

# Individuele klachtenregeling

Faculteit der Sociale Wetenschappen

---

## Algemeen

De Individuele klachtenregeling FSW biedt individuele studenten de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen van medewerkers, organen en gremia zoals commissies, besturen en andere eenheden binnen de faculteit. Deze klachten kunnen betrekking hebben op onderwijs en aangelegenheden inzake organisatie en bejegening in ruime zin.

## Indienen van klachten

- Het indienen van klachten kan per email aan de bestuurssecretaris van de faculteit via [secretaris@fsw.leidenuniv.nl](mailto:secretaris@fsw.leidenuniv.nl). Klachten kunnen worden ingediend via deze procedure als de betreffende klacht via de reguliere procedures niet of niet adequaat in behandeling is genomen.
- Een klacht bevat tenminste onderstaande gegevens:
  - de naam, het studentnummer, het correspondentieadres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de klager;
  - de datum van indiening klacht;
  - een omschrijving van de reden van de klacht en welke organisatieonderdeel of medewerker het betreft;
  - een beschrijving van de tot dan toe genomen acties en ontvangen reacties m.b.t. de klacht.
- De indiener ontvangt binnen zeven dagen een bevestiging van ontvangst.

## Afhandeling klachten

- De bestuurssecretaris draagt zorg voor tijdige en adequate afhandeling van de betreffende klacht door de juiste persoon of instantie binnen de organisatie.
- Degene die de afhandeling van de klacht coördineert is zelf geen onderdeel van de klacht.
- De afhandeling van klachten gebeurt bij voorkeur via bemiddeling binnen zes weken na het indienen van de klacht.
- De uitkomst van de behandeling van de klacht wordt aan betrokkenen gecommuniceerd.