

Bijlagen klagen in het hbo doe je zo!

“Onderzoek naar de wettelijke en jurisprudentie eisen van de klachtenprocedure in het hoger beroepsonderwijs”



Naam:	Charlotte Deij
Studentnummer:	2046874
Afstudeerorganisatie:	Leido Academy
Afstudeerbegeleider:	Hans Daale
Naam opleiding:	HBO-rechten, Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Eerste stagedocent:	Mevrouw mr. N.H.P.G. Sommers
Tweede stagedocent:	Meneer mr. E.J. Nicolai
Stageperiode:	9 februari 2015 – 15 mei 2015
Plaats, maand en jaar van verschijning:	's-Hertogenbosch, juni 2015

Bijlagen klagen in het hbo doe je zo!

“Onderzoek naar de wettelijke en jurisprudentie eisen van de klachtenprocedure in het hoger beroepsonderwijs”

Naam:	Charlotte Deij
Studentnummer:	2046874
Opleiding:	HBO-rechten
School:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Afstudeerorganisatie:	Leido Academy
Opdrachtgever:	Hans Daale
Stagementor:	Hans Daale
Eerste stagedocent:	Mevrouw mr. N.H.P.G. Sommers
Tweede stagedocent:	Meneer mr. E.J. Nicolai
Stageperiode:	9 februari 2015 – 15 mei 2015

's-Hertogenbosch, juni 2015

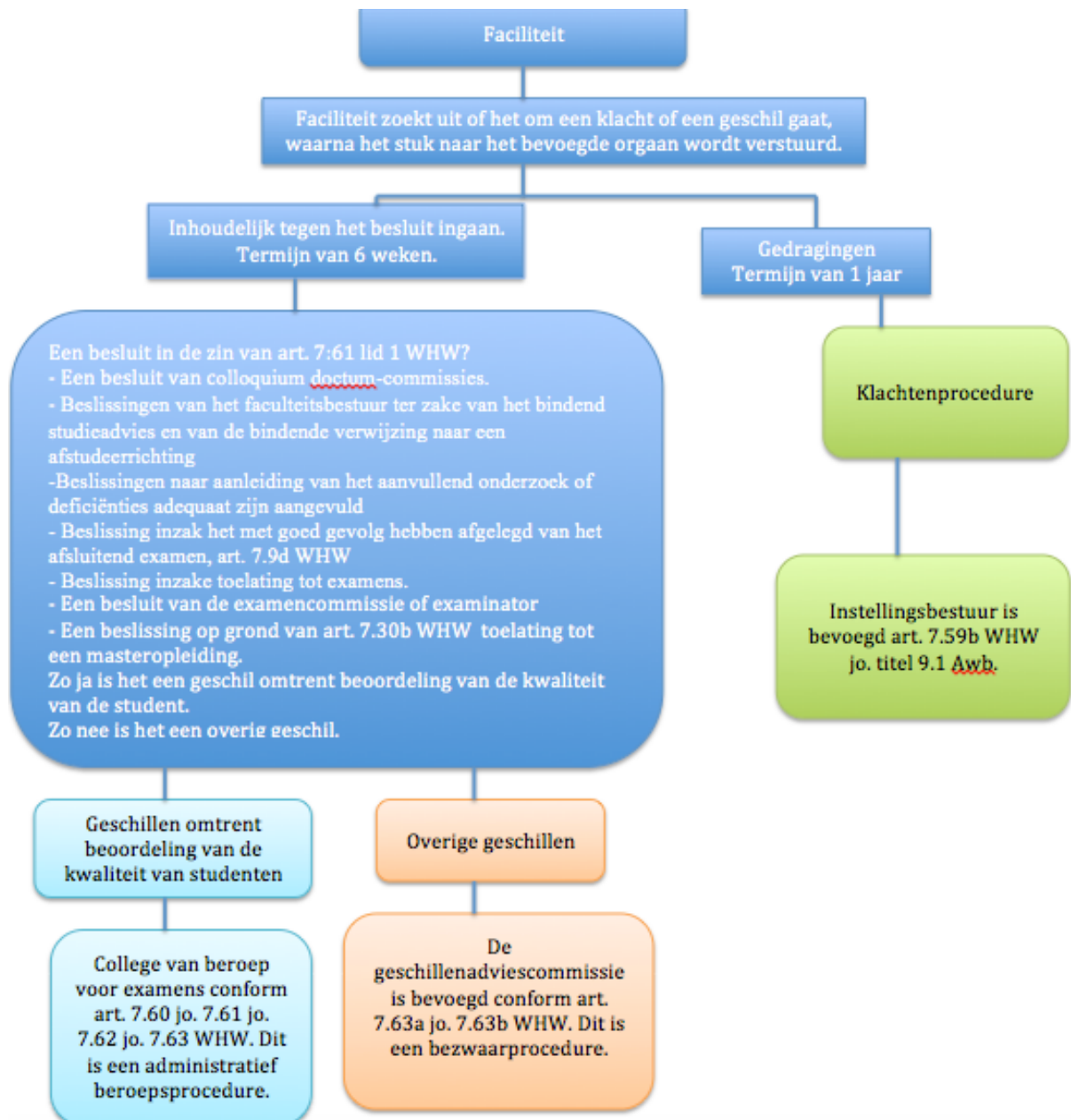
Inhoudsopgave

Bijlage 1 Wat is een klacht?	1
Bijlage 2 Overzicht van de interne rechtsgang.....	2
Bijlage 3 Termijntabel klachtenprocedure	3
Bijlage 4 Welke procedure is van toepassing?	4
Bijlage 5 Termijnen tabel afwijkende klachtenprocedure	5
Bijlage 6 CBHO	6
Bijlage 7 Tabeloverzicht van de HAN.....	7
Bijlage 8 Tabeloverzicht van de Haagse Hogeschool.....	14
Bijlage 9 Tabeloverzicht van de NHL Hogeschool.....	21
Bijlage 10 Interview met de Inspectie van het Onderwijs	27

Bijlage 1 Wat is een klacht?



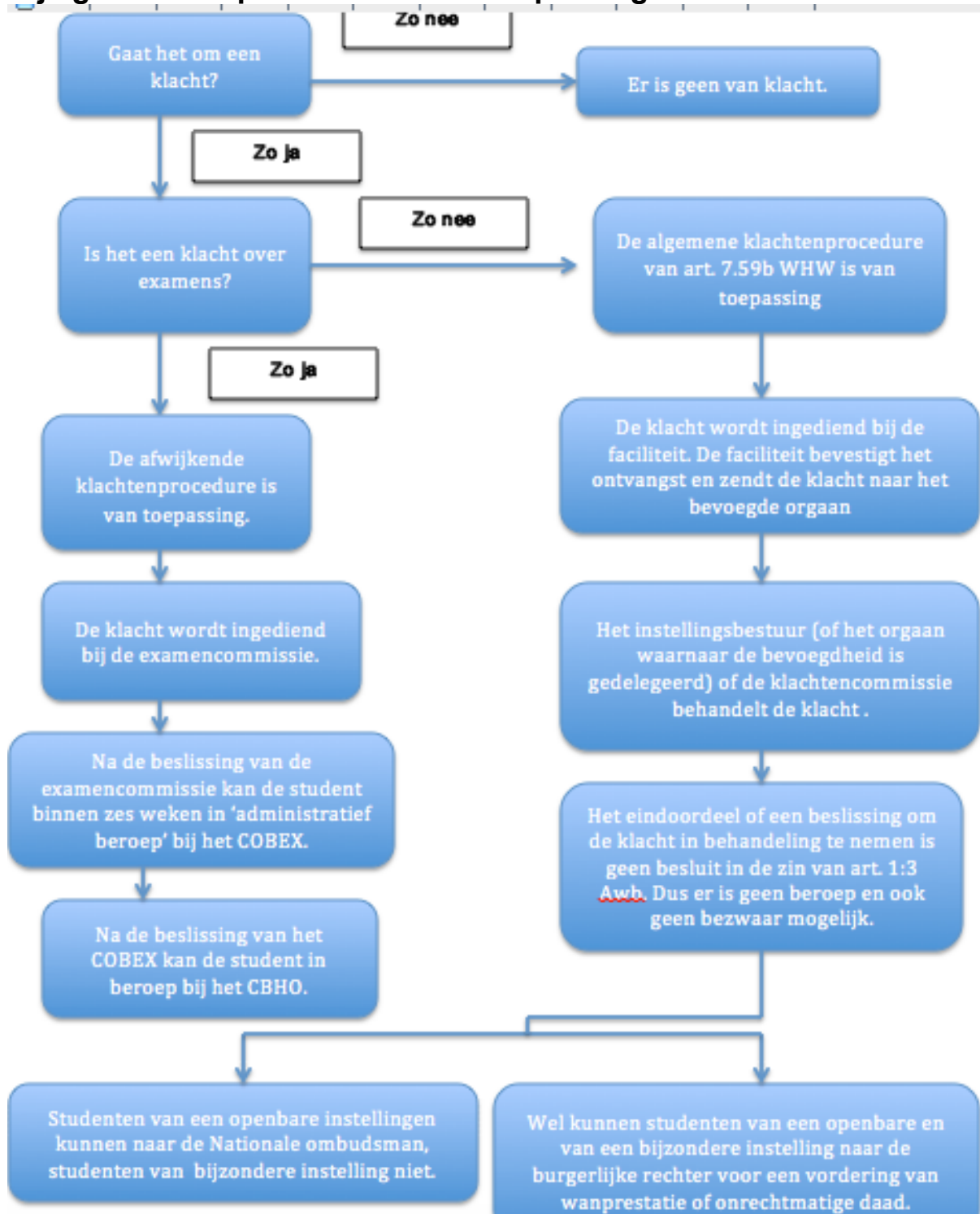
Bijlage 2 Overzicht van de interne rechtsgang



