



Klachten

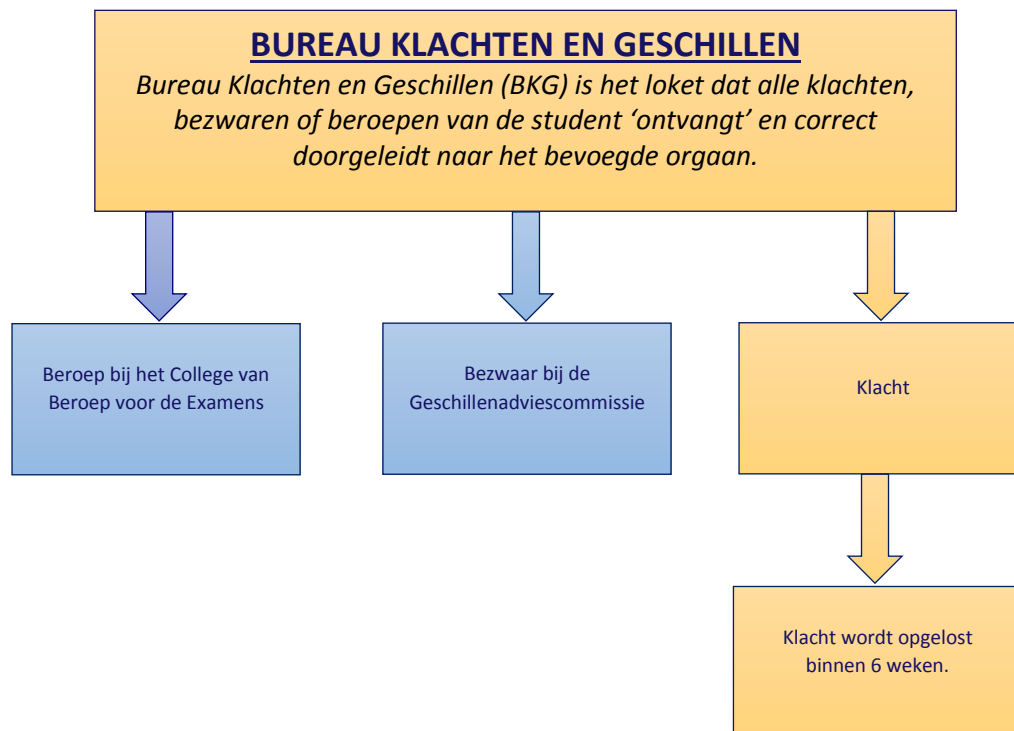


Inhoudsopgave

1. Wanneer kun je een klacht indienen?	2
2. Welke zaken vallen niet onder klachten?	2
3. De Procedure	3
4. Hoe en waar dien ik een klacht in?	3
5. Vragen	3
Bijlage 1: Het Studentenstatuut HAN – Klachtenregeling ongewensten Omgangsvormen	4
Bijlage 2: Het Studentenstatuut HAN – Reglement Klachten	16
Bijlage 3: Het Format	18

1. Wanneer kun je een klacht indienen?

Als student probeer je uiteraard om eerst zelf met de betrokkene tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt kun je een formele klacht indienen, bijvoorbeeld wanneer je vindt onbehoorlijk te zijn behandeld door een docent of een medewerker van de HAN, of wanneer je ontevreden bent over de kwaliteit van de voorzieningen op de campus. Ook wanneer je ontevreden bent over de gang van zaken op je faculteit of bij je opleiding kun je een klacht indienen. Let op: de klacht moet betrekking hebben op een gedraging, en kan niet gericht zijn tegen een algemene regeling.



2. Welke zaken vallen niet onder klachten?

Twijfel je of jouw klacht hieronder valt? Kijk dan eens onder het Vraag- en Klachtenpunt Studenten op HAN Insite. Klachten over bijvoorbeeld ICT-voorzieningen, het sanitair en de beschikbaarheid van studieruimtes moeten niet bij het Bureau Klachten en Geschillen worden ingediend. Wanneer je een specifieke klacht of suggestie hebt over een onderdeel dat valt onder het Vraag- en Klachtenpunt Studenten dien je je klacht via de aangegeven kopjes in te dienen zoals hieronder aangegeven.

Insite Vragen/Klachten | Contact

 Vraag- en Klachtenpunt Studenten <ul style="list-style-type: none">BegeleidingFaciliteitenOnderwijsapplicatiesOnderwijsgebouw en studieruimteOneens met... (Bureau Klachten en Geschillen)PersoneelSeksuele intimidatie en agressieWeb	Veelgestelde vragen Insite <ul style="list-style-type: none">In en om het gebouwGeldzaken en FinanciënICT-voorzieningenMarketing, Communicatie en VoorlichtingWerken bij de HANStuderen bij de HANFormulieren	Contact <ul style="list-style-type: none">International OfficeReceptieServiceDeskStudentendecanenVraagpunt Studentzaken
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

mailen naar iemand die het voor je uitzoekt.

#Diderwijs Online HAN SCHOLAR REGISTER STUDE RESULTEN

• Klachten over ongewenst gedrag zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld kun je in eerste instantie bespreken met een van de vertrouwenspersonen. Meer informatie kun je vinden in Bijlage 11 Studentstatuut HAN ¹.

3. De Procedure

De klacht wordt na het indienen meestal ter behandeling doorgestuurd aan de instituutsdirecteur. Binnen 6 weken ontvang je een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Let op: het is niet mogelijk om anoniem een klacht in te dienen. Om een klacht correct af te handelen is hoor en wederhoor noodzakelijk.

De regels omtrent de klachtprocedure zijn te vinden in bijlage 12 van het Studentenstatuut HAN ².

4. Hoe en waar dien ik een klacht in?

Een klacht kan digitaal ingediend worden via het format ³of via e-mail:

bureau.klachtengeschil@han.nl

Wil je je klacht toch per post versturen, dan kan dat naar onderstaand adres.

Let op: je moet dan alsnog het format per e-mail sturen naar het hierboven vermelde e-mailadres!

Bureau Klachten en Geschillen
Postbus 31178
6503 CD NIJMEGEN

Bureau Klachten en Geschillen stuurt altijd een bevestiging van ontvangst. Heb je dit na twee werkdagen nog niet ontvangen? Informeer dan bij het Bureau Klachten en Geschillen of jouw klacht is ontvangen!

5. Vragen

Heb je nog vragen over de procedures of wil je meer informatie, neem dan contact op met het Bureau Klachten en Geschillen. Dit bureau is te bereiken per email (bureau.klachtengeschil@han.nl) of per telefoon: 024 - 353 05 30 of via het secretariaat Juridische Zaken: 026 - 369 1504.

¹ Zie bijlage 1 van dit document.

² Zie bijlage 2 van dit document.

³ Zie bijlage 3 van dit document.

