Reglement interne geschillencommissie onderwijs

Vastgesteld door het college van bestuur: 27 oktober 2023
Instemming studentenraad (SR): 10 oktober 2023
Inwerkingtreding: 1 november 2023

Inhoudsopgave

Inleiding....3
1. Klachtenprocedure....4
Artikel 1: voorprocedure klachten bij het klachtenloket....4
Artikel 2: indienen van de klacht bij het college van bestuur....4
Artikel 3: geen verplichting tot klachtbehandeling....5
Artikel 4: intrekken van de klacht....5
Artikel 5: kennisgeving ontvangst van de klacht door de interne geschillencommissie....5
Artikel 6: hoorzitting....6
Artikel 7: beraadslaging door de commissie....6
Artikel 8: advies van de interne geschillencommissie....7
Artikel 9: besluitvorming door het college van bestuur....7
Artikel 10: termijnen....7
Artikel 11: rechtspositie van de klager en diegene tegen wie de klacht zich richt....8
2. Bezwaarprocedure....9
Artikel 12: voorprocedure bezwaren bij het klachtenloket....9
Artikel 13: indienen van het bezwaar bij de interne geschillencommissie....9
Artikel 14: onbevoegdheid van de interne geschillencommissie....10
Artikel 15: niet-ontvankelijkheid van het bezwaar....10
Artikel 16: intrekken van bezwaar....10
Artikel 17: kennisgeving ontvangst van het bezwaar door de interne geschillencommissie....10
Artikel 18: hoorzitting....11
Artikel 19: vereenvoudigde behandeling door de interne geschillencommissie....12
Artikel 20: beraadslaging door de interne geschillencommissie....12
Artikel 21: advies van de interne geschillencommissie....12
Artikel 22: besluitvorming door het college van bestuur....12
Artikel 23: termijnen....13
Artikel 24: slotbepaling....13
Bijlage 1: de begrippenlijst....14
Bijlage 2: taken en bevoegdenheden van het klachtenloket en de interne geschillencommissie onderwijs....17

Inleiding

Niets of niemand is perfect, ook Albeda niet. Het kan gebeuren dat je het ergens niet mee eens bent. Daarvoor is dit reglement interne geschillencommissie onderwijs. Op deze pagina lees je in het kort welke procedures er zijn en wat je kunt doen. Op de pagina's daarna staat alles uitgelegd in stappen. In de bijlagen vind je de begrippenlijst en de taken en bevoegdheden van het klachtenloket en de interne geschillencommissie onderwijs.

Gebeurt er iets in het onderwijs waar je het niet mee eens bent? Dan zijn er twee procedures die je kunt volgen om je onvrede te uiten:

1. De klachtenprocedure
2. De bezwaarprocedure

Klachtenprocedure
Als je een vraag, probleem of klacht hebt over het onderwijs, dan verwachten wij dat je het altijd eerst zelf probeert op te lossen met jouw opleiding. Je kunt contact opnemen met je docent, slb'er of je onderwijsleider.

Kom je er niet uit met je opleiding, dan kun je contact opnemen met het klachtenloket door een mail te sturen naar klachten@albeda.nl. Het klachtenloket bekijkt samen met jou en de opleiding of er een oplossing mogelijk is.

Wordt er geen bevredigende oplossing voor je gevonden, dan kun je alsnog een formele klacht indienen. Het klachtenloket stuurt dan jouw klacht naar het college van bestuur met het verzoek om je klacht te bekijken en daar een beslissing over te nemen. Het college van bestuur kan de interne geschillencommissie onderwijs om advies vragen. Deze commissie zal jouw klacht dan verder in behandeling nemen.

Bezwaarprocedure
Als je het niet eens bent met een beslissing van Albeda (zoals bedoeld in het studentenstatuut op grond van de WEB en de daarop gebaseerde regelingen), dan verwachten wij dat je het altijd eerst zelf probeert op te lossen met je opleiding. Je kunt contact opnemen met je docent, slb'er of je onderwijsleider.

Kom je er niet uit met je opleiding, dan kun je contact opnemen met het klachtenloket door een mail te sturen naar klachten@albeda.nl. Het klachtenloket bekijkt samen met jou en de opleiding of er een oplossing mogelijk is.

Wordt er geen bevredigende oplossing voor je gevonden, dan kun je alsnog een bezwaarprocedure starten. Het klachtenloket stuurt dan jouw klacht naar het college van bestuur met het verzoek om je klacht te bekijken en daar een beslissing over te nemen. Het college van bestuur kan de interne geschillencommissie onderwijs om advies vragen. Deze commissie zal jouw klacht dan verder in behandeling nemen.

Studenten van Techniek College Rotterdam
Sta jij als student van Techniek College Rotterdam (TCR) ingeschreven bij Albeda? Dan geldt dit reglement ook voor jou.

Let op! Vragen, problemen en klachten over ongewenst gedrag (hiermee wordt bedoeld: seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten), examinering, inburgering en privacy vallen niet onder dit reglement. Zie hiervoor het reglement ongewenst gedrag, het examenreglement, de klachtenprocedure inburgering en de klachtenprocedure privacy op de website van Albeda.

1. Klachtenprocedure

Artikel 1: voorprocedure klachten bij het klachtenloket

1. Heb je een klacht over het onderwijs, zoals bedoeld in dit reglement, dan kun je je melden bij het klachtenloket. Je stuurt dan een e-mail naar: klachten@albeda.nl. Het klachtenloket vangt jou op en geeft je advies over het indienen van je klacht. Het klachtenloket probeert eerst om samen met jou via bemiddeling tot een oplossing te komen.

2. Je moet je klacht binnen een jaar na het incident melden bij het klachtenloket. Doe je dat niet binnen een jaar, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard (zie artikel 3 lid 1 en lid 3 van dit reglement). Dat betekent dat je je klacht te laat hebt ingediend en we deze niet meer kunnen behandelen.

3. Ben je jonger dan 18? Dan kunnen jouw ouders/verzorgers namens jou de klacht indienen bij het klachtenloket.

4. Word je als student en/of medewerker door het klachtenloket gevraagd om informatie te geven vanwege de bemiddeling van een klacht? Dan moet je die gevraagde informatie geven en geheimhouding daar over bewaren.

Artikel 2: indienen van de klacht bij het college van bestuur

1. Leidt de bemiddeling door het klachtenloket niet tot een goede oplossing voor jou? Dan kun je via het klachtenloket jouw klacht schriftelijk indienen bij het college van bestuur.
   Het college van bestuur bekijkt dan je klacht en neemt zelf een besluit of ze leggen jouw klacht voor aan de interne geschillencommissie voor advies.

2. De interne geschillencommissie krijgt de klachten via het college van bestuur. Als je zelf naar de commissie gaat, dan verwijst deze commissie je terug naar het klachtenloket. De commissie neemt de klacht pas in behandeling na tussenkomst van het klachtenloket.