Bijlage 3 Termijntabel klachtenprocedure

Termijnen	Instellingsbestuur zonder klachtencommissie	Instellingsbestuur met een klachtencommissie	Uitleg
Indieningstermijn	1 jaar vanaf de gedraging.	1 jaar vanaf de gedraging.	1 jaar vanaf de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft.
Beslissingstermijn over de klacht	6 weken na ontvangst klaagschrift, art. 9:11 lid 1 Awb.	10 weken na ontvangst klaagschrift, art. 9:11 lid 1 Awb.	Het instellingsbestuur heeft 6 of 10 weken, na het te ontvangen klaagschrift, om over een klacht te beslissen. Uitzondering op deze termijn is verdagen en verder uitstel, zoals hieronder is omschreven.
Verlengen beslistermijn door verdagen	Maximaal kan de termijn vier weken langer worden, art. 9:11 lid 2 Awb. Dus in totaal is de beslistermijn dan 10 weken.	Geen invloed of er wel of geen klachtencommissie is. Hetzelfde.	Verdagen is het uitstellen van de beslistermijn. De betrokkene wordt schriftelijk op de hoogte gesteld.
Verder uitstel	Verder uitstel is mogelijk voor zover de betrokkene daarmee schriftelijk instemt, art. 9:11 lid 3 Awb.	Geen invloed of er wel of geen klachtencommissie is. Hetzelfde.	Hier is het een voorwaarde dat de betrokkene met een langere onbepaalde beslistermijn instemt.

Bijlage 4 Welke procedure is van toepassing?



Bijlage 5 Termijnen tabel afwijkende klachtenprocedure

Termijnen	Welke instelling?	Artikelen
	Examencommissie	
Er zijn geen wettelijke termijnen van indienen en om een uitspraak te doen. Wel kunnen deze opgenomen staan in het OER.		
	COBEX	
Indieningstermijn	Zes weken, vanaf de uitspraak van de examencommissie.	Art. 7.59a lid 4 WHW.
Minnelijke schikkingstermijn	Drie weken, maximaal duurt de minnelijke schikking drie weken. Dit gaat vooraf aan de inhoudelijke procedure.	Art. 7. 61 lid 3 WHW.
Uitspraaktermijn	Tien weken, vanaf de dag na die waarop de termijn van het indienen van het beroepschrift is verstreken.	Art. 7.61 lid 4 WHW.
	CBHO	Hoofdstuk acht van de Awb is van toepassing, met uitzondering van art. 8:1 Awb jo. art. 8:2 lid 2 sub a Awb jo. art. 8:13 Awb.
Indieningstermijn	Zes weken, vanaf de uitspraak van het COBEX.	Art. 6:7 Awb.
Verweerschrift	Vier weken, na de dag van verzending van het beroepschrift aan het COBEX.	Art. 8:42 Awb.
Repliceren	De student wordt in de gelegenheid gesteld. De rechter stelt een termijn vast.	Art. 8: 43 lid 1 Awb.
Dupliceren	De tegenpartij wordt in de gelegenheid gesteld. De rechter stelt een termijn vast.	Art. 8: 43 lid 1 Awb.
Van zitting tot uitspraak	Na de zitting zal binnen zes weken schriftelijk uitspraak worden gedaan. In bijzondere omstandigheden kan deze termijn met zes weken worden verlengd. Als gevolg hiervan is de uiteindelijke beslistermijn twaalf weken.	Art. 8:66 lid 2 jo. lid 3 Awb.

Bijlage 6 CBHO

De vraag voor het CBHO:

Is beroep mogelijk tegen een klacht in de zin van art. 7.59b WHW bij het CBHO in de zin van art. 7.66 lid 1 WHW?

Het antwoord van het CBHO:

De WHW maakt een onderscheid tussen klachten, bezwaar en beroep. Bij bezwaar en beroep gaat het om formele beslissingen, bij een klacht veelal om een gedraging. Een student kan zijn ongenoegen eenvoudig kenbaar maken via de klachtenfaciliteit bedoeld in 7.59a (vaak aangeduid als klachtenloket, loket rechtsbescherming of iets dergelijks). De instelling draagt er dan zorg voor dat de kenbaarmaking terechtkomt op het juiste bureau. Alleen tegen de beslissingen op bezwaar en beroep (meestal College van Bestuur/College van Beroep voor de Examens) is beroep bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs mogelijk. Tegen beslissingen naar aanleiding van een klacht niet, ook niet als deze tijdig zouden zijn ingediend. Daarbij past wel een kanttekening: gaat een klacht over een gedraging gepaard met een verzoek om schadevergoeding, dan kan laatstgenoemde beslissing soms zijn aan te merken als een formele beslissing waartegen bezwaar mogelijk is en vervolgens ook beroep bij het College.

De op de site genoemde voorbeelden zijn beslissingen die gebaseerd zijn op de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Het gaat daarbij zowel om beslissingen van het College van Bestuur (bijv. inschrijving) als van het College van Beroep voor de Examens (vrijstellingen).

