



Regeling schriftelijke klachten studenten FdR

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 e-mail overeenkomstig artikel 9.

Artikel 2

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

Paragraaf 2: Individueel klachtrecht

Artikel 3

Iedere student aan de faculteit heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de facultaire klachtencommissie over de wijze waarop een medewerker of een orgaan van de faculteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem¹ heeft gedragen.

Paragraaf 3: De facultaire 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 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 het Hoofd Onderwijs- en Studentenzaken en het student-lid (assessor) van het faculteitsbestuur, en (indien mogelijk) een medewerker vanuit het wetenschappelijk personeel van de faculteit.
4. Indien de inhoud of de complexiteit van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de commissie zich bij de behandeling van schriftelijke klachten laten bijstaan door een adviseur met relevante inhoudelijke expertise. Ook kan de commissie in voorkomende gevallen overgaan tot raadpleging van het faculteitsbestuur alvorens tot een beslissing te komen.

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. In zo'n geval zal er een plaatsvervangend lid deelnemen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 7

1. De e-mail met de klacht dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. De naam en het studentnummer van de klager;
 - b. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en de mededeling welke instantie of wie zich aldus heeft gedragen;
 - c. De reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de gedraging.
 - d. de persoon of instantie bij wie tegen de gedraging al eerder een klacht is ingediend dan wel bij wie een klacht loopt.
2. De e-mail met de klacht dient gesteld te zijn in het Nederlands of Engels. Indien de e-mail 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 de e-mail niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel, wordt de klager, nadat hij daarvan in kennis is gesteld, de gelegenheid gegeven binnen zeven dagen alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

¹ Waar in het document 'hij' of 'hem' staat kan als 'zij' of 'haar' gelezen worden.



Artikel 8

De commissie bevestigt de ontvangst van de e-mail binnen vijf werkdagen.

Artikel 9

De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- a. De e-mail 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; De 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 de e-mail met klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 14

1. De commissie nodigt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, indien nodig of indien gewenst, uit voor een gesprek dat achter gesloten deuren kan plaatsvinden.
2. Van het uitnodigen voor een gesprek kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht naar het oordeel van de commissie kennelijk ongegrond is;
 - b. dit akkoord is met de klager en de beklagde.
3. Van het horen wordt een kort verslag gemaakt.

Artikel 15

1. De commissie handelt de klacht af binnen vier 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

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.

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 academisch jaar een verslag op hoofdlijnen uit. In dit verslag wordt in ieder geval het aantal behandelde klachten aangegeven, alsmede de onderwerpen waarop de klachten



betrekking hadden, en de uitkomsten. 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.



Toelichting Intern klachtenreglement FdR Leiden

Deze regeling is in werking getreden op 01-09-2024

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 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.

In het navolgende wordt bij enkele artikelen nadere uitleg gegeven.

Algemeen

De Regeling schriftelijke klachten studenten 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 studerenden' die gebruik maken van de (onderwijs)diensten van de FdR zoals contract-studenten, bijvakstudenten en buitenlandse (uitwisselings-)studenten. Niet onder student wordt verstaan deelnemers aan de Leiden Law Academy.

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.

Artikel 4

Artikel 5 lid 4

Deze bepaling maakt het mogelijk anderen dan de vaste leden van de klachtencommissie te betrekken bij de behandeling van de klacht. Meer in het bijzonder geldt dat indien de klacht is ingediend door een student van een van de Advanced masters, de coördinator van het onderwijsbestuur van de Advanced masteropleidingen, betrokken zal worden bij de behandeling van de klacht.

Artikel 6

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.

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 academisch jaar.

Artikel 19

Studenten dienen op de hoogte te zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen en de wijze waarop. Van belang is dat aan de klachtenregeling ruime bekendheid wordt gegeven, via de webpagina die hiervoor is ingericht.

EINDE TOELICHTING