3. Het klachtenloket overlegt alle relevante stukken aan de interne geschillencommissie, waaronder in ieder geval de klacht. Als de commissie vindt dat stukken niet relevant zijn voor het behandelen van de klacht, dan kan zij stukken uitsluiten van het dossier.

4. Als je een klacht indient, dan hebben we de volgende informatie nodig:

   i. Je naam, adres, woonplaats, e-mail, studentennummer en mobiele nummer, en
   ii. De datum waarop je je klacht indient, en
   iii. De naam van de persoon tegen wie je de klacht indient, en
   iv. Een omschrijving van wat er is gebeurd; feiten en omstandigheden zoals jij dat hebt gezien of ervaren en wat precies je klacht is, en
   v. Motivering (gronden) van de klacht; waarom jij vindt dat dit een klacht is, en
   vi. Handtekening onder de klacht door jou, en
   vii. Als je documenten, foto's of andere stukken hebt die je klacht duidelijker maken, dan willen we die ook graag hebben.

5. Dien je niet zelf je klacht in, maar iemand anders die dat mag doen, zoals bijvoorbeeld een van je ouders, dan moet je zelf ook de klacht ondertekenen. Je kunt ook een brief maken waarin je aangeeft dat degene die de klacht indient dat namens jou mag doen.

6. Als je een bezwaar indient dat niet in het Nederlands is en de interne geschillencommissie heeft een vertaling nodig om jouw bezwaar op een goede manier in behandeling te kunnen nemen, dan moet jij zorgen voor die vertaling. Als dat geld kost, dan moet je dat zelf betalen.

7. Het kan zijn dat je klacht niet voldoet aan lid 2 tot en met 5 van dit artikel (dus eigenlijk punt 2 t/m 5 hier boven) of als de interne geschillencommissie nog meer informatie nodig heeft om jouw klacht goed te kunnen bekijken, dat je meer informatie moet aanleveren. Je hebt dan de kans om binnen 1 week die informatie te geven of aan te vullen. Doe je dat niet, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard door de commissie overeenkomstig artikel 3 van dit reglement. Dat betekent dat je klacht dan niet voldoet aan de voorwaarden van dit reglement.

8. De interne geschillencommissie neemt geen anonieme klachten in behandeling. Gebruik je een niet te herleiden e-mailadres, dan neemt de commissie de klacht ook niet in behandeling. Wel registreert de

commissie de klacht.

9. Wil je samen met andere studenten de klacht indienen? Dan kan dat. Jullie moeten wel allemaal de klacht ondertekenen. De klacht wordt dan als één klacht behandeld.

10. Als de klacht bij de interne geschillencommissie wordt ingediend, maar dat zou eigenlijk bij een andere commissie moeten zijn, dan stuurt de commissie de klacht zo snel mogelijk terug naar het klachtenloket. Het klachtenloket stuurt de klacht door naar de bevoegde commissie.

Artikel 3: geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De interne geschillencommissie neemt een klacht niet in behandeling als het niet onder dit reglement valt (zie bijlagen 1 en 2 van dit reglement). De commissie verwijst jou dan naar de juiste instantie/persoon.

2. De interne geschillencommissie hoeft de klacht niet op te pakken als:
   - De klacht gaat over het (nalaten van) gedrag, waarover al eerder een klacht is ingediend.
   - De klacht gaat over het (nalaten van) gedrag dat langer dan één jaar geleden plaatsvond.
   - De klacht niet voldoet aan de eisen van artikel 2 lid 2 tot en met 5 van dit reglement, ondanks dat de commissie je de gelegenheid heeft gegeven om de aanvullende informatie aan te leveren.
   - Er al een procedure loopt, heeft gelopen of ingesteld had kunnen/kon worden door jou bij de burgerlijke rechter.
   - Jouw belang of de ernst van de gedraging naar het oordeel van de commissie niet voldoende is.

3. De interne geschillencommissie neemt de klacht niet in behandeling als de commissie vindt dat je klacht niet klopt (je niet-ontvankelijk bent in je klacht) of dat de commissie niet bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen (zie lid 1 en 2 van dit artikel).
   Binnen 2 weken na ontvangst van je klacht worden jij, diegene tegen wie jouw klacht zich richt, de directeur, het college van bestuur en het klachtenloket hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 4: intrekken van de klacht

1. Je kan op ieder moment je klacht intrekken door dit schriftelijk en met de reden waarom je dat doet te melden bij de interne geschillencommissie. Je kunt dit ook mondeling doen tijdens het horen.

2. De interne geschillencommissie zorgt er voor dat diegene tegen wie de klacht zich richt, de directeur, het college van bestuur en het klachtenloket zo snel mogelijk weten dat je de klacht hebt ingetrokken en waarom.

Artikel 5: kennisgeving ontvangst van de klacht door de interne geschillencommissie

Kennisgeving ontvangst klacht

1. Je ontvangt zo spoedig mogelijk een bevestiging van de interne geschillencommissie dat zij je klacht in behandeling nemen en een advies uitbrengt aan het college van bestuur.

2. Op het moment dat jij van de interne geschillencommissie hoort dat ze je klacht in behandeling nemen, wordt ook de persoon tegen wie jouw klacht gericht is op de hoogte gesteld dat er een klacht tegen hem/haar/hen is ingediend bij de commissie en dat deze klacht in behandeling wordt genomen. Zij krijgen jouw klacht en andere documenten toegestuurd. De persoon tegen wie de klacht gericht is, mag bij de commissie een schriftelijk verweer indienen bij de commissie. Zie ook lid 6 van dit artikel.

3. Als er twee of meer klachten zijn ingediend tegen verschillende personen of tegen dezelfde persoon/personen en zij lijken heel sterk op elkaar, dan kan de commissie besluiten die klachten gezamenlijk te behandelen.

Bemiddelen

4. De interne geschillencommissie vraagt eerst alle betrokkenen om samen tot een oplossing te komen (minnelijk schikken). Als jullie daar samen niet uitkomen, dan moeten jullie de commissie uitleggen waarom jullie er niet uitkomen.

5. Zolang jullie met elkaar in gesprek zijn om er samen uit te komen, kan de totale termijn (zie artikel 10 van dit reglement) worden verlengd als jullie daarmee akkoord gaan.

Verweer

6. De interne geschillencommissiecommissie vraagt aan de persoon tegen wie jij de klacht zich richt om binnen 2 weken een verweerschrift in te dienen. Daarbij moet deze persoon inhoudelijk reageren op je

klacht. Jij ontvangt het verweerschrift en de eventuele documenten ook.

Artikel 6: hoorzitting

1. De interne geschillencommissie kan hoor en wederhoor toepassen. Er vindt dan een zogeheten hoorzitting plaats. Deze wordt zo spoedig mogelijk op een Albeda-locatie of online gehouden. De commissie bepaalt de dag, plaats en het tijdstip van deze hoorzitting.

