



College van Bestuur

Centrale Studentenraad
t.a.v. de voorzitter,
Roeland Voorbergen

Bestuursondersteuning

Spui 21
1012 WX Amsterdam
Postbus 19268
1000 GG Amsterdam
www.uva.nl

Datum
29 november 2018

Contactpersoon
mw. M.A. Herweijer

E-mail
M.A.Herweijer@uva.nl

Onderwerp
klachtenregeling

Telefoon
020 - 525 4903

Bijlage
1

Uw kenmerk
CSR-1718-37

Ons kenmerk
2018-058406

Geachte voorzitter,

Het College dankt u voor uw instemming dd. 31 augustus jl. met de gewijzigde *Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam*. Op 26 oktober jl. heeft de COR eveneens ingestemd. Het College heeft de gewijzigde regeling op 28 november 2018 vastgesteld.

In de toelichting op de regeling zijn op verzoek van de COR nog twee toevoegingen opgenomen:

- verwezen wordt naar het Reglement van de klachtencommissie, aangezien de klachtenregeling en het reglement nauw met elkaar samenhangen;
- in de toelichting op de klachtenregeling zal de bedoeling van de bemiddeling, zoals bepaald in artikel 7 van de regeling, worden uitgelegd;

Voorts is in artikel 19 van de klachtenregeling toegevoegd dat in het jaarverslag van de klachtencommissie ook het totaal aantal klachten dat is ontvangen wordt vermeld.

Conform de wens van de CSR zal de klachtenregeling vertaald worden in het Engels.

De CSR heeft gevraagd de klachtenregeling beter onder de aandacht van studenten te brengen. Het College is het met de CSR eens dat studenten goed geïnformeerd moeten worden over het bestaan van de regeling. Bureau Communicatie is gevraagd hiervoor een plan van aanpak op te stellen.

Het College van Bestuur vindt sociale veiligheid binnen de instelling belangrijk. Daartoe wordt op dit moment de inrichting van de klachtenorganisatie en vertrouwenspersonen aan de UvA geëvalueerd. Daarvoor worden interviews gehouden met diverse direct betrokkenen door een onafhankelijk bureau. Op basis van de rapportage van het onderzoek zal beoordeeld worden welke acties en eventueel aanvullende regelingen of procedures nodig zijn om een prettig en veilig studien- en werkklimaat aan de UvA verder te bevorderen en borgen. Het College gaat daarover te zijner tijd graag met de CSR in gesprek.



Ons kenmerk
2018-058406

Het College heeft begrepen dat over de afvaardiging namens de CSR in de klachtencommissie reeds contact bestaat tussen de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris van de CSR.

Met vriendelijke groet,
het College van Bestuur,

prof. dr. Geert T.M. ten Dam,
voorzitter

Besluit

Datum

28 november 2018

Kenmerk

2018-058406

Onderwerp

Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten

HET COLLEGE VAN BESTUUR VAN DE UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM;

gezien:

- het voorgenomen besluit d.d. 19 juni 2018;
- de voorliggende tekst van de Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam, inclusief toelichting;
- de instemming van de CSR dd. 31 augustus 2018;
- de instemming van de COR dd. 26 oktober 2018;

gelet op:

- de ARBOWet, artikel 1 en 3, met betrekking tot psychosociale arbeidsbelasting;
- Burgerlijk Wetboek, artikel 7:658;
- Algemene Wet Gelijke Behandeling, artikel 1a;
- CAO Nederlandse Universiteiten, artikel 1.12, lid 3;
- ARBOcatalogus;
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- artikel 27, eerste lid onderdeel j van de WOR;
- het CSR-reglement;

BESLUIT:

- ./.
1. de voorliggende tekst van de Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam, inclusief toelichting, vast te stellen, onder gelijktijdige intrekking van de Regeling vastgesteld door het College van Bestuur d.d. 23 februari 2012 (2012cb0051);
 2. de brieven aan de COR en CSR vast te stellen.

het College van Bestuur,



prof. dr. Geert T.M. ten Dam,
voorzitter



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.



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

Algemeen

De regeling heeft als doel een individuele medewerker of student de middelen te verschaffen om een ongewenste situatie of gedraging te beëindigen of aan de kaak te stellen, waarbij willekeur en onzorgvuldige behandeling worden voorkomen. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan het bepaalde in:

- ARBOwet, artikel 1 en 3, met betrekking tot psychosociale arbeidsbelasting;
- Burgerlijk Wetboek, artikel 7:658;
- Algemene Wet Gelijke Behandeling, artikel 1a;
- CAO Nederlandse Universiteiten, artikel 1.12, lid 3;
- ARBOcatalogus;
- Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

De regeling dient in samenhang te worden gelezen met het Reglement van de Klachtencommissie.

