

Reglement van Orde Complaints Service Point Universiteit Maastricht

Algemeen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de wet: de Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (WHW).
- b. het Complaints Service Point (CSP): het loket rechtsbescherming studenten van de Universiteit Maastricht (UM): de toegankelijke en eenduidige faciliteit, zoals genoemd in artikel 7.59a van de wet.
- c. de backoffice: het aangewezen organisatieonderdeel dat de behandeling van de klacht, het beroep of het bezwaar, na tussenkomst van het CSP, begeleidt.
- d. het College van Beroep voor de Examens (CBE): het College van Beroep voor de Examens van de UM, als bedoeld in artikel 7.60 van de wet.
- e. de Geschillenadviescommissie studentenaangelegenheden (GC): de door het College van Bestuur ingestelde adviescommissie voor studentenaangelegenheden als bedoeld in artikel 7.63a van de WHW juncto hoofdstuk 5 paragraaf 2 van het Bestuurs- en beheersreglement UM;
- f. een betrokkene: degene die toegang heeft tot het CSP en valt onder de reikwijdte van deze regeling, zoals genoemd in artikel 7.59a lid 3 van de wet.
- g. een klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een orgaan van de UM of een persoon wiens handelen aan dat orgaan kan worden toegerekend, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen. Hieronder vallen zowel klachten als bedoeld in de regelingen ter afhandeling van individuele klachten van de UM als formele klachten over ongewenst gedrag als bedoeld in de Regeling melding en klacht-behandeling Ongewenst gedrag: seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.
- h. een bezwaar: een voorziening tegen een besluit vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit genomen heeft.
- i. een beroep: een voorziening tegen een besluit vragen bij een ander bestuursorgaan dan het bestuursorgaan dat het besluit genomen heeft.
- j. een besluit: een schriftelijk vastgestelde beslissing, genomen door een orgaan van de UM. Met een besluit wordt gelijkgesteld: (a) de schriftelijke weigering een besluit te nemen, en (b) het niet tijdig nemen van een besluit.

Artikel 2 Reikwijdte

Deze regeling heeft betrekking op de behandeling van klachten - als bedoeld in artikel 7.59b van de wet -, beroepen en bezwaren - als bedoeld in hoofdstuk 7, titel 4, paragraaf 2 van de wet – van een betrokkene: een student, een aanstaande student, een voormalig student, een extraneus, een aanstaande extraneus, een voormalig extraneus, een onderwijscontractant, een aanstaande onderwijscontractant of een voormalig onderwijscontractant.

Het Complaints Service Point

Artikel 3 Adres

1. Het postadres van het CSP is Postbus 616, 6200 MD te Maastricht.
2. Het bezoekadres van het CSP is Bonnefantstraat 2 te Maastricht.
3. Het e-mailadres van het CSP is complaintsservice@maastrichtuniversity.nl.
4. De telefoonnummers van het CSP zijn 043 3885212 en 043 3885204.

Artikel 4 Indiening klacht, beroep of bezwaar

1. Een betrokkene dient een klacht, een beroep of een bezwaar in bij het CSP vanwege een gedraging of een genomen beslissing van een orgaan van de universiteit dan wel het ontbreken ervan op grond van de wet en daarop gebaseerde regelingen.
2. Een beroep- of bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het besluit waartegen het beroep of bezwaar is gericht en;
 - d. de gronden van het beroep of bezwaar.
3. Bij het beroepschrift of bezwaarschrift wordt zo mogelijk een afschrift van het besluit waarop het geschil betrekking heeft, overgelegd.
4. Indien de schriftelijke klacht, het beroep of het bezwaar in een andere dan de Nederlandse of de Engelse taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling hiervan noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
5. Beroepen en bezwaren kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
6. De termijn voor het schriftelijk indienen van een beroep of bezwaar bedraagt zes weken en vangt aan op de dag nadat het besluit op de voorgeschreven wijze is bekend gemaakt of wordt geacht te zijn geweigerd.
7. Indien de betrokkene mondeling een klacht in wil dienen, legt het CSP de klacht vast op het daartoe bestemde formulier en zendt de klacht door naar de backoffice.
8. Schriftelijke klachten moeten tenminste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen en
 - d. de ondertekening door klager.