Bijlage 7 Tabeloverzicht van de HAN

Hogeschool: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Bijlage 14 Reglement klachten studentenstatuut.				
Eisen van de klachtenprocedure	Voldoet wel aan de eis	Voldoet half aan de eis	Voldoet niet of ontbreekt	Uitleg
> De instelling				
Is het een bekostigde hogeschool, art. 1.8 WHW?	X			Uit sub g bijlage van de WHW blijkt dat HAN een bekostigde instelling is.
Is het een openbare of bijzondere hogeschool, art.1.1 sub h jo. i WHW?	X			De HAN is een bijzondere hogeschool.
> Klacht				
Wat valt er op deze hogeschool onder een klacht?		X		Klachten in dit reglement zijn klachten die geen betrekking hebben op regeling ongewenst gedrag of regeling rechtsbescherming in het onderwijs. Dus voor klachten over ongewenst gedrag en rechtsbescherming in het onderwijs geldt het eigen reglement.
> Voortraject				
Is er een voorprocedure verplicht gesteld?			X	Het voortraject is niet opgenomen in het studentenstatuut.
Zo ja, zijn er ook uitzonderingen op de voorprocedure?			X	Het voortraject is niet opgenomen in het studentenstatuut.
> Betrokkene				
Mogen alle wettelijke (art. 7.59a lid 3 WHW) betrokkenen een klacht indienen?	X			Uit artikel1 lid 1 Klachten reglement volgt dat (aanstaande of voormalig) studenten of (aanstaande of voormalig) extranei een klacht mogen indienen. Eveneens volgt uit artikel 1 lid 3 Reglement facilititeit Bureau Klachten en Geschillen dat onder betrokkenen wordt verstaan: (aanstaande of voormalig) studenten of (aanstaande of voormalig) extranei.
> Faciliteit				

				artikel 1 lid 1 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen. Eveneens volgt uit artikel 2 Klachten reglement dat er een faciliteit is, namelijk Bureau Klachten en Geschillen.
Is de faciliteit fysiek of virtueel?	X			Uit artikel 2 lid 1 Klachten reglement volgt, dat Bureau Klachten en Geschillen virtueel bestaat. Er is een e-mailadres waar de betrokkene een klacht of geschil naartoe kan sturen. Het e-mailadres is: Bureau.klachtengesgil@han.nl Daarnaast heeft het Bureau Klacht en Geschillen een postbus (Postbus 3002, 6802 DA Arnhem). Dit volgt ook uit artikel 2 lid 1 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen. Er is geen telefoonnummer of bezoekadres bekend.
Voldoet de faciliteit aan de eis van toegankelijke, eenduidige en laagdrempeligheid, art. 7.59a lid 1 WHW?		X		De faciliteit is virtueel te raadplegen, artikel 2 lid 1 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen. Er is ook een postadres, geen bezoekadres, artikel 2 lid 1 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen. Onbekend is of er een bezoekadres is (en of daar ruime openingstijden worden gehanteerd). Studenten met of zonder een functiebeperking moeten naar het studentenloket kunnen gaan of op zijn minst telefonisch contact kunnen hebben als het hen niet lukt om virtueel een klacht in te dienen.
Kunnen klachten bij de faciliteit worden ingediend, art. 7.59a lid 2 WHW?	X			Uit artikel 2 lid 1 Klachten reglement volgt dat zowel mondelinge als schriftelijke klachten kunnen worden ingediend. Dit volgt ook uit artikel 1 lid 2 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen. De mondelinge klachten worden door de faciliteit op schrift gesteld. Er wordt een kopie naar de betrokkene gestuurd. Als de betrokkene niet akkoord is kan hij hierop schriftelijk reageren. Er is wel een postadres, maar geen bezoekadres of telefoonnummer. Hoe komt men dan met een mondelinge klacht bij de faciliteit?

Zorgt de faciliteit ervoor dat de klacht naar het bevoegde orgaan wordt gestuurd blijkens art. 7.59a lid 5 WHW?	X			Uit artikel 2 lid 2 Klachten reglement volgt dat het Bureau Klachten en Geschillen de klacht in behandeling neemt en deze klacht zendt aan het bevoegde orgaan. Deze wordt door een jurist bekeken, blijkens artikel 2 lid 1 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen.
Stuurt de faciliteit een ontvangstbevestiging naar de betrokkene, art. 7.59a lid 5 WHW?	X			Uit artikel 2 lid 2 Klachten reglement volgt dat het Bureau Klachten en Geschillen een ontvangstbevestiging stuurt. In artikel 3 lid 1 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen staat dat de ontvangstbevestiging schriftelijk wordt gestuurd aan betrokkene. Daarin wordt ook vermeld naar welk orgaan de klacht, het bezwaar of beroep is gestuurd.
Is de datum van ontvangst bepalend voor de indieningstermijn van de klacht, art. 7.59a lid 6 WHW?	X			Uit artikel 3 lid 2 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen volgt dat de datum van ontvangst, wanneer de klacht wordt bevestigd, bepalend is voor de vaststelling of de klacht tijdig is ingediend.
Wat gebeurt er als klachten naar een verkeerd orgaan zijn gestuurd? (regels van art. 7.59a lid 7 WHW).	X			Uit artikel 3 lid 3 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen volgt dat er voldaan wordt aan de regel van artikel 7.59a lid 7 WHW.
Komen de klachten bij het ingediende orgaan eerst bij de faciliteit, voordat de klacht wordt behandeld, art. 7.59a lid 7 WHW?	X			Uit artikel 3 lid 4 Reglement faciliteit Bureau Klachten en Geschillen volgt dat een klacht pas wordt behandeld na tussenkomst van de faciliteit, zoals ook in art. 7.59a lid 7 WHW staat.
> Het bevoegde orgaan				
Wordt de klacht door het instellingsbestuur behandeld ex art. 7.59b WHW?		X		Uit artikel 2.3 Studentenstatuut volgt dat het College van Bestuur het bestuur vormt van de Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en het instellingsbestuur van de HAN zoals bedoeld in de WHW. Maar uit art. 3 Klachten reglement volgt dat een klacht in beginsel door de instituutsdirecteur wordt behandeld. De HAN bestaat uit verschillende faculteiten. Elke faculteit bestaat uit een of meer instituten en een instituut bestaat uit een of meer opleidingen. Een instituut wordt geleid door een instituutsdirecteur, blijkt uit artikel

				2.5 Studentenstatuut. Als de klachtbevoegdheid wordt gedelegeerd moet dat wel in het bestuurs- en beheersreglement staan, zoals opgemerkt in hoofdstuk 3. Alleen zijn de overgedragen taken niet genoemd in het bestuurs- en beheersreglement. Wel in de bijlage reglement klachten van het studentenstatuut. Klachten over de wet bescherming persoonsgegevens worden door de functionaris gegevensbescherming afgehandeld. Dit staat verder uitgewerkt in artikel 19 jo. 20 Integriteitscode.
> Titel 9.1 Awb				
Is er een klachtenadviesprocedure, volgens afdeling 9.1.3 Awb?			X	Nee, niet van toepassing.
Is er een klachtencommissie of klachtenfunctionaris benoemd?			X	Nee, niet van toepassing.
Wordt er rekening gehouden met personen uit het instellingsbestuur die betrokken zijn bij de gedraging, art. 9:7 Awb?	X			Uit artikel 3 Klachten reglement volgt dat als een klacht betrekking heeft op de instituutsdirecteur de klacht door de faculteitsdirecteur of het College van Bestuur wordt afgehandeld.
Welke procedure volgt op een mondelinge klacht?	X			In artikel 4 lid 3 Klachten reglement staat dat, als het gaat om mondelinge klachten of indien de klacht niet gaat om een gedraging jegens de klager, het aan de behandelaar is om te beslissen of de klacht wordt behandeld volgens artikel 5 t/m 10 Klachten reglement.
Welke procedure volgt op een schriftelijke klacht, art. 9:4 Awb? (de procedure van afdeling 9.1.2 Awb).	X			Uit artikel 4 lid 1 Klachten reglement volgt dat indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en de klacht is ingediend via de faciliteit de procedure zoals vermeld in artikel 5 t/m 10 Klachten reglement wordt gevolgd.
Wordt aan het klaagschrift in het studentenstatuut dezelfde eisen gesteld als de wet doet, art. 9:4 lid 2 Awb?	X			Uit artikel 4 lid 2 Klachten reglement volgt dat een klacht in de vorm van een klaagschrift moet worden ingediend. Het klaagschrift moet voldoen aan dezelfde eisen als