2. Je wordt samen met de persoon tegen wie je de klacht richt uitgenodigd voor de hoorzitting. De voorzitter van de hoorzitting heeft de leiding over het gesprek. Jij en de persoon tegen wie je de klacht richt moeten vragen beantwoorden.

3. Het kan zijn dat de interne geschillencommissie geen hoorzitting organiseert. Dat gebeurt als:
   - De klacht niet-ontvankelijk is.
   - De klacht ongegrond is.
   - Jij hebt verklaard dat je geen gebruik wilt maken van het recht om gehoord te worden.

4. Als de interne geschillencommissie vindt dat je een rol kan spelen in het oplossen van het probleem, dan kan je worden opgeroepen voor verhoor. Je bent dan verplicht om voor de commissie te verschijnen en de vragen te beantwoorden.

5. Als je ouder(s) de klacht namens jou heeft/hebben ingediend, dan word jij ook gehoord. Ben je onder de 18, dan is er altijd een ouder aanwezig bij het verhoor.

6. Als de persoon tegen wie je de klacht richt niet wil worden verhoord en geen schriftelijk verweer indient, dan is jouw klacht een niet te betwisten feit. Dat betekent dat je dan in het gelijk wordt gesteld. De persoon tegen wie jouw klacht zich richt, krijgt daar schriftelijk bericht van.

7. De hoorzitting is niet openbaar, tenzij de wet iets anders zegt. Dat betekent, dat er niet zo maar andere personen bij de hoorzitting aanwezig mogen zijn. De interne geschillencommissie kan - al dan niet op verzoek - iets anders beslissen.

8. Jij kan je – op eigen kosten – laten bijstaan door iemand, bijvoorbeeld een advocaat. Dat kan de persoon tegen wie je klacht zich richt ook doen. Je moet de interne geschillencommissie daar wel over informeren als je dat wilt doen.

9. De interne geschillencommissie kan – met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid – andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen. Ook kan de commissie de situatie ter plaatse gaan bekijken. Als dat gebeurt, dan word je daarover geïnformeerd.

10. Het kan voorkomen dat jij en de persoon tegen wie je de klacht richt apart worden gehoord. Dat gebeurt als de interne geschillencommissie het onverstandig vindt om jullie tegelijk te horen. Bijvoorbeeld omdat de klacht dan niet goed behandeld kan worden of dat er dingen besproken worden die om bijzondere redenen geheimhouding vragen.

11. Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting. Het kan zijn dat hiervoor een audio-opname wordt gemaakt. Deze wordt alleen gebruikt om het verslag te kunnen maken. Deze opnamen worden vernietigd als de schriftelijke reacties binnen zijn. Het verslag van de hoorzitting bevat in ieder geval:
    - De namen en functies van de aanwezigen.
    - Een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd.

12. Je ontvangt een kopie van het verslag. Vind je dat er een fout in het verslag staat, dan moet je dit binnen 1 week melden bij de interne geschillencommissie. Jouw reactie wordt dan als bijlage toegevoegd aan het verslag.

13. Als de interne geschillencommissie van mening is dat zij nog niet voldoende is geïnformeerd en meer informatie nodig heeft, dan vraagt de commissie hier om. Daarna mag de persoon tegen wie jouw klacht zich richt nog één keer reageren op de zaak. Eventueel kan de commissie meer tijd geven om te reageren, maar daar moeten dan wel hele goede redenen voor zijn.

Artikel 7: beraadslaging door de commissie

1. Als het onderzoek is afgerond, dan denkt de interne geschillencommissie na over het advies dat zij aan het college van bestuur geeft over de zaak.

2. De voorzitter en twee leden van de interne geschillencommissie nemen een besluit over welk advies ze uitbrengen. Zij doen dat met een meerderheid van stemmen in een besloten commissievergadering. Kan één van de leden van de commissie niet bij de hoorzitting aanwezig zijn, dan wordt dit lid wel bij de besluitvorming betrokken.

Artikel 8: advies van de interne geschillencommissie

1. De interne geschillencommissie stelt het advies aan het college van bestuur binnen 8 weken na de datum van ontvangst van de klacht vast.
   Als het een klacht is van een student van TCR, dan stelt de commissie het advies binnen 7 weken na de datum van ontvangst van de klacht vast.

2. De interne geschillencommissie geeft een gemotiveerd advies aan het college van bestuur. Ze geven aan of de klacht terecht is en wat zij van de klacht vindt. Als de commissie vindt dat de klacht (gedeeltelijk) terecht is, dan adviseert de commissie het college van bestuur over welke maatregelen zij het beste kunnen nemen. Ook kan de commissie algemene aanbevelingen doen.

3. Het advies van de interne geschillencommissie bevat in ieder geval:
   i) De klacht die is ingediend en het verweer van de persoon op wie de klacht gericht is, en
   ii) Een gemotiveerd oordeel van de commissie over de ontvankelijkheid en of de klacht (gedeeltelijk) terecht is en waarom wel/niet, en
   iii) Eventuele aanbevelingen van de commissie, en
   iv) De datum en het advies, en
   v) De namen van de leden van de commissie, en
   vi) Jouw naam, de naam van de persoon tegen wie je de klacht richt, de naam van secretaris van de commissie en de namen van gemachtigden, en
   vii) De handtekening van de voorzitter van de commissie.

4. De interne geschillencommissie stuurt het schriftelijk advies naar het college van bestuur. Naast het advies stuurt de commissie ook het verslag van de hoorzitting mee met de daarbij eventuele schriftelijke reacties van jou of de persoon tegen wie de klacht zich richt over fouten in het verslag.

Artikel 9: besluitvorming door het college van bestuur

1. Het college van bestuur neemt naar aanleiding van het advies van de interne geschillencommissie binnen 2 weken nadat het advies is gegeven een beslissing. Deze beslissing wordt direct schriftelijk gedeeld met jou, de persoon tegen wie de klacht zich richt, de directeur en het klachtenloket. Met deze beslissing wordt ook het advies van de commissie aan je meegestuurd (zie artikel 8 lid 4 van dit reglement).

2. Als het besluit van het college van bestuur afwijkt van het advies van de interne geschillencommissie, dan wordt uitgelegd waarom het advies niet wordt opgevolgd.

3. Het college van bestuur draagt er zorg voor dat het genomen besluit daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

4. Als het gaat om een klacht van een student van TCR, dan neemt het college van bestuur binnen 1 week nadat het advies is gegeven een beslissing. Deze beslissing wordt direct schriftelijk gedeeld met jou, de persoon tegen wie de klacht zich richt, de interne geschillencommissie, de stuurgroep van TCR en het klachtenloket.
   De stuurgroep van TCR neemt vervolgens het besluit van het college van bestuur over en deelt dit direct mee aan de TCR-directie en het college van bestuur van Zadkine. Als het nodig is, dan voert de directie van TCR het besluit uit.

5. Als het gewenst of noodzakelijk is om de raad van toezicht te informeren, dan doet het college van bestuur dit.

6. Je kunt niet tegen het besluit van het college van bestuur in beroep. Wel kun je een procedure starten bij de burgerlijke rechter.

