

Regeling ter behandeling van individuele schriftelijke klachten van (aankomende) studenten van de Faculteit der Geneeskunde van de UL

Paragraaf 1: Reikwijdte van de regeling

Artikel 1

1. Deze regeling heeft betrekking op de behandeling van individuele, schriftelijk ingediende klachten van (aankomende) studenten van de faculteit Geneeskunde van de Universiteit Leiden, (verder te noemen 'de faculteit').
2. Mondeling ingediende klachten kunnen alleen worden behandeld als de klacht door de klager schriftelijk wordt bevestigd in een klaagschrift overeenkomstig artikel 4.

Artikel 2

De klacht van de klager en mededelingen in het kader van de klachtbehandeling kunnen per post of per e-mail geschieden.

Paragraaf 2: Individueel klachtrecht

Artikel 3

Iedere (aankomende) student van de faculteit heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het faculteitsbestuur over de wijze waarop een medewerker of een orgaan van de faculteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen of over onderwijsaangelegenheden in ruimere zin.

Artikel 4

1. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam, het correspondentieadres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
2. Het klaagschrift dient gesteld te zijn in het Nederlands of Engels. Als het klaagschrift in een andere vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, moet de indiener van de klacht zorg dragen voor een vertaling.
3. Als het klaagschrift niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel, wordt klager, nadat hij daarvan in kennis is gesteld, de gelegenheid gegeven binnen zeven dagen alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

Artikel 5

De ontvangst van het klaagschrift wordt schriftelijk bevestigd binnen zeven dagen. In de bevestiging worden naam en contactgegevens van de behandelaar vermeld.

Artikel 6

1. Er bestaat geen verplichting tot behandeling van de klacht indien:
 - a. de klacht eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
2. Er bestaat geen verplichting tot behandeling van de klacht indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7

In eerste instantie wordt getracht de klacht via bemiddeling op te lossen.

Artikel 8

1. Zodra, al dan niet via bemiddeling, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting om deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Paragraaf 3: Klachtafhandeling

Artikel 9

Een afschrift van het klaagschrift evenals van de daarbij meegezonden stukken, wordt toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

1. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien als:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd . Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12

De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

Artikel 13

Tegen de wijze van afhandeling van een klacht staat geen bezwaar open, noch beroep bij de rechter.

Paragraaf 4: Overige bepalingen

Artikel 14

De schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 15

Deze regeling wordt een jaar na inwerkingtreding geëvalueerd.

Artikel 16

Deze regeling treedt in werking per 4 februari 2015.

Toelichting klachtenreglement Faculteit der Geneeskunde UL

Deze regeling is in werking getreden op 4 februari 2015.

De regeling biedt (aanstaande) studenten de mogelijkheid om klachten in te dienen over gedragingen van medewerkers, afdelingen en organen en gremia zoals commissies, besturen en andere eenheden van de faculteit. Uitgangspunt van de regeling is een vlotte, informele en zorgvuldige wijze van klachtenafhandeling. In de regeling staan onder andere enkele uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht afkomstige regels. Ter verduidelijking wordt bij enkele artikelen nadere uitleg gegeven.

Artikel 1.

In het algemeen dient degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden zelf de klacht in te dienen. Het is niet de bedoeling dat een ander dan betrokkene zelf klaagt. Een uitzondering hierop is denkbaar wanneer bijvoorbeeld een wettelijk vertegenwoordiger of een speciaal daartoe door verzoeker aangewezen gemachtigde namens verzoeker optreedt.

Artikel 3

- Klachten kunnen betrekking hebben op onderwijs en aangelegenheden inzake organisatie, dienstverlening en bejegening in ruime zin.
- Onder 'gedraging' wordt begrepen zowel een handelen als een nalaten zoals het niet optreden als de situatie dat vereist of het niet reageren dan wel het niet nemen van een beslissing op een gedaan verzoek.
- Onder 'medewerker' wordt verstaan iedere persoon wiens gedraging aan de faculteit kan worden toegerekend, d.w.z. die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van (een orgaan van) de faculteit. Ook personeel dat gedetacheerd is bij de faculteit valt onder de werking van dit reglement.
- Onder orgaan worden alle bestuurlijke en organisatorische eenheden van de faculteit verstaan die betrokken zijn bij onderwijs. .

Artikelen 4 en 6

Dit artikel geeft een aantal eisen waaraan een ingediende klacht tenminste dient te voldoen.

Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Als gewenst door de (aanstaande) student kunnen klachten wel anoniem worden behandeld.

Als aan alle voorwaarden van artikel 4 is voldaan dient in beginsel elke klacht in behandeling te worden genomen. Artikel 6 geeft een uitzondering op deze verplichting. Artikel 6 betreft een discretionaire bevoegdheid. Als de omstandigheden van art. 6 zich voordoen hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen, maar het mag wel. De beslissing hierover ligt dus bij de persoon/personen die belast is/zijn met de behandeling van de klacht.

Artikel 7

Het verdient aanbeveling om, waar mogelijk, klachten op te lossen door middel van bemiddeling. Bemiddeling werkt sneller omdat onnodige en/of formele procedures kunnen worden vermeden en is duurzamer omdat het vertrouwen van de (aanstaande) student in de personen/functionarissen/instanties binnen de organisatie kan worden hersteld.

Artikel 10

Hierin wordt het beginsel van hoor en wederhoor vastgelegd. Van het horen dient een verslag te worden gemaakt. In het geval een klacht kennelijk ongegrond is – uit het klaagschrift zelf blijkt aanstonds dat de klachten ongegrond zijn en daar is redelijkerwijs geen twijfel over mogelijk - kan van horen worden afgezien.

Artikel 14

Registratie en publicatie van de binnengekomen klachten levert informatie op, op grond waarvan structurele knelpunten binnen de organisatie kunnen worden gesignaleerd, bijsturing binnen de organisatie kan plaatsvinden en kan als instrument van kwaliteitsverbetering worden gezien.