

Werkwijzer afhandeling berichten studenten en extraneï Faciliteit Rechtsbescherming 2021

Deze Werkwijzer is vastgesteld door het College van Bestuur 25 mei 2021.

De Regeling klachten studenten en extraneï EUR zonder datum wordt 25 mei 2021 ingetrokken.

Deze Werkwijzer treedt op 1 juni 2021 in werking.

Preambule.....	3
Hoofdstuk I – Begripsomschrijving.....	4
Artikel 1.1 – Definities.....	4
Hoofdstuk II – Klachtenprocedure	5
Artikel 2.1 – Wettelijk kader	5
Artikel 2.2 – Indienen Klacht	5
Artikel 2.3 – Herstel verzuim en verdaging beslistermijn (artikel 9:4 en 9:11 Awb)	6
Artikel 2.4 – Doorzenden Klacht aan Behandelaar	6
Artikel 2.5 – Behandeling Klacht	6
Artikel 2.6 – Buiten behandeling laten van Klachten.....	6
Hoofdstuk III – Slotbepalingen	7
Artikel 3.1 – Rechtsbescherming	7
Artikel 3.2 – Interpretatie	7
Artikel 3.3 – Vertaling	7
Artikel 3.4 – Publicatie	7
Artikel 3.5 – Citeertitel.....	7
Artikel 3.6 - Geldend recht.....	7
Artikel 3.7 – Beheer Werkwijzer	7
Bijlage 1 – Overzicht van alle EUR commissies	8

Preambule

Voor klachten en meldingen van studenten en extraneï van de EUR is een toegankelijke en eenduidige faciliteit ingericht (volgens het bepaalde in [artikel 7.59a lid 1 WHW](#)). Er is bij de EUR één loket waar alle klachten kunnen worden ingediend: de Faciliteit Rechtsbescherming, ondergebracht bij Legal Protection: legal.protection@eur.nl

Deze werkwijzer beschrijft de wijze waarop meldingen van studenten en extraneï worden behandeld. Het gaat hierbij veelal over eenvoudig op te lossen klachten of meldingen, maar incidenteel ook over klachten met grotere impact. De Faciliteit Rechtsbescherming van Legal Protection heeft na ontvangst van de klacht geen andere rol dan het doorzenden naar de juiste behandelaar.

Voor betrokkene is het vaak onduidelijk of een **klacht** (al dan niet over het gedrag door of vanwege een bestuursorgaan), een **bezwaar** of een **beroep** moet worden ingediend. De taak van LP is te onderzoeken welk doel student wenst te bereiken, zodat het e-mailbericht door de juiste behandelaar wordt behandeld met inachtneming van de wettelijke voorschriften.

Op de behandeling van **klachten** over **gedrag** is [hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht](#) (Awb) van toepassing. Een klacht moet behoorlijk door een bestuursorgaan worden afgehandeld, maar tegen de wijze waarop de klacht is afgehandeld staat geen bezwaar of beroep open. Klachten kunnen op verschillende terreinen betrekking hebben. De klacht wordt automatisch bevestigd door doorzending naar de behandelaar van de klacht, als beschreven in artikel 2.5 van deze werkwijzer.

In sommige gevallen dient de klacht aangemerkt te worden als bezwaar of beroep. Wanneer een student of extraneus het niet eens is met een **beslissing**, wordt dit bericht afhankelijk van de aard van de bestreden beslissing door de Faciliteit Rechtsbescherming doorgezonden als **beroep** naar het College van Beroep voor de Examens (CBE) of als **bezwaar** naar de Geschillenadviescommissie Studenten (GAS). Bijlage 1 bevat een overzicht van de verschillende commissies die klachten, beroepschriften en bezwaarschriften van studenten en extraneï binnen de EUR behandelen.

Van belang om te vermelden is, dat de Faciliteit Rechtsbescherming alleen een taak heeft met betrekking tot klachten van studenten en extraneï van de EUR. Dit brengt met zich mee dat:

1. Deelnemers aan een opleiding van ISS zijn geen studenten/extraneï als bedoeld in [Hoofdstuk 7, titel 4 van de WHW](#). Dergelijke klachten dienen rechtstreeks te worden ingediend bij ISS.
2. Klachten over privaatrechtelijke activiteiten dienen te worden ingediend bij de betreffende privaatrechtelijk entiteit (zoals de EUR Holding BV, RSM BV en Erasmus Enterprise BV).
3. Klachten over ervaren gedrag van iemand werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Erasmus MC, worden doorgestuurd naar de Raad van Bestuur van het Erasmus MC, tenzij het gedrag gaat over het afnemen van examens en het vaststellen van de uitslag daarvan (volgens [artikel 7.12c WHW](#)).