7. Als degene met een klacht of diegene tegen wie de klacht zich richt lid is van het college van bestuur, dan neemt de raad van toezicht de rol van het college van bestuur over.

Artikel 10: termijnen

1. De totale termijn, van de datum van de ontvangst van de klacht door de interne geschillencommissie tot

en met het besluit van het college van bestuur, is maximaal 10 weken. Deze termijn begint de dag nà de datum van ontvangst van de klacht door de commissie. Dus komt de klacht bijvoorbeeld correct en volledig op 15 oktober binnen, dan is de datum van ontvangst 16 oktober.

2. Het is mogelijk om deze totale termijn, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, te verlengen met maximaal 4 weken. Als er sprake is van een verlenging, dan krijgen jij en de persoon tegen wie de klacht zich richt hier over bericht. Verder uitstel kan ook nog als jij daar schriftelijk mee instemt.

3. Vindt de interne geschillencommissie dat jouw klacht spoed heeft, dan kan de commissie de termijn uit lid 1 van dit artikel inkorten.

Artikel 11: rechtspositie van de klager en diegene tegen wie de klacht zich richt

1. Het mag niet zo zijn dat als je een klacht indient, dat dit gevolgen heeft voor jouw rechtspositie of op een andere manier nadeel kan hebben voor jou.

2. Als de interne geschillencommissie vindt dat er sprake is van een onterechte klacht (behalve als er sprake is van ongegrondheid wegens gebrek aan bewijs), dan zorgt het college van bestuur op verzoek van de persoon tegen wie de klacht zich richt voor een passende rehabilitatie.

2. Bezwaarprocedure

Artikel 12: voorprocedure bezwaren bij het klachtenloket

1. Ben je het niet eens met (het ontbreken van) een beslissing van Albeda, zoals bedoeld in het studentenstatuut op grond van de WEB en de daarop gebaseerde regelingen, dan kun je je melden bij het klachtenloket. Je stuurt dan een e-mail naar: klachten@albeda.nl. Het klachtenloket vangt jou op en geeft je advies over het indienen van je klacht. Het klachtenloket probeert eerst om samen met jou via bemiddeling tot een oplossing te komen.

2. Je moet je bezwaar binnen een termijn van maximaal 6 weken via het klachtenloket indienen bij het college van bestuur. De termijn van 6 weken begint de dag nà de datum van de beslissing van Albeda. Dus is de beslissing genomen op 15 oktober, dan gaat de termijn voor bezwaar in op 16 oktober. Je hebt dan 6 weken de tijd om je bezwaar bij het klachtenloket in te dienen.

3. Als je bezwaar niet binnen 6 weken bij het klachtenloket is ingediend, dan wordt jouw bezwaar niet-ontvankelijk verklaard (zie artikel 15 lid 2 van dit reglement). Dat betekent dat we je bezwaar niet meer oppakken.

4. Ben je jonger dan 18? Dan kunnen jouw ouders/verzorgers namens jou het bezwaar indienen bij het klachtenloket.

5. Word je als student door het klachtenloket gevraagd om informatie te geven vanwege de bemiddeling? Dan moet je die gevraagde informatie geven en geheimhouding daar over bewaren.

Artikel 13: indienen van het bezwaar bij de interne geschillencommissie

1. Leidt de bemiddeling door het klachtenloket niet tot een goede oplossing voor jou? Dan kun je via het klachtenloket jouw bezwaar schriftelijk indienen bij het college van bestuur. Het college van bestuur bekijkt dan je bezwaar en neemt zelf een besluit of ze leggen jouw bezwaar voor aan de interne geschillencommissie voor advies.

2. De interne geschillencommissie krijgt de bezwaren via het college van bestuur. Als je zelf naar de geschillencommissie gaat, dan verwijst de commissie je terug naar het klachtenloket. De commissie neemt het bezwaar pas in behandeling na tussenkomst van het klachtenloket.

3. Het klachtenloket overlegt alle relevante stukken aan de interne geschillencommissie, waaronder in ieder geval het bezwaar, het verweer en andere relevante stukken.

4. Als je een bezwaar indient, dan hebben we de volgende informatie nodig:
   i. Je naam, adres, woonplaats, e-mail, studentennummer en mobiele nummer, en
   ii. De datum waarop je je bezwaar indient, en
   iii. De beslissing waartegen je je bezwaar indient, en
   iv. De reden(en) van je bezwaar, en
   v. Handtekening onder het bezwaar door jou, en
   vi. Als je documenten, foto's of andere stukken hebt die je bezwaar duidelijker maken, dan willen we die ook graag hebben.

5. Dien je niet zelf je bezwaar in, maar iemand anders die dat mag doen, zoals een van je ouders of een advocaat, dan moet je zelf ook het bezwaar ondertekenen. Je kunt ook een brief maken waarin je aangeeft dat degene die het bezwaar indient dat namens jou mag doen.

6. Als je een bezwaar indient dat niet in het Nederlands is en de interne geschillencommissie heeft een vertaling nodig om jouw bezwaar op een goede manier in behandeling te kunnen nemen, dan moet jij zorgen voor die vertaling. Als dat geld kost, dan moet je dat zelf betalen.

7. Het kan zijn dat je bezwaar niet voldoet aan lid 2 tot en met 5 van dit artikel (dus eigenlijk punt 2 t/m 5 hier boven) of als de interne geschillencommissie nog meer informatie nodig heeft om jouw bezwaar goed te kunnen bekijken, dat je meer informatie moet aanleveren. Je hebt dan de kans om binnen 1 week die informatie te geven of aan te vullen. Doe je dat niet, dan wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard door de commissie overeenkomstig artikel 15 van dit reglement. Dat betekent dat de commissie dan niet genoeg informatie heeft om je bezwaar op te pakken.

8. De interne geschillencommissie neemt geen anonieme bezwaren in behandeling. Gebruik je een niet te

herleiden e-mailadres, dan neemt de commissie het bezwaar ook niet in behandeling. Wel registreert de commissie het bezwaar.

9. Als het bezwaar bij de interne geschillencommissie wordt ingediend, maar dat zou eigenlijk bij een andere commissie moeten zijn, dan stuurt de commissie het bezwaar zo snel mogelijk terug naar het klachtenloket. Het klachtenloket stuurt de klacht door naar de bevoegde commissie.

Artikel 14: onbevoegdheid van de interne geschillencommissie

1. Als er een geschil is dat geen betrekking heeft op (het ontbreken van) een beslissing van Albeda, zoals bedoeld in het studentenstatuut grond van de WEB en de daarop gebaseerde regelingen, dan verwijst de interne geschillencommissie jou naar de burgerlijke rechter.

