



RECHTSBESCHERMING VOOR STUDENTEN

Christelijke Hogeschool Ede

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	2
Wegwijzer Rechtsbescherming.....	3
College van Beroep voor de Examens (Cobex).....	9
Geschillenadviescommissie (GAC)	13
Vertrouwenspersoon	16
Klachtencommissie ongewenst gedrag.....	18
Melding huiselijk geweld en kindermishandeling	22
Overige klachten Medezeggenschap of Klachtenloket	24

INLEIDING

DE CHE IS EEN HOGER ONDERWIJS- EN KENNISCENTRUM. MEDEWERKERS EN STUDENTEN VORMEN EEN LEER- EN WERKGEMEENSCHAP DIE ZICH RICHT OP HET ONTWIKKELEN EN VORMEN VAN STUDENTEN EN CURSISTEN ALS PERSOON EN ALS CHRISTEN, EN HET ONTWIKKELEN, DELEN EN TOEPASSEN VAN KENNIS. DE CHE STELT ZICH BIJ HAAR ACTIVITEITEN ONDER HET GEZAG VAN DE BIJBEL, DIE ZIJ ERKENT ALS HET BETROUWBARE EN GEÏNSPIREERDE WOORD VAN GOD. DE DRIE KERNWOORDEN VAN ONZE MISSIE ZIJN: RELATIE, INHOUD EN VERANTWOORDELIJKHEID: RELATIE TOT GOD EN MET ELKAAR, INHOUDELIJK CHRISTELIJK EN HOOGWAARDIG ONDERWIJS EN VERANTWOORDELIJKHEID NAAR DE SAMENLEVING, MAAR OOK (DE BEREIDHEID OM) VERANTWOORDING AF (TE) LEGGEN AAN DIE SAMENLEVING EN ELKAAR. MANAGEMENT EN MEDEWERKERS OPEREREN IN HUN WERK TRANSPARANT EN BETROUWBAAR.

Toch worden er soms fouten gemaakt waar jij als student last van kan hebben. Ook kunnen er soms beslissingen worden genomen waar je het niet mee eens bent. De CHE wil er ook dan voor jou zijn. Op deze pagina informeren we je over de verschillende instanties die er zijn om jou te ondersteunen. Op deze manier kan jij samen met je school zoeken naar de beste oplossing van het probleem. Ook als je aankomend of voormalig student bent zijn er instanties binnen de CHE waar je terecht kan met een probleem. Ook jij kunt een klacht indienen, tegen een beslissing bezwaar maken of beroep aantekenen.

In de Wegwijzer Rechtsbescherming word je verwezen naar de juiste instantie om je probleem voor te leggen. Mogelijk weet je al waar je moet zijn. In de Wegwijzer vind je de directe link naar de juiste instantie, met daarbij de informatie die je nodig hebt om je klacht, bezwaar of beroep op de juiste manier in te dienen.

Soms komt het voor dat je je alleen voelt bij de zoektocht naar een oplossing. Weet dan dat je altijd terecht kunt bij de studentendecaan, de vertrouwenspersoon of de pastor. [Zie de folder hierover:](#)

INFORMATIE OVER PROCEDURES VOOR BEZWAREN, BEROEPEN EN KLACHTEN.

Weet je al waar je terecht kan met jouw probleem, ga dan naar de desbetreffende pagina voor meer informatie. Daar vind je de informatie die je nodig hebt om je klacht, bezwaar of beroep op de juiste manier in te dienen.

SNEL MENU:

- [College van Beroep voor de examens \(Cobex\) »](#)
- [Geschillenadviescommissie \(GAC\) »](#)
- [Klachtencommissie ongewenst gedrag »](#)
- [Vertrouwenspersoon »](#)
- [Hogeschoolraad \(SHR\) en Academieraad \(AR\) »](#)
- [Medezeggenschap of Klachtenloket »](#)

Als je nog niet weet bij wie je je probleem kan voorleggen, ga dan verder met de Wegwijzer Rechtsbescherming. Daarin word je verwezen naar de juiste instantie om je probleem voor te leggen.

Ga naar: [Bezwaren, Beroepen en Klachten »](#)

WIL JE OPKOMEN TEGEN EEN BESLISSING?

Je kunt opkomen tegen een beslissing die specifiek voor jou bepaalde gevolgen heeft. Bijvoorbeeld een beslissing van de examencommissie met gevolgen voor je studie, zoals het afwijzen van de aanvraag van een vrijstelling. Of een beslissing van het College van Bestuur met gevolgen voor jouw rechtspositie, zoals de afwijzing van een aanvraag voor financiële ondersteuning.

Tegen een besluit dat gevolgen heeft voor alle studenten, bijvoorbeeld het besluit de lestijden te wijzigen, of het vaststellen van een regeling over omgangsvormen, kan je geen bezwaar maken en ook geen beroep indienen. Wel kan je, als je het met zo'n besluit niet eens bent, contact opnemen met de (studenten van de) Hogeschoolraad of jouw Academieraad. Zie voor meer informatie onder het kopje "Hogeschoolraad en Academieraad"

WIL JE BEROEP INDIENEN TEGEN EEN BESLISSING VAN DE EXAMENCOMMISSIE OF VAN EEN EXAMINATOR?

Ga naar: [Klacht indienen »](#)

OF

WIL JE BEZWAAR MAKEN TEGEN EEN BESLISSING VAN OF NAMENS HET COLLEGE VAN BESTUUR?

Ga naar: [Tegen een beslissing opkomen »](#)

TEGEN EEN BESLISSING OPKOMEN

WIL JE OPKOMEN TEGEN:

- een beslissing inzake een BAS
- een beslissing inzake toelating tot opleidingen
- een beslissingen van examencommissies en examinatoren (vrijstellingen, beoordelingen, plagiaat of fraude)

IS DIT HET GEVAL?

Ga naar: [College van Beroep voor de Examens \(Cobex\) »](#)

OF

WIL JE BEZWAAR MAKEN TEGEN EEN BESLISSING OP HET GEBIED VAN:

- In- of uitschrijving
- Collegegeld
- Profileringsfonds
- Schorsing (anders dan o.g.v. tentamenfraude)

IS DIT HET GEVAL?

Ga naar: [Geschillenadviescommissie \(GAC\) »](#)

KLACHT INDIENEN

DE CHE WIL EEN GOED EN STIMULEREND WERK- EN STUDIEKLIMAAT BIJEN. COLLEGIALITEIT, RESPECT, EN AANDACHT VOOR DE ANDER BEHOREN TOT DE NORMALE OMGANGSVORMEN, EN OP ONGEWENST GEDRAG WORDT ALERT GEREAGEERD.

Wat is ongewenst gedrag? Daarmee wordt bedoeld een onbehoorlijke behandeling, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, geweld of discriminatie van een student van de CHE. Het kan daarbij om jou gaan, of om een medestudent.

ALS JE OP ENIGE MANIER WORDT GECONFRONTEERD MET ONGEWENST GEDRAG IN DE WERK- OF STUDIESITUATIE.

Ga naar: [Vertrouwenspersoon en Klachtencommissie »](#)

De Klachtenregeling ongewenst gedrag gaat over agressie, geweld, discriminatie en seksuele intimidatie in de werk- of studiesituatie. Maar wat als je geconfronteerd wordt met geweld of zelfs mishandeling in huiselijke kring? Of je hebt vermoedens dat een medestudent daar mee te maken heeft. Daar kan je ook iets tegen doen.

