



## REGELING KLACHTEN ALGEMENE AARD

Theologische Universiteit Kampen

### Inleiding

De Wet op Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek schrijft voor dat een instelling een meldpunt inricht voor het indienen van klachten. Het wordt aan de instelling zelf overgelaten hoe zij dat meldpunt inricht. Het meldpunt mag een virtueel adres zijn. De TUK heeft een e-mailadres ingesteld waar klachten kunnen worden ingediend, namelijk [klachtenloket@tukampen.nl](mailto:klachtenloket@tukampen.nl)

### Procedure indiening klacht of geschil

- Het klachtenloket wordt beheerd door het secretariaat.
- Het indienen van een melding vindt schriftelijk plaats. 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.
- De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging.
- Het secretariaat bepaalt of de melding een klacht of een geschil is.
- Indien het een klacht is, gaat deze naar het college van bestuur. Het college van bestuur bevordert dat de klacht in overleg tussen de betrokken partijen binnen de universiteit besproken en opgelost wordt.
- Wanneer de melding een geschil betreft, wordt het geschil, naar gelang de aard van het geschil, naar of de geschillencommissie of naar het college van beroep voor de examens gestuurd.
- Het secretariaat zorgt voor een accurate archivering van de klachten en geschillen.

### Definities

- **Klacht**  
Een door een student of medewerker geuit zwaarwegend ongenoegen over een geleverde dienst, gedraging, handeling of situatie die een klager in het contact met de instelling heeft ervaren en waarover hij geen oplossing binnen de instellingsorganisatie kan bereiken. Onder een gedraging wordt ook een 'nalaten' verstaan.
- **Geschil**  
Een verschil van mening tussen een persoon en een bevoegde instantie binnen de universiteitsorganisatie. Aan een geschil gaat in de regel een beslissing vooraf. 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.