

Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

de Whw	:	de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (Stb. 593; 1992);
de Hanzehogeschool	:	de Hanzehogeschool Groningen;
College van Bestuur	:	het College van Bestuur van de Hanzehogeschool;
de HMR	:	de Hogeschoolmedezeggenschapsraad van de Hanzehogeschool;
de klachtencommissie	:	de commissie als bedoeld in artikel 2; de commissie;
vertrouwenspersoon	:	een functionaris, die als zodanig is benoemd door het College van Bestuur;
klacht	:	een schriftelijk ingediende klacht bij de klachtencommissie;
klager	:	een personeelslid dat of een student die zich met een klacht tot de klachtencommissie wendt;
verweerder	:	een personeelslid of student tegen wie de klacht is gericht;
student/cursist	:	degene die de Hanzehogeschool Groningen als student dan wel als extraneus of cursist is geschreven;
personeelslid	:	diegene met wie de Hanzehogeschool Groningen een dienstverband is aangegaan, en voor zover het een klager betreft daaronder tevens begrepen personen, die op een andere wijze werkzaamheden verrichten voor of binnen de Hanzehogeschool Groningen;
CAO	:	de van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst voor het hoger beroepsonderwijs;
ongewenste omgangsvormen	:	a. intimidatie: het op enigerlei wijze iemand dwingen iets te doen, na te laten, te dulden, te ontmoedigen of vrees aan te jagen; b. seksuele intimidatie: intimidatie met seksuele componenten; c. discriminatie: beoordelen of veroordelen van mensen op grond van hun ras, huidskleur, religie, afkomst, nationale of etnische afstamming, sekse en seksuele voorkeur, functiebeperking; d. agressie en geweld: zowel geestelijk als lichamelijk lastig vallen, bedreigen of aanvallen; e. pesten of treiteren.

Artikel 1.2 Zorgplicht

Wanneer een personeelslid of een student bekend is met een situatie waarin zich een geval van ongewenste omgangsvormen voordoet en hij/zij maatregelen kan treffen om de situatie te verbeteren mogen deze niet worden nagelaten.

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

Artikel 2.1 Samenstelling

- 2.1.1 De Hanzehogeschool Groningen heeft een klachtencommissie bestaande uit drie leden waaronder de voorzitter en ten minste drie plaatsvervangende leden, waaronder de plaatsvervangend voorzitter waarvan telkens twee vrouwen en een man. Van de klachtencommissie kunnen ook studenten deel uitmaken. De samenstelling van de klachtencommissie is zodanig, dat voldoende kennis beschikbaar is op:
- juridisch gebied;
 - psychosociaal gebied;
 - het gebied van de organisatie van de Hanzehogeschool Groningen;
 - het gebied van de machtsverhoudingen tussen mannen en vrouwen of de geslachten onderling.

- 2.1.2 De klachtencommissie wordt ambtelijk ondersteund door een secretaris. De secretaris maakt geen deel uit van de klachtencommissie. Voor de secretaris wordt een plaatsvervanger aangewezen.

Artikel 2.2 Adressering

Het correspondentieadres van de klachtencommissie is:

Postbus 70030
9704 AA Groningen

Artikel 2.3 Kamers

De voorzitter van de klachtencommissie kan kamers instellen die met de behandeling van klachten kunnen worden belast. Het in deze regeling bepaalde ten aanzien van de klachtencommissie is van overeenkomstige toepassing op een kamer van de klachtencommissie.

Artikel 2.4 Benoeming en benoemingstermijnen

- 2.4.1 De voorzitter en de personeelsleden in de klachtencommissie worden door het College van Bestuur benoemd voor een periode van drie jaren. Studentleden worden voor een periode van één jaar benoemd. Voor elk lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd. Zij kunnen niet voor meer dan twee aaneengesloten zittingsperioden deel uitmaken van de commissie.
- 2.4.2 Tot voorzitter en plaatsvervangend voorzitter kunnen slechts personen worden benoemd die noch direct, noch indirect werkzaam zijn voor de Hanzehogeschool Groningen.
- 2.4.3 Niet tot leden van de klachtencommissie worden benoemd de leden van het College van Bestuur, de leden van de Raad van Toezicht, de leden van de Hogeschoolmedezeggenschapsraad, de leden van de deelraden en de vertrouwenspersonen.