				genoemd in art. 9:4 lid 2 Awb. Bovendien voegt de HAN er nog aan toe dat de klager zijn telefoonnummer op het klaagschrift moet noteren.
Mogelijkheid om een verzuim aan het klaagschrift te herstellen?		X		In artikel 3 lid 5 Reglement facilititeit Bureau Klachten en Geschillen staat dat een klaagschrift hersteld kan worden als de handtekening ontbreekt. In dat geval wordt de klacht wel doorgestuurd naar het bevoegde orgaan en wordt betrokkene geïnformeerd om een klaagschrift met handtekening binnen een bepaalde termijn in te dienen bij het bevoegde orgaan. Dus als er andere gebreken zijn wordt er niet hersteld.
Regeling voor klaagschrift in vreemde taal, art. 9:4 lid 3 Awb?			X	Een regeling voor een vreemde taal ontbreekt.
Zijn er ook ontvankelijkheidsgronden, zoals in art. 9:8 Awb?	X			Uit artikel 10 lid 1 jo. lid 2 Klachten Reglement volgt dat dezelfde ontvankelijkheidsgrond geldt van art. 9:8 lid 1 sub a, b, c, de en lid 2 Awb. Het gaat dan om de herhaalde klacht, indieningstermijn van een jaar, wanneer bezwaar of beroep ingesteld had kunnen worden en indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De andere gronden zijn niet in het studentenstatuut opgenomen. Wel zegt het studentenstatuut dat de behandelaar niet verplicht is. Maar daaruit kan worden opgemaakt dat de behandelaar nog wel bevoegd is.
Wordt de betrokkene doch uiterlijk binnen vier weken op de hoogte gesteld als de klacht niet in behandeling wordt genomen, vanwege niet-ontvankelijkheid (art. 9:8 lid 3 Awb)?	X			Uit artikel 10 lid 3 Klachten reglement komt naar voren dat als de klacht niet in behandeling wordt genomen, de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld wordt. Het Bureau Klachten en Geschillen ontvangt een afschrift van niet in behandeling nemen. De HAN heeft hier zelfs een extra rechtsbeschermingsmogelijkheid gecreëerd, namelijk in het geval dat als de klager het niet eens is met de zienswijze van de behandelaar, hij

				zich schriftelijk tot het College van Bestuur kan wenden.
Wordt het klaagschrift naar de persoon op wie de gedraging betrekking heeft gestuurd, art. 9:9 Awb?	X			Uit artikel 5 Klachten reglement volgt dat aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift en de daarbij behorende stukken wordt gestuurd, zoals ook omschreven in art. 9:9 Awb.
Is hoor en wederhoor mogelijk, art. 9:10 Awb?	X			Uit artikel 6 lid 1 Klachten reglement volgt dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.
Wordt er van het horen een verslag gemaakt, art. 9:10 lid 3 Awb?	X			In artikel 6 lid 3 Klachten reglement staat dat van het horen een verslag wordt gemaakt.
Kan er worden afgezien van horen, art. 9:10 lid 2 Awb?	X			Artikel 6 lid 2 Klachten reglement geeft dezelfde grond als art. 9:10 lid 2 Awb om af te zien van het horen.
> Termijnen				
Wordt er gehouden aan de wettelijke termijnen, (uit de MvT en art. 9:11 lid 1 Awb? (Ook met de klachtadviesprocedure?)	X			Uit artikel 7 lid 1 Klachten reglement volgt dat een klacht binnen zes weken wordt afgehandeld, zoals ook in art. 9:11 lid 1 Awb staat.
Zijn er regels over verdagen en verder uitstel vragen, art. 9:11 lid 2 jo. lid 3 Awb?	X			Uit artikel 7 lid 2 Klachten reglement volgt dat alleen verdagen mogelijk is. Verdagen kan maar hoogstens vier weken, zoals in art. 9:11 lid 2 Awb. Bovendien stuurt de school een schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wie de gedraging betrekking heeft, zoals ook in de kamerstukken wordt genoemd.
Wordt aan de betrokkene een schriftelijk gemotiveerd, met daarin een oordeel en de eventuele conclusie in een afdoeningsbrief gestuurd, art. 9:12 lid 1 Awb?	X			In artikel 8 Klachten reglement staat dat de behandelaar de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die hij daaraan verbindt. Dit komt overeen met art. 9:12 lid 1 Awb.
Wordt er een andere instantie genoemd waar de betrokkene zijn klacht kan indienen, ingeval die bevoegd is, art. 9:12 lid 2	X			In artikel 9 Klachten reglement staat dat ingeval de student of een groep studenten vinden dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, zij zich tot het College van Bestuur

Awb?				kunnen wenden. De klacht wordt dan zowel inhoudelijk als procedureel getoetst door het College van Bestuur. In deze procedure is er wel een regeling voor hulp en advies van een decaan. Toch mag de decaan niet als raadsman optreden voor de student.
Is beroep mogelijk?	X			Uit artikel 9 lid 2 Klachten reglement volgt dat tegen een besluit van het College van Bestuur geen beroep open staat.
> Studentenstatuut & Bestuurs- en beheersreglement				
Wordt de klachtenprocedure beschreven in het studentenstatuut en het bestuurs- & beheersreglement, art. 7.59 lid 1 jo. lid 5 WHW en in de MvT?	X			In het studentenstatuut is een regeling opgenomen over de beschrijving van de klachtenprocedure. In het bestuurs- en beheersreglement is er een kopje klachten en geschillen, artikel 27, 28 en 29 bestuurs- en beheersreglement 2014. Een beschrijving van de klachtenprocedure ontbreekt.
> Eis voor het jaarverslag				
Wordt de klacht geregistreerd en gepubliceerd, art. 9:12a Awb?	X			Uit artikel 11 Klachten reglement volgt dat de behandelaar zorg draagt voor registratie van de schriftelijke ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden ook jaarlijks gepubliceerd, zoals in art. 9:12a Awb is vereist.
Wordt in het jaarverslag vermeld hoe de klachten worden afgedaan, MvT?			X	In het jaarverslag 2013-2014 werd aandacht besteed aan de wijze waarop de klachten zijn afgedaan.

Bijlage 8 Tabeloverzicht van de Haagse Hogeschool

Hogeschool: De Haagse Hogeschool.				
Eisen van de klachtenprocedure	Voldoet wel aan de eis	Voldoet half aan de eis	Voldoet niet of ontbreekt	Uitleg
> De instelling				
Is het een bekostigde hogeschool, art. 1.8 WHW?	X			Uit sub g bijlage van de WHW blijkt dat de Haagse Hogeschool een bekostigde instelling is.
Is het een openbare of bijzondere hogeschool, art.1.1 sub h jo. i WHW?	X			De Haagse Hogeschool is een bijzondere hogeschool.
> Klacht				
Wat valt er op deze hogeschool onder een klacht?	X			Onder een klacht valt een gedraging die bestaat uit een handeling of uit nalatigheid, artikel 3 lid 2 Reglement Loket Rechtsbescherming. Uit artikel 2 lid 1 Reglement Klachten volgt dat een student die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling of nalatigheid van een medewerker of een orgaan van de hogeschool en waarvoor niet de Klachtenregeling Ongewenst Gedrag, de beroepsprocedure bij het College van Beroep voor de Examens, of de bezwaarprocedure bij de Geschillenadviescommissie van toepassing is. Dan is het mogelijk een klacht in te dienen bij het Loket Rechtsbescherming.
> Voortraject				
Is er een voorprocedure verplicht gesteld?			X	Het voortraject staat niet in het Reglement Klachten.
Zo ja, zijn er ook uitzonderingen op de voorprocedure?			X	Het voortraject staat niet in het Reglement Klachten.
> Betrokkene				
Mogen alle wettelijke (art. 7.59a lid 3 WHW) betrokkenen een klacht indienen?	X			In artikel 1 lid 2 sub g Reglement Loket Rechtsbescherming staat dat een aanstaande, voormalige en huidige student een klacht kan indienen. Dit geldt ook voor de aanstaande, voormalige en huidige extraneus. Tevens blijkt dit uit artikel 1 lid 2 sub e Reglement Klachten.
> Faciliteit				
Is er een faciliteit, art. 7.59a WHW?	X			Uit artikel 1 lid 2 sub f Reglement Loket rechtsbescherming volgt dat het Loket Rechtsbescherming de faciliteit is als bedoeld in art. 7.59a

