

# Werkwijze klachtafhandeling door het College van Bestuur (CvB)

Als je vindt dat jouw belangen zijn geschaad door een gedraging of nalatigheid van een medewerker, student of orgaan van Hogeschool Leiden, waartegen je geen bezwaar of beroep kunt instellen, dan kan je daarover schriftelijk een klacht indienen bij het Loket Rechtsbescherming (LRB).

De klacht moet uiterlijk binnen een jaar nadat de handeling of nalatigheid heeft plaatsgevonden zijn ontvangen door het LRB.

De klacht wordt behandeld door het College van Bestuur van Hogeschool Leiden (CvB). Het LRB stuurt jouw klacht door naar de secretaris van het CvB. De secretaris CvB bekijkt of jouw klacht voldoende duidelijk is. Als er nog vragen zijn over de klacht, dan vraagt de secretaris CvB je om je klacht nader schriftelijk toe te lichten.

De klachtafhandeling verloopt als volgt.

## Reactie beklagde

Als jouw klacht voldoende duidelijk is, wordt degene over wiens gedraging of nalatigheid jij klaagt (de beklagde), gevraagd om te reageren op jouw klacht. Als je er bezwaar tegen hebt dat jouw klacht wordt doorgestuurd naar de beklagde, dan moet je dat vermelden in jouw klaagschrift.

## Horing

Nadat de secretaris CvB de reactie van de beklagde heeft ontvangen, kan je worden uitgenodigd voor een horing. Van de horing wordt afgezien als de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is of als jij hebt aangegeven dat je geen behoefte hebt aan een horing.

Voor een horing worden jij en de beklagde uitgenodigd. Tijdens de horing kan je je klacht toelichten en kan de secretaris CvB vragen over de klacht aan je stellen. Ook de beklagde krijgt de gelegenheid om een toelichting te geven en vragen te beantwoorden.

## Beoordeling van de klacht

Binnen 6 weken na ontvangst geeft het CvB een oordeel over de klacht op basis van alle informatie die het CvB tijdens de procedure heeft ontvangen. Het CvB kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Dit schriftelijke oordeel wordt door het LRB naar jou toegestuurd.

Als een klacht **niet-ontvankelijk** wordt verklaard betekent dit dat de klacht niet inhoudelijk wordt beoordeeld. Zo kan een klacht niet-ontvankelijk worden verklaard als het niet op tijd is ontvangen door het Loket Rechtsbescherming.

Als de klacht **gegrond** verklaard wordt betekent dit dat het CvB het met je eens is. Het CvB stelt daarbij ook vast of dit eventuele consequenties heeft en of er bepaalde voorzieningen getroffen moeten worden.

Als de klacht **ongegrond** verklaard wordt betekent dit dat het CvB het niet je eens is. Tegen het oordeel van het CvB over een klacht kan geen beroep worden ingesteld.