WIL JE HIER MEE INFORMATIE OVER, BEN JE OP ZOEK NAAR MOGELIJKHEDEN OM ER IETS AAN TE DOEN OF WIL JE WETEN BIJ WIE JE EEN ZORGWEKKENDE SITUATIE KAN MELDEN?

Ga naar: [Informatie / melding: Huiselijk geweld en mishandeling »](#)

Waar moet je heen als je vindt dat je rooster niet goed geregeld is? Wat moet je doen als de inhoud van een vak niet voldoet aan je verwachtingen? En kan je ook iets doen als je vindt dat er niet serieus naar je geluisterd wordt of dat je aan het lijntje wordt gehouden? Of als je niet, of verkeerd bent geïnformeerd?

Ook in deze gevallen kan je je klachten uiten en proberen een oplossing te zoeken. De studenten van de medezeggenschap (SHR en AR) staan voor je klaar om mee te denken.

DAARNAAST KAN JE DE KLACHT INDIENEN BIJ HET KLACHTENLOKET.

Ga naar: [Overige klachten »](#)

VERTROUWENSPERSOON EN KLACHTENCOMMISSIE

WANNEER JE WORDT GECONFRONTEERD MET ONGEWENST GEDRAG ZIJN ER VERSCHILLENDE MOGELIJKHEDEN OM DAAR IETS MEE TE DOEN. (HET BEGRIP 'ONGEWENST GEDRAG' WORDT VERDEROP DEZE PAGINA TOEGELICHT).

WIL JE TOELICHTING OVER HET BEGRIP 'ONGEWENST GEDRAG?'

Ga naar: [Toelichting ongewenst gedrag »](#)

Probeer er eerst over te praten met degene die het probleem veroorzaakt en samen een oplossing te zoeken. Lukt het niet de klacht langs deze weg op te lossen, of zie je er erg tegenop deze persoon aan te spreken, ga dan langs bij een van de vertrouwenspersonen. Je bespreekt dan in vertrouwelijke sfeer het probleem en zoekt gezamenlijk naar (mogelijke) oplossingen. Heel belangrijk is dat de vertrouwenspersonen gebonden zijn aan geheimhouding en dat zij geen stappen ondernemen als jij het daar niet mee eens bent.

WIE ZIJN DE VERTROUWENSPERSONEN? HOE KAN JE EEN VAN DE VERTROUWENSPERSONEN BEREIKEN?

Ga naar: [Vertrouwenspersonen ongewenst gedrag »](#)

Daarnaast is het mogelijk om tegen degene die jou – op welke manier dan ook – lastig valt een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie ongewenst gedrag. Een klacht kan tot disciplinaire maatregelen leiden. De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het indienen van een klacht, je hoeft het niet alleen te doen.

WIL JE HIER MEER OVER WETEN?

Ga naar: [Klachtencommissie ongewenst gedrag »](#)

TOELICHTING BEGRIP 'ONGEWENST GEDRAG'

WAT IS ONGEWENST GEDRAG?

Ongewenst gedrag is een verzamelbegrip, daaronder vallen:

- Seksuele intimidatie
- Discriminatie
- Agressie en geweld
- Tolereren van ongewenst gedrag

Hieronder wordt toegelicht wat de verschillende begrippen inhouden. De toelichting is gebaseerd op de definities van de begrippen, welke te vinden zijn in het Klachtenreglement ongewenst gedrag.

SEKSUELE INTIMIDATIE

Seksuele intimidatie is het ongewenst seksueel toenadering zoeken, verzoeken om gunsten, of ander verbaal/non-verbaal of fysiek ongewenst gedrag van seksuele aard.

Ook het ongevraagd (aan jou) verzenden van seksueel getinte afbeeldingen of teksten, op welke manier dan ook, via internet, WhatsApp, Twitter etc. wordt gezien als seksuele intimidatie.

Ook al weet je niet zeker wat het is, als het onprettig voelt; blijf er niet mee rondlopen, je kunt er altijd over praten met een van de vertrouwenspersonen.

DISCRIMINATIE

Uitspraken over iemand, handelingen jegens, beslissingen met betrekking tot studenten die beledigend zijn voor die studenten vanwege hun ras, nationaliteit, etniciteit, culturele achtergrond, godsdienst, levensovertuiging, functiebeperking, geslacht of seksuele geaardheid. Dat is discriminatie. Ook kan iemand zich schuldig maken aan discriminatie door het maken van onderscheid op basis van deze factoren. Het hoeft niet altijd opzettelijk te gebeuren, maar als je – hoe dan ook – hiermee geconfronteerd wordt, kan dat erg moeilijk zijn. Zoek dus altijd hulp, praat erover.

AGRESSIE EN GEWELD

Onder agressie en geweld wordt verstaan pesten of psychisch, verbaal of fysiek lastig vallen, bedreigen, stalken of aanvallen van anderen. En als er een klacht ingediend is, wordt ook het eventuele dreigen met of het nemen van represailles als agressie aangemerkt.

TOLEREREN VAN ONGEWENST GEDRAG

Tot slot wordt ook het tolereren van ongewenst gedrag gezien als ongewenst gedrag.

Daarmee wordt bedoeld dat iemand die mogelijkheden heeft om maatregelen te treffen om het ongewenste gedrag te doen ophouden, dat ook verplicht is. Als je ziet dat iemand dat niet doet, kan je met die klacht ook terecht bij de vertrouwenspersoon. Met de vertrouwenspersoon kan je dan bespreken wat er gedaan kan worden.

En in het algemeen geldt dus: als je je ongemakkelijk voelt, blijf er niet mee rondlopen maar praat erover! De vertrouwenspersonen zijn altijd bereid om je te helpen.

COLLEGE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS (COBEX)

WANNEER JE HET NIET EENS BENT MET EEN BESLISSING VAN DE EXAMENCOMMISSIE OF EXAMINATOREN KUN JE BIJ HET COLLEGE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS (COBEX) BEROEP INSTELLEN. ELKE INSTELLING VOOR HOGER ONDERWIJS HEEFT EEN DERGELIJK COLLEGE, OP GROND VAN ART. 7.61 VAN DE WET OP HET HOGER ONDERWIJS EN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK.

Beroep instellen bij het Cobex?

Stuur je beroepschrift binnen 6 weken naar klachtenloket@che.nl.

Bij het Cobex kan je beroep instellen tegen een beslissingen inzake:

- bindend afwijzend studieadvies
- het behalen van het afsluitend examen;
- de toelating tot examens;
- een colloquium doctum (21+ toets) en het wegwerken van deficiënties;
- de toelating tot een masteropleiding;
- de toelating tot een opleiding waarbij sprake is van een selectie;

Dit zijn beslissingen die door of namens het CvB worden genomen.

Als je probleem niet te maken heeft met een van de bovenstaande onderwerpen, maar je wilt opkomen tegen een andere beslissing van het CvB, kan je terecht bij de Geschillenadviescommissie.

