

REGLEMENT VOOR DE BEHANDELING VAN GESCHILLEN

Theologische Universiteit Apeldoorn

Inleiding

Dit reglement voor de behandeling van geschillen biedt iedere student en iedere medewerker van de universiteit de gelegenheid om een geschil aanhangig te maken. De interne procedure is vastgelegd in dit reglement voor de behandeling van geschillen.

Bij de oplossing van een geschil wordt uitgegaan van een positieve betrokkenheid van de klager bij de universiteit. De behandeling van een geschil dient zoveel mogelijk bij de bron te gebeuren. Een geschil dient daarom binnen de universiteit te worden behandeld. Als het geschil niet op universiteitsniveau kan worden opgelost, dan staat de weg open naar het 'college van beroep voor het hoger onderwijs', gevestigd in Den Haag. De burgerlijke rechter blijft bevoegd in geschillen die van civielrechtelijke aard zijn.

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

- **Geschillencommissie** (hierna te noemen 'de commissie')
De door het college van bestuur ingestelde commissie die ingediende geschillen conform dit reglement onderzoekt en behandelt.
- **Geschil**
Een verschil van mening tussen een persoon en een bevoegde instantie binnen de universiteitsorganisatie. Een geschil kan bijvoorbeeld zijn een verschil van mening over de hoogte van het instellingscollegegeld, vergoeding van onkosten etc. In dat geval wordt het geschil voorgelegd aan de geschillencommissie.
Een geschil kan ook betrekking hebben op de beoordeling van een tentamen. In dat geval vindt de behandeling plaats door het college van beroep voor de examens.

Artikel 2 - Doelstelling geschillencommissie

- Het onderzoeken van de aanleiding tot een geschil.
- Het recht doen aan de klager.
- Het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van het geschil.

Artikel 3 - Uitgangspunten bij de geschillenbehandeling

- De geschillenbehandeling geschiedt onpartijdig en onbevooroordeeld.
- Het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast.
- Met de gegevens van partijen wordt zorgvuldig omgegaan. De commissie heeft een geheimhoudingsplicht.
- De commissie is in verband met de uitvoering van haar taak bevoegd om alle inlichtingen in te winnen die zij nodig acht.
- Wanneer een geschil zich richt of mede richt tegen een lid van de commissie, neemt dit lid geen deel aan de behandeling van het geschil. Als dan zal er een plaatsvervangend lid deelnemen aan de behandeling van de klacht. Deze vervanger wordt op dat moment aangewezen door het college van bestuur.

Artikel 4 - Procedure

Indienen van een geschil

Het indienen van een geschil vindt schriftelijk plaats bij de het klachtenloket van de TUA, dat in de regel wordt beheerd door de beleidsmedewerker onderwijs. Daartoe is een e-mailadres 'klachtenloket@tua.nl' ingericht. De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging.

De indiener dient zijn naam, datum en een omschrijving van de gedraging waartegen zijn klacht gericht is te vermelden en de reden waarom de hij/zij bezwaar maakt tegen de gedraging.

Bevestiging ontvangst geschil

De commissie bevestigt de ontvangst van het geschil schriftelijk binnen zeven dagen. Indien de omschrijving niet voldoet aan de voorwaarden als genoemd bij 'indienen van een geschil', wordt de indiener, nadat hij/zij daarvan in kennis is gesteld, de gelegenheid gegeven binnen zeven dagen alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

Type geschil

Geschillen die gerelateerd zijn aan tentamens en examens worden doorverwezen naar het college van beroep voor de examens van de TUA. De overige zaken worden voorgelegd aan de commissie.

De commissie is niet verplicht het geschil te behandelen indien:

- De omschrijving niet voldoet aan de vereisten genoemd bij 'indienen van een geschil' en de indiener de mogelijkheid heeft gehad alsnog aan deze verplichtingen te voldoen.
- Het geschil eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld.
- Het geschil een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van het geschil heeft plaatsgevonden.

Behandeling geschil

De commissie tracht het geschil in eerste instantie via bemiddeling op te lossen. Zodra, al dan niet via bemiddeling, het geschil naar tevredenheid van de indiener is opgelost, vervalt de verplichting om deze regeling verder toe te passen.

- Een afschrift van de geschilomschrijving alsmede van de daarbij meegezonden stukken, wordt toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
- De commissie stelt de partijen in het geschil, in de gelegenheid door haar te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren.
- Van het horen wordt een kort verslag gemaakt.
- De commissie handelt het geschil af binnen zes weken na ontvangst van de geschilomschrijving.
- De commissie stelt de partijen in het geschil gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, verklaart het geschil gegrond of ongegrond en formuleert de eventuele conclusies en/of maatregelen die zij daaraan verbindt. De commissie adviseert het college van bestuur die daarop een definitieve beslissing neemt.
- Beroep op de uitspraak van het college van bestuur is mogelijk bij het college van beroep voor het hoger onderwijs in Den Haag.

Administratie en registratie geschillen

- De commissie draagt zorg voor een goede administratie van de ingewonnen informatie en registratie van de ingediende klachten en de behandeling daarvan.
- De stukken worden vijf jaar bewaard en daarna vernietigd. De beleidsmedewerker onderwijs archiveert de stukken in het archief van de TUA.
- De commissie maakt na afloop van het kalenderjaar een geanonimiseerd jaarverslag op. Het verslag wordt toegezonden aan het college van bestuur en wordt eventueel openbaar gemaakt.

Artikel 5 - Samenstelling van de commissie

De commissie bestaat uit drie leden:

- Een lid van buiten de organisatie als onafhankelijk voorzitter,
- een medewerker van de TUA als secretaris en
- een studentlid.

Artikel 6 - Bevoegdheden van de commissie

- Het inwinnen van informatie welke nodig is voor de behandeling van de kwestie.
- Het raadplegen en inzien van documenten.
- Het horen van personen die betrokken zijn bij het geschil.

Artikel 7 - Vergaderingen van de commissie

- De vergaderingen vinden plaats in aanwezigheid van alle commissieleden.
- Besluiten worden genomen als er consensus is bereikt.
- De verantwoordelijkheid voor het besluit wordt gedragen door de gehele commissie.

Artikel 8 – Slotbepalingen

- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het college van bestuur gehoord hebbende de voorzitter en de secretaris van de commissie.
- Dit reglement kan worden gewijzigd of ingetrokken door het college van bestuur.

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur van de TUA d.d. 8 april 2010.

Ir. J.J. Eberwijn, voorzitter College van Bestuur