele en zorgvuldige wijze van klachtenafhandeling. Het interne klachtenreglement geeft daartoe een aantal voorwaarden aan. Vastlegging en formele vaststelling is noodzakelijk, omdat daarmee voor alle partijen een mate van (rechts-)zekerheid wordt gecreëerd. Procedurele waarborgen nemen een belangrijke plaats in, zonder in casu te willen vervallen in een keurslijf van juridische regelstelling. Er worden enkele voor iedereen geldende en duidelijk herkenbare spelregels vastgelegd, zodat er een open en heldere werkwijze ontstaat volgens welke klachten van studenten zullen worden behandeld.

Omdat een regeling kort, bondig en krachtig moet zijn, maar ook zoveel mogelijk helderheid en duidelijkheid moet geven, wordt bij enkele artikelen nadere uitleg gegeven.

### Algemeen

De Regeling ter behandeling van klachten van studenten binnen de FdR biedt individuele studenten de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen van medewerkers en organen en gremia zoals commissies, besturen en andere eenheden binnen de faculteit waarvoor geen andere klachten-, bezwaar- of beroepsprocedures bestaan (wettelijk of binnen de FdR en Universiteit Leiden geregeld).

### Artikel 1

Onder student wordt verstaan iemand die zich bij de FdR Leiden heeft ingeschreven (de zgn. 'reguliere student'). Tevens wordt onder 'student' begrepen 'andere studerende' die gebruik maken van de (onderwijs)diensten van de FdR zoals contract-studenten, bijvakstudenten en buitenlandse (uitwisselings-)studenten.

### Artikel 3

- Klachten kunnen betrekking hebben op onderwijs en aangelegenheden inzake organisatie en bejegening in ruime zin.
- Onder 'gedraging' wordt begrepen zowel een handelen als een nalaten zoals het niet optreden indien de situatie dat vereist of het niet reageren dan wel het niet nemen van een beslissing op een gedaan verzoek.
- Onder 'medewerker' wordt verstaan iedere persoon wiens gedraging aan de faculteit kan worden toegerekend, dwz. die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van (een orgaan van) de faculteit. Ook personeel dat gedetacheerd is bij de faculteit valt onder de werking van dit reglement.
- Onder orgaan worden alle bestuurlijke en organisatorische eenheden van de faculteit verstaan. Organen van andere eenheden van de Universiteit Leiden (bijvoorbeeld het UFB, de Bibliotheek of de dienst Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)) vallen niet onder deze klachtenregeling.
- NB In de formulering van andere faculteiten wordt in de formulering van de onderhavige bepaling doorgaans 'een orgaan' voorop gezet omdat zij er vanuit gaan dat wordt geklaagd over organen/instanties en daarbinnen over functionarissen. De ervaring bij onze FdR leert tot heden echter dat uiteindelijk de meeste klachten steeds betrekking hebben op een docent, een examinator, een medewerker van het OIC, et cetera. en vandaar dat in deze klachtenregeling gekozen is voor de onderhavige redactie ook al betreft de gedraging van een medewerker in beginsel een gedraging die is gedaan in de uitoefening van zijn functie.

### Artikel 5 lid 3 en artikel 6

- Het aantal personen dat zich bezighoudt met een klacht hangt af van de aard en inhoud van de klacht. De regeling op zichzelf maakt wellicht voor eenvoudige zaken een wat zware indruk, maar de (algemene) regeling moet in alle casus voorzien en eenvoudige zaken kunnen veelal met behulp van artikel 11 worden behandeld.
- De behandeling van de klacht gebeurt door één of meer personen die niet betrokken is/zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Deze bepaling legt in zekere mate het beginsel van onpartijdigheid vast alsmede het verbod van vooringenomenheid.
- De coördinator Studentenkklachten is een senior medewerker die voortkomt uit een van de geledingen van de faculteit. De portefeuillehouder Onderwijs en de assessor zijn uit hoofde van hun functie lid van de commissie.

### Artikel 7, 9 en 10

Dit artikel geeft een aantal eisen aan waaraan een ingediende klacht dient te voldoen.

Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Indien gewenst door de student kunnen klachten wel anoniem worden behandeld.

Indien aan alle voorwaarden van artikel 7 is voldaan dient in beginsel elke klacht in behandeling te worden genomen. Artikel 9 en 10 geven uitzonderingen op deze verplichting aan.

Artikel 9 betreft een discretionaire bevoegdheid. Als de omstandigheden van art. 9 zich voordoen hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen, maar het mag wel. De beslissing hierover ligt dus bij de persoon/personen die belast is/zijn met de behandeling van de klacht.

Art. 9 lid d: in het algemeen dient degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden zelf de klacht in te dienen. Het is niet de bedoeling dat een ander dan betrokkene zelf klaagt. Een uitzondering hierop is denkbaar wanneer bijvoorbeeld een wettelijk vertegenwoordiger of een speciaal daartoe door verzoeker aangewezen gemachtigde namens verzoeker optreedt.

Bij artikel 10 is er sprake van onbevoegdheid tot klachtbehandeling. De klachtenregeling is bedoeld als aanvullende regeling en niet ter vervanging van andere reeds bestaande procedures. De commissie neemt geen klacht in behandeling als de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij de rechter of de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt.

#### Artikel 11

Het verdient aanbeveling om, waar mogelijk, klachten op te lossen door middel van bemiddeling. Bemiddeling werkt sneller omdat onnodige en/of formele procedures kunnen worden vermeden en is duurzamer omdat het vertrouwen van de student in de personen/functionarissen/instanties binnen de organisatie kan worden hersteld.

Bemiddeling kan plaatsvinden op verzoek van (één van de) partijen of op voorstel van de persoon/personen die is/zijn belast met de klachtbehandeling.

#### Artikel 14

Hierin wordt het beginsel van hoor en wederhoor vastgelegd. Horen kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden. In geval van mondeling horen zal daarvan een kort verslag worden gemaakt zodat omtrent hetgeen ter sprake kwam (later) geen misverstanden kunnen ontstaan. In geval van een klacht kennelijk ongegrond is –bijv. bij termijnoverschrijding- kan van horen worden afgezien.

#### Artikel 17 en 18

- Een goede registratie van de binnengekomen klachten en verslaglegging van de klachtenbehandeling is van groot belang. Goede registratie levert informatie op, op grond waarvan structurele knelpunten binnen de organisatie kunnen worden gesignaleerd en bijsturing binnen de organisatie kan plaatsvinden. Registratie en verslaglegging kan als instrument van kwaliteitsverbetering worden gezien.

- Het verslag wordt uitgebracht over een kalenderjaar.

#### Artikel 19

Studenten dienen op de hoogte te zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen. Van belang is dat aan de klachtenregeling ruime bekendheid wordt gegeven. De schriftelijke en digitale studiegids en de faculteitsberichtgeving zijn de aangewezen kanalen hiervoor. Ook omtrent de bereikbaarheid van de commissie dienen studenten goed geïnformeerd te worden.

EINDE TOELICHTING