Artikel 2.5 Taken

De taak van de klachtencommissie is:

- het instellen van een onderzoek naar elke bij de klachtencommissie ingediende klacht;
- het onderzoeken van de mogelijkheid om te komen tot een onderling vergelijk;
- het rapporteren over de uitkomsten van het onderzoek in de vorm van een uitspraak;
- het advies uitbrengen aan het College van Bestuur over eventueel te nemen maatregelen;
- het doen van een dringend beroep op het College van Bestuur, ter gelegenheid van de uitspraak, een bepaalde beslissing te nemen, die de klachtencommissie gewenst acht;
- het adviseren van het College van Bestuur over het beleid van ongewenste omgangsvormen.

Artikel 2.6 Bevoegdheden

- 2.6.1 De klachtencommissie is bevoegd tot het oproepen van de verweerder, aan welke oproep de verweerder gevolg dient te geven.
- 2.6.2 De klachtencommissie is bevoegd het College van Bestuur te adviseren over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht.
- 2.6.3 De klachtencommissie is bevoegd ambtshalve getuigen en deskundigen op te roepen. Voor zover de persoon werkzaam is, dan wel als student staat ingeschreven, bij de instelling van de Hanzehogeschool Groningen is artikel 4.6 vierde lid van overeenkomstige toepassing.

Artikel 2.7 Verschoning

- 2.7.1 Indien zich ten aanzien van een lid van de klachtencommissie feiten of omstandigheden voordoen, waardoor zijn of haar onpartijdigheid als lid bij de behandeling van een bepaalde klacht schade zou kunnen lijden, dient hij of zij zich met betrekking tot de behandeling te verschonen.
- 2.7.2 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing voor de secretaris, de plaatsvervangend secretaris alsmede diens medewerkers.

Artikel 2.8 Wraking

- 2.8.1 Op verzoek van een partij kan een lid van de kamer bij de behandeling van een bepaalde zaak worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor zijn of haar onpartijdigheid

schade zou kunnen lijden. Het betreffende lid wiens wraking is gevraagd kan in de wraking berusten.

- 2.8.2 Indien niet in de wraking wordt berust beslissen de andere leden van de kamer dan wel een andere kamer van de commissie zo spoedig mogelijk of de wraking wordt toegestaan.
- 2.8.3 De kamer stelt de verzoeker en het betreffende lid in de gelegenheid te worden gehoord, waarbij beslist wordt of dit in aanwezigheid van elkaar geschiedt. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing voor de secretaris, de plaatsvervangend secretaris alsmede diens medewerkers.

Artikel 2.9 Geheimhouding

- 2.9.1 De leden van de klachtencommissie, secretaris, de plaatsvervangend secretaris en diens medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van deze functie bekend is geworden uit overgelegde stukken en van hetgeen door henzelf en andere leden met betrekking tot de besluitvorming in de klachtencommissie is opgemerkt.
- 2.9.2 Een ieder die ingevolge deze klachtenregeling op de hoogte is gebracht van feiten en omstandigheden dan wel in het bezit is gekomen van schriftelijke stukken daarover is gehouden zorgvuldig om te gaan met deze kennis en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen komen van derden.

Artikel 2.10 Rechtsbescherming

- 2.10.1 De leden van de klachtencommissie hebben verschoningsrecht in die zin dat zij niet verplicht kunnen worden informatie te verstrekken over hetgeen zij in het kader van hun functie hebben vernomen.
- 2.10.2 Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de leden van de commissie niet uit hoofde van hun functie worden benadeeld. De ontslagbescherming, die voor de personeelsleden van de medezeggenschapsraden van de Hanzehogeschool Groningen geldt, is van overeenkomstige toepassing.
- 2.10.3 Het vorige lid is van overeenkomstige toepassing op de secretaris, de plaatsvervangend secretaris en diens medewerkers van de klachtencommissie.
- 2.10.4 Vertrouwenspersonen, die als zodanig zijn aangesteld, kunnen niet verplicht worden informatie te verstrekken, die in vertrouwen verkregen is.

Artikel 2.11 Archivering

- 2.11.1 De klachtencommissie houdt de registratie bij van de klachten en de behandeling daarvan ten behoeve van het archief van de klachtencommissie.
- 2.11.2 Slechts de leden van de klachtencommissie hebben toegang tot dit archief. De gegevens over de klachten worden na vijf jaar vernietigd.

Artikel 2.12 Jaarlijkse rapportage

- 2.12.1 De klachtencommissie houdt een anonieme registratie bij van de aard en de omvang van de door de klachtencommissie behandelde klachten.
- 2.12.2 De klachtencommissie brengt jaarlijks een verslag uit over haar werkzaamheden aan het College van Bestuur. Het verslag wordt tevens ter kennis gebracht van de vertrouwenspersonen en de Hogeschoolmedezeggenschapsraad en deelraden.

