

# Klachtenregeling Studenten Wageningen University

## Inhoud

Artikel 1 Begripsbepalingen .....	2
Artikel 2 Studentendecanen .....	3
Artikel 3 Indienen van een klacht .....	3
Artikel 4 Ontvangstbevestiging.....	3
Artikel 5 Klachtencommissie .....	4
Artikel 6 Buiten behandeling blijven .....	4
Artikel 7 Onderzoek.....	5
Artikel 8 Oproeping voor de zitting, horen, wraking en verschoning .....	5
Artikel 9 Het intrekken van de klacht .....	6
Artikel 10 Tegemoetkomen aan de klacht .....	6
Artikel 11 Termijnen.....	6
Artikel 12 Advies.....	7
Artikel 13 Afhandeling van de klacht .....	7
Artikel 14 Sancties en maatregelen.....	7
Artikel 15 Registratie en jaarverslag .....	7
Artikel 17 Slotbepalingen .....	7

## Inleiding

De Klachtenregeling Studenten Wageningen University regelt hoe studenten een klacht<sup>1</sup> in kunnen dienen en op welke manier de klacht daarna wordt behandeld.

Een klacht betreft de manier waarop de organisatie of een organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de organisatie zich ten opzichte van klagende persoon heeft gedragen.

Een student die overweegt een klacht in te dienen, onderzoekt eerst met hulp van een studentendecaan of deze de klacht kan verhelpen door de klacht te bespreken met de persoon of personen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Als de klacht betrekking heeft op een personeelslid van de stafafdeling Education and Student Affairs (ESA), kan de klacht worden besproken met de dean of education namens het college van bestuur. Als de klacht betrekking heeft op een ander organisatieonderdeel, kan de klacht worden besproken met het verantwoordelijke management namens het college van bestuur. Lukt het niet om met het gesprek de klacht te verhelpen, dan kan de student een klacht indienen.

De klacht wordt met het digitale klachtenformulier (link) ingediend bij het Loket Rechtsbescherming Studenten. Het Loket Rechtsbescherming Studenten stuurt de ingediende klacht zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie, die de klacht in behandeling neemt.

## Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. *Beklaagde persoon*: de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. Als de klacht betrekking heeft op de centrale organisatie dan is het college van bestuur de beklagde persoon, als de klacht betrekking heeft op een organisatieonderdeel dan is het verantwoordelijk management van dat onderdeel de beklagde persoon.
- b. *College van bestuur*: het college van bestuur van Wageningen University.
- c. *Klacht*: een klacht volgens artikel 7.59b WHW, een schriftelijk of digitaal ingediende klacht over de manier waarop Wageningen University, een onderdeel daarvan of een personeelslid of (bestuurs)orgaan werkzaam onder verantwoordelijkheid van Wageningen University, zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen. Onder gedraging wordt ook begrepen een niet-handelen of nalaten.
- d. *Klachtencommissie*: een commissie zoals bedoeld in artikel 9:14 Awb die door het college van bestuur is ingesteld en die het college van bestuur adviseert over de ingediende klacht(en).
- e. *Klagende persoon*: indiener van een klacht die een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus is.
- f. *Loket Rechtsbescherming Studenten*: centraal loket binnen Wageningen University waar de klagende persoon een klacht in kan dienen.

---

<sup>1</sup> Klachten over ongewenste omgangsvormen of wetenschappelijke integriteit vallen onder een andere klachtenregeling.

- g. *Personeelslid*: persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van Wageningen University.
- h. *Student*: degene die als student of extraneus bij Wageningen University wil worden ingeschreven, is ingeschreven of ingeschreven is geweest.
- i. *Studentendecaan*: studentendecaan van Wageningen University
- j. *WU*: Wageningen University

## Artikel 2 Studentendecanen

1. De student die overweegt een klacht in te dienen, moet eerst contact op te nemen met de [studentendecaan](#) en te proberen de klacht in overleg met beklagde persoon op te lossen.
2. De studentendecaan kan de student adviseren over de klachtprocedure en kan de student behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht. Verder kan de studentendecaan, op verzoek van de student, de student behulpzaam zijn bij het leggen van contact met de beklagde persoon. Ook kan de studentendecaan op verzoek van de student in overleg met betrokkenen nagaan of een informele oplossing mogelijk is.
3. Als de klacht betrekking heeft op de studentendecaan zelf, kan de student eerst contact opnemen met het hoofd van [Student Service Centre](#) (SSC).

