

## Klachtenregeling

---

### **Artikel 1 Klachtrecht**

1. Een student, een cursist, of een groep van studenten of cursisten, kan een klacht indienen. Een klacht wordt ingediend bij het Bureau Klachten en Geschillen. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend. De klager kan bij de decaan hulp en advies vragen bij het indienen van de klacht.
2. De klacht dient melding te maken van de naam van de indiener van de klacht, de gedraging waar de klacht op gericht is, de datum waarop die gedraging of handeling plaatsvond, en de naam van degene van wie de gedraging of handeling afkomstig is.
3. Het Bureau Klachten en Geschillen stuurt klager een ontvangstbevestiging van een klacht en zendt de klacht door naar het orgaan dat de klacht dient te behandelen, met afschrift aan het College van Bestuur.
4. Het Correspondentieadres van het Bureau Klachten en Geschillen is:  
Postbus 70030  
9704 AA Groningen  
bureauklachtenengeschillen@org.hanze.nl

### **Artikel 2 Procedure**

1. De klacht wordt in beginsel behandeld door de Dean of Directeur van het organisatieonderdeel waar de klacht op gericht is. Een klacht die gericht is op de studentenadministratie wordt behandeld door het hoofd van de studentenadministratie, met dien verstande dat de klacht door de Directeur wordt behandeld indien de klacht gericht is op een gedraging of handeling van het hoofd van de studentenadministratie. Een klacht die gericht is op het onderdeel studentzaken wordt behandeld door het hoofd studentzaken, met dien verstande dat de klacht door de Directeur wordt behandeld indien de klacht gericht is op een gedraging of handeling van het hoofd studentzaken. Een klacht gericht tegen de gang van zaken bij tentamens, niet zijnde de beoordeling van een tentamen of een besluit inzake fraude of onregelmatigheid, wordt behandeld door de examencommissie.
2. Een klacht tegen een Dean of directeur wordt behandeld door het College van Bestuur.
3. Een klacht tegen het College van Bestuur, dan wel een lid van het College van Bestuur, wordt behandeld binnen het College van Bestuur, met dien verstande dat het lid van het College van Bestuur op wie de gedraging, handeling of beslissing de klacht betrekking heeft, niet bij de behandeling van de klacht betrokken is.
4. Het College van Bestuur kan besluiten een klacht zelf in behandeling te nemen.
5. Van het behandelen van een klacht kan worden afgezien indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
  - b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden, dan wel beroep had kunnen of kan worden ingesteld;
  - d. die aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - e. terzake waarvan een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is.
6. 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.
7. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van het klaagschrift door de behandelaar, 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.
8. Artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 3 Horen**

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 de behandelaar gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

#### **Artikel 4 Termijn**

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

#### **Artikel 5 Oordeel**

De behandelaar stelt de klager binnen de in artikel 4 bedoelde periode schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die hij daaraan verbindt. Het oordeel vermeldt of de klacht gegrond dan wel ongegrond is. De behandelaar zendt een afschrift hiervan aan het Bureau Klachten en Geschillen en aan het College van Bestuur.

#### **Artikel 6 Procedurele herziening**

Indien blijkt dat de behandelaar de klacht niet tot genoegen van de klager afhandelt, kan klager zich schriftelijk wenden tot het College van Bestuur, met het verzoek te toetsen of de klacht naar behoren is behandeld. Een dergelijke toetsing is geen klachtbehandeling in de zin van art. 9.1 Awb.