INFORMATIE OVER EEN PROCEDURE BIJ HET COBEX:

ONAFHANKELIJKE LEDEN, SAMENSTELLING

Het Cobex is onafhankelijk. Dat houdt in dat het CvB, examencommissies, directeuren, managers, docenten, studenten etc. geen invloed hebben op de behandeling van de zaak en de uitspraak van het Cobex.

Het Cobex bestaat op de CHE uit drie leden: een docent-lid, een student-lid en de voorzitter. De voorzitter is een externe jurist, mede om de onafhankelijkheid te waarborgen. Er zijn voor alle leden plaatsvervangers benoemd.

Wanneer een van de leden van het Cobex ziek of afwezig is, of op enige manier is betrokken bij de zaak, kan dat lid bij het behandelen van de zaak worden vervangen door zijn/haar plaatsvervanger.

Het Cobex wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze biedt administratieve ondersteuning; verspreidt de stukken, bereidt zittingen voor, notuleert de zitting, zorgt ervoor dat alle partijen op de hoogte worden gebracht van processtappen en de uitspraak, bewaakt hij de voortgang van de procedure en adviseert de Cobex over wettelijke aangelegenheden.

WAT KAN HET COBEX VOOR JE DOEN?

Het Cobex onderzoekt of de beslissing in strijd is met het recht. Dat betekent dat gekeken wordt:

- of de beslissing in strijd is met enig algemeen verbindend voorschrift
- of de beslissing op de juiste wijze is genomen en alle procedures juist zijn gevolgd;
- of het betrokken orgaan bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen;

- of het betrokken orgaan bij het nemen van de beslissing op de juiste wijze gebruik heeft gemaakt van zijn bevoegdheid en zijn bevoegdheid niet heeft overschreden; en
- of er strijdigheid is met het algemeen rechtsbewustzijn.

Het College mag niet oordelen over de inhoud van gemaakte (onderdelen van) examens.

ALLEEN BEROEP BIJ BESLISSING DIE SPECIFIEK OVER JOU GAAT

Let op: je kunt alleen beroep instellen tegen een beslissing die gevolgen heeft voor jouw rechtspositie. Een besluit met gevolgen voor alle studenten is geen beslissing waar je beroep tegen kan aantekenen. Bijvoorbeeld, het vaststellen van de OER, is een 'besluit van algemene strekking'. Daartegen kan je geen beroep instellen. Als je het niet eens bent met de OER, kan je je wenden tot jouw Academieraad. De leden daarvan hebben immers inspraak op de OER van het jaar daarna en het is heel zinvol om daarin jouw advies mee te kunnen nemen.

Je kunt wel in beroep gaan tegen een beslissing die alléén voor jou gevolgen heeft, zoals bijvoorbeeld een beslissing (van de examencommissie) dat je een BAS krijgt.

GEEN BESLISSING IS OOK EEN BESLISSING

Je kunt niet alleen tegen beslissingen in beroep, maar ook als er juist geen beslissing is. Wanneer degene die de beslissing moet nemen dat niet (op tijd) doet, kun je beroep instellen tegen 'de weigering een beslissing te nemen'. Dat kan je doen als de termijn om de beslissing te nemen is verstreken. Als er geen termijn is gesteld om de beslissing te nemen, geldt dat je binnen een "redelijke termijn" in beroep kan gaan. Een redelijke termijn is meestal hooguit 1 tot 2 maanden.

BEROEP INSTELLEN

Hoe kan je eigenlijk beroep instellen? Dat doe je door een 'beroepschrift' te schrijven.

Daarin vermeld je in elk geval:

- je naam, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- de datum waarop je je beroep indient (ook wel de dagtekening genoemd);
- een duidelijke omschrijving van de beslissing waartegen het beroep is gericht;
- de beroepsgrond (zie hieronder) en argumenten waarom je vindt dat de beslissing onjuist is.

Je moet het beroepschrift ondertekenen en een kopie van de beslissing waarop het geschil betrekking heeft meesturen.

Het beroepschrift moet worden ingediend **binnen 6 weken** na de datum waarop de beslissing is genomen. Een beroepschrift dat te laat binnen is, wordt niet behandeld. Tenzij het Cobex vindt dat er redenen zijn om van de indieningstermijn af te wijken.

Het beroepschrift kan worden ingediend via klachtenloket@che.nl. Dit is het algemene loket voor het indienen van klachten en geschillen.

In het beroepschrift moet je een wettelijke grond voor het beroep aanvoeren. De beroepsgrond bij het Cobex is dat de beslissing 'in strijd is met het recht', zie artikel 7.61 lid 2 WHW. Er kan sprake zijn van strijd met het recht, wanneer de beslissing bijvoorbeeld in strijd is met een algemeen verbindend voorschrift, zoals een regel uit de OER. Of misschien is er sprake van strijd met een beginsel van behoorlijk bestuur:

- het vertrouwensbeginsel;
- het gelijkheidsbeginsel;

- zorgvuldigheidsbeginsel;
- motiveringsbeginsel;
- rechtszekerheidsbeginsel.

De examencommissie of het CvB is geen bestuursorgaan, maar toch moet er bij beslissingen rekening worden gehouden met deze beginselen.

HERZIENING DOOR EXAMENCOMMISSIE

Naast de mogelijkheid beroep in te stellen bij het Cobex, is er ook een interne, informele bezwaarprocedure; wanneer je het met een beslissing niet eens bent, kan je bij de examencommissie om ‘herziening’ van de beslissing vragen. Deze procedure staat helemaal los van de officiële procedure bij het Cobex. Let dus op als je herziening vraagt bij de examencommissie. De termijn voor het instellen van beroep bij het Cobex is 6 weken. Als je deze termijn laat verstrijken kan je geen beroep meer instellen – ook niet als dat komt doordat je eerst bij de examencommissie herziening hebt aangevraagd. Je kunt eventueel een ‘pro forma’ beroep instellen, zie daarvoor onder het kopje ‘pro forma beroep’.

Bij een bindend negatief studieadvies (bnsa) kan je de examencommissie niet om herziening vragen. Wanneer je het niet eens bent met een bnsa, kan je enkel bij het Cobex terecht om beroep in te stellen. De reden hiervoor is dat jij er belang bij hebt dat het zo snel mogelijk duidelijk wordt of de bnsa kan worden ingetrokken, of niet.

Over het algemeen geldt verder dat er na het instellen van beroep so wie so nog een moment komt dat de examencommissie zich kan beraden, voordat het echt tot een hoorzitting komt. Het is dus niet nodig om eerst herziening aan te vragen. Zie daarover onder ‘minnelijke schikking’.

MINNELIJKE SCHIKKING

Als je beroepschrift in orde is, stuurt het Cobex het door naar de examencommissie. De examencommissie moet dan eerst bekijken of jullie er samen uit kunnen komen, zonder dat het Cobex een uitspraak doet. Dat wordt een minnelijke schikking genoemd. Is er geen oplossing mogelijk, dan gaat het Cobex je zaak behandelen en volgt er een hoorzitting.

