

**Klachtenregeling  
voor studenten**



## Inhoudsopgave

|   |   |
|---|---|
| Inleiding .....   | 2 |
| Hoofdstuk 1 – Je hebt een klacht en nu?.....                          | 3 |
| Hoofdstuk 2 – Klachtenprocedure ‘Organisatie van het onderwijs’ ..... | 5 |
| Hoofdstuk 3 – Klachtenprocedure ‘Toetsing’ .....                      | 6 |
| Hoofdstuk 4 – Klachtenprocedure ‘Ongewenst gedrag’ .....              | 7 |
| Hoofdstuk 5 – Ondersteuning door externe instanties .....             | 8 |

## Inleiding

De LiS doet er alles aan om voor alle studenten goed onderwijs te verzorgen binnen een prettige omgeving. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent.

In eerste instantie bespreek je dit met degene die erover gaat, of die naar jouw oordeel de klacht veroorzaakt, en probeert er samen uit te komen. In de meeste gevallen kan het probleem dan naar tevredenheid worden opgelost.

Mocht het desondanks niet gelukt zijn om de klacht op te lossen of het gewenste resultaat te bereiken, dan is er voor alle studenten de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht.

De LiS kent een drietal deelprocedures, te weten:

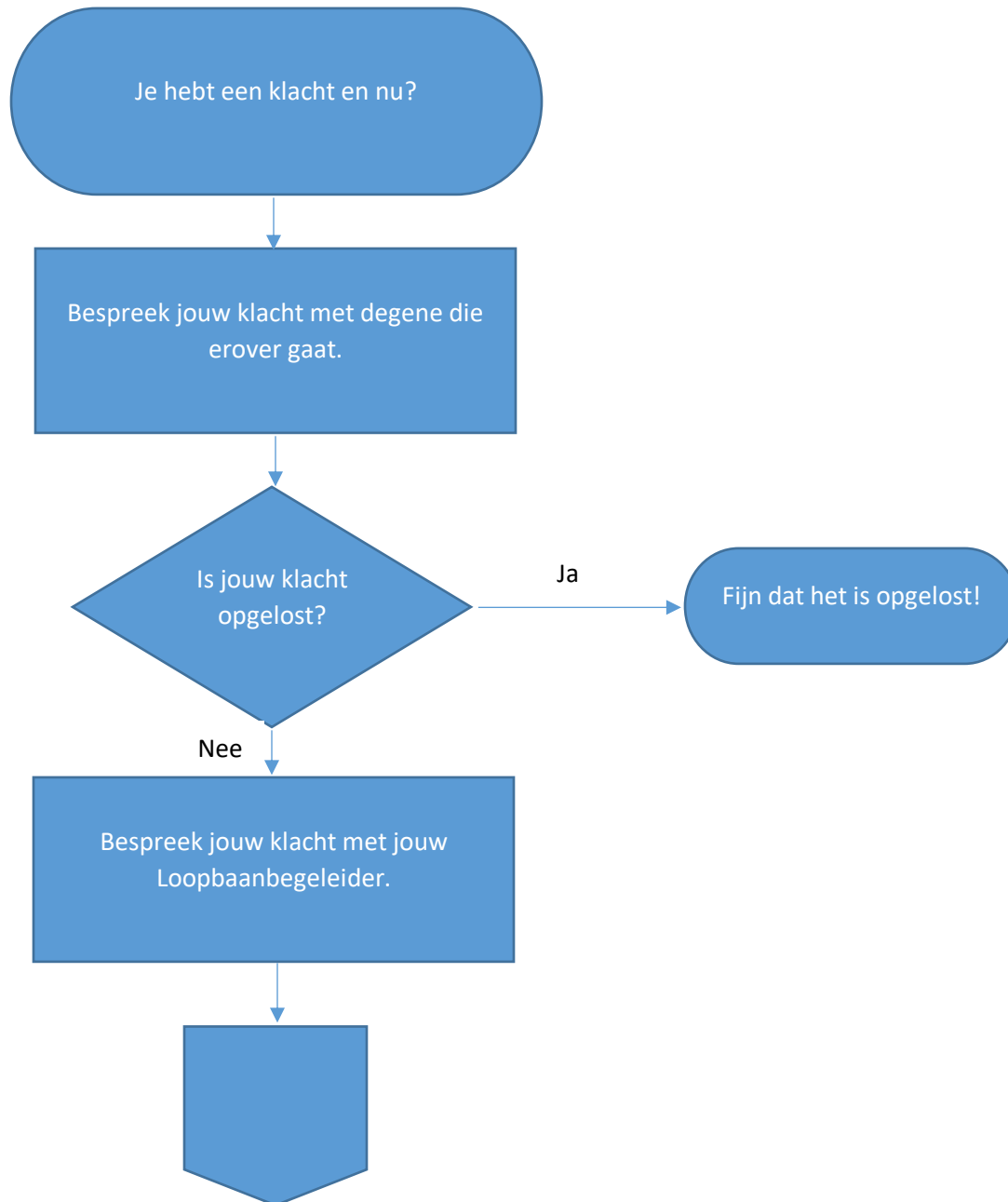
- Klachtenprocedure 'Organisatie van het onderwijs'
- Klachtenprocedure 'Toetsing'
- Klachtenprocedure 'Ongewenst gedrag'.