## Artikel 3 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch via het klachtenformulier ingediend en bevat in ieder geval:
  - a. Naam, adres en het e-mailadres van de Klagende persoon;
  - b. De datering van het klaagschrift;
  - c. De omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en indien van toepassing de aanduiding van de beklagde persoon;
  - d. De reden van de klacht;
  - e. De omschrijving van de zelf ondernomen activiteiten om de klacht in overleg af te doen.
2. Als stukken in een andere taal dan het Nederlands of Engels zijn opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dan moet de klagende persoon zorgen voor een vertaling.
3. De klacht wordt gericht aan het college van bestuur en ingediend bij het Loket Rechtsbescherming Studenten (per mail: [legalprotection.students@wur.nl](mailto:legalprotection.students@wur.nl) of per post: Wageningen University, t.a.v. Loket Rechtsbescherming Studenten, Postbus 9101, 6700 HB Wageningen).
4. Als een klacht wordt ingediend bij een ander persoon of ander orgaan dan genoemd in lid 3 van dit artikel, dan zendt deze de klacht zo spoedig mogelijk door naar het Loket Rechtsbescherming Studenten.
5. Iedere klacht wordt geregistreerd bij het Loket Rechtsbescherming Studenten.
6. Als de ingediende klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd in lid 1 en 2, wordt de klagende persoon in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Als dan nog niet aan alle vereisten is voldaan, kan de klachtencommissie de klacht niet ontvankelijk verklaren.

## Artikel 4 Ontvangstbevestiging

1. Het Loket Rechtsbescherming Studenten bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail.

2. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt op welke wijze en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld en informeert de klagende persoon hierover.
3. De klachtencommissie zendt de beklagde persoon een afschrift van de klachtbrief alsmede de eventuele bijlagen, onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

## Artikel 5 Klachtencommissie

1. Het college van bestuur belast een klachtencommissie met de behandeling van en advisering over klachten.
2. De klachtencommissie informeert en adviseert het college van bestuur over:
  - a. De aard van de klacht;
  - b. Wie door het ongewenste gedrag is/zijn getroffen;
  - c. De (on)gegrondheid van de klacht;
  - d. Het nemen van maatregelen;
  - e. Eventueel overige door het college van bestuur te nemen besluiten met betrekking tot de klacht.
3. De klachtencommissie bestaat uit drie leden onder wie de voorzitter.
4. De voorzitter maakt geen deel uit van de universitaire gemeenschap en voldoet bij voorkeur aan de vereisten voor benoembaarheid tot rechterlijk ambtenaar, bedoeld in artikel 5 van de Wet rechtspositie rechterlijke ambtenaren.
5. Buiten de voorzitter heeft de klachtencommissie één lid dat behoort tot de wetenschappelijke staf van WU en één lid dat bij WU is ingeschreven als student.
6. Het college van bestuur benoemt voor de duur van maximaal vier jaar een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en overige leden, met dien verstande dat de studenten onder hen worden benoemd voor een periode van maximaal twee jaar. Herbenoeming is mogelijk.
7. De klachtencommissie is samengesteld op basis van deskundigheid.
8. Het college van bestuur wijst een ambtelijk secretaris aan die de klachtencommissie ondersteunt.
9. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht aldaarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
10. Op verzoek van zowel klagende persoon als beklagde persoon kan de voorzitter en/of een lid van de klachtencommissie dat de klacht behandelt, worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdige behandeling van een klacht in het geding kan zijn.
11. De klachtencommissie neemt bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die de commissie in die hoedanigheid verneemt.
12. De klachtencommissie probeert de klacht zoveel mogelijk via bemiddeling op te lossen.

## Artikel 6 Buiten behandeling blijven

1. Het college van bestuur kan al dan niet op advies van de klachtencommissie besluiten om de klacht niet in behandeling te nemen Als:
  - a. De klagende persoon geen contact heeft opgenomen met de studentendecaan en niet onderzocht heeft of de klacht verholpen kan worden door de klacht te bespreken.

- b. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. De klacht al eerder is behandeld in een klachtenprocedure;
  - d. Er door de klagende persoon bezwaar kan of kon worden gemaakt;
  - e. Er door de klagende persoon beroep ingesteld kan of kon worden;
  - f. De klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is of was bij de rechter of zolang hierover een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke vervolging gaande is;
  - g. Het belang van de klagende persoon of het gewicht van het gedrag waarover geklaagd wordt, te gering is;
  - h. Een andere klachtenregeling van WU van toepassing is, zoals de klachtenregeling ongewenste omgangsvormen of de klachtenregeling wetenschappelijke integriteit. In dit geval maakt de klachtencommissie duidelijk op welke wijze klagende persoon van die andere klachtenregeling gebruik kan maken.
2. Het college van bestuur bericht klagende persoon zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, over het niet in behandeling nemen van de klacht (bedoeld in lid 1).

## Artikel 7 Onderzoek

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan bij zaken die zich daar naar het oordeel van de voorzitter voor lenen, bepalen zelf de klacht te behandelen zonder de overige leden van de klachtencommissie. In die gevallen moet bij toepassing van dit reglement in plaats van 'klachtencommissie' te worden gelezen 'de voorzitter van de klachtencommissie'.
2. De klachtencommissie start onmiddellijk na ontvangst van de klacht met het onderzoek. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om ten behoeve van het onderzoek binnen de organisatie mondeling en schriftelijk informatie in te winnen die de klachtencommissie voor de uitvoering van haar taak nodig oordeelt. De klachtencommissie verstrekt aldus verkregen aanvullende informatie aan klagende persoon en beklagde persoon.
3. Elk personeelslid dat betrokken is bij een klachtenprocedure en/of wordt gehoord, is verplicht tot geheimhouding over wat deze persoon in verband met de behandeling van de klacht verneemt.