SPOED

Er kunnen situaties zijn waarbij het erg belangrijk is dat je heel snel duidelijkheid hebt over of je beroep gegrond of ongegrond wordt verklaard. Dit is bijvoorbeeld het geval als je beroep hebt ingesteld tegen een BAS. Dan is het van belang zowel voor jou als voor de opleiding om zo snel mogelijk te weten of je wel of niet kan doorstuderen. In die spoedeisende situaties kan het Cobex kiezen voor een ‘versnelde behandeling’. Dat betekent dat alle termijnen zo kort mogelijk worden gehouden om op korte termijn een uitspraak te kunnen doen. Het Cobex kan er dan ook voor kiezen de fase van de minnelijke schikking over te slaan.

ZITTING

In voorbereiding voor de hoorzitting moet de examencommissie schriftelijk reageren op je beroepschrift, zodat het Cobex zoveel mogelijk informatie heeft. Tijdens de hoorzitting komen beide partijen aan het woord. Je mag zelf vertellen hoe jij denkt dat het zit, maar je mag ook iemand meenemen die dat voor je doet. Daarnaast kan het Cobex nog vragen stellen. Na de zitting volgt dan de uitspraak. Het beroep wordt dan gegrond of ongegrond verklaard.

Als je beroep gegrond wordt verklaard, wordt de beslissing waar je beroep tegen in hebt gesteld, vernietigd. De examencommissie, of het CvB moet dan een nieuw besluit nemen en daarbij de uitspraak van het Cobex volgen. Bij een ongegrond verklaring blijft de bestreden beslissing gewoon geldig.

BEROEP BIJ HET COLLEGE VAN BEROEP VOOR HET HOGER ONDERWIJS

Als je beroep ongegrond wordt verklaard, maar jij denkt dat dat niet de juiste uitspraak is, kan je in beroep gaan. Je kunt dan een beroepschrift schrijven naar het College van Beroep voor het hoger onderwijs in Den Haag.

Het College van Beroep voor het hoger onderwijs

Postbus 16137

2500 BC 's-Gravenhage

Zie voor meer informatie over deze procedure www.cbho.nl. Een procedure bij het Cobex is gratis, maar om een zaak te laten behandelen door het CBHO, moet je griffierecht betalen. Het juiste bedrag vind je op de website van het CBHO.

MEER INFORMATIE

Tot slot: Het is niet mogelijk om alle (on)mogelijkheden van de procedure bij het Cobex hier te beschrijven. Het reglement van het College van beroep voor de examens bevat alle regels. Meer informatie over de procedure vind je dus in het Reglement Cobex.

Je kunt een studentendecaan raadplegen als je na het lezen van de informatie nog niet zeker weet hoe je een en ander moet aanpakken.

GESCHILLENADVIESCOMMISSIE (GAC)

ALS JE HET NIET EENS BENT MET EEN BESLISSING OVER JE INSCHRIJVING, JE COLLEGEgeld OF EEN BESLISSING OVER FINANCIËLE ONDERSTEUNING KAN JE DAAR BEZWAAR TEGEN MAKEN DOOR EEN BEZWAARSCHRIFT TE SCHRIJVEN NAAR HET CVB. HET BEZWAAR WORDT DOOR HET CVB VOORGELEGD AAN DE GESCHILLENADVIESCOMMISSIE. DE GAC ADVISEERT HET CVB OVER DE BESLISSING DIE GENOMEN MOET WORDEN NAAR AANLEIDING VAN JOUW BEZWAAR.

Bezwaar maken bij het GAC?

Stuur je bezwaarschrift binnen 6 weken naar klachtenloket@che.nl.

Het CvB legt bezwaren aan de GAC voor als het gaat over een beslissing op basis van de WHW, die niet wordt behandeld door het College van Beroep voor de Examens. In de praktijk gaat het dan om beslissingen over:

- In- of uitschrijving van (aanstaande) studenten of extranei
- Collegegeld
- Profileringsfonds
- Schorsing (anders dan o.g.v. tentamenfraude, want daar gaat het Cobex over)

Let op: De Geschillenadviescommissie adviseert niet over klachten of geschillen die berusten op het privaatrecht (bv schadevergoeding).

INFORMATIE OVER EEN PROCEDURE BIJ HET GAC:

ONAFHANKELIJKE LEDEN, SAMENSTELLING

De GAC is een onafhankelijke adviescommissie. Dat houdt in dat het CvB, directeuren, managers, docenten, studenten etc. geen invloed hebben op de behandeling van het bezwaar en het advies van de GAC.

De GAC bestaat, net als het Cobex, uit drie leden: een voorzitter, een docent-lid en een student-lid. De voorzitter is een externe jurist, mede om de onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen. Er zijn voor alle leden plaatsvervangers benoemd.

Wanneer een van de leden van het GAC ziek of afwezig is, of op enige manier is betrokken bij de zaak, kan dat lid bij het behandelen van de zaak worden vervangen door zijn/haar plaatsvervanger.

De GAC wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze biedt administratieve ondersteuning; verspreidt de stukken, bereidt zittingen voor, notuleert de zitting, zorgt ervoor dat alle partijen op de hoogte worden gebracht van processtappen en het advies, bewaakt hij de voortgang van de procedure en adviseert de GAC over wettelijke aangelegenheden.

INDIENEN BEZWAAR

Je kunt bezwaar maken tegen een beslissing door een bezwaarschrift te schrijven. Daarin vermeld je in elk geval:

- je naam, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- de datum waarop het bezwaar wordt ingediend (de dagtekening);
- een duidelijke omschrijving van de beslissing waartegen je bezwaar is gericht;
- je argumenten waarom de beslissing onjuist is.

Het bezwaarschrift moet je ondertekenen en indien mogelijk moet je een afschrift van de beslissing waarop het geschil betrekking heeft meesturen.

Het bezwaarschrift moet worden ingediend binnen 6 weken na de datum waarop de beslissing is genomen. Een bezwaarschrift dat te laat binnen is, wordt niet behandeld. Tenzij het GAC vindt dat er redenen zijn om van de indieningstermijn af te wijken.

Het bezwaar kan worden ingediend via klachtenloket@che.nl. Dit is het algemene loket voor het indienen van bezwaar, beroep en klachten.

Binnen 10 weken na ontvangst door het klachtenloket moet het CvB een beslissing nemen.

ALLEEN BEROEP BIJ BESLISSING DIE SPECIFIEK OVER JOU GAAT

Let op: je kunt alleen bezwaar maken tegen een beslissing die gevolgen heeft voor jouw rechtspositie. Een besluit met gevolgen voor alle studenten is geen beslissing waar je bezwaar tegen kan maken. Bijvoorbeeld, het vaststellen van de OER, is een 'besluit van algemene strekking'. Daartegen kan je geen bezwaar maken. Als je het niet eens bent met de OER, kan je je wel wenden tot jouw Academieraad. Zij hebben immers inspraak op de OER van het jaar daarna en het is heel zinvol om daarin jouw advies mee te kunnen nemen.

Je kunt in beroep gaan tegen een beslissing die alléén voor jou gevolgen heeft, zoals bijvoorbeeld de weigering je in te schrijven voor een opleiding.

Je kunt niet alleen tegen beslissingen in beroep, maar ook als er juist geen beslissing is. Wanneer degene die de beslissing moet nemen dat niet (op tijd) doet, kun je beroep instellen tegen 'de weigering een beslissing te nemen'. Dat kan je doen als de termijn om de beslissing te nemen is verstreken. Als er geen termijn is gesteld om de beslissing te nemen, geldt dat je binnen een "redelijke termijn" in beroep kan gaan. Een redelijke termijn is meestal hooguit 1 tot 2 maanden.