Hoofdstuk I – Begripsomschrijving

Artikel 1.1 – Definities

1. In deze werkwijzer wordt verstaan onder:

- Awb [Algemene wet bestuursrecht](#);
- Behandelaar Degene die de Klacht behandelt;
- Beklaagde De persoon tegen wiens Gedrag een Klacht is ingediend, die tevens een Rechtsbetrekking heeft (gehad) met de EUR ([artikel 9:1 Awb](#));
- Bestuursorgaan Orgaan van een rechtspersoon krachtens publiekrecht ingesteld, of persoon of college met enig openbaar gezag bekleed, zoals is bedoeld in [artikel 1:1 Awb](#);
- Betrokkene(n) Een persoon wiens belang rechtstreeks bij een Besluit is betrokken. Een (aanstaand en voormalig) student of een (aanstaand en voormalig) extraneus ([artikel 7.59a. lid 3 WHW](#))
- COG Commissie Ongewenst Gedrag;
- College College van Bestuur van de EUR, bestuursorgaan zoals bedoeld in [artikel 1:1 lid 1 sub a Awb](#);
- CWI Commissie Wetenschappelijke Integriteit;
- Decaan Hoofd van de faculteit, zoals bedoeld in [artikel 9.14. WHW](#);
- ESHPM Erasmus School of Health, Policy & Management;
- EUC Erasmus University College;
- EUR Krachtens publiekrecht ingestelde rechtspersoon genaamd: Erasmus Universiteit Rotterdam;
- Examencommissie Het orgaan dat op objectieve en deskundige wijze vaststelt of Betrokkene voldoet aan de voorwaarden van het Onderwijs- en Examenregeling ([artikel 7.12. lid 2 WHW](#));
- Extraneus Een Betrokkene die is ingeschreven en toegelaten aan de EUR als extraneus, met de rechten zoals beschreven in [artikel 7.36. WHW](#);
- Faciliteit De EUR Faciliteit Rechtsbescherming, zoals bedoeld in [art 7.59a. lid 1 WHW](#) jo. [artikel 13.1 BBR-EUR](#);
- Gedrag/Gedraging Elk handelen of nalaten van een Beklaagde, zowel feitelijk handelen als een publiek- als privaatrechtelijke rechtshandeling, met uitzondering van Klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen;
- Klacht Mondeling of Schriftelijk beklag van Betrokkene als bedoeld in [artikel 7.59b. WHW](#) jo. [artikel 9:1 Awb](#);
- Melding Geen Klacht, beroep of bezwaar in de zin van de Awb of de WHW;
- Misstand Onbehoorlijke wijze van een handelen of nalaten waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij de schending van een wettelijk voorschrift, een gevaar voor de volksgezondheid, een gevaar voor de veiligheid van personen, een gevaar voor de aantasting van het milieu, een gevaar voor het goed functioneren van de openbare dienst of een onderneming ([artikel 1 d.2. Wet Huis voor Klokkenluiders](#));
- Ombudsman De Nationale Ombudsman als bedoeld in [artikel 9:17 Awb](#);
- Onderwijs- en Examenregeling Regeling die het instellingsbestuur vaststelt voor elke door de instelling aangeboden opleiding of groep van opleidingen, waarin de geldende procedures en rechten en plichten zijn vastgelegd met betrekking tot

- het onderwijs en de examens, waaronder tenminste wordt voldaan aan de vereisten uit [artikel 7:13. lid 2 WHW](#);
- Ongewenst Gedrag Gedrag dat maatschappelijk en objectief als ongepast, hinderlijk, kwetsend, bedreigend of onacceptabel wordt gezien, waarbij verbaal, non-verbaal, fysiek, digitaal of anderszins de persoonlijke integriteit van een ander wordt aangetast, waaronder (seksuele) intimidatie, pesterijen, discriminatie, bedreiging, roddel, racistisch gedrag, agressie. Een en ander onder de beperking dat het gedrag in rechtstreeks verband staat tot de Rechtsbetrekking, zoals gedefinieerd in de [EUR Klachtenregeling Ongewenst Gedrag 2020](#);
 - Werkwijzer De EUR-werkwijzer afhandeling berichten studenten en extraneï Faciliteit Rechtsbescherming;
 - Schending Wetenschappelijke Integriteit Handelen of nalaten in strijd met de [Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit 2018](#);
 - Schriftelijk Per brief (Postbus 1738, 3000 Rotterdam) of [e-mail \(artikel 2:13-2:17 Awb\)](#);
 - Student Een Betrokkene die is ingeschreven en toegelaten aan de EUR als student, met de rechten zoals beschreven in [artikel 7.34. WHW](#);
 - Vermoeden van een Misstand Een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden voortvloeiend uit de kennis die Melder bij de EUR heeft opgedaan dat binnen de EUR sprake is van een Misstand ([artikel 1 d. Wet Huis voor Klokkeluiders](#)), zoals beschreven in het [reglement Melding Vermoeden van Misstanden EUR 2021](#);
 - Werkdag Als bedoeld in de [Algemene termijnenwet](#), alle dagen met uitzondering van een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag;
 - WHW Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.
2. Waar in de Werkwijzer een term in enkelvoud vermeld wordt, kan in voorkomende gevallen eveneens meervoud worden gelezen en vice versa.