## Artikel 8 Oproeping voor de zitting, horen, wraking en verschoning

1. De klachtencommissie stelt de klagende persoon en de beklagde persoon in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Als klagende persoon en beklagde persoon worden gehoord door de klachtencommissie, gebeurt het horen door de voorzitter en tenminste een lid in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris. In de gevallen bedoeld in art. 7 lid 1 kunnen klagende persoon en beklagde persoon gehoord worden door de voorzitter in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris.
3. De ambtelijk secretaris roept partijen tijdig op voor de zitting en deelt daarbij aan de klagende persoon en de beklagde persoon mede door wie zij zullen worden gehoord.
4. Als één van de partijen van mening is dat op grond van feiten of omstandigheden een onpartijdig oordeel van een lid van de klachtencommissie wordt bemoeilijkt kan deze partij het betreffende lid wraken. Ook kan op grond van zodanige feiten en omstandigheden een lid van de klachtencommissie zich verschonen.

5. Een verzoek tot wraking of verschoning moet gedaan worden binnen 3 werkdagen na de ontvangst van de oproep voor de hoorzitting. Over een dergelijk verzoek beslissen de overige leden van de klachtencommissie, tenzij de voorzitter van de klachtencommissie klagende persoon en beklaagde persoon hoort in gevolge art. 7 lid 1. In het laatste geval beslist de plaatsvervangende voorzitter.
6. De klagende persoon en de beklaagde persoon worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie gemotiveerd anders beslist. De hoorzitting is niet openbaar.
7. De klagende persoon kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of zich laten bijstaan. Als iemand anders namens de klagende persoon ter hoorzitting verschijnt, moet deze een schriftelijke machtiging van de klagende persoon te kunnen tonen.
8. De beklaagde persoon kan zich laten bijstaan.
9. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.
10. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
11. Wanneer de klagende persoon, de beklaagde persoon en eventuele derden afzonderlijk worden gehoord, dan stelt de klachtencommissie de klagende persoon en de beklaagde persoon in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.
12. Van het horen van de klagende persoon kan worden afgezien als:
  - a. De klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. De klagende persoon heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of
  - c. De klagende persoon niet binnen een door het college van bestuur gestelde redelijke termijn verklaart gebruik te wil maken van het recht te worden gehoord.

## Artikel 9 Het intrekken van de klacht

De klacht kan schriftelijk door de klagende persoon worden ingetrokken. Tijdens het horen kan de intrekking ook mondeling worden gedaan. De beklaagde persoon wordt door de klachtencommissie geïnformeerd over de intrekking van de klacht.

## Artikel 10 Tegemoetkomen aan de klacht

Zodra het college van bestuur naar tevredenheid van de klagende persoon, al dan niet via bemiddeling, aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klagende persoon en beklaagde persoon worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk door de klachtencommissie in kennis gesteld.

## Artikel 11 Termijnen

1. De klachtencommissie behandelt de klacht en adviseert binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. Het college van bestuur handelt de klacht binnen tien weken na ontvangst van de klacht af. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klagende persoon en de beklaagde persoon.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klagende persoon daarmee schriftelijk instemt.

## Artikel 12 Advies

1. De klachtencommissie stuurt het college van bestuur een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. Het rapport bevat het verslag van het horen.
2. Als de klacht (een lid van) het college van bestuur betreft, stuurt de klachtencommissie het rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen naar de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht handelt de klacht af met inachtneming van de termijnen als genoemd in artikel 11.

## Artikel 13 Afhandeling van de klacht

1. Het college van bestuur deelt na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie aan de klagende persoon en de beklagde persoon mede tot welke conclusie het college van bestuur is gekomen. Hierbij wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klagende persoon vervolgens een verzoekschrift kan indienen. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van deze kennisgeving.
2. Als de conclusie van het college van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt in de conclusie de reden voor de afwijking vermeld.

## Artikel 14 Sancties en maatregelen

1. Het college van bestuur kan op grond van de klachtafhandeling besluiten tot het treffen van maatregelen. Deze kunnen bestaan uit bijvoorbeeld het treffen van een disciplinaire maatregel of opleggen van een sanctie.
2. Als een klacht opzettelijk vals of onjuist is ingediend, kan het college van bestuur besluiten om tegen de klagende persoon een disciplinaire maatregel te treffen.

## Artikel 15 Registratie en jaarverslag

De klachtencommissie meldt de afhandeling van een klacht bij het Loket Rechtsbescherming Studenten. Het loket registreert de afhandeling van de klacht en archiveert de klachtendossiers. In het jaarverslag wordt verslag gedaan van de klachtenafhandeling in het verslagjaar.

## Artikel 17 Slotbepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Algemene Klachtenregeling Studenten Wageningen University.
2. Dit reglement is op 12 april 2021 vastgesteld door het college van bestuur van Wageningen University en treedt met ingang van dezelfde datum in werking.
3. In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.