



Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam

Vastgesteld bij besluit nr. 2018-058406 van het College van Bestuur d.d. 28 november 2018

Individueel klachtrecht

Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Alle personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam hebben de mogelijkheid om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de universiteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hen heeft gedragen, een klacht in te dienen.
2. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Als gedraging van het bestuursorgaan wordt aangemerkt een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
4. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder bestuursorgaan verstaan: het College van Bestuur.

Artikel 2

1. Het College van Bestuur draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
2. Indiening van een klacht bij College van Bestuur mag niet leiden tot nadelige behandeling van de klager door het College van Bestuur.

Artikel 3

1. Het College van Bestuur belast een onafhankelijke commissie (hierna: klachtencommissie) met de behandeling van en advisering over klachten.
2. De klachtencommissie heeft de volgende samenstelling:
 - a. een externe voorzitter en externe plaatsvervangend voorzitter
 - b. een lid en plaatsvervangend lid op voordracht van het College van Bestuur
 - c. een lid en plaatsvervangend lid op voordracht van de Centrale Ondernemingsraad
 - d. een lid en plaatsvervangend lid op voordracht van de Centrale Studentenraad
3. De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding over hetgeen haar in de klachtprocedure bekend is geworden.

Artikel 4

De behandeling van de klacht gebeurt door een klachtencommissie waarvan de leden niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Schriftelijk ingediende klachten

Artikel 5

1. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en de mededeling welke instantie of wie zich aldus heeft gedragen;
 - d. de ondertekening door de klager.

2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener van de klacht zorg te dragen voor een vertaling.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld alsnog aan de verplichtingen van het eerste lid te voldoen.
4. Wanneer klager van deze gelegenheid geen gebruik maakt, en het klaagschrift niet aan de verplichtingen voldoet, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 6

1. Het College van Bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen zeven dagen.
2. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld of de klacht wordt ter behandeling wordt doorgezonden aan de klachtencommissie dan wel aan een andere afdeling/behandelaar.
3. Indien de klacht wordt doorgezonden aan een andere afdeling/behandelaar, is deze regeling niet verder van toepassing.

Artikel 7

De klachtencommissie tracht de klacht zo mogelijk via bemiddeling op te lossen.

Artikel 8

1. Het College van Bestuur is niet verplicht een klacht te behandelen indien:
 - a. het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 5 lid 1 en 2;
 - b. de klacht eerder met inachtneming van artikel 6 en volgende is behandeld;
 - c. de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - e. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - f. daartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - g. daartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - h. deze door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - i. terzake een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging van een strafbaar feit gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is.
2. Het College van Bestuur besluit over de toepassing van het eerste lid van dit artikel en kan hierover advies vragen aan de klachtencommissie dan wel de voorzitter daarvan.

Artikel 9

1. Indien het College van Bestuur de klacht niet in behandeling neemt, wordt klager hiervan zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.
2. Indien tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een andere klacht-, bezwaar-, of beroepsmogelijkheid bestaat, stelt de klachtencommissie de klager daarvan onmiddellijk in kennis.
3. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling indien een andere klachtenregeling binnen de universiteit meer geëigend is voor de behandeling van de klacht. De klager wordt in dat geval verwezen naar de betreffende klachtenregeling.

Artikel 10

Zodra het College van Bestuur, al dan niet via bemiddeling, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van dit reglement verder toe te passen.

Klachtafhandeling**Artikel 11**

Indien tot behandeling van de klacht wordt overgegaan, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken, toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (hierna: beklagde).

Artikel 12

1. De klachtencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Bij de uitnodiging voor de hoorzitting wordt de samenstelling van de commissie vermeld.
3. Klager en beklagde kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan of kunnen zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Het College van Bestuur kan van de gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord,
 - c. de klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn verklaart gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter kennisneming aan partijen toegezonden.
6. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
7. Met hetgeen hen uit de klachtprocedure bekend is geworden, dienen klager, beklagde en eventueel andere betrokkenen vertrouwelijk om te gaan.

Artikel 13

De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 14

1. Het College van Bestuur handelt de klacht af binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De in lid 1 genoemde termijn gaat in op het moment dat het klaagschrift voldoet aan de vereisten van artikel 5 lid 1 en 2.
3. Het College van Bestuur kan de afhandeling met ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklagde.
4. Verdere verdaging is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 15

1. Het College van Bestuur stelt de klager en beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een afschrift van het rapport van bevindingen, het verslag van de hoorzitting en het advies van de klachtencommissie worden als bijlagen bij het besluit op de klacht gevoegd.
2. Indien de conclusies van het College van Bestuur afwijken van het advies van de klachtencommissie wordt in de conclusies de reden voor afwijking vermeld.

3. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 16

1. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.
2. Tegen het oordeel over de klacht en de daaraan verbonden conclusies kan geen beroep worden ingesteld.

Overige bepalingen**Artikel 17**

Het College van Bestuur draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtregeling.

Artikel 18

Het College van Bestuur draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten.

Artikel 19

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks over elk kalenderjaar verslag uit aan het bestuursorgaan. In dit verslag wordt aangegeven het aantal ontvangen klachten en het aantal behandelde klachten, alsmede de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies.
2. Het verslag wordt toegezonden aan het College van Bestuur, aan de centrale en de decentrale medezeggenschapsorganen. Het College van Bestuur maakt het verslag openbaar.

Artikel 20

Deze regeling is door het College van Bestuur vastgesteld op 28 november 2018 en treedt in werking op 1 december 2018. Per gelijke datum van inwerkingtreding wordt de Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam, vastgesteld door het College van Bestuur d.d. 23 februari 2012 (2012cb0051) ingetrokken.