Bijlage 1: Het Studentenstatuut HAN – Klachtenregeling ongewenste Omgangsvormen

Bijlage 11 KLACHTENREGELING SEKSUELE INTIMIDATIE, AGRESSIE EN GEWELD, PESTEN EN DISCRIMINATIE (ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN)⁴

Vastgesteld met instemming van de MR d.d. 20-9-2010/CvB-besluitnr. 2010/101

Preambule

De Klachtenregeling seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie, ook genoemd Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen, maakt deel uit van het beleid van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) ter preventie van, en omgang met, gevallen van deze vormen van ongewenste omgangsvormen, agressie en geweld, pesten en discriminatie.

De regeling geldt voor zowel medewerkers als studenten van de HAN.

Een veilig leer- en werkklimaat is een essentiële voorwaarde voor het goed functioneren van de onderwijsinstelling. De HAN voert in deze een beleid om psychosociale arbeidsbelasting te verminderen. Hij gaat hierbij uit van de definitie van psychosociale arbeidsbelasting, zoals gedefinieerd in artikel 1.3.e in de Arbeidsomstandighedenwet: “de factoren direct of indirect onderscheid met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk, in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen”.

Deze elementen schaden het vermogen van personeelsleden en studenten om onbekommerd te werken en te leren, en brengen daarmee de instelling schade toe.

Deze regeling legt van rechtswege vast waarlangs gevallen van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie gemeld en behandeld kunnen worden. De in deze regeling beschreven procedures zien er op toe dat de belangen van alle betrokkenen worden gerespecteerd en dat een melding of een klacht op een zorgvuldige wijze wordt behandeld.

Deze regeling is een regeling als bedoeld in artikel 7.57h WHW, hoofdstuk U van de CAO-HBO 2007-2010 en artikel 3.2 van de Arbeidsomstandighedenwet.

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>a. Aangeklaagde:</i> | degene over wiens gedrag een klacht is gemeld bij de vertrouwenspersoon of is ingediend bij de klachtencommissie. |
| <i>b. Agressie en geweld:</i> | voorvallen waarbij een medewerker of student psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid of studie. ⁵ |
| <i>c. CAO:</i> | de collectieve arbeidsovereenkomst voor het hoger beroepsonderwijs. |
| <i>d. College van Bestuur:</i> | het College van Bestuur van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. |
| <i>e. Directie Service Bedrijf:</i> | de directie van het Service Bedrijf. |
| <i>f. Discriminatie:</i> | direct of indirect onderscheid ⁶ met inbegrip van seksuele intimidatie. Onder direct respectievelijk indirect onderscheid wordt verstaan dat iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van |

⁴ Studenten kunnen met een klacht of geschil terecht bij Bureau Klacht en geschil: e-mailadres:

Bureau.klachtengeschil@han.nl

⁵ Bij agressie en geweld gaat het onder meer om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden) Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.

⁶ In de definitie wordt niet de term discriminatie gebruikt, maar wordt aansluiting gezocht bij de bestaande begrippen <direct en indirect onderscheid> als bedoeld in de gelijke behandelingswetten (bron: Memorie van toelichting Wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet).

godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte bijzonder treft.

- g. Faculteit:* één van de Faculteiten van de HAN, waaronder in dit reglement in ieder geval worden verstaan: de Faculteit Economie en Management, de Faculteit Techniek, de Faculteit Educatie en de Faculteit Gezondheid, Gedrag & Maatschappij.
- h. Faculteitsdirectie:* de directie van een faculteit van de hogeschool.
- i. Ongewenste omgangsvormen:* psychosociale arbeidsbelasting zoals bedoeld in de Arbeidsomstandighedenwet. Hieronder worden factoren in de arbeidssituatie verstaan die stress veroorzaken. Het gaat om seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.
- j. Hogeschool* Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, te Arnhem en Nijmegen; waaronder wordt verstaan de Faculteiten en het Service Bedrijf van de HAN en eventueel nieuwe vergelijkbare onderdelen, zoals rechtspersonen of samenwerkingsverbanden die in moeder-dochter relatie staan en bestuurlijk onder het College van Bestuur van de HAN vallen.
- k. Klacht:* iedere uiting door een student of medewerker over het gestelde ongewenst gedrag bij de Klachtencommissie zoals beschreven in artikel 18 van deze regeling.
- l. Klachtencommissie Ongewenste omgangsvormen:* de klachtencommissie als bedoeld in hoofdstuk 4 van deze regeling met de taken en bevoegdheden zoals beschreven in de artikelen 16 en 17.
- m. Klager:* een student of medewerker van de hogeschool die ongewenste omgangsvormen ervaren heeft en een melding heeft gedaan bij de vertrouwenspersoon en/of een klacht heeft ingediend bij de Klachtencommissie Ongewenste omgangsvormen.
- n. Lid van de Hogeschool:* een student, een medewerker, een lid van het College van Bestuur of een lid van de Raad van Toezicht.
- o. Medewerker:* hij of zij die op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst is van de HAN. Voor deze regeling worden met een medewerker gelijkgesteld zij die aan de hogeschool ter beschikking zijn gesteld door middel van een uitzend-, stage-, detacheringsovereenkomst, alsmede hij of zij die op basis van een vrijwilligersovereenkomst binnen de HAN actief is dan wel anderszins⁷.
- p. Melding:* een uiting door een student of medewerker over het gestelde ongewenst gedrag bij de vertrouwenspersoon, zoals beschreven in artikel 12 van deze regeling.
- q. Pesten:* alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van één of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevend) en studenten gericht tegen een medewerker of een groep van medewerkers, dan wel een student of groep van studenten, die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag⁸.
- r. Raad van Toezicht:* De Raad van Toezicht van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- s. Seksuele intimidatie:* enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende,

⁷ Personen in buitenschoolse situaties (m.n. stageadressen) over wie een klacht wordt ingediend of een melding wordt gedaan, vallen buiten deze regeling. De vertrouwenspersoon kan in voorkomend geval behulpzaam zijn betrokkene te leiden naar de geldende regeling op die locatie.

⁸ Een belangrijk element aan pesten op het werk en in de studie is de herhaling van die gedraging in de tijd. Het gaat bij pesten dus niet om een eenmalige gedraging. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief.

- vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.⁹
- t. *Student*: hij of zij die bij de hogeschool is ingeschreven als student of extraneus in de zin van de WHW dan wel hij of zij die op grond van enig andersoortige overeenkomst gebruik maakt van onderwijs binnen de hogeschool.
- u. *Verschoning*: Het recht van de vertrouwenspersoon (artikel 9) en lid van de Klachtencommissie (artikel 15) om zich terug te trekken, omdat anders de onpartijdigheid niet voldoende gewaarborgd zou zijn.
- v. *Vertrouwenspersoon*: door het College van Bestuur benoemde persoon die fungeert als aanspreekpunt voor alle studenten en medewerkers van de hogeschool die ongewenste omgangsvormen ervaren hebben met de taken en bevoegdheden zoals beschreven in de artikelen 10 en 11.
- w. *WHW*: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.
- x. *Wraking*: Het door klager of aangeklaagde, conform artikel 15, kenbaar maken van zijn/haar mening dat op grond van feiten en/of omstandigheden een onpartijdig oordeel van een lid of voorzitter van de Klachtencommissie in het geding is, met de bedoeling dit lid of de voorzitter te laten vervangen.