				WHW. Dit blijkt ook uit artikel 1 lid 2 sub d Reglement Klachten.
Is de faciliteit fysiek of virtueel?	X			In artikel 2 lid 1 Reglement Lokaal Rechtsbescherming staat dat het loket per post, per e-mail, per telefoon en op locatie te bereiken is.
Voldoet de faciliteit aan de eis van toegankelijke, eenduidige en laagdrempeligheid, art. 7.59a lid 1 WHW?	X			Het loket is op verschillende manieren te bereiken door studenten. Ook is het loket goed bereikbaar voor studenten met een functiebeperking. Hierdoor is het loket toegankelijk, eenduidig en laagdrempelig.
Kunnen klachten bij de faciliteit worden ingediend, art. 7.59a lid 2 WHW?	X			Op grond van artikel 2 lid 1 Reglement Lokaal Rechtsbescherming kan er een geschil of klacht worden ingediend. Dit kan schriftelijk of per e-mail. Ook is het mogelijk om de klacht mondeling in te dienen. De student kan een klacht bij het Lokaal Rechtsbescherming indienen, blijkens artikel 3 lid 1 Reglement Klachten.
Zorgt de faciliteit ervoor dat de klacht naar het bevoegde orgaan wordt gestuurd blijkens art. 7.59a lid 5 WHW?	X			Het Lokaal Rechtsbescherming neemt de klacht in behandeling en zorgt dat de klacht bij het juiste orgaan terecht komt, blijkens artikel 2 lid 3 Reglement Lokaal Rechtsbescherming.
Stuurt de faciliteit een ontvangstbevestiging naar de betrokkene, art. 7.59a lid 5 WHW?	X			In artikel 2 lid 2 Reglement lokaal rechtsbescherming staat dat het Lokaal Rechtsbescherming een ontvangstbevestiging stuurt naar de student. Hierin staat aan welk orgaan de klacht is doorgestuurd. Tevens blijkt uit artikel 3 lid 2 Reglement Klachten dat het Lokaal Rechtsbescherming schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift bevestigt.
Is de datum van ontvangst bepalend voor de indieningstermijn van de klacht, art. 7.59a lid 6 WHW?		X		Uit artikel 3 lid 2 Reglement Lokaal Rechtsbescherming volgt dat er een indieningstermijn van een jaar is. Maar niet dat de datum van ontvangst van het klaagschrift bepalend is voor de indieningstermijn.
Wat gebeurt er als klachten naar een verkeerd orgaan zijn gestuurd? (regels van art. 7.59a lid 7 WHW).	X			Uit artikel 2 lid 3 Reglement Lokaal Rechtsbescherming volgt dat wanneer het Lokaal Rechtsbescherming een klacht aan een onbevoegd orgaan heeft gezonden, dit orgaan het

				desbetreffende stuk zo spoedig mogelijk terugzendt naar het Loket Rechtsbescherming.
Komen de klachten bij het ingediende orgaan eerst bij de faciliteit, voordat de klacht wordt behandeld, art. 7.59a lid 7 WHW?	X			Uit artikel 2 lid 4 Reglement Loket Rechtsbescherming volgt dat een klacht slechts wordt behandeld, indien het klaagschrift door een student rechtstreeks bij het bevoegde orgaan is ingediend, slechts na tussenkomst van het Loket Rechtsbescherming.
> Het bevoegde orgaan				
Wordt de klacht door het instellingsbestuur behandeld ex art. 7.59b WHW?		X		Uit artikel 2 lid 2 Reglement Klachten komt naar voren dat de klacht wordt behandeld door de faculteitsdirecteur, tenzij de klacht betrekking heeft op een handeling of nalatigheid van die directeur. In dat laatste geval wordt de klacht door het College van Bestuur behandeld. Tevens blijkt dit uit artikel 1 lid 2 sub a Reglement Klachten en uit artikel 5 lid 3 Reglement Loket Rechtsbescherming. Op grond van art. 7.59b WHW wordt een klacht behandeld door het instellingsbestuur. Het instellingsbestuur van de Haagse Hogeschool is het College van Bestuur blijkens artikel 5.1 Statuten Stichting Hoger Beroepsonderwijs Haaglanden. De klachten worden alleen behandeld door de faculteitsdirecteur, tenzij de klacht betrekking heeft op een handeling of nalatigheid van die directeur.¹ In artikel 4 Bestuursreglement staan de faculteiten genoemd. Bij delegatie dient de bevoegdheid die is gedelegeerd in het bestuurs- en beheersreglement te worden opgenomen. In artikel 5 Bestuursreglement staat dat op grond van artikel 6.3 van de statuten het College van Bestuur zijn bij wettelijk voorschrift opgedragen taken en bevoegdheden, kan overdragen aan de faculteitsdirecteuren. Er worden verschillende beleidsterreinen

¹ Artikel 2 lid 2 Reglement Klachten.

				genoemd. Alleen komt de klachtbehandeling niet naar voren.
> Titel 9.1 Awb				
Is er een klachtenadviesprocedure, volgens afdeling 9.1.3 Awb?			X	Er is geen klachtenadviesprocedure van toepassing.
Is er een klachtencommissie of klachtenfunctionaris benoemd?			X	Er is geen klachtenadviesprocedure van toepassing.
Wordt er rekening gehouden met personen uit het instellingsbestuur die betrokken zijn bij de gedraging, art. 9:7 Awb?	X			De behandeling van een klacht vindt te allen tijde plaats door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, artikel 2 lid 2 Reglement Klachten.
Welke procedure volgt op een mondelinge klacht?			X	Er wordt in Reglement Klachten niets over mondelinge klachten vermeld.
Welke procedure volgt op een schriftelijke klacht, art. 9:4 Awb? (de procedure van afdeling 9.1.2 Awb).	X			De procedure staat in Reglement Klachten.
Wordt aan het klaagschrift in het studentenstatuut dezelfde eisen gesteld als de wet doet, art. 9:4 lid 2 Awb?	X			In artikel 4 Reglement Lokaal Rechtsbescherming jo. artikel 4 lid 1 Reglement Klachten staan dezelfde eisen als in art. 9:4 lid 2 Awb en nog meer eisen. Er wordt extra gevraagd naar: - telefoonnummer - studentnummer - alle relevante stukken - een aanduiding van de persoon die of het orgaan dat de handeling heeft verricht of nalatig is geweest. - De gronden waarop de klacht berust. Maar bij een klaagschrift wordt niet geëist dat de klager de gronden van zijn klacht aangeeft. De klager kan volstaan met een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De omschrijving zal in het algemeen voldoende zijn.² Verder kan niet worden verlangd dat de klager moet vermelden wie de gewraakte gedraging heeft verricht. Voor de hogeschool zelf zal dit veelal gemakkelijker zijn na te gaan dan voor de klager, die vaak onbekend is met de namen van

² Kamerstukken II 1997/98, 25837, 3, p. 15.