Toelichting

De UvA heeft een klachtencommissie ingesteld ten behoeve van de behandeling van klachten van personeelsleden en studenten. Conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een ieder een klacht indienen bij een bestuursorgaan. De klachtenregeling is alleen van toepassing op studenten en medewerkers van de UvA. Klachten van anderen worden door het bestuursorgaan zelf (Het College van Bestuur, of de betreffende afdeling) behandeld conform hoofdstuk 9 van de Awb.

Een formele klacht dient een gedraging te betreffen, dit houdt in een handelen of nalaten door het bestuursorgaan, een bejegeningkwestie. Hieronder vallen ook gedragingen van individuele medewerkers van de universiteit, voor zover deze gedraging gedaan is tijdens het uitoefenen van de functie. Gedragingen van studenten van de UvA vallen hier niet onder. Op grond van deze regeling worden klachten over of tegen (mede)studenten in beginsel dan ook niet in behandeling genomen. Uitzondering daarop is indien het een klacht betreft over een gedraging van een student als medewerker, bijvoorbeeld in de functie van student assistent, voor zover deze gedraging gedaan is tijdens het uitoefenen van de functie.

Procedure

Schriftelijke klachten die voor behandeling door de klachtencommissie in aanmerking komen worden conform de klachtenregeling behandeld. Welke klachten niet voor behandeling in aanmerking komen staat beschreven in artikel 7 en artikel 9 van de klachtenregeling. De eisen van artikel 7 worden met enige soepelheid gehanteerd. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Het bestuursorgaan mag, indien een klacht op grond van artikel 9 van de regeling niet in behandeling hoeft te worden genomen, toch besluiten om de klacht te behandelen. Indien er bezwaar of beroep open staat of een andere klachtenregeling meer aansluit bij de klacht, wordt klager hiervan op de hoogte gesteld. Met toestemming van klager kan de klacht naar het juiste loket worden doorgestuurd. Mocht het bestuursorgaan de klacht niet in behandeling hoeven nemen, dan brengt de klachtencommissie hierover binnen drie weken advies uit. Het bestuursorgaan moet een eventuele beslissing om de klacht niet in behandeling te nemen binnen vier weken aan klager kenbaar maken. Indien de klacht door middel van bemiddeling naar tevredenheid van klager kan worden opgelost, verdient dit de voorkeur. Bemiddeling kan op elk moment van de klachtenprocedure plaatsvinden. In voorkomende gevallen wordt – met toestemming van klager en/of beklagde - aan de wederpartij gevraagd of het mogelijk is om (informeel) nog een gesprek met elkaar aan te gaan. Ook ter zitting

kunnen partijen – met wederzijds goedvinden – nog besluiten om (weer) met elkaar in gesprek te gaan om de klacht gezamenlijk op te lossen. Wanneer klager aangeeft dat zijn klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht verder niet meer behandeld te worden.

Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen wordt de klacht doorgestuurd aan degene op wie de klacht betrekking heeft (beklaagde). Hierbij worden directe contactgegevens van klager uit de klacht verwijderd, de naam van klager blijft wel zichtbaar. Beklaagde wordt gevraagd binnen een bepaalde termijn te reageren. Tenzij klager aangeeft hier vanaf te zien, zal een hoorzitting plaatsvinden. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Vervolgens brengt de klachtencommissie advies uit aan het College van Bestuur. Het College neemt met inachtneming van het advies een beslissing over de klacht, dit kan leiden tot een gegrond-, of ongegrondverklaring. Tegen deze beslissing kan geen beroep worden ingesteld. Klager kan eventueel een verzoek indienen bij de Nationale Ombudsman (www.nationaleombudsman.nl) tot het onderzoeken van de wijze waarop het bestuursorgaan zich heeft gedragen. Dit kan binnen één jaar na de beslissing op de klacht (artikel 9:24 van de Awb).

Conform artikel 2:6 van de Awb wordt door het bestuursorgaan en door de klachtencommissie de Nederlandse taal gebruikt. Bij uitzondering kan gecorrespondeerd worden in het Engels en ook het horen kan, indien de (plaatsvervangend) voorzitter dit wenselijk en mogelijk acht, in het Engels plaatsvinden. Het advies en het verslag van de hoorzitting van de klachtencommissie en het uiteindelijke besluit van het College van bestuur worden in het Nederlands opgesteld, hierop worden geen uitzonderingen gemaakt. Indien nodig kunnen partijen zich door een tolk laten bijstaan. Eventuele noodzakelijke vertalingen komen voor rekening van klager en/of beklagde.