Artikel 2 Bekendmaking en beschikbaarheid van de klachtenregeling

1. Het College van Bestuur maakt deze regeling bekend op de bij de hogeschool gebruikelijke wijze, op zodanige wijze dat een ieder die onder de regeling valt daar kennis van kan nemen en diegenen die geen toegang hebben tot de gebruikelijke informatiekanalen daar afzonderlijk van op de hoogte worden gebracht.
2. De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle leden van de hogeschool-gemeenschap beschikbaar en opvraagbaar is en ter inzage ligt bij studentendecanen en vertrouwenspersonen en bij de afdeling Human Resources. Ook is het document te raadplegen in het Studentenstatuut HAN (bijlage 13) op de HAN-website en op het HAN-Insite bij de SU HR.

Hoofdstuk 2 Bijzondere bepalingen

Artikel 3 Positie leden van de hogeschool

1. Geen enkel lid van de hogeschool mag in zijn positie en/of belangen binnen de hogeschool worden geschaad doordat hij een melding heeft gedaan of klacht heeft ingediend, of als raadsman/raadvrouw, vertrouwenspersoon of door de Klachtencommissie gehoord persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling. Een aangeklaagde mag niet in zijn positie en/of belangen binnen de hogeschool worden geschaad, tenzij het College van Bestuur besluit een maatregel op te leggen als bedoeld in de artikelen 33 en 34.
2. Een ieder die ingevolge deze regeling kennis draagt en/of in het bezit is van schriftelijke stukken met betrekking tot een (mogelijk) geval van ongewenst gedrag, is verplicht tot geheimhouding hiervan tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen.
3. Schending van lid 2 van dit artikel kan leiden tot het opleggen van een disciplinaire maatregel als bedoeld in de artikelen 33 en 34 van deze regeling.

Artikel 4 Gelegenheid tot behoorlijke taakvervulling

Het College van Bestuur stelt de vertrouwenspersonen en de leden van de Klachtencommissie in de gelegenheid hun taken naar behoren te vervullen.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

Alle betrokkenen besteden uiterste zorg aan de vertrouwelijkheid van gegevens die betrokkenen ter kennis komen. Vermelding van namen en personen in verslaglegging of anderszins geschiedt slechts

⁹ Seksuele intimidatie kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk of opleiding, maar ook om aanranding en verkrachting. De definitie van seksuele intimidatie geeft tevens aan dat hieronder moet worden verstaan de gevallen waarin sprake kan zijn van seksuele chantage, zodanig dat de kans op promotie en beslissingen over werk en studie afhangt van verrichtte seksuele diensten.

als dit naar de mening van de Klachtencommissie noodzakelijk is. Correspondentie wordt voorzien van het predicaat 'Persoonlijk en vertrouwelijk.'

Artikel 6 Vaststelling en inwerkingtreding

Deze regeling wordt vastgesteld door het College van Bestuur. De Medezeggenschapsraad heeft recht van instemming op het door het College van Bestuur voorgenomen besluit tot vaststelling of wijziging van de regeling. De regeling treedt in werking op de datum als vermeld in artikel 39.

Artikel 7 Aanhalen van de regeling

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachten- en Meldingsregeling ongewenste omgangsvormen."

Hoofdstuk 3 De vertrouwenspersonen en de meldingsprocedure

Artikel 8 Vertrouwenspersonen

1. Elke Faculteitsdirectie en de Directie van het Service bedrijf wijst uit de personeelsleden van zijn/haar Faculteit, respectievelijk, het Service bedrijf, minimaal één vertrouwenspersoon aan. Vervolgens benoemt het College van Bestuur de vertrouwenspersonen.
2. Het College van Bestuur houdt er rekening mee dat er een goede spreiding is van de vertrouwenspersonen over de verschillende locaties van hogeschool.
3. De interne vertrouwenspersonen zijn medewerkers van de hogeschool.
4. Niet tot vertrouwenspersoon kunnen worden benoemd: leden van de Raad van Toezicht, leden van het College van Bestuur, leden van een Faculteitsdirectie, leden van een Instituutsdirectie, leden van een Afdelingsdirectie, leden van de Directie van het Service Bedrijf, hoofden van een Service Unit, en medewerkers van de Service Unit Human Resources.
5. Aanwijzing van vertrouwenspersonen geschiedt met inachtneming van het uitgangspunt dat het totaal van vertrouwenspersonen voor ten minste de helft uit vrouwen dient te bestaan en er tenminste één mannelijke vertrouwenspersoon is.
6. Het College van Bestuur laat zich in te nemen besluiten op basis van de leden 1,2 en 4 van dit artikel adviseren door een representant van de vertrouwenspersonen.
7. Bij het bekend worden van een vacature voor een vertrouwenspersoon informeert het CvB de MR over de vervulling van de vacature op basis van de volgende kenmerken: man-vrouw, Arnhem-Nijmegen, welk gebouw, welke faculteit/instituut of SB/SU, algemeen-specialist (voor Engels- of Duitstalige personen, allochtonen), en de wijze van werven ("open" sollicitatie, benaderen van reeds bekende geschikte kandidaat).
8. De nieuw benoemde vertrouwenspersoon volgt na zijn/haar benoeming de opleiding tot gecertificeerd vertrouwenspersoon.

Artikel 9 Verschoning

1. Een vertrouwenspersoon doet zich verschonen indien:
 - a. Hij/zij functioneel betrokken is bij een melding als bedoeld in artikel 12 dan wel het indienen van een klacht als bedoeld in artikel 18;
 - b. Er tussen de beklagde en een vertrouwenspersoon een familierechtelijke betrekking bestaat.
2. Een vertrouwenspersoon kan zich verschonen op gronden die met zich meebrengen dat in redelijkheid niet of niet langer van de vertrouwenspersoon gevergd kan worden als vertrouwenspersoon van de klager te fungeren.