PRO FORMA BEZWAARSCHRIFT

Als je aan ziet komen dat je je bezwaar niet kan indienen binnen de beroepstermijn, kan je een pro forma bezwaarschrift indienen; dat is een voorlopig bezwaarschrift. Daarin staat eigenlijk enkel dat je bezwaar wilt maken en je vertelt tegen welke beslissing je bezwaar wilt maken. Je vermeldt dan wel:

- je naam, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- de datum waarop je je bezwaarschrift indient (ook wel genoemd de dagtekening);
- een duidelijke omschrijving van de beslissing waartegen het bezwaar is gericht (*)

() Maar je hoeft nog niet aan te geven waarom je het niet eens bent met de beslissing. Wanneer het GAC je bezwaar ontvangen heeft, wordt een datum vastgesteld waarop je uiterlijk het bezwaarschrift moet hebben aangevuld met*

- de gronden en argumenten waarom je vindt dat de beslissing onjuist is.

Natuurlijk moet je dan wel vóór die datum het bezwaarschrift aanvullen, anders kan het GAC je bezwaar niet behandelen.

MINNELIJKE SCHIKKING

Als je bezwaarschrift in orde is, moet het GAC nagaan of een 'minnelijke schikking' mogelijk is. Dat betekent dat het GAC bij jou en de andere partij informeert of jullie mogelijkheden zien om er toch nog samen uit te komen. Is er geen oplossing mogelijk, dan gaat het GAC je zaak behandelen en volgt er een hoorzitting.

SPOED

Als er sprake is van 'onverwijlde spoed' en het nodig is dat er op bijzonder korte termijn een uitspraak wordt gedaan, kan je in je bezwaarschrift vragen om een versnelde behandeling. Dat houdt in dat de GAC ervoor moet zorgen dat het College van Bestuur in staat is om binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar door het klachtenloket een beslissing over het bezwaar te nemen. Alle termijnen die normaal kunnen gelden worden dan ingekort. Van jou als student kan dus ook verwacht worden dat je je aanpast aan de versnelde procedure. De voorzitter van de GAC moet binnen een week na ontvangst van het bezwaarschrift bepalen of er inderdaad voldoende redenen zijn voor een versnelde behandeling.

ZITTING

Tijdens de hoorzitting komen beide partijen aan het woord. Je mag zelf vertellen hoe jij denkt dat het zit, maar je mag ook iemand meebrengen die dat voor je doet. Daarnaast kan het GAC nog vragen stellen. Na de zitting adviseert het GAC aan het CvB het bezwaar gegrond of ongegrond te verklaren. Het CvB moet dan een beslissing nemen. Het CvB is niet verplicht het advies van het GAC te volgen. Als het advies niet gevolgd wordt, moet wel uitgelegd worden waarom het niet wordt overgenomen.

Als je beroep door het CvB gegrond wordt verklaard, wordt de beslissing waar je beroep tegen in hebt gesteld, vernietigd. Het CvB neemt dan een nieuwe beslissing. Bij een ongegrond verklaring blijft de bestreden beslissing gewoon geldig.

BEROEP BIJ HET COLLEGE VAN BEROEP VOOR HET HOGER ONDERWIJS

Als je beroep door het CvB ongegrond wordt verklaard, kan je tegen de beslissing van het CvB in beroep gaan. Je kunt dan een beroepschrift schrijven naar het College van Beroep voor het hoger onderwijs (CBHO) in Den Haag.

Het College van Beroep voor het hoger onderwijs

Postbus 16137

2500 BC 's-Gravenhage

Zie voor meer informatie over deze procedure www.cbho.nl. Een procedure bij het Cobex is gratis, maar om een zaak te laten behandelen door het CBHO, moet je griffierecht betalen. Het juiste bedrag vind je op de website van het CBHO.

MEER INFORMATIE

Tot slot: Het is niet mogelijk om alle (on)mogelijkheden van een procedure bij het GAC hier te beschrijven. Meer informatie over de procedure vind je in het [Reglement Geschillenadviescommissie](#).

Je kunt een studentendecaan raadplegen als je na het lezen van de informatie nog niet zeker weet hoe je een en ander moet aanpakken.

VERTROUWENSPERSOON

ALS JE GECONFRONTEERD BENT OF WORDT MET ONGEWENST GEDRAG ZOALS SEKSUELE INTIMIDATIE, AGRESSIE, GEWELD OF DISCRIMINATIE KAN JE BIJ DE VERTROUWENSPERSOON TERECHT. NIET ALLEEN ALS HET JEZELF IS OVERKOMEN, MAAR OOK ALS JE ER GETUIGE VAN BENT GEWEEST OF JE HEBT VERMOEDENS DAT IEMAND ONGEWENST GEDRAG VERTOONT JEGENS EEN MEDESTUDENT.

Wil je praten met een vertrouwenspersoon?

Stuur een e-mail naar: vertrouwenspersoon@che.nl of bel 0318-696429.

Ook als je je zorgen maakt over je eigen gedrag, je afvraagt wat jouw gedrag met een ander doet, of heeft gedaan, kan je bij de vertrouwenspersoon terecht om erover te praten. Ook dan is er de mogelijkheid om in vertrouwen jouw zorgen of probleem te bespreken en samen te zoeken naar een oplossing.

WAT KAN DE VERTROUWENSPERSOON VOOR JE DOEN?

Allereerst voor een goed gesprek, het luchten van je hart, maar ook voor advies wat je kunt doen om het te doen ophouden, voor officiële stappen die je zou kunnen zetten en ook voor de vraag hoe je e.e.a. kan verwerken, een plek kan geven. De vertrouwenspersonen behandelen alles vertrouwelijk, houden gegevens en feiten geheim en zorgen ervoor dat jij, maar ook degene waar het over gaat in volstrekte openheid kunnen praten.

Je kunt terecht bij de vertrouwenspersonen voor:

- opvang, begeleiding, advies en nazorg bij de confrontatie met ongewenst gedrag;
- het zo nodig doorverwijzen naar deskundigen die je verder kunnen helpen;
- de informatie die je nodig hebt om tot een goed inzicht te komen met betrekking tot je klacht en de mogelijkheden om een oplossing te vinden of om stappen te zetten;
- advies, ondersteuning en/of bemiddeling bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en gedurende de daarop volgende procedure;
- nazorg na afloop van de (eventuele) klachtenprocedure.

VERTROUWENSPERSOON

Evelien Gardebroek is de 'interne' vertrouwenspersoon. Zij is werkzaam op de CHE en beschikbaar voor zowel studenten als medewerkers. Daarnaast zijn er twee externe vertrouwenspersonen beschikbaar. Voor als je het prettiger vindt, als degene die je in vertrouwen neemt, geen werkelijke binding heeft met de school. Dit zijn Ad Mandemakers en Lydia van Hartingsveldt, zij werken bij de hogeschool Driestar Educatief in Gouda.

GEHEIMHOUDINGSPLICHT

De vertrouwenspersoon garandeert de anonimiteit van betrokkenen en behandelt verstrekte gegevens vertrouwelijk. Onder het laatste valt ook het geen officiële stappen ondernemen zonder dat daar door de hulpvrager uitdrukkelijk toestemming voor gegeven is. Tenzij er sprake is van een zodanig ernstige situatie dat de vertrouwenspersoon zijn/haar geweten geweld aan zou moeten doen om geen actie te ondernemen.

