

REGELING BUREAU KLACHTEN EN GESCHILLEN¹

van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Onderwerp	Regeling Bureau Klachten en Geschillen
CvB besluitnr.	2020/1695
Instemming MR	10-7-2020
Vaststellingsdatum	10-7-2020

Artikel 1 Faciliteit

1. De HAN kent een Bureau Klachten en Geschillen, welke bureau een faciliteit is als bedoeld in artikel 7.59a Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW).
2. Bij het Bureau Klachten en Geschillen kunnen betrokkenen zich mondeling melden of schriftelijk een klacht indienen of schriftelijk een beroep of bezwaar als bedoeld in artikel 7.59b WHW vanwege een genomen beslissing van een orgaan van de HAN dan wel het ontbreken ervan op grond van de WHW en de daarop gebaseerde regelingen.
3. Betrokkenen zoals bedoeld in lid 2 zijn studenten/extranei, aanstaande studenten/extranei en voormalige studenten/extranei.

Artikel 2 Opzet Bureau Klachten en Geschillen

1. De beoordeling waar een klacht, bezwaar of beroep naar toegezonden dient te worden, geschiedt door een jurist van de HAN. Het Bureau Klachten en Geschillen is virtueel bereikbaar via Bureau.klachtengeschiil@han.nl. Het adres is:

Bureau Klachten en Geschillen
Postbus 6960
6503 GL Nijmegen

2. Indien een klacht mondeling wordt gemeld, verzoekt het Bureau Klachten en Geschillen de betrokkene dit op schrift te stellen en naar de faciliteit te sturen.

Artikel 3 Procedures

1. Het Bureau Klachten en Geschillen bevestigt de ontvangst van een binnengekomen klacht, beroep of bezwaar schriftelijk aan betrokkene en zendt deze, nadat de datum van ontvangst is aangetekend en inclusief alle stukken, zo spoedig mogelijk door aan het bevoegde orgaan. Betrokkene wordt geïnformeerd naar welk orgaan zijn klacht, bezwaar of beroep is gezonden.
2. De datum van ontvangst, zoals bedoeld in lid 1, is bepalend of een klacht, bezwaar of beroep tijdig is ingediend.
3. Indien het Bureau Klachten en Geschillen een klacht, bezwaar of beroep aan een onbevoegd orgaan heeft gezonden, zendt dit orgaan het desbetreffende stuk zo spoedig mogelijk terug naar het Bureau. Het Bureau Klachten en Geschillen beslist bij welk orgaan de klacht, het bezwaar of beroep dan wel behoort en verwijst naar het desbetreffende orgaan. Het orgaan naar wie de zaak is verwezen is aan de verwijzing gebonden. De behandelingstermijn loopt alsdan van de datum van verwijzing. Betrokkene wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
4. Het bevoegde orgaan behandelt een klacht, bezwaar of beroep dat door een betrokkene rechtstreeks is ingediend bij dit orgaan slechts na tussenkomst van het Bureau Klachten en Geschillen.
5. Indien een klacht, bezwaar of beroep niet is ondertekend, worden de stukken wel doorgezonden naar het bevoegde orgaan, maar betrokkene wordt geïnformeerd hierover en verzocht een ondertekend exemplaar alsnog binnen een bepaalde termijn naar het bevoegde orgaan te sturen.

¹ Studenten kunnen met een klacht of geschil terecht bij Bureau Klachten en Geschillen: e-mailadres: Bureau.klachtengeschiil@han.nl.