Artikel 10 Taken

1. Tot de taken van de vertrouwenspersoon behoren:
 - a. Het registreren van het aantal en de soort meldingen als bedoeld in artikel 12;
 - b. Het opvangen, bijstaan, begeleiden en van advies dienen van de klager;
 - c. Het op verzoek van de klager bieden van ondersteuning bij het indienen van een klacht als bedoeld in artikel 18;
 - d. Het op verzoek van klager onderzoeken van mogelijkheden tot bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
 - e. Het op verzoek van klager behulpzaam zijn naar het zoeken van mogelijkheden een

- melding te doen of een klacht in te dienen op een externe locatie voor studieactiviteiten plaatsvinden dan wel arbeid wordt verricht;
- f. Voor zover nodig en gewenst, het verwijzen van de klager naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
 - g. Het signaleren van (structurele) problemen binnen de hogeschool, welke ongewenst gedrag in de hogeschool bevorderen;
 - h. Het mede verantwoordelijkheid dragen voor een veilig werk- en leerklimaat en het bevorderen hiertoe door (on)gevraagd te adviseren en aanbevelingen te formuleren op het gebied van preventie en ter bestrijding van ongewenste omgangsvormen.
2. De vertrouwenspersoon kan de klager attenderen op en begeleiden bij het doen van aangifte bij politie en justitie.
 3. Indien aangeklaagde zich eveneens tot de vertrouwenspersoon van klager wendt, kan deze vertrouwenspersoon niet ter beschikking staan van zowel de klager als van de aangeklaagde.
 4. De vertrouwenspersoon initieert ten minste twee maal per jaar een bespreking met de faculteitsdirecteur en/of instituutsdirecteur, dan wel de onderwijsmanager, over de gesignaleerde problemen, waargenomen trends of andere dilemma's met betrekking tot ongewenste omgangsvormen.

Artikel 11 Bevoegdheden

De vertrouwenspersoon is bevoegd tot:

1. Het consulteren van (één van de) andere vertrouwenspersonen;
2. Zich toegang verlenen tot alle Faculteiten, het Service Bedrijf en andere afdelingen van de hogeschool en het voeren van gesprekken met studenten en medewerkers en het inwinnen van informatie;
3. Inzage in relevante documenten, zoals bijvoorbeeld de ziekteverzuimregistratie;
4. Het zorgen voor nazorg ten behoeve van de klager;
5. Het doen van aanbevelingen en adviseren van het College van Bestuur en de directies van de Faculteiten / het Service Bedrijf.

Artikel 12 Meldingsprocedure

1. Een melding wordt bij de vertrouwenspersoon ingediend zo spoedig mogelijk na het (laatste) voorval waarop deze betrekking heeft, doch in ieder geval binnen een termijn van één jaar na het (laatste) voorval waarop de melding betrekking heeft.
2. Een melding wordt mondeling of schriftelijk ingediend. Bij schriftelijke indiening vermeldt het schrijven tenminste de inhoud, het tijdstip en de plaats van confrontatie, alsmede de naam van klager en de naam van aangeklaagde.
3. Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen.
4. Indien de klager of de aangeklaagde de hogeschool heeft verlaten wordt de melding niet in behandeling genomen of wordt de behandeling beëindigd, tenzij er naar het oordeel van de vertrouwenspersoon een zwaarwegend belang van zowel hogeschool als melder is om tot een andere beslissing te komen.

Artikel 13 Registratie en verslag

1. De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van het aantal, de aard en omvang van de door hem/haar in behandeling genomen, dan wel reeds afgehandelde zaken en de resultaten van bemiddeling.
2. De in het eerste lid genoemde gegevens, als ook waargenomen trends en verschuivingen in de aard van de meldingen, worden opgenomen in het jaarverslag, conform het vastgestelde format jaarverslag.
3. Elk jaar bespreekt de vertrouwenspersoon met de faculteitsdirecteur de gegevens zoals opgenomen in het jaarverslag.
4. In april van elk jaar bespreekt de vertrouwenspersoon met het College van Bestuur de gegevens zoals opgenomen in het jaarverslag en specifiek de aanbevelingen die een bijdrage leveren aan het vergroten van een veilig werk- en leerklimaat. In oktober van elk jaar bespreekt de vertrouwenspersoon met het College van Bestuur de actuele stand van zaken met betrekking tot de gedane aanbevelingen.

Hoofdstuk 4 De klachtencommissie ongewenste omgangsvormen

Artikel 14 Samenstelling

1. De Klachtencommissie bestaat uit twee leden en plaatsvervangende leden en een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, welke geen deel uitmaakt van de Klachtencommissie.
2. Het College van Bestuur benoemt de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de leden voor een termijn van drie jaar. Zij zijn opnieuw benoembaar.
3. Een lid wordt benoemd op voordracht van de Medezeggenschapsraad.
4. De voorzitter en plaatsvervangende voorzitter maken geen deel uit van de hogeschoolgemeenschap. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter moeten voldoen aan de vereisten voor benoembaarheid tot rechterlijk ambtenaar en te beschikken over ervaring met klachtbehandeling. De overige leden en plaatsvervangende leden zijn afkomstig uit de hogeschoolgemeenschap.
5. Niet benoemd tot lid van de Klachtencommissie kunnen worden: leden van de Raad van Toezicht, leden van het College van Bestuur, leden van een Faculteitsdirectie, leden van een Instituutsdirectie, leden van een afdelingsdirectie, leden van de Directie van het Service Bedrijf of hoofden van een Service Unit.

Artikel 15 Verschoningsrecht en wraking.

1. De voorzitter deelt de samenstelling van de Klachtencommissie mee aan klager en aangeklaagde.
2. Als een van der partijen van mening is dat op grond van feiten of omstandigheden een onpartijdig oordeel van een lid of voorzitter van de Klachtencommissie wordt bemoeilijkt, kan deze partij het betreffende lid of voorzitter wraken. Ook kan op grond van zodanige feiten en omstandigheden een lid of voorzitter van het college zich verschonen. Een lid of voorzitter van de Klachtencommissie doet zich in ieder geval verschonen, indien hij deel uitmaakt van hetzelfde Instituut / Service Unit waartoe klager en/of aangeklaagde behoort of behoren, of wanneer ze anderszins functioneel betrokken zijn, dan wel indien er sprake is van een familierechtelijke betrekking tussen dat lid of voorzitter en klager en/of aangeklaagde.
3. Een verzoek tot wraking of verschoning moet gedaan worden binnen drie werkdagen na de ontvangst van de mededeling over de samenstelling van de Klachtencommissie. Over een verzoek tot wraking of verschoning beslissen de overige leden van de Klachtencommissie binnen vijf werkdagen. Bij staken der stemmen wordt het verzoek ingewilligd.
4. Als een verzoek als bedoeld in het vorige lid wordt toegestaan wijst de voorzitter in plaats van het desbetreffende lid een plaatsvervanger aan met inachtneming van het in artikel 14 bepaalde. Betreft de wraking of verschoning de voorzitter dan wordt deze vervangen door de plaatsvervangend voorzitter.
5. Terstond na een definitief besluit tot samenstelling van de Klachtencommissie bepaalt de voorzitter of, en zo ja, wanneer de Klachtencommissie een begin zal maken met het voorbereidend onderzoek als bedoeld in artikel 23.