DE VERTROUWENSPERSONEN ZIJN:

EVELIEN GARDEBROEK

interne vertrouwenspersoon

Christelijke Hogeschool Ede

telefoon 0318-696429

e-mail vertrouwenspersoon@che.nl



AD MANDEMAKERS

externe vertrouwenspersoon

Driestar Educatief

telefoon: 0182-540333

e-mail: a.m.mandemakers@driestar-educatief.nl



LYDIA VAN HARTINGSVELDT

externe vertrouwenspersoon

Driestar Educatief

Telefoon 0182 760489

e-mail l.f.vanhartingsveldt@driestar-educatief.nl



KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG

DE KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG IS ER OM KLACHTEN TE BEHANDELEN ER EEN UITSPRAAK OVER TE DOEN EN OM HET CVB TE ADVISEREN WELKE MAATREGELEN NODIG ZIJN.

Wil je een klacht indienen over ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, agressie/geweld, discriminatie)?

Stuur de klacht naar: klachtenloket@che.nl.

De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het indienen van een klacht, je hoeft het niet alleen te doen. Ook als je het wel alleen wilt doen, kan je gedurende de procedure altijd alsnog terecht bij de vertrouwenspersoon. Ook kan je uiteraard terecht bij de studentenpastor.

Voor meer informatie kan je terecht bij de vertrouwenspersoon van de CHE:

mail naar vertrouwenspersoon@che.nl of bel 0318-696429.

INFORMATIE KLACHTENCOMMISSIE

DE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie is onafhankelijk. Het CvB kan de leden van de commissie geen instructies geven hoe ze moeten handelen of wat ze moeten vragen etc. De klachtencommissie heeft 3 leden en bestaat uit een voorzitter, een (vrouwelijk) docent-lid en een (vrouwelijk) student-lid. De voorzitter is geen medewerker van de CHE, om de onafhankelijkheid te benadrukken en te waarborgen. De voorzitter van de klachtencommissie is mr. Daniel van der Beek (Van der Beek advocatuur, Nijmegen).

De klachtencommissie als geheel heeft voldoende psychosociale, medische en juridische deskundigheid om jouw klacht goed te kunnen onderzoeken en beoordelen.

Voor alle leden is er ook een plaatsvervanger. Als blijkt dat een van de leden van de commissie werkt of studeert bij de academie waar het gedrag waar het over gaat zich heeft voorgedaan, wordt er een plaatsvervanger betrokken bij de behandeling.

KLACHT INDIENEN

Je moet een klacht over ongewenst gedrag indienen binnen twee jaar nadat het gedrag zich heeft voorgedaan. Na die tijd kan de klachtencommissie de klacht alleen in hele bijzondere omstandigheden in behandeling nemen.

In het 'klachtschrift' moet je de volgende gegevens vermelden:

- Je naam, studentnummer, opleiding en adres;
- De datum van indiening (de dagtekening);
- Een omschrijving van de klacht met vermelding van het tijdstip van ontstaan van de klacht en de gevolgen die je ondervindt;
- De stappen die je eventueel al hebt gezet, gesprekken die je hebt gevoerd bijvoorbeeld.

Probeer zoveel mogelijk bewijsstukken mee te sturen, zoals brieven, e-mails, gespreksverslagen. Als er eventueel getuigen zijn van het ongewenste gedrag, vraag dan of je hun gegevens mag doorgeven aan de

klachtencommissie en verwijst naar deze getuigen. De klachtencommissie kan deze getuigen dan eventueel ook vragen te vertellen wat ze hebben gezien.

Een getuige kan ook zijn iemand met wie je bent gaan praten direct nadat het incident zich heeft voorgedaan. Deze persoon kan de klachtencommissie misschien iets vertellen over jouw reacties van toen, en wat je hem of haar hebt verteld.

Je kunt je klacht indienen via het algemene adres: klachtenloket@che.nl.

Vermeld in de onderwerp regel dat het gaat over een klacht m.b.t. ongewenst gedrag. Het klachtenloket weet dan direct waar de klacht heen gestuurd moet worden. Zorg ervoor dat je het klachtschrift, als bijlage bij de mail zit. Beschrijf niet in de mail zelf waar het over gaat, op die manier kan je ook zelf bijdragen aan een vertrouwelijke behandeling van de klacht.

Je mag het klachtschrift, gericht aan de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag, ook afgeven bij de balie van Studentzaken. Schrijf dan duidelijk op de envelop dat het een vertrouwelijk document betreft.

VERTROUWELIJK, ANONIEM

Het klachtenloket moet ervoor zorgen dat jouw mail en jouw gegevens absoluut vertrouwelijk worden behandeld. De klacht wordt wel geregistreerd, maar jij blijft anoniem.

Mocht je de klacht niet zelf willen indienen, vraag dan aan de vertrouwenspersoon of die het voor je regelt. Op die manier hoeft je je zelfs niet aan het klachtenloket bekend te maken.

Wel wordt je klacht doorgestuurd naar degene over wie het gaat. En daarbij is het wel van belang dat diegene weet wie een klacht heeft ingediend. De persoon tegen wie jij een klacht indient, moet natuurlijk wel de gelegenheid krijgen om erover na te denken, zich af te vragen wat er volgens hem of haar is gebeurd, en om zich te verdedigen.

ONDERZOEK EN HOORZITTING

De klachtencommissie heeft als taak onderzoeken wat er precies is gebeurd en welk effect dat had en heeft op jou als klager, maar ook op de beklagde. De klachtencommissie mag in het kader van het onderzoek iedereen bevragen, alle ruimtes van de CHE onderzoeken, en alle documenten opvragen waarvan de klachtencommissie denkt dat dat nodig is om de hoofdvraag te beantwoorden; is de klacht gegrond of ongegrond; was er inderdaad sprake van ongewenst gedrag?

Onderdeel van die zoektocht is een hoorzitting. Op die zitting worden jij en de beklagde - apart van elkaar - gevraagd je verhaal te doen. Daarnaast kan de klachtencommissie tijdens de zitting nog vragen stellen. De zitting is niet openbaar. Je mag natuurlijk wel iemand - of meerdere personen meenemen naar de zitting. Bijvoorbeeld ouders, vriend(in), en natuurlijk de vertrouwenspersoon. Dat moet je dan wel op tijd laten weten, anders worden je gasten niet toegelaten. Ook mag je je laten vertegenwoordigen, je mag zelf weten door wie. Dat betekent dat iemand namens jou het woord mag voeren. Die persoon heeft dan wel een machtiging van jou nodig, die op tijd wordt ingeleverd bij de klachtencommissie. Hierover wordt je geïnformeerd als je een klacht indient en een hoorzitting nodig is.

UITSPRAAK EN ADVIES

De klachtencommissie kan drie soorten uitspraken doen. De klacht is:

- niet-ontvankelijk;
- ongegrond; of

- gegrond.