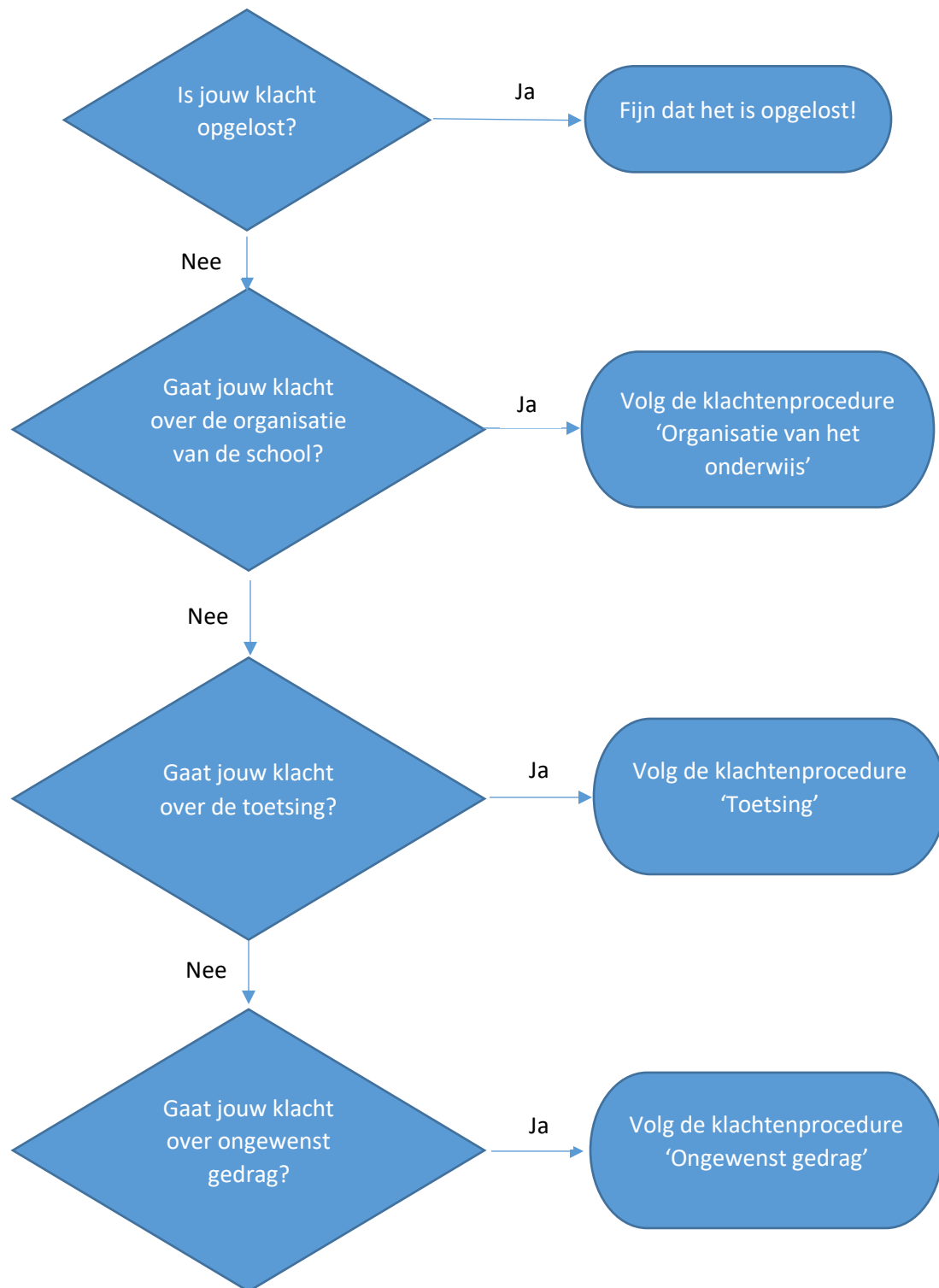
In het eerste hoofdstuk tref je een stroomschema aan dat je leidt naar de regeling die op jouw situatie van toepassing is. In de daarna volgende drie hoofdstukken worden de deelprocedures nader uitgewerkt.

Overal waar in deze regeling 'hij' staat vermeld wordt ook 'zij' bedoeld. In geval van minderjarigheid wordt met student ook 'zijn ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s)' bedoeld.