Artikel 5 Registratie

Het CSP registreert binnengekomen klachten, beroepen en bezwaren en de wijze van afhandeling hiervan.

Artikel 6 Het Complaints Service Point

1. Klachten, beroepen en bezwaren kunnen uitsluitend worden ingediend bij het CSP.
2. Indien een klacht, beroep of bezwaar onjuist is geadresseerd, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend door het onbevoegde orgaan, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan het CSP vergezeld van de originele enveloppe, onder vermelding van de afzender en onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. Het CSP zendt geschriften - niet zijnde klachten, beroepen of bezwaren bestemd voor het CSP - tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.
4. Het CSP bevestigt de ontvangst van een binnengekomen klacht, beroep of bezwaar schriftelijk aan de betrokkene, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend.
5. Het CSP beoordeelt of er sprake is van een klacht, beroep of bezwaar en zendt vervolgens de klacht, het beroep of het bezwaar en de daarbij meegezonden stukken zo spoedig mogelijk door aan het orgaan dat bevoegd is om de klacht, het beroep of het bezwaar in behandeling te nemen.
6. Indien het CSP een klacht, beroep of bezwaar aan een onbevoegd orgaan heeft gezonden, zendt dit orgaan het desbetreffende stuk zo spoedig mogelijk terug naar het CSP.
7. Het bevoegde orgaan behandelt een klacht, beroep of bezwaar dat door een betrokkene rechtstreeks is ingediend bij dit orgaan slechts na tussenkomst van het CSP.

De backoffice

Artikel 7 Inhoudelijke behandeling

1. De klacht, het beroep of het bezwaar wordt behandeld conform het van toepassing zijnde Reglement van Orde of de van toepassing zijnde regeling van het desbetreffende bevoegde orgaan.
2. Een beroep wordt afgehandeld conform het Reglement van Orde van het College van Beroep voor de Examen.
3. Een bezwaar wordt afgehandeld conform het Reglement van Orde van de Geschillenadviescommissie studentenaangelegenheden.
4. Een formele klacht over ongewenst gedrag wordt afgehandeld conform de Regeling melding en klachtbehandeling ongewenst gedrag: seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.
5. Een klacht, niet zijnde een klacht over ongewenst gedrag, wordt afgehandeld conform de Regeling ter behandeling van individuele klachten op het niveau van de Faculteit (in geval van een klacht op facultair niveau) en de Regeling ter behandeling van individuele klachten op het niveau van de Servicecentra en het Maastricht University Office van de Universiteit Maastricht (in geval van een klacht op het niveau van de Servicecentra en het Maastricht University Office).

Artikel 8 Inkennisstelling Complaints Service Point van afhandeling

Zodra de klacht, het beroep of het bezwaar is afgehandeld, in ieder geval niet later dan na afloop van de wettelijk vastgestelde behandeltermijn, stelt de backoffice het CSP schriftelijk in kennis van de uitkomsten van de afhandeling van de klacht, het beroep of het bezwaar.

Artikel 9 Verslaglegging

1. Het CSP draagt zorg voor het jaarlijks uitbrengen van een verslag over het aantal behandelde klachten, beroepen en bezwaren.

In dit verslag wordt aangegeven het aantal klachten, beroepen en bezwaren, de aard en de inhoud van de klachten, beroepen en bezwaren, de wijze van afhandeling van de klachten, beroepen en bezwaren en eventuele bevindingen en conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.

2. Het verslag wordt toegezonden aan het College van Bestuur, dat het verslag al dan niet integraal openbaar maakt.

Deze regeling is door het College van Bestuur van de Universiteit Maastricht vastgesteld op 11 september 2018, treedt in werking per 1 oktober 2018 en vervangt daarmee de regeling van 6 juli 2010, met kenmerk JZ 10.078.

Maastricht, 11 september 2018
JZ 18.025