

## **Regeling ter behandeling van individuele klachten op het niveau van de Servicecentra en het Maastricht University Office van de Universiteit Maastricht**

### **Paragraaf 1 Reikwijdte van de regeling**

#### **Artikel 1**

Deze regeling heeft betrekking op de behandeling van individueel ingediende klachten met uitzondering van klachten op het gebied van ongewenst gedrag. Laatstgenoemde klachten (seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie) vallen onder de reikwijdte van de Regeling melding en klachtbehandeling Ongewenst Gedrag zoals vastgesteld door het college van bestuur op 19 september 2000 en zoals nadien gewijzigd.

#### **Artikel 2**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. een klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een orgaan van de universiteit of een persoon wiens handelen aan dat orgaan kan worden toegerekend, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen.
- b. het loket: het loket rechtsbescherming studenten (LRS): de toegankelijke en eenduidige faciliteit, zoals genoemd in artikel 7.59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.
- c. een student: een betrokkene als genoemd in artikel 7.59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek: een student, een aanstaande student, een voormalig student, een extraneus, een aanstaande extraneus, een voormalig extraneus, een onderwijscontractant, een aanstaande onderwijscontractant, een voormalig onderwijscontractant.
- d. een medewerker: degene die een dienstverband heeft met de universiteit.
- e. een derde: iedere persoon niet zijnde een student of medewerker.
- f. het college van bestuur: het college van bestuur van de universiteit.
- g. universiteit: de Universiteit Maastricht.

### **Paragraaf 2 Individueel klachtrecht**

#### **Artikel 3**

Een ieder heeft de mogelijkheid om over de wijze waarop een orgaan op centraal niveau van de universiteit of een persoon wiens handelen aan het centraal niveau kan worden toegerekend, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het college van bestuur, voor zover betrokkenen niet in onderling overleg tot een oplossing zijn gekomen.

Indien klager een student is dient hij/zij de klacht in te dienen bij het loket. De gegevens van het loket zijn:

- Het postadres is Postbus 616, 6200 MD Maastricht of,
- Het digitaal adres is [complaintsservice@maastrichtuniversity.nl](mailto:complaintsservice@maastrichtuniversity.nl) of,
- Het bezoekadres is SSC, Bonnefantenstraat 2, 6211 KL Maastricht.
- Het telefoonnummer is 043 3885212.
- Het faxnummer is 043 3885331.

Het loket zendt schriftelijk ingediende klachten en de daarbij behorende stukken zo spoedig mogelijk door naar de commissie, genoemd in paragraaf 3 van deze regeling, ter verdere behandeling.

Het loket noteert mondeling ingediende klachten op een klachtenformulier en zendt dit formulier zo spoedig mogelijk door naar de (plaatsvervangend) voorzitter van de commissie, genoemd in paragraaf 3 van deze regeling, ter verdere behandeling/afhandeling.

Indien klager een medewerker of een derde is, dient hij/zij een mondelinge klacht in te dienen bij de voorzitter van de commissie als bedoeld in artikel 7 lid 2 van deze regeling en dient hij/zij een schriftelijke klacht in te dienen bij het college van bestuur.

#### **Artikel 4**

1. De indiener van de klacht alsmede degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan zich ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. Het college van bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. Het college van bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. De klager en de persoon die bijstand over vertegenwoordiging verleent, worden onverwijld schriftelijk in kennis gesteld van de weigering. Advocaten kunnen niet worden geweigerd.
4. Het in lid 3 bepaalde is niet van toepassing ten aanzien van advocaten.

#### **Paragraaf 3 De commissie**

#### **Artikel 5**

1. Een mondelinge klacht, welke de bij de klacht betrokken personen niet in onderling overleg naar tevredenheid hebben kunnen oplossen, wordt behandeld c.q. afgehandeld door de (plaatsvervangend) voorzitter van de commissie als bedoeld in artikel 7 van deze regeling.
2. De (plaatsvervangend) voorzitter van de commissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht. De artikelen 9, 12 lid 1 sub b, c en d, en 14 van deze paragraaf zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
3. De (plaatsvervangend) voorzitter kan bepalen dat de mondelinge klacht wordt behandeld door de commissie als bedoeld in artikel 7, overeenkomstig de artikelen 7 tot en met 16.
4. De (plaatsvervangend) voorzitter stelt de commissie en -indien het een klacht betreft van een student- tevens het loket in kennis van de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

#### **Artikel 6**

Een schriftelijke klacht wordt behandeld door de commissie overeenkomstig de artikelen 7 tot en met 16.