				degenen die met hem in contact zijn geweest. ³
Mogelijkheid om een verzuim aan het klaagschrift te herstellen?	X			Uit artikel 4 lid 2 Reglement Klachten volgt dat de behandelaar de student in kennis stelt van eventueel door hem gepleegde verzuimen en hem uitnodigt deze binnen een nader te bepalen termijn te herstellen. In geval de student niet binnen die termijn de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld, verklaart de behandelaar van de klacht deze niet-ontvankelijk.
Regeling voor klaagschrift in vreemde taal, art. 9:4 lid 3 Awb?			X	De regeling ontbreekt.
Zijn er ook ontvankelijkheidsgronden, zoals in art. 9:8 Awb?	X			De ontvankelijkheidsgronden uit artikel 5 lid 1 jo. lid 2 Reglement Klachten zijn dezelfde als in art. 9:8 lid 1 jo. lid 2 Awb. In artikel 5 Reglement Klachten staat dat de klacht niet behandeld wordt. Maar de hogeschool mag kiezen. Zij is niet meer verplicht, maar wel bevoegd.
Wordt de betrokkene doch uiterlijk binnen vier weken op de hoogte gesteld als de klacht niet in behandeling wordt genomen, vanwege niet-ontvankelijkheid (art. 9:8 lid 3 Awb)?	X			De Haagse Hogeschool heeft een nog kortere termijn om een student schriftelijk in kennis te stellen van het feit dat zijn klaagschrift niet in behandeling wordt genomen. Dit wordt zo spoedig mogelijk, doch twee weken na ontvangst van het klaagschrift gedaan, artikel 5 lid 3 Reglement Klachten.
Wordt het klaagschrift naar de persoon op wie de gedraging betrekking heeft gestuurd, art. 9:9 Awb?	X			In artikel 6 Reglement Klachten staat dat de behandelaar een afschrift stuurt van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken naar degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
Is hoor en wederhoor mogelijk, art. 9:10 Awb?	X			Uit artikel 7 lid 1 Reglement Klachten komt naar voren dat klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
Wordt er van het horen een verslag gemaakt, art. 9:10 lid 3 Awb?	X			Op grond van artikel 7 lid 3 Reglement Klachten wordt er een verslag van het horen opgemaakt.
Kan er worden afgezien van	X			In artikel 7 lid 2 Reglement Klachten

³ Kamerstukken II 1997/98, 25837, 3, p. 15.

horen, art. 9:10 lid 2 Awb?				staan twee mogelijkheden wanneer van horen kan worden afgezien. In art. 9:10 lid 2 Awb staan er drie. Art. 9:10 lid 2 sub c Awb staat niet in het Reglement Klachten.
> Termijnen				
Wordt er gehouden aan de wettelijke termijnen, (uit de MvT en art. 9:11 lid 1 Awb? (Ook met de klachtadviesprocedure?)	X			Uit artikel 9 Reglement Klachten volgt dat een klacht binnen vier werken na indiening bij het Loket Rechtsbescherming moet zijn afgehandeld. Deze termijn is dus twee weken korter dan de wet en de MvT zegt.
Zijn er regels over verdagen en verder uitstel vragen, art. 9:11 lid 2 jo. lid 3 Awb?	X			Op grond van artikel 8 Reglement Klachten kan de termijn van vier weken met twee weken worden verlengd. Dus met twee weken worden verdaagd. De klager wordt van het verdagen schriftelijk op de hoogte gesteld. Op grond van artikel 8 Reglement Klachten kan de termijn nog langer worden. Er wordt dan verder uitstel gevraagd, waarmee de klager schriftelijk moet instemmen.
Wordt aan de betrokkene een schriftelijk gemotiveerd, met daarin een oordeel en de eventuele conclusie in een afdoeningsbrief gestuurd, art. 9:12 lid 1 Awb?	X			In artikel 8 Reglement Klachten staat dat de behandelaar beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en of het bestuursorgaan of de medewerker in de door hem onderzochte aangelegenheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Hij stelt partijen en het Loket Rechtsbescherming hiervan schriftelijk op de hoogte. De afdoeningsbrief wordt schriftelijk naar beide partijen gestuurd. Toch wordt er niet gesproken van een gemotiveerd oordeel en eventuele conclusies. Er wordt alleen gekeken of het orgaan of de medewerker zich behoorlijk heeft gedragen. Daarin kan wel een gemotiveerd oordeel worden gegeven. Alleen komt dat nu niet naar voren.
Wordt er een andere instantie genoemd waar de betrokkene zijn klacht kan indienen, ingeval die bevoegd is, art. 9:12 lid 2 Awb?			X	Nee, er wordt geen andere instantie genoemd.

Is beroep mogelijk?	X			Uit artikel 10 Reglement Klachten volgt dat geen beroep mogelijk is tegen een (klachten)besluit van de faculteitsdirecteur dan wel het College van Bestuur.
> Studentenstatuut & Bestuurs- en beheersreglement				
Wordt de klachtenprocedure beschreven in het studentenstatuut en het bestuurs- & beheersreglement, art. 7.59 lid 1 jo. lid 5 WHW en in de MvT?		X		In het studentenstatuut wordt de klachtenprocedure beschreven. In het bestuurs- en beheersreglement wordt de klachtenprocedure niet beschreven.
> Eis voor het jaarverslag				
Wordt de klacht geregistreerd en gepubliceerd, art. 9:12a Awb?	X			In artikel 6 Reglement Loket Rechtsbescherming staat dat het Loket Rechtsbescherming zorg draagt voor registratie van de ingediende klachten en deze klachten publiceert in het jaarverslag.
Wordt in het jaarverslag vermeld hoe de klachten worden afgedaan, MvT?	X			De klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag, artikel 6 Reglement Loket Rechtsbescherming.

Bijlage 9 Tabeloverzicht van de NHL Hogeschool

Hogeschool: De NHL Hogeschool.				
Eisen van de klachtenprocedure	Voldoet wel aan de eis	Voldoet half aan de eis	Voldoet niet of ontbreekt	Uitleg
> De instelling				
Is het een bekostigde hogeschool, art. 1.8 WHW?	X			Uit sub g bijlage van de WHW blijkt dat NHL Hogeschool een bekostigde instelling is.
Is het een openbare of bijzondere hogeschool, art.1.1 sub h jo. i WHW?	X			De NHL hogeschool is een bijzondere hogeschool.
> Klacht				
Wat valt er op deze hogeschool onder een klacht?	X			Uit artikel 1.1 lid 2 sub e Regeling klachten en studenten volgt dat onder een klacht verstaan wordt: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging. Onder gedraging wordt verstaan een handelen of nalaten. Artikel 3.1 lid 1 Regeling klachten studenten: een betrokkene heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop de NHL Hogeschool zich jegens hem of een ander heeft gedragen betreffende de taken die de NHL Hogeschool op grond van de wet uitvoert. Artikel 3.1 lid 1 Regeling klachten studenten: een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de NHL Hogeschool wordt voor deze regeling aangemerkt als een gedraging van de NHL Hogeschool.
> Voortraject				
Is er een voorprocedure verplicht gesteld?		X		In artikel 3.6 lid 2 Regeling klachten studenten staat dat de Klachtencommissie studenten de directeur van het betrokken organisatiedeel in de gelegenheid stelt om de klacht naar tevredenheid tegemoet te komen.
Zo ja, zijn er ook uitzonderingen op de voorprocedure?			X	Nee, er zijn geen uitzonderingen.

betrokkenen een klacht indienen?				betrokkene een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus en voormalige extraneus kan zijn. Dit is dezelfde groep als in art. 7.59a lid 3 WHW. De betrokkene kan gebruikmaken van een gemachtigde, artikel 3.5 Regeling klachten studenten.
> Faciliteit				
Is er een faciliteit, art. 7.59a WHW?	X			Er is een faciliteit, genaamd klachtenloket (artikel 1.1 lid 2 sub f Regeling klachten studenten).
Is de faciliteit fysiek of virtueel?	X			Op de site blijkt dat de faciliteit bestaat uit: -email: klachten@nhl.nl; telefoon: 058-251 1531; post: postbus 1080, 8900 CB Leeuwarden; kantoor: Rengerslaan 10 te (8917 DD) Leeuwarden, ruimte E3.009. Dus de faciliteit is fysiek alsook virtueel.
Voldoet de faciliteit aan de eis van toegankelijke, eenduidige en laagdrempeligheid, art. 7.59a lid 1 WHW?	X			Het Klachtenloket is goed toegankelijk en laagdrempelig. Verdere informatie over het Klachtenloket is alleen beschikbaar voor studenten aan de NHL Hogeschool.
Kunnen klachten bij de faciliteit worden ingediend, art. 7.59a lid 2 WHW?	X			Op grond van artikel 3.3 Regeling klachten studenten kan een betrokkene een klacht indienen bij het klachtenloket.
Zorgt de faciliteit ervoor dat de klacht naar het bevoegde orgaan wordt gestuurd blijkens art. 7.59a lid 5 WHW?	X			Op de site staat dat het Klachtenloket de klacht naar de bevoegde instantie stuurt.
Stuurt de faciliteit een ontvangstbevestiging naar de betrokkene, art. 7.59a lid 5 WHW?	X			Het Klachtenloket stuurt een ontvangstbevestiging van het klaagschrift aan de betrokkene, artikel 3.4 lid 1 Regeling klachten studenten. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld, artikel 3.4 lid 2 Regeling klachten en studenten: - a: de afhandelingstermijn; - b: de verdere procedure, waaronder dat de Klachtencommissie studenten de klacht zal behandelen; - c: de contactpersoon; - d: de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