Artikel 16 Taken

De Klachtencommissie heeft tot taak:

1. Het onderzoeken van de ingediende klachten als bedoeld in artikel 18 en het daaromtrent rapporteren en adviseren aan het College van Bestuur;
2. Het jaarlijks uitbrengen aan het College van Bestuur van een geanonimiseerd verslag over de verrichte werkzaamheden. Een onderdeel van dit verslag is een overzicht van het aantal, de aard en de afhandeling van de gevallen waarin personen zich tot de Klachtencommissie hebben gewend. Deze gegevens worden opgenomen in het jaarverslag.

Artikel 17 Bevoegdheden

De Klachtencommissie beschikt over de volgende bevoegdheden:

1. Het recht om medewerkers, studenten en andere betrokkenen bij de hogeschool te horen;
2. Het recht op het raadplegen van deskundigen;
3. Het recht op toegang tot alle Faculteiten, het Service Bedrijf en andere eenheden van de HAN;
4. Het recht op inzage in relevante documenten. Inzage in het personeelsdossier behoeft toestemming van het hoofd van de Service Unit Human Resources.

Hoofdstuk 5 De klachtenprocedure

Artikel 18 Indiening van een klacht: formele vereisten

1. De klacht wordt schriftelijk in een gesloten envelop door een individuele klager met de vermelding 'vertrouwelijk' ingediend bij:
Bureau Klachten en Geschillen
ter attentie van de voorzitter van de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen
Postbus31178
6503 CD Nijmegen
De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. De secretaris tekent de dag van ontvangst aan op het klaagschrift en zendt een kopie door aan de voorzitter van de Klachtencommissie.
2. De door de klager ondertekende klacht bevat ten minste:
 - a. de dagtekening;
 - b. naam, adres, telefoonnummer en E-mailadres van de klager;
 - c. de identiteit van de aangeklaagde en de hoedanigheid van student, medewerker of anders;
 - d. een duidelijke omschrijving van hetgeen waarop de klacht betrekking heeft, met opgave van plaats, datum en zo mogelijk het tijdstip;
 - e. Indien toepasselijk, namen van getuigen.
3. Wanneer een klacht niet of niet geheel voldoet aan de vereisten genoemd in lid 2 van dit artikel, wordt de indiener door de voorzitter van de Klachtencommissie daarop gewezen en in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen binnen een door de voorzitter te stellen termijn.

Artikel 19 Indiening van een klacht: materieel vereiste

1. De klacht wordt ingediend uiterlijk één jaar na het (laatste) voorval waarop de klacht betrekking heeft.
2. Indien het voorval waar de klacht betrekking op heeft als melding in behandeling is bij de vertrouwenspersoon, kan op gemotiveerd verzoek van klager of aangeklaagde de voorzitter de indieningstermijn met maximaal één maal drie maanden verlengen.

Artikel 20 Niet-ontvankelijkheid

1. De voorzitter van de Klachtencommissie kan een klacht aanstonds niet ontvankelijk verklaren wanneer deze niet voldoet aan de definitie in artikel 1 van ongewenste omgangsvormen en klacht en/of als niet wordt voldaan aan de eisen in artikel 18 en 19, of deze om een andere reden redelijkerwijs niet ontvankelijk is.
2. Indien klager of aangeklaagde de hogeschool verlaat of heeft verlaten wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De voorzitter van de Klachtencommissie kan evenwel gemotiveerd besluiten de klacht in behandeling te nemen, dan wel een reeds gestarte behandeling voort te zetten, indien hij/zij meent dat het in het belang is van de hogeschool en/of klager voor toekomstige situaties te onderzoeken of het gewraakte gedrag al dan niet passend is binnen de hogeschoolgemeenschap
3. Het besluit wordt de klager alsmede het College van Bestuur en, voor zover van toepassing, de directie van de betreffende Faculteit of het Service Bedrijf binnen twee weken na het indienen van de klacht medegedeeld, of indien artikel 18 lid 3 van toepassing is geweest, niet later dan twee weken na afloop van die termijn. Indien de aangeklaagde met de klacht is bekendgemaakt, wordt ook hij met de beslissing op de hoogte gesteld.
4. De klager kan het besluit als bedoeld in lid 1 van dit artikel binnen 10 werkdagen voorleggen aan het College van Bestuur, met het verzoek de klacht alsnog door de Klachtencommissie in behandeling te laten nemen. Het College van Bestuur besluit hierover uiterlijk 15 werkdagen nadat hij het verzoek heeft ontvangen.
5. In het geval dat het College van Bestuur besluit dat de Klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling moet nemen, treedt de plaatsvervangend voorzitter in de plaats van de voorzitter.

Artikel 21 Voeging

Wanneer twee of meer klachten zijn ingediend tegen dezelfde aangeklaagde en betrekking hebben op hetzelfde feitencomplex, kan de voorzitter besluiten de klachten gevoegd te behandelen. Tegen gevoegde behandeling kan door één of meer klagers binnen drie werkdagen gemotiveerd bezwaar

worden gemaakt om privacyredenen. De voorzitter beslist binnen vijf werkdagen na ontvangst van die schriftelijke bezwaren.

Artikel 22 Doorzending klaagschrift; verweerschrift

1. Na ontvangst van een klaagschrift wordt een afschrift ervan direct gezonden aan de beklaagde, aan het College van Bestuur en, voor zover van toepassing, aan de directie van de Faculteit of het Service Bedrijf.
2. De aangeklaagde heeft de gelegenheid een verweerschrift aan de Klachtencommissie toe te zenden binnen een door de voorzitter te bepalen termijn, welke tenminste drie weken bedraagt. Na ontvangst door de Klachtencommissie van het verweerschrift wordt een afschrift daarvan aan de klager ter beschikking gesteld.