2. Als de interne geschillencommissie jou verwijst naar de burgerlijke rechter, dan worden jij, de verweerder, de directeur, het college van bestuur en het klachtenloket binnen 2 weken na ontvangst van het bezwaar hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 15: niet-ontvankelijkheid van het bezwaar

1. Je bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard als je bezwaar niet voldoet aan artikel 13 lid 2 tot en met lid 5 van dit reglement en je hebt de kans gekregen om dit te herstellen, maar dat heb je niet gedaan. Dan wordt je bezwaar niet verder behandeld.

2. Als je je bezwaar niet binnen de termijn van 6 weken indient, dan verklaart de interne geschillencommissie je bezwaar niet-ontvankelijk. Dan wordt je bezwaar niet verder behandeld.

3. Als er al een procedure loopt/heeft gelopen bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State, dan wordt jouw bezwaar niet-ontvankelijk verklaard. Dan wordt je bezwaar niet verder behandeld.

4. Als je bezwaar niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan worden jij, de verweerder, de directeur, het college van bestuur en het klachtenloket binnen 2 weken na ontvangst van het bezwaar hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 16: intrekken van bezwaar

1. Je kan op ieder moment je bezwaar intrekken door dit schriftelijk en met de reden waarom je dat doet te melden bij de interne geschillencommissie. Je kunt dit ook mondeling doen tijdens het horen.

2. De interne geschillencommissie zorgt er voor dat de verweerder, de directeur, het college van bestuur en het klachtenloket zo snel mogelijk weten dat je de klacht hebt ingetrokken en waarom.

Artikel 17: kennisgeving ontvangst van het bezwaar door de interne geschillencommissie

Kennisgeving ontvangst bezwaar

1. Je ontvangt zo spoedig mogelijk een bevestiging van de interne geschillencommissie dat zij je bezwaar in behandeling neemt en een advies uitbrengt aan het college van bestuur.

2. Op het moment dat jij van de interne geschillencommissie hoort dat ze je bezwaar in behandeling nemen, wordt ook de verweerder op de hoogte gesteld dat er een bezwaar is ingediend bij de commissie en dat dit bezwaar in behandeling wordt genomen. De verweerder krijgt jouw bezwaar en eventuele andere door jou ingediende documenten toegestuurd.

Bemiddelen

3. De interne geschillencommissie vraagt eerst alle betrokkenen om samen tot een oplossing te komen (minnelijk schikken). Als jullie daar samen niet uitkomen, dan moeten jullie de commissie uitleggen waarom jullie er niet uitkomen.

4. Zolang jullie met elkaar in gesprek zijn om er samen uit te komen, kan de totale termijn (zie artikel 22 van dit reglement) worden verlengd als jullie daarmee akkoord gaan.

Informatie

5. De interne geschillencommissie kan extra informatie opvragen bij jou, de verweerder of anderen. Als het gaat om persoonsgegevens, dan wordt er altijd om toestemming gevraagd.

6. Als de interne geschillencommissie vindt dat stukken niet relevant zijn voor het behandelen van je

bezwaar, dan kan zij stukken uitsluiten van het dossier.

7. De interne geschillencommissie kan mediabestanden opnemen in het dossier als daar goede redenen voor zijn. Zo'n audio- of videofragment moet ook uitgeschreven zijn op papier.

Artikel 18: hoorzitting

1. De interne geschillencommissie kan hoor en wederhoor toepassen. Er vindt dan een zogeheten hoorzitting plaats. Deze wordt zo spoedig mogelijk op een Albeda-locatie of online gehouden. De commissie bepaalt de dag, plaats en het tijdstip van deze hoorzitting.

2. Je wordt samen met de verweerder uitgenodigd voor de hoorzitting. De voorzitter van de hoorzitting heeft de leiding over het gesprek. Jij en de persoon tegen wie je de klacht richt moeten vragen beantwoorden.

3. Als de interne geschillencommissie vindt dat je een rol kan spelen in het oplossen van het probleem, dan kan je worden opgeroepen voor verhoor. Je bent dan verplicht om voor de commissie te verschijnen en de vragen te beantwoorden.

4. Als tijdens de hoorzitting blijkt de interne geschillencommissie extra informatie nodig heeft om jouw bezwaar goed te beoordelen, dan vertelt de commissie tijdens de hoorzitting hoe de zaak verder wordt opgepakt.

5. Als je ouder(s)/verzorger(s) het bezwaar hebben ingediend, dan word jij ook gehoord. Ben je onder de 18, dan is er altijd een ouder/verzorger aanwezig bij het verhoor.

6. De hoorzitting is niet openbaar, tenzij de wet iets anders zegt. Dat betekent, dat er niet zo maar andere personen bij de hoorzitting aanwezig mogen zijn. De interne geschillencommissie kan - al dan niet op verzoek - iets anders beslissen.

7. De interne geschillencommissie kan – met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid – andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen. Ook kan de commissie de situatie ter plaatse gaan bekijken. Als dat gebeurt, dan word je daarover geïnformeerd.

8. Jij kan je – op eigen kosten – laten bijstaan door iemand, bijvoorbeeld een advocaat. Dat kan de persoon tegen wie je bezwaar zich richt ook doen. Je moet de commissie daar wel over informeren als je dat wilt doen.

9. Je kunt tot uiterlijk 1 week voor de hoorzitting stukken indienen die van belang zijn voor de goede beoordeling van het bezwaar.

10. Er wordt een verslag gemaakt van de hoorzitting. Het kan zijn dat hiervoor een audio-opname wordt gemaakt. Deze wordt alleen gebruikt om het verslag te kunnen maken. Deze opnamen worden vernietigd als de schriftelijke reacties binnen zijn. Het verslag van de hoorzitting bevat in ieder geval:
    - De namen en functies van de aanwezigen.
    - Een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd.

11. Je ontvangt een kopie van het verslag. Vind je dat er een fout in het verslag staat, dan moet je dit binnen 1 week melden bij de interne geschillencommissie. Jouw reactie wordt dan als bijlage toegevoegd aan het verslag.

12. Als de interne geschillencommissie van mening is dat zij nog niet voldoende is geïnformeerd en meer informatie nodig heeft, dan vraagt de commissie hier om. Daarna mag de verweerder nog één keer reageren op de zaak. Eventueel kan de commissie meer tijd geven om te reageren, maar daar moeten dan wel hele goede redenen voor zijn. De commissie zal hierbij een zorgvuldige belangenafweging maken.

13. Het kan zijn dat de interne geschillencommissie geen hoorzitting organiseert. Dat gebeurt als:
    - Jouw bezwaar niet aan de voorwaarden voldoet (niet-ontvankelijk is).
    - De beslissing waar je bezwaar tegen hebt gemaakt niet verandert (dus jouw bezwaar ongegrond is)
    - Jij hebt verklaard dat je geen gebruik wilt maken van het recht om gehoord te worden.
    - Jij niet binnen een redelijke termijn hebt aangegeven dat je gehoord wilt worden.
    - Jouw bezwaar terecht is en het andere betrokkenen niet in hun belangen schaadt.

