

# **Reglement**

# **Klachtencommissie NOVI**

# **Hogeschool**

**Versie 1.0**  
**Februari 2025**

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding en doelstelling</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Definities</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Samenstelling</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Indienen van klachten</b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Behandeling van klachten</b> .....	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Besluitvorming</b> .....	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Communicatie en vastlegging van de beslissing</b> .....	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Bezwaar en herziening</b> .....	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>Evaluatie en verbetering</b> .....	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>Overige bepalingen</b> .....	<b>8</b>
<b>11</b>	<b>Bijlagen</b> .....	<b>8</b>

Dit reglement is vastgesteld door het College van Bestuur van NOVI Hogeschool en treedt in werking op 1 maart 2025.

Dit document hanteert, vanuit inclusief oogpunt, onzijdige persoonsvormen. Louter ten behoeve van de leesbaarheid wordt in sommige gevallen de zij-vorm gebezigd. Hier wordt nadrukkelijk ook elke andere gewenste aanspreekvorm mee bedoeld.

## 1 Inleiding en doelstelling

Het doel van de Klachtencommissie is om een eerlijke, transparante en effectieve afhandeling van klachten te waarborgen. Ten aanzien van de reikwijdte van de Klachtencommissie kan het volgende worden opgemerkt:

- De Klachtencommissie handelt géén klachten af over toetsing en beoordeling (daarover buigt de Examencommissie zich)
- Voorbeelden van klachten die wel door de Klachtencommissie worden behandeld:
  - Ontevredenheid over lesmateriaal en/of de lessen
  - Ontevredenheid over procedure omtrent aanmelden voor leerlijnen en/of tentamens
  - Ontevredenheid over contact en begeleiding
  - Ontevredenheid over de faciliteiten, zoals studieruimtes
  - Etc.
- De Klachtencommissie behandelt enkel klachten van studenten en/of extraneï (medewerkers kunnen terecht bij hun leidinggevende, HR en/of de vertrouwenspersoon).

## 2 Definities

In dit reglement wordt een aantal termen veelvuldig gebruikt, hieronder wordt de definitie daarvan weergegeven:

**Klacht:** een formele uiting van ontevredenheid of bezorgdheid door een persoon (zie klager) over een bepaalde situatie, handeling, beslissing of gedraging die verband houdt met NOVI, waarbij de klager verwacht dat er een onderzoek of actie ondernomen wordt om het probleem op te lossen en/of de situatie te verbeteren.

**Klager:** een klager is een student van NOVI die een formele klacht indient (zie klacht).

**Beklaagde:** een persoon of een entiteit binnen NOVI tegen wie een formele klacht wordt ingediend (zoals: docenten, afdelingen, medestudenten)

## 3 Samenstelling

### Verdeling

De Klachtencommissie bestaat uit 3 leden, waaronder de voorzitter. Er is gekozen om geen specifieke secretaris aan te wijzen, gezien de commissieleden zelfstandig en gelijkwaardig te werk gaan en daarbij zorgdragen voor (hun eigen) schriftelijke vastlegging van hun werkzaamheden.

### **Benoeming en zittingsduur**

Leden worden door het College van Bestuur (CvB) aangesteld, voor een periode van één kalenderjaar. Wordt een lid benoemd in de loop van een kalenderjaar, dan geldt de aanstelling tot het einde van het jaar waarin deze plaatsvond. Alvorens tot benoeming van een lid over te gaan, hoort het CvB de zittende leden van de Klachtencommissie. De aanstelling van elk lid wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd, tenzij:

- Het betreffende lid besluit om af te treden c.q. ontslag neemt; of
- Het CvB besluit de benoeming van het betreffende lid te beëindigen.
- Toepassing van beëindiging dient in overleg tussen betrokken partijen en met inachtneming van de gangbare redelijkheid en billijkheidsprincipes te geschieden. Ten behoeve van een gezonde doorstroom binnen de commissie ligt het in de rede dat het CvB ten minste eens in de drie jaar een wijziging in de samenstelling van de commissie overweegt.