Artikel 23 Onderzoek

1. De Klachtencommissie vangt zo spoedig mogelijk, en in elk geval niet later dan zes weken na ontvangst van de klacht, aan met het onderzoek naar de feitelijke toedracht van de klacht en de relevante omstandigheden, tenzij de klacht aanstonds niet ontvankelijk wordt verklaard conform artikel 20, er sprake is van een dringende reden als bedoeld in artikel 25, of de Klachtencommissie hiertoe gemotiveerd om andere redenen besluit.
2. Tot vijf werkdagen voor de hoorzitting kunnen nadere stukken worden ingediend. De Klachtencommissie zorgt dat partijen tijdig kennis kunnen nemen van de door de wederpartij ingediende stukken.
3. Partijen worden schriftelijk opgeroepen op de hoorzitting te verschijnen.
4. Het onderzoek vindt plaats in een besloten hoorzitting, waarbij partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord, tenzij de Klachtencommissie op uitdrukkelijk gemotiveerd verzoek van klager of aangeklaagde, dan wel op grond van de omstandigheden van het geval besluit partijen afzonderlijk te horen.
5. De Klachtencommissie kan, al dan niet op onderbouwd verzoek van de klager en / of aangeklaagde, één of meer getuigen en informanten horen en overlegging van bepaalde bescheiden bevelen. Een verzoek tot het horen van getuigen en / of informanten wordt uiterlijk een week voor de hoorzitting schriftelijk bij de Klachtencommissie ingediend. Eventuele kosten van het horen van getuigen en / of informanten komen ten laste van de Klachtencommissie.
6. Getuigen die vanwege gegronde vrees voor bedreigingen door of vanwege een der partijen anoniem wensen te blijven, kunnen tot een week voor de hoorzitting bij de Klachtencommissie een schriftelijk verzoek indienen tot bescherming van gegevens omtrent hun identiteit. Indien dit verzoek wordt gehonoreerd, wordt de betrokken getuige in een afzonderlijke hoorzitting gehoord door de voorzitter van de Klachtencommissie en ten minste één ander lid, in het bijzijn van de ambtelijk secretaris.
7. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman.
8. De Klachtencommissie kan, al dan niet op verzoek van de klager, bepalen dat diens vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig is.
9. De ambtelijk secretaris maakt ten behoeve van de Klachtencommissie een schriftelijk verslag van de hoorzitting. Het bevat de namen en de functies van de aanwezigen en een zakelijke weergave van het voorgevallene.
10. Bij toepassing van lid 6 van dit artikel bevat, in afwijking van lid 9, het verslag van de hoorzitting geen gegevens waaruit de identiteit van de getuige is af te leiden.
11. Indien partijen, dan wel getuigen en/of betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, wordt het verslag, bedoeld in de leden 9 en 10 van dit artikel, binnen een week na de hoorzitting, voorgelegd aan hen die zijn gehoord. Door ondertekening van het verslag verklaren zij dat het verslag een goede weergave is van het verhoor van de ondertekenaar. Indien een verhoorde niet akkoord gaat met het verslag, is hij gerechtigd schriftelijk commentaar aan het verslag toe te voegen. Vervolgens wordt het verslag, inclusief het eventueel gegeven commentaar, de andere partij ter hand gesteld.
12. Indien partijen, dan wel getuigen en/of betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, wordt na het einde van een verhoor de zakelijke inhoud daarvan medegedeeld aan de partij(en), en voor zover van toepassing, aan de raadslieden en vertrouwenspersoon, welke niet bij het verhoor aanwezig zijn geweest.

Artikel 24 Plicht tot verschijnen

1. Een ieder, waaronder tenminste klager, aangeklaagde en getuigen, die onder de werking van deze regeling valt en door de Klachtencommissie wordt opgeroepen voor verhoor, is verplicht voor de Klachtencommissie te verschijnen en de gevraagde informatie te verschaffen.
2. Indien een student geen gehoor geeft aan de oproep van de Klachtencommissie kan de Klachtencommissie het College van Bestuur verzoeken een maatregel conform artikel 11 lid 3 uit het Gedragsreglement algemeen (bijlage 1 van het Studentenstatuut HAN) op te leggen. De leden 4 en 5 van artikel 11 uit het Gedragsreglement algemeen zijn van overeenkomstige toepassing.
3. Indien een medewerker geen gehoor geeft aan de oproep van de Klachtencommissie kan zij het College van Bestuur verzoeken een disciplinaire maatregel conform hoofdstuk P van de CAO-HBO op te leggen.

Artikel 25 Opschorting behandeling om dringende redenen

De Klachtencommissie is bevoegd de behandeling van een klacht op te schorten om dringende redenen. Een justitieel onderzoek naar de gedragingen waarop een klacht betrekking heeft, kan een dringende reden zijn.

Artikel 26 Intrekking van een klacht

1. De klager kan lopende de procedure de klacht intrekken. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de Klachtencommissie medegedeeld. Tijdens het onderzoek ter zitting kan de beslissing ook mondeling worden medegedeeld, in welk geval daarvan terstond een verslag wordt gemaakt dat door de klager wordt ondertekend.
2. Na intrekking van een klacht laat de Klachtencommissie de klacht verder buiten behandeling en doet hiervan schriftelijk mededeling aan partijen, met afschrift aan de betrokken vertrouwensperso(n)en(en), het College van Bestuur en, voor zover van toepassing, de directie van de Faculteit die het aangaat c.q. het Service Bedrijf. De Klachtencommissie kan het College van Bestuur adviseren om rehabilitatie van aangeklaagde te bevorderen.

Artikel 27 Beraadslaging en besluitvorming

1. De Klachtencommissie beraadslagt en besluit in raadkamer. De Klachtencommissie grondt haar uitspraak uitsluitend op de stukken die ter inzage gelegd zijn, alsmede op hetgeen ter zitting naar voren is gebracht of, zonder dat de wederpartij hierdoor wordt benadeeld, is overlegd.
2. De Klachtencommissie besluit bij gewone meerderheid van stemmen.

Artikel 28 Termijn uitspraak

1. De Klachtencommissie doet uitspraak uiterlijk zes weken nadat partijen zijn gehoord. Indien na de hoorzitting getuigen zijn gehoord, vangt deze termijn aan op de dag volgend op de dag waarop de (laatste) getuige of getuigen is of zijn gehoord.
2. Voor de termijn in lid 1 van dit artikel wordt niet meegerekend de periode van opschorting om dringende redenen als bedoeld in artikel 25.
3. De Klachtencommissie kan de termijn in lid 1 verlengen met ten hoogste vier weken. Van deze verlenging doet de Klachtencommissie mededeling aan partijen.

Artikel 29 Inhoud uitspraak

1. De Klachtencommissie verklaart in haar uitspraak:
 - a. klacht geheel of gedeeltelijk niet ontvankelijk, dan wel geheel of gedeeltelijk ontvankelijk en/of;
 - b. de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond dan wel geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. De uitspraak houdt de gronden in waarop zij berust.
3. De anonimiteit van een getuige als bedoeld in artikel 23 lid 6 dient in de uitspraak te zijn gewaarborgd.

Artikel 30 Advisering

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond bevonden wordt, kan de Klachtencommissie in haar uitspraak het College van Bestuur adviseren een (of meer) disciplinaire maatregel(en) te nemen jegens beklagde.

2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond bevonden wordt, kan de Klachtencommissie in haar uitspraak het College van Bestuur adviseren om rehabilitatie van aangeklaagde te bevorderen.
3. Indien de Klachtencommissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond acht, kan zij in haar uitspraak het College van Bestuur adviseren over overige te treffen maatregelen waartoe het College van Bestuur bevoegd is.
4. De Klachtencommissie kan desgewenst het College van Bestuur van advies dienen over het treffen van (algemene) maatregelen waartoe het College van Bestuur bevoegd is, met het oog op het voorkomen van situaties als die waar de klacht betrekking op had.