Hoofdstuk 3 Klachtrecht

Artikel 3.1 Indienen klacht

- 3.1.1 Een personeelslid dan wel een student die in de werk- of de studiesituatie als belanghebbende persoonlijk met ongewenste omgangsvormen wordt geconfronteerd, kan gedurende een periode van één jaar nadat de situatie zich heeft voorgedaan een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- 3.1.2 Het indienen van een klacht gebeurt door het indienen van een klaagschrift.
- 3.1.3 De klachtencommissie kan een klacht die na een periode van één jaar wordt ingediend slechts in behandeling nemen, indien de klachtencommissie dit in verband met de waarheidsvinding niet bezwaarlijk acht, en zulks met redenen omkleed.

- 3.1.4 De klacht kan namens klager door een vertrouwenspersoon worden ingediend.
- 3.1.5 Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3.2 Eisen klaagschrift

- 3.1.1 Het klaagschrift is gesteld in de Nederlandse of Engelse taal, wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de naam van degene tegen wie de klacht gericht is;
 - d. een omschrijving van de klacht;
 - e. de motivering van de klacht.
- 3.1.2 Bij het klaagschrift wordt zo mogelijk een afschrift van relevante stukken overgelegd.
- 3.1.3 Indien niet voldaan is aan deze vereisten stelt de voorzitter van de klachtencommissie de klager in de gelegenheid binnen een door de voorzitter te stellen termijn de door klager gepleegde verzuimen te herstellen.

Artikel 3.3 Tolk vertaler

De partij die de Nederlandse procestaal niet machtig is, is onder vooraf door de secretaris te geven aanwijzingen en beperkingen, gerechtigd gebruik te maken van een tolk vertaler.

Hoofdstuk 4 Behandeling van de klacht

Artikel 4.1 Bijstand en vertegenwoordiging

- 4.1.1 Klager en verweerder kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht tegenover de klachtencommissie laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 4.1.2 De klachtencommissie kan van een gemachtigde, niet zijnde een advocaat, vragen een schriftelijke volmacht te overleggen.

Artikel 4.2 Verweerschrift

- 4.2.1 De klachtencommissie zendt van het klaagschrift en de eventueel daarbij behorende bijlagen een afschrift naar de verweerder en nodigt deze uit een in de Nederlandse of Engelse taal gesteld verweerschrift onder overlegging van de daarop betrekking hebbende stukken binnen een door de voorzitter te stellen termijn in te dienen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 4.2.2 Van het verweerschrift en de door verweerder ingezonden stukken wordt onverwijld een afschrift gezonden aan de klager.

Artikel 4.3 Vereenvoudigde behandeling; verzet

- 4.3.1 Totdat klager wordt uitgenodigd om gehoord te worden kan de voorzitter het onderzoek sluiten, indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat:
 - a. de commissie kennelijk onbevoegd is,
 - b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is, of
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.
- 4.3.2 Tegen de uitspraak, bedoeld in het eerste lid, kunnen partijen verzet doen bij de commissie. De indiener van het verzetschrift kan daarbij vragen in de gelegenheid te worden gesteld over het verzet te worden gehoord. De voorzitter maakt geen deel uit van de kamer die uitspraak doet op het verzet.
- 4.3.3 De uitspraak op verzet strekt tot:
 - a. niet-ontvankelijkverklaring,
 - b. ongegrondverklaring van het verzet, of
 - c. gegrondverklaring van het verzet.
- 4.3.4 Indien de commissie het verzet gegrond verklaart, vervalt de uitspraak waartegen verzet was gedaan en wordt het onderzoek voortgezet in de stand waarin het zich bevond.
- 4.3.5 De uitspraak op het verzet wordt verzonden aan partijen en aan het College van Bestuur.

Artikel 4.4 Onderling vergelijk

- 4.1.1 Indien de klachtencommissie daartoe aanleiding ziet, kan zij gedurende de behandeling van de klacht de betrokken partijen verzoeken tot een onderling vergelijk op basis van mediation te komen. Indien partijen dit wenselijk achten kan door de commissie de naam van een mediator aangedragen worden.
- 4.1.2 Indien niet binnen vier weken nadat de klacht aan de mediator is voorgelegd partijen aan de klachtencommissie hebben aangegeven in welke staat het proces zich bevindt handelt de klachtencommissie de klacht verder af.