Is de datum van ontvangst bepalend voor de indieningstermijn van de klacht, art. 7.59a lid 6 WHW?	X			In artikel 3.3 lid 2 Regeling klachten studenten staat dat de datum van ontvangst door het Klachtenloket bepalend is voor de vraag of de klacht tijdig is ingediend.
Wat gebeurt er als klachten naar een verkeerd orgaan zijn gestuurd? (regels van art. 7.59a lid 7 WHW).	X			In artikel 3.3 lid 5 Regeling klachten studenten staat dat indien het Klachtenloket een klacht, beroep of bezwaar aan de Klachtencommissie studenten heeft gezonden en de Klachtencommissie studenten ter zake onbevoegd is, de Klachtencommissie studenten deze klacht of dit beroep of bezwaar zo spoedig mogelijk terugzendt naar het Klachtenloket.
Komen de klachten bij het ingediende orgaan eerst bij de faciliteit, voordat de klacht wordt behandeld, art. 7.59a lid 7 WHW?	X			Uit artikel 3.3 lid 6 Regeling klachten studenten volgt dat de Klachtencommissie studenten een klacht behandelt die door betrokkene rechtstreeks bij haar is ingediend uitsluitend na tussenkomst van het Klachtenloket.
> Het bevoegde orgaan				
Wordt de klacht door het instellingsbestuur behandeld ex art. 7.59b WHW?	X			In het studentenstatuut staat dat het instellingsbestuur de klachten behandelt. Het instellingsbestuur is ook hier het College van Bestuur, blijkens artikel 7 lid 8 Statuten van stichting NHL. Het College van Bestuur heeft een klachtadviesprocedure ingesteld, die bepaalt dat de Klachtadviescommissie studenten de klacht behandelt.
> Titel 9.1 Awb				
Is er een klachtenadviesprocedure, volgens afdeling 9.1.3 Awb?	X			De klachtadviesprocedure is van toepassing.
Is er een klachtencommissie of klachtenfunctionaris benoemd?	X			Er is een Klachtencommissie studenten, artikel 2.1 lid 1 Regeling klachten studenten. De Klachtencommissie studenten heeft de taak zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van de klachten, artikel 2.2. Regeling klachten studenten.
Wordt er rekening gehouden met personen uit het instellingsbestuur die betrokken zijn bij de	X			In artikel 2.1 lid 5 Regeling klachten studenten staat dat indien een lid van de Klachtencommissie studenten bij de gedraging waarop

gedraging, art. 9:7 Awb?				de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest, hij zich verschoont. Daarna zal hij worden vervangen door het plaatsvervangende lid of op verzoek van de Klachtencommissie studenten door een door het College van Bestuur aan te wijzen persoon, die voldoet aan de kwaliteit van het lid dat zich heeft verschoond.
Welke procedure volgt op een mondelinge klacht?		X		De klachten moeten op een behoorlijke wijze worden behandeld, zo ook mondelinge klachten. De procedure voor mondelinge klachten is onbekend.
Welke procedure volgt op een schriftelijke klacht, art. 9:4 Awb? (de procedure van afdeling 9.1.2 Awb).	X			De procedure in de Regeling klachten studenten.
Wordt aan het klaagschrift in het studentenstatuut dezelfde eisen gesteld als de wet doet, art. 9:4 lid 2 Awb?	X			In artikel 3.3 lid 1 Regeling klachten studenten staan dezelfde eisen als in art. 9:4 lid 2 Awb.
Mogelijkheid om een verzuim aan het klaagschrift te herstellen?	X			In artikel 3.3 lid 6 Regeling klachten studenten is de mogelijkheid opgenomen om verzuim te herstellen.
Regeling voor klaagschrift in vreemde taal, art. 9:4 lid 3 Awb?	X			In artikel 3.3 lid 3 Regeling klachten studenten staat een regeling voor het klaagschrift in een vreemde taal.
Zijn er ook ontvankelijkheidsgronden, zoals in art. 9:8 Awb?	X			In artikel 3.2 lid 1 jo. lid 2 Regeling klachten studenten zijn dezelfde ontvankelijkheidsgronden genoemd als in art. 9:8 lid 1 jo. lid 2 Awb.
Wordt de betrokkene doch uiterlijk binnen vier weken op de hoogte gesteld als de klacht niet in behandeling wordt genomen, vanwege niet-ontvankelijkheid (art. 9:8 lid 3 Awb)?	X			De betrokkene wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan in kennis gesteld, artikel 3.2 lid 3 Regeling klachten studenten.
Wordt het klaagschrift naar de persoon op wie de gedraging betrekking heeft gestuurd, art. 9:9 Awb?	X			De beklaagde krijgt een afschrift van het klaagschrift alsmede eventuele meegezonden stukken, artikel 3.4 lid 3 Regeling klachten studenten.
Is hoor en wederhoor mogelijk, art. 9:10 Awb?	X			Artikel 3.7 lid 1 Regeling klachten studenten staat hetzelfde als in art. 9:10 lid 1 Awb. Het horen geschiedt tijdens een hoorzitting. De hoorzitting is niet openbaar.

				De Klachtencommissie studenten kan het horen opdragen aan de voorzitter of een ander lid van de commissie, artikel 3.7 lid 2 jo. lid 3 Regeling klachten studenten.
Wordt er van het horen een verslag gemaakt, art. 9:10 lid 3 Awb?	X			Van het horen wordt of een verslag of een geluidsopname gemaakt, artikel 3.7 lid 5 Regeling klachten studenten.
Kan er worden afgezien van horen, art. 9:10 lid 2 Awb?	X			In artikel 3.7 lid 4 Regeling klachten studenten staan dezelfde gronden voor afzien van horen als in art. 9:10 lid 2 Awb.
> Termijnen				
Wordt er gehouden aan de wettelijke termijnen, (uit de MvT en art. 9:11 lid 1 Awb? (Ook met de klachtadviesprocedure?)	X			De Klachtencommissie studenten handelt een klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af, artikel 3.9 lid 1 Regeling klachten studenten. De termijn voor het afhandelen van het klaagschrift wordt opgeschort met ingang van de dag waarop betrokkene is verzocht het verzuim te herstellen totdat het verzuim is hersteld of de termijn ongebruikt is verstreken, artikel 3.9 lid 2 Regeling klachten studenten.
Zijn er regels over verdagen en verder uitstel vragen, art. 9:11 lid 2 jo. lid 3 Awb?	X			De Klachtencommissie studenten kan de afhandeling van de klacht voor maximaal vier weken verdagen, artikel 3.9 lid 1 Regeling klachten studenten. Verder uitstel is ook mogelijk, mits de klager daarmee schriftelijk instemt, artikel 3.9 lid 1 Regeling klachten studenten.
Wordt aan de betrokkene een schriftelijk gemotiveerd, met daarin een oordeel en de eventuele conclusie in een afdoeningsbrief gestuurd, art. 9:12 lid 1 Awb?			X	Op grond van artikel 3.9 lid 3 Regeling klachten studenten staat dat de Klachtencommissie studenten de betrokkene in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele getrokken conclusies. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en onderzoekt de klacht. Daarbij hoort zij de klager. Daarna stelt de klachtencommissie een advies op voor het instellingsbestuur. ⁴ Het advies wordt

⁴ R.G. Louw, *Het Nederlands hoger onderwijsrecht: een thematisch commentaar op de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek*, Leiden: Leiden University Press 2011, p. 504.