Artikel 31 Bekendmaking uitspraak

1. De Klachtencommissie brengt haar uitspraak ter kennis van partijen, het College van Bestuur en voor zover van toepassing, de directie van de Faculteit die het aangaat c.q. het Service Bedrijf.
2. De uitspraak wordt in verkorte vorm, geanonimiseerd, gepubliceerd in de Hogeschoolkrant Sensor.
3. De Klachtencommissie stelt desgevraagd het College van Bestuur in het bezit van de gedingstukken die onder haar berusten, inclusief het door de ambtelijk secretaris opgemaakte verslag. De Klachtencommissie kan van het in dit lid bepaalde afwijken indien bijzondere belangen dat vereisen.

Artikel 32 Archivering

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie houdt een archief bij van de door de Klachtencommissie behandelde klachten. Alle gegevens inzake een klacht worden na tien jaar vernietigd. Leden van de Klachtencommissie dragen zorg voor de vernietiging van stukken die hen ter beschikking zijn gekomen in het kader van de behandeling van een klacht, nadat het College van Bestuur heeft besloten conform artikel 33 dan wel nadat de klacht is ingetrokken conform artikel 26.

Hoofdstuk 6 Maatregelen

Artikel 33 Beslissing College van Bestuur

1. Met inachtneming van het bepaalde in de hoofdstukken P en Q van de CAO onderscheidenlijk artikel 7.57h WHW, dan wel overige regelingen, neemt het College van Bestuur zo spoedig mogelijk en uiterlijk vier weken na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie, een gemotiveerde beslissing over te treffen maatregelen.
2. Het College van Bestuur deelt zijn besluit schriftelijk mee aan aangeklaagde en klager. De voorzitter van de Klachtencommissie en voor zover van toepassing, de directie van de Faculteit die het aangaat of het Service Bedrijf, ontvangen een afschrift van het besluit.
3. Een besluit van het College van Bestuur waarbij een disciplinaire maatregel of disciplinaire maatregelen als bedoeld in artikel 34 lid 1 en 2 wordt of worden toegepast op een personeelslid, wordt opgenomen in het desbetreffende personeelsdossier.

Artikel 34 Disciplinaire maatregelen

1. Jegens medewerkers kunnen, gelet op en met inachtneming van het terzake wettelijk en het in de CAO-HBO bepaalde, de volgende disciplinaire maatregelen worden genomen:
 - a. schriftelijke berisping;
 - b. overplaatsing;
 - c. schorsing;
 - d. ontslag.
2. Bij toepassing van een maatregel genoemd in lid 1 sub c en d kan gelijktijdig worden besloten tot ontzegging van de toegang tot de gebouwen en terreinen van de hogeschool voor ten hoogste een jaar.
3. De in de leden 1 en 2 genoemde maatregelen kunnen overeenkomstig worden opgelegd aan met medewerkers gelijkgestelden conform artikel 1.o.
4. Jegens studenten kunnen, mede gelet op artikel 7.57h WHW en het bepaalde in artikel 11 van het Gedragsreglement algemeen (bijlage 1 van het Studentenstatuut HAN), de volgende maatregelen worden genomen:
 - a. waarschuwing;
 - b. schriftelijke berisping;

- c. overplaatsing, al dan niet onder toekenning van een ander lesrooster;
 - d. gehele of gedeeltelijke ontzegging van de toegang tot de gebouwen en terreinen van de hogeschool voor ten hoogste een jaar.
 - c. ontzegging van de toegang tot bepaalde colleges of andere met name genoemde onderdelen van het onderwijs, voor de tijd van ten hoogste een jaar;
 - d. ontzegging van het gebruik van met name genoemde voorzieningen, voor de tijd van ten hoogste een jaar;
 - e. ontzegging van de toegang tot bepaalde gebouwen en terreinen de HAN in gebruik heeft voor de tijd van ten hoogste een jaar;
 - f. ontzegging van de toegang tot alle gebouwen en terreinen die de HAN in gebruik heeft voor de tijd van ten hoogste een jaar.
 - g. beëindiging van de inschrijving voor de tijd van ten hoogste een jaar/
 - h. het definitief ontzeggen van de toegang tot de instelling.
 - i. het beëindigen van de inschrijving van de student.
5. De onder 4 h en i genoemde maatregelen kunnen worden opgelegd als de student ernstige overlast heeft veroorzaakt en deze ook na aanmaning door of vanwege het instellingsbestuur niet heeft gestaakt.

Artikel 35 Bijzondere bepalingen omtrent schorsing

1. Gelet op en met inachtneming van hoofdstuk P in de CAO-HBO, onderscheidenlijk artikel 7.57 h WHW, het Studentenstatuut HAN en onverminderd het bepaalde in dit hoofdstuk, kan het College van Bestuur overgaan tot schorsing van de aangeklaagde voor de duur van ten hoogste drie maanden, indien de omstandigheden dit naar zijn oordeel vergen.
2. Indien de grond voor schorsing voortduurt, kan na afloop van de op grond van lid 1 van dit artikel bepaalde termijn de schorsing eenmaal met ten hoogste drie maanden worden verlengd.
3. Tijdens de schorsing heeft de beklagde slechts toegang tot de gebouwen en terreinen van de hogeschool na voorafgaande schriftelijke toestemming van het College van Bestuur.
4. Schorsing geschiedt op basis van een daartoe strekkend besluit en kan onmiddellijk ingaan.
5. Indien een besluit tot schorsing wordt overwogen of opgelegd, wordt de beklagde daarvan schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gesteld. De beklagde wordt hierbij gewezen op de inhoud van dit artikel.
6. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld zich te verweren. Het gebruik maken van dit recht op verweer schort de uitvoering van de schorsing niet op.

Artikel 36 Overige maatregelen.

1. Het College van bestuur kan op advies van de Klachtencommissie gemotiveerd besluiten tot andere maatregelen als genoemd in de artikelen 33, 34, 35 en 36.
2. Het College van Bestuur kan op advies van de Klachtencommissie besluiten tot het treffen van (algemene) maatregelen waartoe het College van Bestuur bevoegd is, met het oog op het voorkomen van situaties als die waar de klacht betrekking op had.

Hoofdstuk 7 Bezwaar en beroep

Artikel 37 Bezwaar en beroep

1. Degene die op grond van een arbeidsovereenkomst is verbonden aan de hogeschool, kan op grond van artikel 4.7 WHW en hoofdstuk S van de CAO-HBO tegen een aan hem gerichte beslissing van het College van Bestuur als bedoeld in hoofdstuk 6, in beroep gaan bij de Commissie van beroep personeel. Het beroepschrift moet worden ingediend binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop het besluit waartegen het beroep wordt ingesteld, aan de medewerker is verzonden.
2. Zij die op grond van artikel 1.0 gelijk gesteld zijn met een medewerker kunnen schriftelijk bezwaar indienen tegen een aan hem gerichte beslissing van het College van Bestuur als bedoeld in hoofdstuk 6 bij het College van Bestuur. Het bezwaarschrift moet worden ingediend binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop het besluit waartegen het beroep wordt ingesteld, aan betrokkene is verzonden.
3. Een student of extraneus kan een aan hem gerichte beslissing van het College van Bestuur als bedoeld in hoofdstuk 6 beroep binnen zes weken voorleggen aan de

geschillenadviescommissie van de HAN op grond van artikel 7.63a van de WHW met het verzoek advies uit te brengen aan het College van Bestuur.