Artikel 4.5 Het horen van de direct betrokkenen

- 4.1.1 De klachtencommissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij er naar het oordeel van de klachtencommissie zwaarwegende redenen zijn om klager en verweerder afzonderlijk te horen.
- 4.1.2 De andere partij wordt op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn/haar aanwezigheid.

Artikel 4.6 Het horen van getuigen en andere betrokkenen; deskundigen

- 4.1.1 Partijen kunnen namen van getuigen en deskundigen uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting voordragen aan de klachtencommissie, namen van de voorgedragen getuigen en deskundigen worden binnen dezelfde termijn aan de wederpartij meegedeeld. De klachtencommissie roept, al dan niet ambtshalve, getuigen en deskundigen op om te worden gehoord.
- 4.1.2 Elke getuige of andere betrokkene verbonden aan de Hanzehogeschool Groningen, die door de commissie wordt gehoord, is verplicht tot het verschaffen van de informatie die de commissie vraagt.
- 4.1.3 Een vertrouwenspersoon kan zich, indien hij/zij als getuige wordt gehoord, beroepen op een verschoningsrecht ter zake van informatie die vertrouwelijk is medegedeeld.
- 4.1.4 Indien een personeelslid of een student niet voldoet aan de in dit artikel bedoelde informatieplicht kan het College van Bestuur op grond van het desbetreffende hoofdstuk van de CAO met betrekking tot een personeelslid een disciplinaire maatregel treffen, of kan dit met betrekking tot een student een orde-maatregel treffen, tenzij er zwaarwichtige redenen zijn voor verschoning.

Artikel 4.7 Beslotenheid en verslaglegging

- 4.7.1 De hoorzittingen van klager en verweerder en de zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 4.7.2 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt indien de voorzitter dit in het belang van klager en/of verweerder nodig oordeelt. Indien een verslag wordt gemaakt dient dat door betrokkene binnen een door de voorzitter te bepalen termijn voor akkoord getekend moet worden. Indien een betrokkene niet bereid is tot ondertekening en de klachtencommissie van oordeel is dat het verslag een correcte weergave is van het verhandelde ter zitting, stelt de klachtencommissie het verslag vast, en geeft de betrokkene de gelegenheid om binnen een door de voorzitter te bepalen termijn commentaar toe te laten voegen aan het verslag.

Artikel 4.8 Informatie aan betrokkenen en inzage

- 4.8.1 Gedurende de procedure houdt de commissie de klager en verweerder op de hoogte van het verloop van de procedure.
- 4.8.2 Alle stukken, met uitzondering van de in het derde lid bedoelde stukken, die gedurende het onderzoek worden overgelegd hebben een vertrouwelijk karakter en mogen alleen ingezien worden door klager en verweerder en door degene die hen terzake bijstand verleent.
- 4.8.3 Het inzagerecht heeft betrekking op die stukken, die rechtstreeks verband houden met de klacht en die ten grondslag liggen aan de beoordeling van de klacht door de klachtencommissie.
- 4.8.4 Indien de bescherming van de klager of verweerder zich tegen inzage van een bepaald stuk verzet, kan de klachtencommissie besluiten op verzoek van klager of verweerder dan wel uit eigener beweging dat bepaalde stuk niet ter inzage te leggen, en doet daarvan mededeling aan partijen.
- 4.8.5 Indien de Commissie heeft beslist dat de beperking van de kennisneming als bedoeld in het vorige lid gerechtvaardigd is, kan zij slechts met toestemming van de andere partij mede op de grondslag van die stukken uitspraak doen.

Hoofdstuk 5 De uitspraak

Artikel 5.1 De procedure om te komen tot een uitspraak

- 5.1.1 De klachtencommissie komt uiterlijk binnen veertig werkdagen na ontvangst van de klacht tot een uitspraak. De klachtencommissie kan, indien daartoe gronden aanwezig zijn, deze termijn eenmaal met maximaal twintig werkdagen verlengen. Een besluit hiertoe wordt gemotiveerd onverwijld ter kennis gebracht van de klager en verweerder.
- 5.1.2 De klachtencommissie komt tot haar beslissing in voltalligheid en streeft naar consensus.