## Hoofdstuk 1 – Je hebt een klacht en nu?

In onderstaand schema kan je gemakkelijk terugvinden welke stappen je kan ondernemen als je een klacht hebt.





## Hoofdstuk 2 – Klachtenprocedure ‘Organisatie van het onderwijs’

Voor klachten over de organisatie van het onderwijs richt je je in eerste instantie tot je loopbaanbegeleider. Deze zal ten aller tijde in overleg met de Manager Onderwijs tot een oplossing proberen te komen. De Manager Onderwijs dient immers samen met de overige leden van het bevoegd gezag zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten van studenten.

Indien de klacht niet wordt opgelost of niet naar tevredenheid, dan kan je een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie is belast met de behandeling van en advisering over klachten en bestaat uit ten minste drie leden.

Je kunt een klacht indienen bij de Klachtencommissie door een e-mail te sturen naar [klachten@lis.nl](mailto:klachten@lis.nl). In deze e-mail geef je in ieder geval aan:

- Jouw naam
- Studentnummer
- Klas
- Adres
- Omschrijving van de klacht

Na ontvangst van jouw klacht ontvang je per e-mail een ontvangstbevestiging.

De Klachtencommissie neemt de klacht vervolgens in behandeling en reageert binnen tien werkdagen per e-mail.

## Hoofdstuk 3 – Klachtenprocedure ‘Toetsing’

Het kan voorkomen dat je het niet eens bent met een besluit met betrekking tot toetsen, tentamens, Proeven van Bekwaamheid en examens. Hierbij valt te denken aan zaken in algemene zin of het verzoek om heroverweging van de beoordeling.

In alle gevallen richt je je in eerste instantie tot de desbetreffende docent. Jullie proberen samen tot een oplossing te komen.

Is de ‘klacht’ niet (naar tevredenheid) opgelost, dan kun je een formele klacht indienen bij de Examencommissie.

De Examencommissie van de LIS speelt een essentiële rol bij de examinering en diplomering van studenten. Zij is onder andere verantwoordelijk voor de waarborging van de kwaliteit op deze twee onderdelen. De Examencommissie bestaat uit drie externe leden en twee interne leden. Zij worden bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Je kunt een klacht indienen bij de Examencommissie door een e-mail te sturen naar [examencommissie@lis.nl](mailto:examencommissie@lis.nl). In deze e-mail geef je in ieder geval aan:

- Jouw naam
- Studentnummer
- Klas
- Adres
- Omschrijving van de klacht

Plus indien van toepassing:

- De titel van de/het afgelegde toets, tentamen, Proeve van Bekwaamheid of examen
- De datum waarop deze is afgelegd
- De datum waarop de uitslag bekend is gemaakt

Na ontvangst van de jouw klacht ontvang je van de ambtelijk secretaris per e-mail een ontvangstbevestiging.

De Examencommissie gaat vervolgens met de betrokken partijen in gesprek (hoor en wederhoor) en laat zich indien nodig adviseren. Op basis hiervan neemt de Examencommissie vervolgens een besluit in de vorm van een beschikking. Deze beschikking wordt binnen 6 weken na de aanvraag per e-mail kenbaar gemaakt.

## Hoofdstuk 4 – Klachtenprocedure ‘Ongewenst gedrag’

De LiS verstaat onder ‘ongewenst gedrag’ zaken als seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressief gedrag, pesten en vernielingen.

Word je geconfronteerd met ongewenst gedrag dan kun je dit bespreken met je loopbaanbegeleider. Je kunt er ook voor kiezen om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon. De LiS heeft een externe vertrouwenspersoon voor studenten.

Bij deze vertrouwenspersoon is het mogelijk om een officiële klacht in te dienen, indien de situatie daarom vraagt.

Contactgegevens vertrouwenspersoon (mevrouw A.N.G. Pen): [pen@strw.leidenuniv.nl](mailto:pen@strw.leidenuniv.nl) of 071-5275839.



## Hoofdstuk 5 – Ondersteuning door externe instanties

We gaan er niet vanuit, maar het kan voorkomen dat het noodzakelijk is dat jouw klacht wordt behandeld en/of ondersteund door een instantie buiten de LiS. In dat geval kun je je wenden tot onderstaande organisaties.

### *Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)*

Als je een klacht hebt ingediend bij de LiS kun je ondersteuning vragen bij de JOB. Op de website [www.jobmbo.nl](http://www.jobmbo.nl) kun je hierover meer informatie vinden.

### *Stichting Onderwijsgeschillen*

De LiS is aangesloten bij de landelijke, onafhankelijke Stichting Onderwijsgeschillen. Je kan bij de daaronder vallende Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKO) een klacht indienen. Informatie hierover vind je op de website <https://onderwijsgeschillen.nl>.