### **Onafhankelijkheid en Onpartijdigheid**

De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de commissie wordt gewaarborgd door de ledensamenstelling: de leden zijn geen directe collega's of elkaars teamlid/leidinggevende en de leden bekleden een functie binnen NOVI waarbij ze doorgaans geen studentcontact hebben. Studietoelagen zijn bijvoorbeeld uitgesloten voor lidmaatschap.

### **Huidige samenstelling**

De huidige samenstelling is als volgt:

- Melissa Kwakernaak (voorzitter)
- Hella Polman
- Joey Hoffmans

## **4 Indienen van klachten**

### **Formulier**

De klager dient de klacht in middels een online formulier. Dit formulier is te benaderen via de kennisbank en via Microsoft Teams (Studententeam). Een ingediend formulier wordt per mail automatisch verstuurd aan de commissieleden.

### **Termijnen**

Een klacht is vaak een optelsom van verschillende gebeurtenissen en de Klachtencommissie neemt het geheel in behandeling. De meest recente gebeurtenis die onderdeel uitmaakt van de klacht, dient niet langer dan drie maanden geleden te hebben plaatsgevonden. Klachten of delen van klachten die al eerder zijn behandeld, maken niet opnieuw deel uit van de te behandelen klacht.

### **Eisen aan informatie omtrent klacht**

De klager geeft aan of de klacht gaat over lesinhoud, een docent/SME of overig. Vervolgens beschrijft de klager de klacht. Hierbij wordt in het formulier aangegeven dat het nuttig is als hierbij concrete feiten, gedragingen en voorbeelden worden genoemd. Naast de inhoud van de klacht geeft de klager aan anoniem te willen blijven of niet en terugkoppeling te willen ontvangen of niet.

## **5 Behandeling van klachten**

### **Ontvangstbevestiging**

De klager ontvangt een automatische bevestiging van het ingezonden formulier.

### **Vooronderzoek**

In het vooronderzoek stelt een commissielid vast of de klacht ontvankelijk is voor de Klachtencommissie. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard wanneer:

- het niet voldoet aan de gestelde termijneis;
- het een onderwerp behelst waarover de Klachtencommissie niet gaat (bijvoorbeeld toetsing en examinering);
- het door een medewerker wordt ingezonden.

De klager ontvangt binnen 3 werkdagen een schriftelijke bevestiging van een commissielid over de ontvangen klacht, vaak voorafgegaan door telefonisch contact. Hierbij wordt aangegeven of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien mogelijk wordt er een beeld geschetst van de te nemen stappen en binnen welke termijn vervolcontact zal plaatsvinden.

### **Doorlooptermijn klacht**

De duur van de klachtbehandeling en besluitvorming is afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de klacht. Gedurende het onderzoek onderhoudt de Klachtencommissie contact met de klager. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht informeert de Klachtencommissie de klager omtrent de afhandeling van de klacht en de (beoogde) uitkomst.

### **Hoor en wederhoor**

Bij behandeling van de klacht wordt hoor en wederhoor toegepast. De Klachtencommissie onderzoekt alle aspecten van de klacht en gaat gesprekken aan met betrokkenen om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de klacht.

### **Vertrouwelijkheid**

Alle klachten worden in vertrouwen behandeld, dat wil zeggen dat de klacht niet met derden wordt besproken en/of gedeeld indien dit geen inhoudelijk en professioneel doel dient. Met eventueel

vertrouwelijke informatie wordt extra voorzichtig omgegaan. In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij grensoverschrijdend gedrag, vraagt de Klachtencommissie aan de klager of de klacht of delen daarvan met bepaalde personen besproken mag worden. De klager heeft ook de mogelijkheid om in het formulier aan te geven anoniem te willen blijven.

## 6 Besluitvorming

### **Besluitvorming door onderzoek en hoor- en wederhoor**

Besluitvorming geschiedt door een combinatie van het opvragen en onderzoeken van bewijsstukken en het toepassen van hoor- en wederhoor.

