

Klachtenregeling voor studenten van Vrije Universiteit Amsterdam

KLACHTENREGELING

Het College van Bestuur stelt de volgende Klachtenregeling voor studenten vast. De klachtenregeling is een regeling zoals bedoeld in de artikel 7.59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Behandelaar - de meest gerede persoon die – of het meest gerede orgaan dat – de klacht van klager inhoudelijk in behandeling neemt;
- b. Klager - een student, een aanstaande student of een ex-student, een extraneus, aanstaande extraneus of een voormalige extraneus, of een deelnemer aan een schakelprogramma, een aanstaande deelnemer aan een schakelprogramma of een voormalige deelnemer aan een schakelprogramma;
- c. Klachtencoördinator - persoon als bedoeld in artikel 3 verbonden aan de faculteit waar klager studeert;
- d. Beklaagde - een lid van het personeel, een lid van het bestuur van de faculteit, een medestudent of een anderszins functioneel bij de faculteit of dienst betrokken persoon of orgaan, over wie een klacht is ingediend;
- e. Klacht - klacht over (nagelaten) gedragingen van medewerkers of studenten van de VU of (nagelaten) gedragingen van organen van de VU. Een klacht kan gaan over effecten van beslissingen door of namens het bestuur van de faculteit.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager neemt eerst contact op met degene die – of het orgaan dat - het probleem heeft veroorzaakt om tot een oplossing te komen, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de klachtencoördinator van de faculteit waar klager studeert als bedoeld in artikel 3. voor advies over de procedure of om een klacht in te dienen.

Artikel 3: Taken van de klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator informeert en adviseert de klager over de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt. De klachtencoördinator is niet de behandelaar van de klacht en is geen bemiddelaar. De klachtencoördinator kan wel wijzen op de mogelijkheden van bemiddeling ter oplossing van een klacht.
2. De klachtencoördinator, verbonden aan de faculteit waar klager studeert, neemt een klacht in ontvangst en leidt deze door naar de behandelaar.
3. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de klager een tijdige reactie ontvangt van de behandelaar en dat de behandeling van de klacht binnen zes weken is afgerond. Indien blijkt dat het noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht om een onderzoek in te stellen, kan behandeling en afronding van een klacht langer duren dan zes weken. De klager, en indien van toepassing de beklagde, zal door de klachtencoördinator op de hoogte gehouden worden van de voortgang.
4. Indien de klachtencoördinator de klacht voor behandeling doorstuurt naar een andere commissie of orgaan, die/dat volgens een specifieke regeling werkt, dan zijn op de behandeling van de klacht de termijnen en de wijze van communicatie van toepassing van de bij die behandeling

behorende regeling. De bepalingen van deze regeling zijn verder niet van toepassing op de behandeling door een andere commissie of orgaan.

5. Een klachtencoördinator is in de uitvoering van de werkzaamheden als klachtencoördinator functioneel onafhankelijk.
6. De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag aan het faculteitsbestuur van het aantal ingediende klachten, wat het onderwerp is van de ingediende klachten en de wijze waarop de klachten zijn behandeld en afgerond.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het faculteitsbestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling en de naam en het adres van de klachtencoördinator voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van de faculteit. De klachtenregeling is een bijlage van het Studentenstatuut.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam, het studentnummer en het telefoonnummer van de klager;
 - b. de naam van beklaagde of het beklaagde orgaan en de naam van de faculteit of de dienst waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging te worden ingediend.
3. De klachtencoördinator bevestigt aan klager de ontvangst van de klacht.
4. Een klacht die eerder is ingediend en behandeld, zal door de klachtencoördinator niet voor een tweede keer voor behandeling worden doorgestuurd. De klachtencoördinator laat dit aan de klager weten.
5. Gaat de klacht over een onderwerp dat moet worden voorgelegd aan of de examencommissie of het College van Beroep voor de Examens of het College van Bestuur dan stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de juiste instantie en laat dat aan de klager weten. Gaat een klacht over inbreuk op wetenschappelijke integriteit of over ongewenst gedrag dan zal de klacht op grond van de op dergelijke klachten van toepassing zijnde regelingen door de klachtencoördinator worden doorgestuurd naar het College van Bestuur en laat dat aan de klager weten.

Artikel 6: Behandeling van een klacht

1. Naar aanleiding van de klacht wordt door de klachtencoördinator per e-mail of telefonisch contact opgenomen met de klager om door te geven wie de behandelaar zal zijn.
2. Klager krijgt de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten.
3. Indien de klacht gaat over gedrag dan krijgt de beklaagde de gelegenheid om op de klacht te reageren. Nader onderzoek kan worden gedaan naar de klacht over gedrag, indien daar gelet op de complexiteit of de ernst van de klacht aanleiding voor is.
4. Klager en eventueel beklaagde ontvangen na afronding van de behandeling van de klacht een bericht hoe de behandeling van de klacht is afgerond.

Mogelijke uitkomsten van een klacht zijn dat:

 - a. het probleem waar de klacht over gaat is opgelost;
 - b. de klacht leidt tot een nader onderzoek over een achterliggend probleem. De klager en eventueel de beklaagde worden over dat onderzoek geïnformeerd;

- c. de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is;
- d. de klacht ongegrond is;
- e. de klacht niet ontvankelijk is.

Artikel 7: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
3. Klachten die vanwege de aard van klacht een nader onderzoek vragen, daarbij kunnen andere medewerkers van de universiteit worden ingeschakeld, die eveneens verplicht zijn om een klacht vertrouwelijk te behandelen.
4. Klachten die gaan over een verdenking van een strafbare gedraging, daarvan kan de klachtencoördinator, als de klager daar toestemming voor geeft, melding doen bij het bestuur van de faculteit, zodat aangifte kan worden gedaan bij de politie.

Artikel 8: Rechtsbescherming

Na een besluit van het bestuur van de faculteit kan klager aan de Ombudsman voor studenten voorleggen het niet eens te zijn met de wijze waarop de klacht is behandeld en aan de Ombudsman voor studenten vragen om een onderzoek. Het is voor klager niet mogelijk om van een besluit van het bestuur van de faculteit intern bij de universiteit bezwaar of beroep in te dienen.

Artikel 9: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling is vastgesteld door het College van Bestuur. De klachtenregeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 10: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur van de faculteit. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling voor studenten'.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag waarop College van Bestuur de regeling heeft vastgesteld.

De regeling is vastgesteld door het College van Bestuur op 18 juli 2024 na instemming van de USR op 17 juli 2024.