14. Als de interne geschillencommissie vindt dat zij jouw bezwaar kunnen beoordelen op basis van de stukken die ze hebben ontvangen, dan vragen ze aan jou en de verweerder of het goed is om geen

hoorzitting te houden. Als jullie daar beiden mee instemmen, dan wordt een datum gesteld waarop alle stukken rondom het bezwaar binnen moeten zijn en je daarop gereageerd moet hebben.

Artikel 19: vereenvoudigde behandeling door de interne geschillencommissie

1. De voorzitter van de interne geschillencommissie kan jouw bezwaar sluiten als:
   a. De commissie niet bevoegd is om jouw bezwaar in behandeling te nemen.
   b. Jouw bezwaar niet aan de voorwaarden voldoet (niet-ontvankelijk is).
   c. De beslissing waar je bezwaar tegen hebt gemaakt niet verandert (dus jouw bezwaar ongegrond is)
   d. Jouw bezwaar klopt en je gelijk krijgt.

2. Als het onderzoek wordt gesloten, dan hoor je dat binnen 4 weken nadat je je bezwaar bij het klachtenloket hebt ingediend. Je krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging met de reden van sluiting van het onderzoek. Dat kan zijn:
   a. Dat jij jouw bezwaar hebt ingetrokken.
   b. Dat de interne geschillencommissie een advies heeft gegeven over jouw bezwaar.
   c. Dat de voorzitter van de interne geschillencommissie heeft besloten dat je bezwaar eenvoudig wordt afgedaan.

Artikel 20: beraadslaging door de interne geschillencommissie

1. Als het onderzoek is afgerond, dan denkt de interne geschillencommissie na over het advies dat zij aan het college van bestuur geeft over de zaak.

2. De voorzitter en twee leden van de interne geschillencommissie nemen een besluit over welk advies ze uitbrengen. Zij doen dat met een meerderheid van stemmen in een besloten commissievergadering. Kan één van de leden van de commissie niet bij de hoorzitting aanwezig zijn, dan wordt dit lid wel bij de besluitvorming betrokken.

Artikel 21: advies van de interne geschillencommissie

1. De interne geschillencommissie stelt het advies aan het college van bestuur binnen 8 weken na de datum van ontvangst van het bezwaar vast.
   Als het een bezwaar is van een student van TCR, dan stelt de commissie het advies binnen 7 weken na de datum van ontvangst van het bezwaar vast.

2. De interne geschillencommissie geeft een gemotiveerd advies aan het college van bestuur. Ze geven aan of het bezwaar gegrond is en wat ze hebben onderzocht en wat daar is uitgekomen. Als de commissie vindt dat jouw bezwaar terecht is, dan adviseert de commissie aan het college van bestuur wat ze het beste kunnen doen en welk besluit passend is.

3. Het advies van de interne geschillencommissie bevat in ieder geval:
   i) Het bezwaar dat is ingediend en het verweer, en
   ii) Een gemotiveerd oordeel van de commissie over de ontvankelijkheid en of het bezwaar (gedeeltelijk) terecht is en waarom wel/niet, en
   iii) Eventuele aanbevelingen van de commissie, en
   iv) De datum en het advies, en
   v) De namen van de leden van de commissie, en
   vi) Jouw naam, de naam van de verweerder, de naam van secretaris van de commissie en de namen van gemachtigden, en
   vii) De handtekening van de voorzitter van de commissie.

4. De interne geschillencommissie stuurt het schriftelijk advies naar het college van bestuur. Naast het advies stuurt de commissie ook het verslag van de hoorzitting mee met de daarbij eventuele schriftelijke reacties van jou of de verweerder over fouten in het verslag.

Artikel 22: besluitvorming door het college van bestuur

1. Het college van bestuur neemt naar aanleiding van het advies van de interne geschillencommissie binnen 2 weken nadat het advies is gegeven een beslissing. Deze beslissing wordt direct schriftelijk gedeeld met jou, de verweerder, de directeur en het klachtenloket. Met deze beslissing wordt ook het advies van de commissie aan je meegestuurd (zie artikel 8 lid 4 van dit reglement).

2. Als het besluit van het college van bestuur afwijkt van het advies van de interne geschillencommissie,

dan wordt uitgelegd waarom het advies niet wordt opgevolgd.

3. Het college van bestuur draagt er zorg voor dat het genomen besluit daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

4. Als het gaat om een bezwaar van een student van TCR, dan neemt het college van bestuur binnen 1 week nadat het advies is gegeven een beslissing. Deze beslissing wordt direct schriftelijk gedeeld met jou, de verweerder, de interne geschillencommissie, de stuurgroep van TCR en het klachtenloket.
De stuurgroep van TCR neemt vervolgens het besluit van het college van bestuur over en deelt dit direct mee aan de TCR-directie en het college van bestuur van Zadkine. Als het nodig is, dan voert de directie van TCR het besluit uit.

5. Als het gewenst of noodzakelijk is om de raad van toezicht te informeren, dan doet het college van bestuur dit.

6. Ben je het niet eens met het besluit van het college van bestuur, dan kan je hiertegen in beroep bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Artikel 23: termijnen

1. De totale termijn, van de datum van de ontvangst van het bezwaar door de interne geschillencommissie tot en met het besluit van het college van bestuur, bedraagt maximaal 10 weken.

2. Het is mogelijk om deze totale termijn, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, te verlengen met maximaal 6 weken.
Als er sprake is van een verlenging, dan krijgen jij en de verweerder hier over bericht. Verder uitstel kan ook nog als jij daar schriftelijk mee instemt.

3. Als de interne geschillencommissie vindt dat er sprake is van spoed, dan kan de voorzitter van de commissie beslissen dat de commissie zo spoedig mogelijk advies uitbrengt aan het college van bestuur. Als dit aan de orde is, dan hoor je dat van de commissie. Het college van bestuur neemt dan binnen 4 weken na ontvangst van het bezwaar door het klachtenloket een beslissing.

4. Gaat je bezwaar om een verwijderingsbesluit, zoals bedoeld in het studentenstatuut, dan beslist het college van bestuur maximaal 4 weken na ontvangst van jouw bezwaar door het klachtenloket.

Artikel 24: slotbepaling

1. De begrippenlijst (bijlage 1) en de taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris en de interne geschillencommissie (bijlage 2) zijn opgenomen als bijlagen in dit reglement. Deze stukken maken volledig onderdeel uit van dit reglement.

2. In alle situaties waarin dit reglement niet voorziet, en die betrekking hebben op de interne werkwijze van de interne geschillencommissie, beslist de commissie. In alle overige onvoorziene situaties beslist het college van bestuur, nadat de commissie is gehoord.

3. Dit reglement kan – met inachtneming van de bepalingen van de relevante wet- en regelgeving – worden gewijzigd of aangevuld door het college van bestuur.

Bijlage 1: de begrippenlijst

Hier onder vind je de begrippen van het reglement interne geschillencommissie onderwijs.