Hoofdstuk II – Klachtenprocedure

Artikel 2.1 – Wettelijk kader

1. Alle Klachten worden behandeld volgens de WHW en de Awb, in het bijzonder de bepalingen in [Titel 9.1 van de Awb](#), voor zover niet anders bepaald in de Werkwijzer.

Artikel 2.2 – Indienen Klacht

1. Bij de Faciliteit worden Schriftelijke Klachten door een Betrokkene ingediend via legal.protection@eur.nl.
Een Klacht bevat ten minste naam, waar Betrokkene is ingeschreven als student of extraneus, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de Betrokkene, dagtekening, en omschrijving van de Gedraging waartegen de Klacht is gericht ([artikel 9:4 Awb](#)).
2. De Faciliteit draagt zorg voor doorzending van de Klacht aan Behandelaar, met Betrokkene in afschrift.

Artikel 2.3 – Herstel verzuim en verdaging beslistermijn ([artikel 9:4](#) en [9:11 Awb](#))

1. Indien niet wordt voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 2.2 lid 2 van de Werkwijzer, stelt de Faciliteit Betrokkene in de gelegenheid het verzuim te herstellen binnen een termijn van tien Werkdagen.
2. Indien Betrokkene niet binnen de termijn van tien Werkdagen het geconstateerde verzuim herstelt, kan de Klacht niet in behandeling worden genomen. Wanneer de Klacht niet in behandeling wordt genomen ontvangt Betrokkene hiervan Schriftelijk bericht van de Faciliteit.

Artikel 2.4 – Doorzenden Klacht aan Behandelaar

1. Klachten over vermeend Ongewenst Gedrag worden doorgezonden aan de [COG](#);
2. Een Vermoeden van een Misstand wordt doorgezonden aan [Commissie Klokkenluiders](#);
3. Klachten over vermeende Schending van Wetenschappelijke Integriteit, worden doorgezonden naar de [CWI](#);
4. Klachten over een faculteit worden doorgezonden naar de Decaan, Klachten over ESHPM en EUC worden doorgezonden naar de pro-Decaan respectievelijk de dean.
5. Klachten over een opleiding worden doorgezonden aan de Examencommissie en de opleidingsdirecteur van die opleiding.
6. Klachten over dienstverlening aan en ondersteuning van Studenten, de tentamenorganisatie (in afschrift eveneens aan de examencommissie) en alle financiële transacties worden doorgezonden naar staf dienst Education & Student Affairs (E&S).
7. Meldingen en Klachten over huisvesting en facilitaire dienstverlening worden doorgezonden naar dienst Real Estate & Facilities (RE&F).
8. Meldingen en Klachten over IT worden doorgezonden naar de dienst Information Technology (IT).
9. Meldingen en Klachten over de universiteitsbibliotheek worden doorgezonden naar de directeur van de universiteitsbibliotheek.
10. Meldingen en Klachten niet vallend onder de leden 1 tot en met 9 van dit artikel worden doorgezonden naar de staf E&S.

Artikel 2.5 – Behandeling Klacht

1. De Klacht wordt door Behandelaar binnen zes weken na ontvangst van de Klacht bij de Faciliteit afgehandeld. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd, waarvan Behandelaar Schriftelijk mededeling doet aan Betrokkene ([artikel 9:11 Awb](#)).
2. Mocht na afhandeling door Behandelaar Beroep of Bezwaar mogelijk zijn, wordt dit door Behandelaar aan Betrokkene Schriftelijk gemeld.

