

Indienen klachten, bezwaar- of beroepschrift

Er zit je iets dwars aan de TUA. Je bent ervan overtuigd dat er iets niet goed gegaan is en het zit je hoog. Het betreft jou zelf of iemand anders. Het beste is natuurlijk het bij de persoon in kwestie aan de orde te stellen, maar we beseffen heel goed dat dat niet altijd mogelijk is of dat je er met de persoon in kwestie samen niet uit komt. Voor die situaties hebben we deze folder geschreven, om je een beetje wegwijs te maken. Op de website van de TUA staat een uitvoerig document 'Rechtsbescherming TUA'. Daar staat alles in detail in, maar je kunt er ook in verdwalen. Daarom vertellen we je in deze folder waar je met je klacht naar toe kunt. Hopelijk heb je er iets aan om je klacht op een goede manier en bij het juiste adres aan de orde te stellen. Deze bescherming geldt zowel voor studenten als medewerkers (ook van de NGP).

Eén ding nog: Blijf vooral niet rondlopen met je negatieve gevoelens en stel ze ook niet aan de orde op plekken waar ze niet thuishoren. Wij van onze kant beloven er alles aan te doen om echt naar je te luisteren en je klacht een eerlijke behandeling te geven!

Informeel

De informele weg is het praten met degene die het probleem veroorzaakt en samen tot een bevredigende oplossing komen. Je wilt natuurlijk zo snel mogelijk een oplossing voor je probleem en de officiële weg van formele procedures en bezwaarschriften duurt vaak lang. Als de verhoudingen of de sfeer er niet naar zijn om dat zelf te doen, laat je dan adviseren door de studieadviseur of beleidsmedewerker.

Formeel

Hoewel het de voorkeur verdient de informele weg te bewandelen, kun je ook formele procedures in werking stellen: officieel een klacht, bezwaar- of beroepschrift indienen. Het indienen hiervan kan per mail via klachtenloket@tua.nl. De beleidsmedewerker beheert dit e-mailadres en is er voor verantwoordelijk dat een kwestie bij de bevoegde commissie terecht komt. Het ligt voor de hand dat een student zich eerst wendt tot de persoon op wie de kwestie betrekking heeft of zich wendt tot de persoon die daar gezien zijn positie het meest voor in aanmerking komt. Als een klacht erg gevoelig ligt of een gesprek met de betrokkene niets oplevert, dan ligt het echter voor de hand dat de student direct gebruik maakt van het klachtenloket.

Klacht

Een klacht is volgens het woordenboek een uiting van ontevredenheid. Je kunt een klacht indienen als je bijvoorbeeld niet tevreden bent over het gedrag van een medewerker of over de kwaliteit van het onderwijs of een onderwijsvoorziening. Je kunt een klacht indienen die over een *individuele kwestie* gaat die *jou* raakt. Je bent bijvoorbeeld onheus bejegend door een medewerker van de universiteit of een docent heeft jouw scriptie niet tijdig beoordeeld.

Een klacht kun je indienen door een mail (met volledige naam en adresgegevens) te sturen naar klachtenloket@tua.nl.

Een klacht moet je binnen een redelijke termijn indienen, uiterlijk binnen een jaar nadien. Het is niet mogelijk om een klacht anoniem in te dienen, want om een klacht correct af te handelen is hoor en wederhoor noodzakelijk.

De klachtenregelingen (algemeen, examens, wetenschappelijke integriteit) van de TUA staan in deel 2 van 'rechtsbescherming TUA'.

Klachten over (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie

We raden je aan dit vertrouwelijk te bespreken met de vertrouwenspersoon. In dat geval spreken we over een melding bij de vertrouwenspersoon en niet over een officiële klacht bij het klachtenloket.

Wil je een officiële klacht indienen, dan kan dat rechtstreeks bij de Klachtencommissie seksuele intimidatie (zie studiegids voor contactgegevens). Uiteraard wordt je klacht vertrouwelijk behandeld.

In deel 2 van 'rechtsbescherming TUA' staan de 'klachtenregeling seksuele intimidatie' en 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'.

Bezwaar- en beroepschriften

Een bezwaar- of een beroepschrift dien je in als je het niet eens bent met een schriftelijke beslissing die genomen is door een orgaan van de universiteit (zoals College van Bestuur, Opleidingscommissie, Examencommissie). Er is dan sprake van een geschil. Het gaat hier vooral om beslissingen die genomen zijn in het kader van toelating, inschrijving, betaling collegegeld, financiële ondersteuning, tentamenuitslagen e.d. Onderaan het besluit staat veelal vermeld of je bezwaar dan wel beroep kunt aantekenen. Als tegen een beslissing bezwaar of beroep in behandeling is, kun je geen klacht indienen.

Het bezwaar of beroep kun je **uiterlijk binnen zes weken** na dagtekening van het besluit via het klachtenloket (klachtenloket@tua.nl) bij de geschillenadviescommissie indienen. Stuur als bijlage het bestreden besluit mee.

Informatie

Meer informatie over de klachten-, bezwaar- en beroepsregelingen is te vinden in deel 2 van 'rechtsbescherming TUA'. Kom je er niet uit, of heb je meer advies nodig dan kun je een afspraak maken met de beleidsmedewerker (via beleid@tua.nl) of door gewoon binnen te lopen in de tussenkamer).

De Procedure

De klacht of het bezwaar- of beroepschrift wordt ter behandeling doorgestuurd naar het juiste orgaan of de juiste functionaris. Je krijgt zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen 3 werkdagen) bericht naar wie of welk orgaan de klacht of het bezwaar- of beroepschrift is doorgezonden. Afhankelijk van de klachtenregeling die van toepassing is, ontvang je bericht binnen 4 tot 10 weken. Afhankelijk van het orgaan dat het bezwaar- of beroepschrift behandelt, ontvang je een besluit binnen 10 tot 18 weken.

College van Bestuur

6 november 2013