

Regeling klachten studenten en extraneï EUR

(als bedoeld in artikel 59 van het BBR-EUR)

Artikel 1 (begripsbepaling)

In deze regeling wordt verstaan:

1. onder ‘betrokkene’: een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus.
2. onder ‘Faciliteit’: de EUR Faciliteit Rechtsbescherming, als bedoeld in artikel 7.59a, eerste lid van de WHW jo. artikel 53 van het BBR-EUR.
3. ‘klacht’: een klacht als bedoeld in artikel 7.59b van de WHW.
4. ‘vertrouwenspersoon’: de EUR functionaris die als zodanig is aangewezen door het college van bestuur in verband met klachten over ongewenste omgangsvormen.

Artikel 2 (indienen klacht)

1. Een betrokkene kan bij de virtuele EUR Faciliteit Rechtsbescherming een met redenen omklede klacht indienen over:
 - a. onbehoorlijk of onheus gedrag of een handeling of nalatigheid van een bestuursorgaan van de EUR of van een universitaire medewerker;
 - b. ongewenste omgangsvormen (seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie);
 - c. de opleiding c.q. faculteit;
 - d. universitaire voorzieningen en diensten;
 - e. overige klachten.
2. De Faciliteit bevestigt de ontvangst van de klacht aan betrokkene langs elektronische weg, en draagt zorg voor toezending van de klacht aan de bevoegde instantie ter behandeling.
3. Alvorens een klacht in te dienen bij de Faciliteit richt betrokkene zich in eerste instantie, waar mogelijk, tot het orgaan of de persoon op wie de klacht betrekking heeft om in onderling overleg tot een oplossing te komen.

Artikel 3 (behandeling)

1. Klachten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder a, worden door de Faciliteit ter behandeling toegezonden aan studentendecanen ter advisering over afdoening door het college van bestuur.
2. Klachten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder b, worden door de Faciliteit ter behandeling toegezonden aan de vertrouwenspersoon.

3. Klachten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder c, worden door de Faciliteit voor behandeling en afdoening toegezonden aan de decaan van de desbetreffende faculteit.
4. Klachten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder d, worden door de Faciliteit voor behandeling en afdoening toegezonden aan de directeur van het desbetreffende Shared Service Centrum c.q. aan het diensthoofd van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.
5. Klachten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder e, worden door de Faciliteit voor behandeling toegezonden aan studentendecanen ter advisering over afdoening door het college van bestuur.
6. De klacht wordt door de behandelende instantie binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

Artikel 4 (mondelijke klacht)

1. Een betrokkene kan in afwijking van artikel 2, eerste lid, een klacht ook mondeling indienen bij een studentendecaan van de EUR.
2. Betrokkene maakt daarvoor een afspraak met een studentendecaan via het Erasmus Studenten Service Centrum (ESSC).
3. De ontvangst van de klacht wordt desgewenst schriftelijk bevestigd.
4. Het gestelde in artikel 3 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5 (wijze van behandeling)

1. Klachten worden behandeld met toepassing van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en conform deze regeling.
2. De klachten als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder b, worden behandeld volgens een aparte klachtenprocedure.

Artikel 6 (buiten behandeling laten van klachten)

1. Een klacht wordt niet behandeld indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen betrokkene het rechtsmiddel van bezwaar of beroep had kunnen invoeren;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

2. Een klacht wordt voorts niet behandeld indien het belang van de betrokkene dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de behandelende instantie schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7 (*klachtenregistratie*)

1. De studentendecanen dragen zorg voor de registratie bij de Faciliteit van de bij de studentendecanen ingediende mondelinge klachten.
2. De Faciliteit draagt zorg voor de registratie van alle ingediende schriftelijke klachten.
3. Een overzicht van de geregistreerde klachten wordt opgenomen in het jaarverslag van de universiteit.

Artikel 8 (*rechtsbescherming*)

Een betrokkene wordt niet benadeeld in zijn positie binnen de universiteit als gevolg van het betrokken zijn bij een klacht, voor zover hij te goeder trouw handelt.