Artikel 2.6 – Buiten behandeling laten van Klachten

1. Een Klacht wordt niet in behandeling genomen indien ([artikel 9:8 Awb](#)):
 - a. Over de Gedraging reeds eerder een Klacht is ingediend die is behandeld;
 - b. De Gedraging langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. Door de Betrokkene bezwaar of beroep kan worden ingesteld, tenzij die Gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een Besluit, of bezwaar of beroep kon worden ingesteld;
 - d. Niet aan het verzoek van de Faciliteit of Behandelaar tot herstel van een verzuim is voldaan ([artikel 2.3 lid 2 van de Werkwijzer](#)).
2. Een Bestuursorgaan is niet verplicht de Klacht te behandelen, indien het belang van de Betrokkene dan wel het gewicht van de Gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht, wordt Betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht door de Faciliteit of Behandelaar Schriftelijk in

kennis gesteld. Bij de Kennisgeving wordt vermeld dat binnen een jaar een verzoekschrift kan worden ingediend bij de Ombudsman ([artikel 9:12 lid 2 Awb](#)).

Hoofdstuk III – Slotbepalingen

Artikel 3.1 – Rechtsbescherming

1. Een Betrokkene wordt niet benadeeld in zijn positie binnen de EUR als gevolg van het betrokken zijn bij een Klacht, voor zover er te goeder trouw gehandeld is. Dit geldt ook voor Beklaagde voor zover de Klacht ongegrond wordt verklaard.

Artikel 3.2 – Interpretatie

1. In gevallen waarin de Werkwijzer niet voorziet of ingeval de Werkwijzer aanleiding geeft tot meervoudige interpretatie, zijn de WHW en de Awb leidend.

Artikel 3.3 – Vertaling

1. Wanneer deze Werkwijzer is vertaald en zich er een geval van strijdigheid tussen de vertaling en de Nederlandse versie voordoet, prevaleert de Nederlandse versie.

Artikel 3.4 – Publicatie

1. Het College plaatst deze Werkwijzer op de website van de EUR.

Artikel 3.5 – Citeertitel

1. Deze Werkwijzer wordt aangehaald als: EUR-Werkwijzer afhandeling berichten studenten en extraneï Faciliteit Rechtsbescherming 2021.

Artikel 3.6 - Geldend recht

1. Op deze Werkwijzer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3.7 – Beheer Werkwijzer

1. Deze Werkwijzer is in beheer bij de Algemene Bestuursdienst, Afdeling Juridische Zaken.

Bijlage 1 – Overzicht van alle EUR commissies

Wie	Welke	Waartegen	Hogere instantie
<p><u>Klacht</u>: een ieder</p> <p><u>Bezwaar</u>: belanghebbende niet student of extraneus (zie)</p>	<p>AKB</p> <p>Adviescommissie Klachten en Bezwaarschriften</p>	<p>Klacht tegen gedrag of bezwaar tegen besluit van een bestuursorgaan van de EUR of personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan EUR</p>	<p>Klacht: Nationale Ombudsman</p> <p>Bezwaar: bestuursrechter</p>
<p>Een ieder</p>	<p>COG commissie</p> <p>Ongewenst Gedrag</p>	<p>Vermoeden schending ongewenste omgangsvormen door medewerker EUR, iemand met een gastvrijheidsovereenkomst, iemand die werkzaamheden voor de EUR verricht anders dan met arbeidsovereenkomst, een student of extraneus</p>	<p>Nationale Ombudsman</p>
	<p>CWI Commissie</p> <p>wetenschappelijke integriteit</p>	<p>Vermoeden schending wetenschappelijke integriteit door medewerker van de universiteit</p>	<p>Nationale Ombudsman</p>
	<p>CK</p> <p>Commissie Klokkenluiders</p>	<p>Onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten waarbij het maatschappelijk belang in het geding is: schending van een wettelijk voorschrift, gevaar volksgezondheid, gevaar veiligheid personen, gevaar aantasting milieu, gevaar goed functioneren openbare dienst of onderneming</p>	<p>Nationale Ombudsman</p> <p>Externe melding Huis voor Klokkenluiders</p>
<p>Student of extraneus</p> <p>(ook voormalig en toekomstig)</p>	<p>CBE</p> <p>College van Beroep voor de Examens</p>	<p>Beslissingen van examencommissies, examinatoren, commissie colloquiumdoctum, toelating tot een opleiding, afwijzend besluit volgend op het bindend studieadvies</p>	<p>College van Beroep voor het Hoger Onderwijs</p>
	<p>GAS</p> <p>Geschillen Advies Commissie Studenten</p>	<p>Een Schriftelijke beslissing door of namens het College, genomen op basis van de WHW of op de WHW gebaseerde regelingen en gericht op rechtsgevolg, met uitzondering van beslissingen waar het CBE bevoegd is</p>	<p>College van Beroep voor het Hoger Onderwijs</p>