Albeda	Stichting Albeda, gevestigd aan de Rosestraat 1101 (3071 AL) te Rotterdam.
Awb	Algemene wet bestuursrecht.
Bezwaar	Je bent het niet eens met een beslissing van Albeda (zoals bedoeld in het studentenstatuut op grond van de WEB of daarop gebaseerde regelingen). Je kunt dan bezwaar maken bij het college van bestuur en hen vragen om een (al dan niet) genomen beslissing van Albeda opnieuw te bekijken.
College van bestuur	Het college van bestuur heeft de dagelijkse leiding over Albeda en handelt namens het bevoegd gezag, als bedoeld in de WEB.
Collegedirectie	Albeda is georganiseerd in 15 colleges (organisatorische eenheden) te weten Albeda Startcollege, Albeda Zorgcollege, Albeda College Sociaal & Pedagogisch Werk, Albeda College Economie & Ondernemen, Albeda Horecacollege, Albeda Travel & Leisure College, Albeda Rotterdam The Hague Airport College, Albeda Facilitair & Veiligheidscollege, Albeda Sportcollege, Albeda Beauty & Fashioncollege, Albeda Danscollege, Albeda College Muzikant Producer, Albeda MBO Theaterschool, Techniek College Rotterdam, VAVO Rijnmond College. De laatste 2 colleges zijn een samenwerkingsverband met Zadkine. Ieder college heeft een directie.
Diegene tegen wie de klacht zich richt	Werknemers, studenten of overige betrokkenen (bijvoorbeeld bpv-bedrijven) bij het onderwijs.
Directeur	Iemand die de leiding en eindverantwoording heeft over een stafafdeling, college of cluster van colleges van Albeda.
Geschil	Je bent het niet eens met een beslissing van Albeda of met het feit dat Albeda een beslissing niet neemt. Let op: een geschil is niet hetzelfde als een klacht (zie verderop in deze begrippenlijst).
Indiener van een bezwaar	Een student (of diens ouders) die een bezwaar indient bij het college van bestuur tegen een beslissing van Albeda, zoals bedoeld in het studentenstatuut op grond van de WEB of daarop gebaseerde regelingen.
Interne geschillencommissie onderwijs (ook te noemen: interne geschillencommissie of commissie)	De interne geschillencommissie onderwijs behandelt en adviseert als er onenigheid is over besluiten (of het ontbreken ervan) op grond van de WEB en daarop gebaseerde regelingen. Jij (of als je minderjarig bent je ouder(s)) kan bezwaar maken als je het oneens bent met een beslissing van Albeda, zoals bedoeld in het studentenstatuut op grond van de WEB of daarop gebaseerde regelingen. De commissie brengt vervolgens advies uit aan het college van bestuur, die een besluit neemt. De commissie neemt ook klachten in behandeling over het onderwijs. De commissie brengt vervolgens advies uit aan het college van bestuur, die een besluit neemt.
Klacht	Een uiting van ongenoegen over het gedrag dan wel het nalaten van een gedraging door Albeda of een orgaan of werknemer van Albeda.

	Het gaat hierbij uitdrukkelijk niet om klachten die vallen onder de het reglement ongewenst gedrag, het examenreglement, privacyreglement studenten Albeda en klachtenprocedure inburgering.
Klachtenloket	Het klachtenloket is de toegankelijke faciliteit van Albeda zoals bedoeld in artikel 7.5.1 WEB. Dat wil zeggen dat het loket hét aanspreekpunt is voor studenten, ouders en/of overige betrokkenen bij het onderwijs van Albeda die een klacht hebben over het onderwijs of die het niet eens zijn met een beslissing over het onderwijs.
Klager	Studenten, ouders en overige betrokkenen bij het onderwijs (zoals bpv-bedrijven) van Albeda. In het reglement aangehaald als 'je'. Voor studenten (en hun ouders) van TCR en VAVO die bij Zadkine staan ingeschreven geldt dit reglement niet. Zij kunnen direct bij Zadkine hun beklag doen. Ook medewerkers van en andere betrokkenen bij het onderwijs van Zadkine kunnen met hun klacht rechtstreeks terecht bij Zadkine.
Onderwijsleider	Iemand die leidinggeeft aan een onderwijsteam bestaande uit docenten en instructeurs/onderwijsassistenten.
Ouders	Ouders, voogden, verzorgers (bijvoorbeeld pleegouders) en andere wettelijke vertegenwoordigers van de student.
Partijen	De persoon die een bezwaar heeft, verweerder, de persoon die een klacht heeft, diegene tegen wie de klacht zich richt, Albeda en overige betrokkenen bij het onderwijs van Albeda.
Student	Een deelnemer zoals bedoeld in de WEB, zijnde een natuurlijk persoon, die met het oog op het gebruik van de onderwijsvoorzieningen en/of de examenvoorzieningen ingeschreven wil worden, is ingeschreven of was ingeschreven bij Albeda. Kort gezegd: jij die onderwijs wil volgen/volgt of heeft gevolgd bij Albeda. Ben je onder de 18, dan vallen je ouders hier ook onder. In dit reglement staat soms 'hij'. Daarvoor moet je ook 'zij' en 'hen' lezen. Bovenstaande geldt ook voor deelnemers die ingeschreven staan bij Albeda en die hun opleiding bij TCR of VAVO (gaan) volgen of hebben gevolgd.
Techniek College Rotterdam	Techniek College Rotterdam, een samenwerkingsverband tussen Albeda en Zadkine (afgekort tot TCR).
Termijn	Een termijn is een periode of een tijdvak. Als er in dit reglement over een termijn wordt gesproken (bijvoorbeeld 6 weken), dan eindigt zo'n termijn altijd op een werkdag. Zou de termijn aflopen op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, dan wordt de termijn verlengd naar de eerstvolgende werkdag. Het college van bestuur, de commissie en het klachtenloket werken conform de termijnen in artikel 7.5.1 lid 4 t/m 7 en 7.5.8 van de WEB en artikel 7.13 lid 2 t/m 4 lid van de Awb.
VAVO	Het VAVO Rijnmond College, een samenwerkingsverband tussen Albeda en Zadkine.

Verweerder	Albeda dan wel orgaan of werknemer van Albeda die namens Albeda een beslissing heeft genomen, zoals bedoeld in het studentenstatuut op grond van de WEB of daarop gebaseerde regelingen.
WEB	De Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
Werkdag	Een werkdag is een dag waarop er gewerkt wordt. Zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen in Nederland zijn geen werkdagen. Zie artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.
Werknemer	Een persoon die een arbeidsovereenkomst heeft met Albeda of op een andere manier behoort tot het personeel (vrijwilligers, stagiairs, extern ingehuurd personeel (zoals gedetacheerden, zzp'ers, payroll-medewerkers en gastdocenten) van Albeda, waaronder ook TCR- en VAVO-werknemers van Albeda. Een werknemer kan ook een persoon zijn die belast is met taken ten behoeve van Albeda. Denk bijvoorbeeld aan een lid van het college van bestuur en een lid van de raad van toezicht.
Werknemer van Zadkine	Een persoon die een arbeidsovereenkomst heeft met Zadkine of op een andere manier behoort tot het personeel (vrijwilligers, stagiairs, extern ingehuurd personeel (zoals gedetacheerden, zzp'ers, payroll-medewerkers en gastdocenten) van Zadkine, waaronder ook TCR- en VAVO-werknemers van Zadkine. Een werknemer kan ook een persoon zijn die belast is met taken ten behoeve van Albeda. Denk bijvoorbeeld aan een lid van het college van bestuur en een lid van de raad van toezicht.