Artikel 5.2 De uitspraak

- 5.1.1 De klachtencommissie verklaart de klacht in haar uitspraak:
 - a. niet ontvankelijk,
 - b. ongegrond, dan wel
 - c. gegrond.
- 5.1.2 De uitspraak houdt de gronden in waarop zij berust.
- 5.1.3 De klachtencommissie brengt haar uitspraak uit aan het College van Bestuur. Zij kan haar uitspraak vergezeld doen gaan van een schriftelijk advies over door het College van Bestuur te nemen maatregelen.
- 5.1.4 De uitspraak en het daaronder begrepen advies worden onverwijld ter kennis gebracht van klager en verweerder. De uitspraak en het advies zijn niet openbaar.

Artikel 5.3 Geadviseerde maatregelen

- 5.1.1 De geadviseerde maatregel kan, afhankelijk van de concrete situatie en de aard en de ernst van de klacht, zowel van preventieve als van corrigerende aard zijn dan wel een combinatie van beide.
- 5.1.2 Met betrekking tot personeelsleden kunnen de volgende maatregelen geadviseerd worden overeenkomstig het bepaalde in de CAO:
 - a. schriftelijke berisping;
 - b. overplaatsing;
 - c. schorsing;
 - d. ontslag.
- 5.1.3 Met betrekking tot studenten kunnen de volgende maatregelen geadviseerd worden overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 7.42a en 7.57h Whw en in het besluit Ordemaatregelen Hanzehogeschool Groningen dat als bijlage deelt uitmaakt van het studentenstatuut:
 - a. weigeren of beëindigen van de inschrijving als de student door zijn gedragingen of uitlatingen blijk heeft gegeven van ongeschiktheid voor de uitoefening van één of meer beroepen waartoe de door hem gevolgde opleiding hem opleidt, dan wel voor de praktische voorbereiding op de beroepsuitoefening;
 - b. ontzegging van de toegang tot gebouwen, terreinen of andere voorzieningen geheel of gedeeltelijk voor de tijd van ten hoogste een jaar.

- 5.1.4 Naast de maatregelen als bedoeld in het tweede en derde lid, die op externe regelgeving gebaseerd zijn, kan het College van Bestuur andere maatregelen nemen, waaronder wijziging van de inzet.

Artikel 5.4 Rehabilitatie

De klachtencommissie kan, bij een ongegrond verklaring, het College van Bestuur adviseren tot het nemen van maatregelen ter rehabilitatie van de verweerder.

Artikel 5.5 Beslissing van het College van Bestuur

- 5.5.1 Het College van Bestuur neemt binnen twee weken een beslissing op grond van het uitgebrachte advies.
- 5.5.2 Indien het College van Bestuur niet besluit overeenkomstig het advies, doet het College van Bestuur dit bij gemotiveerd besluit.
- 5.5.3 Het College van Bestuur deelt zijn besluit zo spoedig mogelijk mede aan klager, verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 5.6 Klacht College van Bestuur

- 5.6.1 Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van het College van Bestuur, dan wel op een gedraging van één of meerdere leden van het College van Bestuur, oefent de klachtencommissie haar taken en bevoegdheden onverminderd uit, met dien verstande dat de klachtencommissie haar advies als bedoeld in artikel 5.2 alsdan aan de Raad van Toezicht uitbrengt. De klachtencommissie kan bij het uitbrengen van haar advies afwijken van het bepaalde in artikel 5.3.
- 5.6.2 De Raad neemt binnen twee weken een beslissing op grond van het uitgebrachte advies zoals bedoeld in het eerste lid, en deelt zijn beslissing zo spoedig mogelijk mede aan klager, verweerder en de klachtencommissie. Indien het de Raad niet besluit overeenkomstig het advies, doet hij dit bij gemotiveerd besluit.
- 5.6.3 Indien een lid van het College van Bestuur gebruik maakt van het klachtrecht, neemt het desbetreffende lid van het College van Bestuur niet deel aan de beraadslaging die leidt tot de in het eerste lid van artikel 5.5. bedoelde beslissing.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 6.1 Bekendmaking

Het College van Bestuur draagt zorg voor een geschikte wijze van bekendmaking van deze vastgestelde regeling.

Artikel 6.2 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking één dag nadat deze door het College van Bestuur op geschikte wijze is bekendgemaakt.

Artikel 6.3 Aanhaling

Deze regeling kan worden aangehaald als de “Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen Hanzehogeschool Groningen”.

Klachtenregeling

Artikel 1 Klachtrecht

1. Een student, of een groep van studenten, kan een klacht indienen. Een klacht wordt ingediend bij het Bureau Klachten en Geschillen. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend. De student 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 student afhandelt, kan de student of groep van studenten 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.