Hoofdstuk 8 Slotbepalingen

Artikel 38 Vervanging leden College van Bestuur

Indien een of meer leden van het College van Bestuur als klager of aangeklaagde betrokken is bij een klacht, dient waar in deze regeling gesproken wordt over 'College van Bestuur', gelezen te worden 'Raad van Toezicht'.

Artikel 39 HAN-jaarrooster

Alle in deze regeling genoemde termijnen worden verlengd met de vakantieperiodes van personeel en studenten zoals opgenomen in het HAN-jaarrooster.

Artikel 40 Geschillen en onvoorziene omstandigheden

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur, gehoord de voorzitter van de Klachtencommissie respectievelijk een representant van de vertrouwenspersonen.

Artikel 41 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2009.

Bijlage 2: Het Studentenstatuut HAN – Reglement Klachten

Bijlage 12 REGLEMENT KLACHTEN¹⁰

Artikel 1

1. Klachten kunnen worden ingediend door (aanstaande of voormalig) studenten en (aanstaande of voormalig) extranei.
2. Dit reglement heeft alleen betrekking op klachten die niet onder het reglement ongewenst gedrag of de regeling rechtsbescherming het onderwijs betreffende vallen.

Artikel 2

1. De klacht wordt mondeling of schriftelijk (via brief of e-mail) ingediend bij Bureau Klachten en Geschillen. Postbus 31178, 6503 CD Nijmegen, Bureau.klachtengeschiil@han.nl
2. Het Bureau Klachten en Geschillen stuurt een ontvangstbevestiging en zendt de klacht door naar het daartoe bevoegde orgaan.

Artikel 3

De klacht wordt in beginsel behandeld door de instituutsdirecteur. Indien de klacht betrekking op de instituutsdirecteur zelf heeft, wordt de klacht afgehandeld door de faculteitsdirecteur. De faculteitsdirecteur of het College van Bestuur kan besluiten de klacht zelf in behandeling te nemen. Indien het gaat om een klacht betreffende de wet bescherming persoonsgegevens dan wordt de klacht afgehandeld door de functionaris gegevensbescherming.

Artikel 4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan het gestelde onder lid 2, dan zijn artikel 5 tot en met 10 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam, adres en telefoonnummer van de indiener
 - b. de dagtekening;
 - c. de omschrijving van de gedraging waartegen een klacht is ingediend.
3. Indien de klacht mondeling is ingediend of indien de klacht niet gaat om een gedraging jegens de klager dan is het aan de behandelaar om te beslissen of de klacht op grond van artikel 5 tot en met 10 wordt behandeld.

Artikel 5

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 6

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of;
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afgehandeld
2. De behandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht van toepassing is.

^{10 10} Studenten kunnen met een klacht of geschil terecht bij Bureau Klacht en geschil: e-mailadres: Bureau.klachtengeschiil@han.nl

Artikel 8

De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt.

Artikel 9

1. Blijkt dat de behandelaar de klacht niet tot genoegen van de student afhandelt kan de student of groep van studenten zich schriftelijk wenden tot het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan de klacht zowel inhoudelijk als procedureel toetsen. De student kan bij de decaan hulp en advies vragen bij het indienen van de klacht. De decaan zal evenwel niet in de procedure optreden als raadsman voor de student.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een orgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 10

1. De behandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging;
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld.
2. De behandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Het Bureau Klachten en Geschillen ontvangt hiervan een afschrift. Mocht klager het niet eens zijn met de zienswijze van de behandelaar kan men zich schriftelijk wenden tot het College van Bestuur.

Artikel 11

De behandelaar draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Bijlage 3: Het Format

FORMAT BEROEP / KLACHT / BEZWAAR	
Beroep / klacht / bezwaar	<i>Geef kort het onderwerp aan.</i> <i>LET OP: JE DIENT – INDIEN BESCHIKBAAR – EEN KOPIE VAN HET BESLUIT WAAR JE BEROEP/KLACHT/BEZWAAR TEGEN IS GERICHT BIJ TE VOEGEN</i>
Naam	<i>Vul hier je volledige naam in (volledig uitschrijven)</i>
Adres, postcode en woonplaats	<i>Vul hier je volledig adres (inclusief huisnummer en evt. toevoeging) en postcode in</i>
E-mailadres	<i>Vul hier je e-mailadres in</i>
Telefoonnummer	<i>Vul hier je telefoonnummer in</i>
Studentnummer	<i>Vul hier je studentnummer in</i>
Datum van inschrijving bij de HAN	<i>Geef hier aan op welke datum je bent ingeschreven bij de HAN</i>
Naam SLB'er	<i>Vul hier de naam van je SLB'er in.</i>
Welke opleiding doe je?	<i>Geef hier aan welke opleiding je volgt.</i>
In welke fase van je studie zit je?	<i>Geef hier aan of je bijvoorbeeld in je propedeuse-, post-propedeuse (hoofd fase) zit.</i>
Gaat het om een tentamen?	<i>Geef de tentamencode aan, en de datum waarop het tentamen is afgelegd.</i>
Gaat het om een besluit van of namens de Examencommissie of de Instituutsdirectie?	<i>Voeg de brief of het emailbericht bij.</i>
Gronden van beroep / gronden van de klacht / gronden van het bezwaar	<i>Vul hier duidelijk in wat de gronden van je beroep, bezwaar of je klacht zijn. Waar ben je het niet mee eens en waarom niet?</i> <i>Mocht de ruimte in dit vak onvoldoende zijn voor de gronden van je beroep-,</i>

	<i>bezwaar of klaagschrift dan kun je een aparte bijlage toevoegen waarin je je gronden verder aanvult. Geef dit aan bij het onderdeel 'bijlagen' bij dit format.</i>
Handtekening	<i>Plaats hier (een scan van) je handtekening of verzend dit format met je han-account naam@student.han.nl</i>
Datum indienen beroep-, bezwaar- of klaagschrift	<i>Geef hier de datum van verzending van je beroep-, bezwaar- of klaagschrift weer.</i>
Bijlagen	<i>Geef hier aan hoeveel bijlagen je bij je beroep-, bezwaar- of klaagschrift doet. LET OP: VOEG ALTIJD EEN KOPIE VAN HET BESLUIT TOE (INDIEN BESCHIKBAAR)</i> <i>De bijlagen stuur je mee met dit beroep- / bezwaar / klacht.</i>