Bijlage 2: taken en bevoegdenheden van het klachtenloket en de interne geschillencommissie onderwijs

Het klachtenloket

Artikel 1: taken en bevoegdheden

1. Het klachtenloket is de toegankelijke faciliteit van Albeda, zoals bedoeld in artikel 7.5.1 WEB.
2. Het klachtenloket neemt alle klachten, bezwaren en beroepen van studenten, ouders en/of overige betrokkenen bij het onderwijs van Albeda in ontvangst en stuurt een ontvangstbevestiging.
3. Het klachtenloket probeert in eerste instantie om via bemiddeling tot een oplossing te komen. Als deze bemiddelingspoging voor de student, ouder en/of overige betrokkene bij het onderwijs van Albeda niet tot een bevredigende oplossing leidt, da stuurt het klachtenloket de klacht, het bezwaar of het beroep naar de juiste commissie.
4. Als het bezwaar tegen een beslissing van Albeda geen wettelijke grondslag heeft in de WEB of daarop gebaseerde regelingen, dat verwijst het klachtenloket degene met het bezwaar naar de burgerlijke rechter.

De interne geschillencommissie onderwijs

Artikel 2: positie

1. De interne geschillencommissie onderwijs is de commissie als bedoeld in artikel 7.4.8a WEB.
2. De commissie is door het college van bestuur ingesteld op grond van de WEB.
3. De commissie is een onafhankelijke adviescommissie van Albeda en brengt schriftelijk advies uit aan het college van bestuur.

Artikel 3: samenstelling en verantwoording

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, waarvan de voorzitter geen deel uitmaakt van en niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het college van bestuur. De voorzitter dient over een universitaire titel Nederlands recht te beschikken. De leden dienen onderwijsleiders te zijn van één van de onderscheiden colleges van Albeda.
2. Het is het college van bestuur niet toegestaan om instructies te geven over de wijze waarop de commissie haar taak uitoefent.
3. De leden van de commissie zijn uitsluitend verantwoording verschuldigd aan elkaar en aan het college van bestuur.
4. Naast de bepalingen in dit reglement zijn op de commissie artikel 7:13, eerste tot en met zesde lid van de Awb en artikel 7.5.7. van de WEB van toepassing.

Artikel 4: benoeming en zittingsduur

1. De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Herbenoeming voor een volgende zittingsperiode is mogelijk.
2. De leden van de commissie worden door het college van bestuur benoemd en ontslagen.

Artikel 5: secretariaat en faciliteiten

1. Het college van bestuur benoemt de ambtelijk secretaris die de commissie administratief ondersteunt. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de commissie.
2. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het beheer van het dossier in overeenstemming met de geldende regelgeving en draagt zorg voor een voortvarend verloop van de behandeling van de zaak.
3. Het college van bestuur stelt ruimte en andere noodzakelijke middelen beschikbaar aan de commissie, zodat deze haar taken kan uitvoeren.

Artikel 6: taken, bevoegdheid en werkingssfeer

1. De commissie behandelt een klacht of bezwaar met drie leden.
2. De commissie dient de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen bij de behandeling van de klacht of het bezwaar.
3. Alvorens de klacht of het bezwaar in behandeling te nemen zal de commissie de partijen eerst de opdracht geven om na te gaan of een oplossing van de zaak (minnelijk schikken) mogelijk is.
4. De commissie kan, naar aanleiding van uit voornoemde procedures ontvangen informatie, gevraagd en ongevraagd advies geven aan het college van bestuur om de kwaliteit van het onderwijs en/of onderwijsbeleid te verbeteren.
5. De commissie is bevoegd tot:
   i) Het kennisnemen van een klacht van een klager voor zover deze niet valt onder de werkingssfeer van het reglement ongewenst gedrag, het examenreglement, het privacyreglement studenten of de klachtenprocedure inburgering.
   ii) Het behandelen van een bezwaar van een indiener tegen een beslissing van Albeda zoals bedoeld in het studentenstatuut inhoudende een rechtshandeling die jegens betrokkene is genomen op grond van de WEB of daarop gebaseerde regelingen.

iii) Het - ook ambtshalve – kennisnemen van alle bescheiden die van belang zijn voor de beoordeling van de klacht of het bezwaar waarvoor zij bevoegd is.
iv) Het inwinnen van informatie bij partijen en overige betrokkenen.
v) Het oproepen en horen van partijen en eventuele getuigen.
vi) Het op eigen initiatief raadplegen van interne/ externe deskundigen.
vii) Het betreden van alle locaties van Albeda.

6. De commissie is niet bevoegd om (im-)materiële schadevergoedingen toe te kennen.
7. De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit over haar werkzaamheden aan het college van bestuur. In het verslag staat ten minste:
   - Het aantal behandelde klachten en bezwaren.
   - De aard van de klachten en bezwaren, en
   - De adviezen.

   Het verslag draagt een algemeen karakter; de anonimiteit van de betrokkenen moet gewaarborgd zijn.
8. De commissie dient een archief bij te houden van de door haar behandelde klachten en bezwaren. De commissie bewaart gedurende een periode van vijf jaar de door haar behandelende dossiers.
9. Het college van bestuur stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen.

Artikel 7: geheimhouding

1. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding omtrent alle zaken die zij in het kader van hun commissiewerkzaamheden vernemen. Deze verplichting geldt niet ten opzichte van:
   a. De raad van toezicht en het college van bestuur voor zover zij naar het oordeel van de commissie bij de afhandeling van de klacht of het bezwaar betrokken dienen te worden.
   b. (De adviseur van) klager en diegene tegen wie de klacht zich richt.
   c. Indiener van het bezwaar.
   d. En verweerder.
2. Deze verplichting tot geheimhouding geldt onverkort ook voor de ambtelijke secretaris van de commissie.

Artikel 8: wraking en verschoning

1. Elk lid van de commissie en/of de ambtelijk secretaris kan door één of meer betrokken partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Ook kan een lid of voorzitter van de commissie en/of de ambtelijk secretaris op grond van zodanige feiten of omstandigheden de overige commissieleden verzoeken zich te mogen verschonen.
2. De overige leden van de commissie beslissen zo spoedig mogelijk of de wraking dan wel verschoning wordt toegestaan. Bij staking van de stemmen is het verzoek toegestaan.
3. Het besluit op een verzoek om wraking is gemotiveerd en wordt zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de betrokken partijen.
4. Bij wraking of verschoning treedt een plaatsvervangend lid op.