Een niet-ontvankelijkverklaring betekent dat de klacht niet inhoudelijk bekeken kan worden, omdat aan een van de vereisten niet is voldaan. Dat is bijvoorbeeld zo in de volgende gevallen:

- het klachtschrift is niet compleet (ondanks dat de commissie tijd heeft gegeven om het aan te vullen);
- de klacht is te laat ingediend terwijl er geen bijzondere omstandigheden zijn die maken dat de klacht toch behandeld zou moeten worden;
- je hebt geen belang bij het indienen van de klacht – het gaat over iemand anders;
- de vertegenwoordiger die namens jou de klacht heeft ingediend had geen volmacht van jou en de volmacht is ook niet later nog in orde gemaakt.

De uitspraak niet-ontvankelijk kan ook volgen als de klacht niet gaat over ongewenst gedrag maar over iets anders, maar daar zal de klachtencommissie in een vroeg stadium achter komen. Misschien is er sprake van een klacht over iets waar ook bezwaar tegen ingediend had kunnen worden. In dat geval moet de klachtencommissie de klacht zo snel mogelijk terugsturen naar het klachtenloket, zodat de klacht bij de juiste instantie terecht kan komen. Hiervan krijg jij ook bericht.

De klacht is ongegrond als de klachtencommissie (na grondig onderzoek en gesprekken en na afloop van de hoorzitting) tot de conclusie komt dat er geen sprake was van ongewenst gedrag. Daarbij kan het wel zijn dat jij het gedrag toch ongewenst vond, maar dat het geen gedrag is zoals is beschreven in de definitie die door de CHE aan het begrip ‘ongewenst gedrag’ is gegeven.

Zie [Wat is ongewenst gedrag?](#)

De klacht is gegrond als de klachtencommissie tot de conclusie komt dat de klacht op waarheid berust en er inderdaad sprake is/was van ongewenst gedrag.

MAATREGELEN

Als de klachtencommissie tot de conclusie komt dat jouw klacht gegrond is zal ze het CvB adviseren wat het beste gedaan kan worden.

Jij hebt er misschien belang bij dat er een van de volgende maatregelen genomen wordt:

- toewijzen van een andere begeleider;
- een hernieuwde beoordeling van een studieonderdeel;
- toewijzen van een andere stageplaats;

De commissie kan natuurlijk ook een andere oplossing adviseren, jij mag ook zelf een bepaalde oplossing voorstellen.

Daarnaast kan de klachtencommissie van mening zijn dat er een maatregel moet worden genomen richting de beklagde. Als het gaat om een medewerker kan de klachtencommissie een van de volgende maatregelen voorstellen (afhankelijk van de ernst van het geval):

- schriftelijke berisping;
- overplaatsing;
- tijdelijke schorsing;
- ontslag;
- ordemaatregelen, zoals een waarschuwing of het toekennen van een ander lesrooster.

Als de beklagde een (mede-)student is, of een (mede-)cursist, kan de klachtencommissie onder meer de volgende maatregelen voorstellen:

- Een waarschuwing;
- Een berisping;
- Overplaatsing naar een andere groep;
- Een (on)voorwaardelijke ontzegging van de toegang tot (een deel van) de gebouwen, terreinen of voorzieningen voor de duur van ten hoogste één jaar;
- Weigering dan wel intrekking van de inschrijving van een student, of ontbinding van de cursusovereenkomst van de cursist;

Tot slot kan ook een bezoeker de beklagde zijn. In dat geval kan bij een gegroundverklaring de klachtencommissie voorstellen het contact met deze bezoeker te verbreken.

BESLISSING OVER DE KLACHT

Uiteindelijk beslist het CvB. De klachtencommissie stuurt het oordeel over de klacht en het advies binnen twee weken na de hoorzitting naar het CvB. Binnen twee weken na ontvangst van dat oordeel en het advies moet het CvB een beslissing nemen. Binnen vier weken na de hoorzitting ontvang je dus de beslissing van het CvB.

Het CvB is niet verplicht het advies van de klachtencommissie over te nemen, maar bij een beslissing die van het advies afwijkt moet het CvB wel goed uitleggen waarom een andere beslissing wordt genomen.

Tegen de beslissing over jouw klacht kan je geen beroep instellen. Als je eventueel ontevreden bent over de manier waarop je bent behandeld, kan je eventueel nog wel een klacht indienen bij het klachtenloket. Zie Overige klachten.

TOT SLOT

Het is niet mogelijk om op deze plek alle mogelijkheden en onmogelijkheden rondom de klachtenprocedure te beschrijven. In het Klachtenreglement ongewenst gedrag kan je de hele procedure vinden.

Zie voor meer informatie het [Klachtenreglement Ongewenst Gedrag](#).

MELDING HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

GEWELD IN HUISELIJKE KRING GAAT NOOIT VANZELF OVER. ALS JE VERMOED DAT EEN MEDESTUDENT HET SLACHTOFFER IS VAN HUISELIJK GEWELD OF MISHANDELING, OF JE HEBT ER ZELF MEE TE MAKEN, BLIJF ER DAN NIET MEE RONDLOPEN. ER ZIJN MOGELIJKHEDEN OM HET TE LATEN STOPPEN.

Begin bij het bezoeken van de website van: www.vooreenveiligthuis.nl

Ook kan je contact opnemen met de aandachtsfunctionaris van de CHE. Deze is er om naar jouw verhaal te luisteren, of het nu gaat om jou of een ander.

Je mag natuurlijk ook naar de vertrouwenspersoon of naar de studentenpastor. Praat met iemand, waar jij je prettig bij voelt. Wat je ook meemaakt: praat erover. Zoek hulp. Je bent niet alleen. En als je stappen wilt zetten hoeft je dat niet alleen te doen.

ADRESSEN WAAR JE VERDER HULP KUNT ZOEKEN:

Landelijk Veilig Thuis

<i>website:</i>	www.vooreenveiligthuis.nl
<i>telefoon:</i>	0800–2000
<i>informatie:</i>	Gratis en 24/7 bereikbaar

Veilig Thuis Midden Gelderland

<i>adres:</i>	Eusebiusbuitensingel 20 6828 HV Arnhem
<i>telefoon:</i>	026–4424222 (voor professionals)

Kadera aanpak huiselijk geweld

<i>website:</i>	www.kadera.nl
<i>e-mail:</i>	info@kadera.nl

Raad voor de Kinderbescherming

<i>website:</i>	www.kinderbescherming.nl
<i>telefoon:</i>	026–3226555 (Voor provincie Gelderland)
<i>e-mail:</i>	arnhem@rvdk.minvenj.nl (Voor provincie Gelderland)

Bureau Jeugdzorg Gelderland

<i>website:</i>	www.jbgld.nl
-----------------	--

Politie

telefoon: 112 (in geval van nood)

Slachtofferhulp Nederland

website: www.slachtofferhulp.nl

adres: Pallas Athenedreef 27
Postbus 14208
3508 SH Utrecht

e-mail: info@slachtofferhulp.nl

telefoon: 0900-0101 (lokaal tarief)

telefoon: 030-2340116 (niet voor hulpvragen)

GGD Jeugdgezondheidszorg

website: www.vggm.nl/ggd/jeugd_en_gezondheid

Sensor

website: www.sensor.nl

telefoon: 0900-0767

e-mail: hulp@sensor.nl

informatie: Ook bereikbaar via chat

Juridisch Loket

website: www.Juridischloket.nl

telefoon: 0900-8020

**Heb je een klacht? Doe er iets mee! Je kunt terecht bij de
Studentenraad of de Academieraad.**

Of je kunt je klacht indienen bij het klachtenloket van Studentzaken;
klachtenloket@che.nl.

