



Regeling Overige Klachten Universiteit Leiden

Een klacht heeft betrekking op de behandeling van de klager door of vanwege een bestuursorgaan.

Op de behandeling van klachten is hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Hierin is vermeld dat een klacht behoorlijk (al dan niet via een ombudsman of klachtencommissie) door een bestuursorgaan moet worden afgehandeld, maar dat tegen de beslissing ter afhandeling van een klacht geen beroep op de rechter open staat. Dit betekent dat ook daaraan voorafgaand geen bezwaar open staat tegen de wijze van afhandeling van een klacht.

Het verschil tussen "een klacht" en "een bezwaar" is dat een bezwaar wordt ingediend tegen een (Awb-)beslissing van een bestuursorgaan.

De universiteit draagt zorg voor een zorgvuldig afhandeling van de ingediende klachten, die natuurlijk op verschillende terreinen betrekking kan hebben. Een klacht kan uitsluitend worden ingediend door middel van een e-mail van de u-mail-account van de student. De ontvangst van de klacht wordt automatisch bevestigd en deze wordt vervolgens ter afhandeling doorgestuurd aan de klachtencoördinator van de faculteit of eenheid waarop de klacht betrekking heeft. Voor de afhandeling van de klacht wordt een termijn van zes weken in acht genomen.

Deze regeling is vastgesteld door het College van Bestuur op 1 juni 2010.