				samen met een rapport van bevindingen en eventuele aanbevelingen aan het College van Bestuur gestuurd. ⁵ Het College van Bestuur beoordeelt de klacht zelf en trekt eigen conclusies. ⁶ In dit geval zou het College van Bestuur zelf de beslissingen moeten nemen in plaats van de Klachtencommissie studenten.
Wordt er een andere instantie genoemd waar de betrokkene zijn klacht kan indienen, ingeval die bevoegd is, art. 9:12 lid 2 Awb?			X	Nee, wordt niet vermeld.
Is beroep mogelijk?			X	Er wordt vermeld dat bezwaar en beroep niet mogelijk zijn, artikel 3.9 lid 4 Regeling klachten studenten.
> Studentenstatuut & Bestuurs- en beheersreglement				
Wordt de klachtenprocedure beschreven in het studentenstatuut en het bestuurs- & beheersreglement, art. 7.59 lid 1 jo. lid 5 WHW en in de MvT?			X	In het studentenstatuut wordt de klachtenprocedure niet beschreven. Het bestuurs- en beheersreglement is niet openbaar te raadplegen.
> Eis voor het jaarverslag				
Wordt de klacht geregistreerd en gepubliceerd, art. 9:12a Awb?	X			In artikel 4.1 Regeling klachten studenten staat dat de Klachtencommissie zorg draagt voor registratie van de ingediende klachten. De registreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
Wordt in het jaarverslag vermeld hoe de klachten worden afgedaan, MvT?	X			In het jaarverslag 2013 is aandacht besteed aan de hoeveelheid klachten en aan het feit of de klachten waren afgedaan.

⁵ R.G. Louw, *Het Nederlands hoger onderwijsrecht: een thematisch commentaar op de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek*, Leiden: Leiden University Press 2011, p. 504 -505.

⁶ R.G. Louw, *Het Nederlands hoger onderwijsrecht: een thematisch commentaar op de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek*, Leiden: Leiden University Press 2011, p. 505.

Bijlage 10 Interview met de Inspectie van het Onderwijs

Geïnterviewd:

Erik Martijnse & Mienieke Laman.

1.) Wanneer is de klachtenprocedure niet meer zoveel mogelijk in overeenstemming met titel 9.1 Awb? En welke rol vervult uw organisatie bij de klachtenprocedure dan?

Het is van belang dat een hogeschool een klachtenprocedure heeft. In hoeverre deze bekostigde hogescholen titel 9.1 Awb moeten naleven is onduidelijk. Er mag worden afgeweken van titel 9.1 Awb en in hoeverre is onbekend. Zolang er maar een toegankelijke klachtenprocedure is. Maar als er veel klachten komen over de klachtenprocedure kan de IvhO kijken wat de zwakke punten en sterke punten zijn in de klachtenprocedure. Zo kan worden bekeken waar verbeteringsmogelijkheden liggen om de klachtenprocedure toegankelijker te maken.

2.) Is de klachtenprocedure in het hoger beroepsonderwijs volgens u zo goed geregeld of heeft u nog aanbevelingen hoe het anders kan?

Volgens de IvhO is de klachtenprocedure op het moment voor bekostigde hogescholen goed geregeld. Voor niet-bekostigde hogescholen geldt de wettelijke klachtenprocedure niet.

3.) Studenten kunnen kopieën van hun klachten bij uw organisatie leggen en klagen over de hogeschool. Maar kan dat ook anoniem? En wat gebeurt er dan? (Worden deze kopieën van klachten en de klachten als bron van informatie bewaard?)

De IvhO kijkt eerst of de klacht teruggelegd kan worden om door de hogeschool intern te laten behandelen. In dat geval wordt de klacht conform art. 7.59b WHW behandeld. Maar als de klacht ernstig genoeg is kan deze klacht eventueel aanleiding geven voor een gesprek met het College van Bestuur. Ook kan het aantal klachten over een instelling of opleiding een signaal zijn dat er iets niet helemaal klopt.

Een klacht bij de IvhO kan zowel anoniem worden ingediend als bekend met naam. Wel kan ervoor worden gekozen dat de IvhO zorgt dat de namen van de studenten onbekend blijven aan het College van Bestuur.

4.) Kan de IvhO ook risicogericht onderzoek doen, eigen deskresearch? Hoe komt men dan aan de informatie?

Er is geen sprake van risicogericht onderzoek. De inspectie verricht een brandweerfunctie. Het kan bij uitoefening van deze taak in beginsel gaan om zowel de naleving van regelgeving, om de rechtmatigheid, als ook om de kwaliteit.

De IvhO is bevoegd voor het toezicht op stelselniveau en instellingstoezicht. Ook voor het uitoefenen van de kwaliteitstoezicht, voor zover de NVAO daarvoor niet bevoegd is.

Een belangrijke bron voor informatie is het jaarverslag van de hogescholen. Daarnaast verricht de IvhO gesprekken met het bestuur van de hogescholen.

5.) Wanneer is er een klachtpatroon? En wanneer is het klachtpatroon zo ernstig dat er een incidenteel onderzoek volgt?

Het ligt aan de aard van de klacht of de klacht zo ernstig is dat er incidenteel onderzoek wordt gedaan. Het gaat dan om betekenisvolle klachten over bijv. rechtmatigheid of over het opleidingsniveau. Maar ook als er meerdere klachten van een instelling zijn kan dat aanleiding geven voor incidenteel onderzoek.

6.) Wat onderneemt de IvhO in het geval dat de klachtenprocedure niet voldoende wordt nageleefd? Wordt er dan vanuit stimulerend toezicht eerst op aangestuurd dat het ook anders kan? Of wordt er een waarschuwing gegeven, zo ja, een officiële?

Als uit een klacht bij de IvhO blijkt dat er situaties zijn waarin de wet niet wordt nageleefd,

kan de IvhO de hiernavolgende stappen ondernemen.

De IvhO zal eerst het College van Bestuur gaan bellen. Als blijkt dat het College van Bestuur weet heeft van de situatie en deze gaat aanpakken is de hogeschool 'in control'. Ook ingeval het college het niet heeft gezien, maar het wel oppakt, is het College van Bestuur 'in control'. Maar er is ook nog een situatie waarin sprake is van escalatie van het bestuur. Het College van Bestuur weet niet wat er is gebeurd (de reden van de klacht) en gaat de situatie niet veranderen of aanpakken. In dat geval is er geen sprake van 'in control' zijn.

De IvhO gaat dan een afweging maken of zij zelf onderzoek gaat doen. Als er onderzoek wordt ingesteld gaat de IvhO naar de hogeschool. Er vindt dan hoor en wederhoor plaats. Naar aanleiding van het onderzoek wordt een rapport opgesteld. De IvhO geeft dan punten aan, waarop de hogeschool zich binnen een bepaalde termijn kan verbeteren. Als dat na herhaaldelijk contact en verbeteringstermijnen niet gebeurt, zal de IvhO geen waarschuwing geven, maar de media opzoeken. Er wordt in de publiciteit vermeld welke hogeschool zich niet heeft verbeterd en op welke punten, ondanks aandringen van de IvhO. Pas daarna is het mogelijk om een sanctie op te leggen.

7.) Wordt er weleens een sanctie opgelegd in het kader van art. 15 WHW jo. art. 3 lid 3 sub a WOT in het kader van naleving van de bekostigingsvoorwaarden?

Er wordt niet vaak gebruik gemaakt van de sancties voor de bekostigingsvoorwaarden.

Eerder wordt de publiciteit opgezocht. Er wordt dan vermeld welke hogeschool zich niet heeft verbeterd en op welke punten, ondanks aandringen van de IvhO. Uit ervaring van de IvhO blijkt dat dit een effectievere methode is dan sancties opleggen. Voor hogescholen ligt het gevoelig om negatief in de media te komen en zij zijn bang voor reputatieschade. Daarom werkt deze methode beter dan sancties opleggen.