MEDEZEGGENSCHAP OF KLACHTENLOKET

INFORMEEL TRAJECT: PROBEER EERST TE GAAN PRATEN

Op de CHE hebben we respect en aandacht voor de ander. Dat betekent aan de ene kant dat we voor je klaar staan en naar je luisteren. Aan de andere kant betekent dat ook dat als je een probleem ervaart, je eerst gaat praten met de betrokken medewerker. Dit gebeurt gelukkig ook veel. In de meeste gevallen lukt het gesprek al op en/of wordt een oplossing gevonden voor het probleem.

Probeer in het gesprek aan te geven wat jou dwars zit en vraag of de ander je begrijpt. Probeer dan samen een oplossing te zoeken.

Helaas leidt dit nog niet altijd tot een goede oplossing, maar het is belangrijk dat je toch begint met een poging tot een goed gesprek. Als een gesprek op niets uitloopt, of je krijgt geen gehoor bij degene die je wilt uitnodigen tot een gesprek, dan kan je de volgende dingen doen: je kunt je zorgen en klachten delen met de medezeggenschap, of je kunt een officiële klacht indienen bij het klachtenloket van Bureau Studentzaken: klachtenloket@che.nl.

HOGESCHOOLRAAD (SHR) EN ACADEMIERAAD (AR)

Je wordt allereerst door de medezeggenschappers van harte uitgenodigd om je klacht met hen te delen. Dit zijn de studenten van de Hogeschoolraad (SHR), de centrale medezeggenschapsraad van de CHE. Je kunt ook terecht bij de studenten van de Academieraad (AR), de medezeggenschapsraad van jouw academie.

Zie de website van de HR voor meer informatie. Je kunt hen bereiken via shr@che.nl.

De SHR heeft veelvuldig overleg met het CvB. De studenten van de HR praten mee over beleidszaken, over belangrijke beslissingen van de CHE. Als jij je klacht bij de SHR neerlegt, kunnen de studenten dit signaal meenemen in hun gesprekken.

Hetzelfde geldt voor de AR. De studenten van de Academieraad hebben goed contact met het Management Team (MT) van de Academie. De klachten die deze studenten ontvangen, brengen zij onder de aandacht van het MT. Samen bespreken zij vervolgens of er oplossingen mogelijk zijn.

Tot slot willen de studenten van de medezeggenschap ook heel graag weten wat jou juist wél bevalt, wat heel goed gaat.

Wil je je (on)genoegen uiten bij de studenten van de Hogeschoolraad of een van de Academieraden?

MAIL DAN NAAR DE STUDENTEN VAN DE MEDEZEGGENSCHAP:

<i>Studenten Hogeschoolraad:</i>	shr@che.nl
<i>Academieraad Educatie:</i>	ar-educatie@che.nl
<i>Academieraad Gezondheidszorg:</i>	ar-gz@che.nl
<i>Academieraad Journalistiek & Communicatie:</i>	ar-jc@che.nl
<i>Academieraad Mens & Organisatie:</i>	academieraad-mo@che.nl
<i>Academieraad Sociale Studies:</i>	ar-ass@che.nl
<i>Academieraad Theologie:</i>	ar-theologie@che.nl

KLACHT INDIENEN BIJ HET KLACHTENLOKET

Als je denkt dat de inspanningen van de medezeggenschappers niet voldoende zullen helpen, kan je je klacht ook (schriftelijk) indienen bij het klachtenloket van Bureau Studentzaken; klachtenloket@che.nl of aan de balie. Dit kan dus alleen als je hebt geprobeerd de klacht op te lossen in een persoonlijk overleg met de betrokken medewerker of het opleidingsmanagement.

Bij het indienen van de klacht vermeld je in elk geval:

- je gegevens (naam, studentnummer, opleiding, adres, woonplaats en telefoonnummer);
- de datum waarop de klacht wordt ingediend (de dagtekening);
- een duidelijke omschrijving van je klacht;
- de acties die je al hebt ondernomen (met welke medewerker is hierover al gesproken, wanneer was dat en wat was het resultaat daarvan);
- welke oplossing jij voor je ziet.

Zo mogelijk stuur je schriftelijke stukken mee, zoals brieven of e-mails.

WIE BEHANDELT JE KLACHT?

Het klachtenloket behandelt de klachten niet zelf. Het klachtenloket screent de melding op de indieningsvoorwaarden en stuurt een ontvangstbevestiging. Vervolgens wordt de klacht doorgestuurd naar de behandelaar. Wie je klacht behandelt is afhankelijk van de inhoud van je klacht. Als de klacht bijvoorbeeld gaat over iets binnen je opleiding, zal het opleidingsmanagement de klacht behandelen.

GEEN GEHOOR

Een klacht hoeft niet altijd behandeld te worden. Je krijgt dan binnen 4 weken bericht dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Dit is het geval als:

- de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend, die volgens de regels is afgehandeld;
- de gedraging waarover geklaagd wordt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- als jij (als klager) eigenlijk geen belang hebt bij afhandeling van de klacht, of
- als de gedraging 'kennelijk' niet van 'voldoende gewicht' is. Dat is natuurlijk een hele lastige categorie, maar daarmee wordt bedoeld dat als 'het voor iedereen duidelijk is' dat het maar een heel klein probleem is, dat het dan niet behandeld hoeft te worden.

Als jouw klacht niet in behandeling kan worden genomen, is er natuurlijk wel nog de mogelijkheid de klacht (alsnog) neer te leggen bij de SHR of de AR. Zie onder het kopje SHR en AR.

BEHANDELING

Een klacht moet worden behandeld op de manier die in de wet is voorgeschreven. Een van de regels is dat de klacht wordt behandeld door iemand die er nog niet eerder bij betrokken is geweest. De behandelaar van de klacht mag dus niet in ieder geval niet dezelfde zijn als degene die de gedraging heeft verricht waar jouw klacht over gaat. Degene die de gedraging heeft verricht waar de klacht over gaat, krijgt wel een kopie van de klacht die is ingediend.

Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden de betrokken partijen gehoord. Dat betekent dat jullie de gelegenheid krijgen om je verhaal te doen. Dit hoeft niet als:

- de klacht 'kennelijk' ongegrond is;
- jij als klager laat weten dat je geen behoefte hebt om je verhaal (nog een keer) te doen;
- of als je niet op tijd reageert op de uitnodiging te komen praten.

BESLISSING

Binnen tien weken nadat je je klacht hebt ingediend, moet er een beslissing worden genomen. Deze termijn kan als het nodig 4 weken worden verlengd. Daarvan krijg je op tijd bericht. Ook van de beslissing en de eventuele voorzieningen krijg je schriftelijk bericht.

Tegen de beslissing over een klacht kan je geen beroep indienen. En helaas kan je ook niet in beroep als er niet binnen de termijn wordt beslist. (Maar daarover kan je dan wel weer een klacht indienen.)

De CHE publiceert elk jaar een overzicht van de ingediende klachten. Zie het [jaarverslag](#).