



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 bejegeningsskwestie. 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.