De Klachtencommissie kan zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft verzoeken bewijsstukken aan te leveren. Tevens kan de Klachtencommissie bewijsstukken opvragen bij de onderwijsinstelling.

De Klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- de klager verklaart geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
- de klager niet binnen een door de behandelaar gestelde redelijke termijn verklaart dat die gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, dan wel niet reageert op een verzoek daartoe vanuit de Klachtencommissie.

### **Mogelijke uitkomsten**

De Klachtencommissie heeft mandaat om de volgende beslissingen te nemen en/of maatregelen in te zetten:

- Niet-ontvankelijk verklaren van een klacht
- Aanbevelingen doen
- Advies aan HR en/of het College van Bestuur voor het geven van een officiële waarschuwing
- (ad hoc) Taken toewijzen

Aanbevelingen kunnen richting klager gaan over studievolgorde en/of -tempo, of over in gesprek gaan met betrokkenen. Een officiële waarschuwing kan worden gegeven aan zowel klager als andere betrokkenen, daar waar de huis- en gedragsregels (zoals gepubliceerd op de kennisbank) niet zijn nageleefd. Taken die kunnen worden toegewezen zijn heel divers, te denken valt onder andere aan:

- het laten updaten van lesmateriaal in EdHub door een onderwijskundige en/of (hoofd)docent;
- 1op1-begeleiding organiseren tussen student en SME of docent;
- een docent en/of SME uitsluiten van verdere begeleiding en nakijkwerk van klager.

**Motivering**

De Klachtencommissie heeft de verplichting om beslissingen te motiveren.

## 7 Communicatie en vastlegging van de beslissing

**Kennisgeving**

Kennisgeving van de beslissing omtrent de ingediende klacht geschiedt in elk geval schriftelijk, in de regel na een (video/telefoon)gesprek met de klager.

**Verslaglegging**

De overwegingen en beslissingen worden op navolgbare wijze vastgelegd binnen de Klachtencommissie.

## 8 Bezwaar en herziening

**Mogelijkheid tot bezwaar/beroep**

Indien de klager zich, na eventueel overleg, niet kan vinden in het besluit dan wel de voorgestelde handwijze kan zij een beroep indienen bij de Geschillencommissie (onafhankelijke commissie, ingesteld door de NRTO). Zie voor meer informatie over de klachtroute de Onderwijs- en Examenregeling (OER), gepubliceerd op de kennisbank.

## 9 Evaluatie en verbetering

**Evaluatie**

De Klachtencommissie komt (minimaal) elk kwartaal samen, waarbij de afgehandelde klachten en daaruit voortgekomen besluiten worden geëvalueerd. Van dit overleg worden notulen bijgehouden en vastgelegd.

**Rapportage**

De Klachtencommissie brengt jaarlijks, bij voorkeur in januari over het afgelopen kalenderjaar, een rapportage uit over de behandelde klachten en daaruit voortgekomen besluiten. Er wordt gerapporteerd aan het College van Bestuur.

## 10 Overige bepalingen

### **Onvoorziene gevallen**

In situaties waarbij dit reglement niet voorziet in hoe te handelen, overlegt de Klachtencommissie allereerst intern. Indien dat overleg niet leidt tot consensus over hoe te handelen, consulteert de commissie het College van Bestuur.

### **Wijzigingen van het Reglement**

Het reglement wordt jaarlijks gecontroleerd op actualiteit. Eventueel gewijzigde zaken of gewenste wijzigingen worden dan doorgevoerd. Het aangepaste reglement wordt vastgesteld door het College van Bestuur, alvorens het gepubliceerd wordt op de kennisbank.

## 11 Bijlagen

Bijlage 1: [Klachtenformulier](#)

Bijlage 2: [Huisregels NOVI](#)

Bijlage 3: [Onderwijs- en ExamenRegeling \(OER\)](#)