#### **Artikel 7**

1. Het college van bestuur belast een commissie (verder te noemen de commissie) met de behandeling van en de advisering over schriftelijke klachten.
2. De commissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter.
3. Het college van bestuur benoemt voor de duur van twee jaar een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en overige leden met uitzondering van student-leden. Student-leden worden benoemd voor de duur van een jaar. Herbenoeming is mogelijk.
4. Het college van bestuur kan een secretaris aanwijzen ten behoeve van de ondersteuning van de commissie.

#### **Artikel 8**

1. Wanneer een klacht zich richt of mede richt tegen een lid van de commissie neemt dit lid geen deel aan de behandeling van en advisering over de klacht. Alsdan zal er een plaatsvervangend lid deelnemen aan de behandeling van en advisering over de klacht.
2. Wanneer de klacht is ingediend door een student van de universiteit zal er naar worden gestreefd om een student-lid op te nemen in de commissie die met de behandeling van en advisering over de klacht wordt belast.

#### **Artikel 9**

De commissie tracht de klacht in eerste instantie via bemiddeling op te lossen. Indien de klacht via bemiddeling wordt opgelost, vervalt de verplichting om de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.

Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en indien het een klacht van een student betreft, tevens aan het loket.

#### **Artikel 10**

1. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te 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;
  - d. de ondertekening door de klager.
2. Indien het klaagschrift in een andere dan de Nederlandse of de Engelse taal is opgesteld 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 klager in de gelegenheid gesteld alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen.

#### **Artikel 11**

De commissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift van een medewerker of een derde zo spoedig mogelijk, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend.

Het loket bevestigt de ontvangst van het klaagschrift van een student zo spoedig mogelijk, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend.

#### **Artikel 12**

1. De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - a. het klaagschrift, na toepassing van artikel 10 derde lid, niet voldoet aan de vereisten van artikel 10 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.
2. De commissie is voorts niet verplicht een klacht te behandelen indien ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijke, dan wel binnen de universiteit geregelde klacht-, bezwaar-, of beroepsprocedure open staat, dan wel open heeft gestaan en klager daarvan geen gebruik heeft gemaakt.

#### **Artikel 13**

1. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager en indien van toepassing het loket zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen.
2. Indien tegen de gedraging waarop de klacht van de medewerker of de derde betrekking heeft een andere klacht-, bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, stelt de commissie de indiener van de klacht daarvan onmiddellijk in kennis en zendt de commissie het klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een ander orgaan bevoegd is, onverwijld door naar het bevoegde orgaan onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener van de klacht.
3. Indien een klacht van een student onjuist is geadresseerd, wordt deze, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend door het onbevoegde orgaan, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan het loket vergezeld van de originele enveloppe, onder vermelding van de afzender en onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener van de klacht.
4. Het loket zendt geschriften – niet zijnde klachten bestemd voor het loket- tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.
5. Indien het loket een klacht van een student aan een onbevoegd orgaan heeft gezonden, zendt dit orgaan het desbetreffende stuk zo spoedig mogelijk terug naar het loket.

## **Artikel 14**

1. Zodra degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, al dan niet via bemiddeling, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting de bepalingen van deze regeling verder toe te passen.
2. Van het niet verder behandelen van de klacht als bedoeld in dit artikel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en indien het een klacht van een student betreft, tevens aan het loket.

## **Paragraaf 4 Klachtafhandeling**

### **Artikel 15**

1. Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken, wordt toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De secretaris draagt zorg voor het afschermen van de NAW gegevens in het klaagschrift alvorens het klaagschrift door te zenden.

### **Artikel 16**

1. De commissie stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid door haar te worden gehoord. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht naar het oordeel van de commissie kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een kort verslag gemaakt.

### **Artikel 17**

De commissie doet het college van bestuur binnen zes weken na ontvangst van de klacht door het college van bestuur of door het loket een rapport van bevindingen toekomen alsmede een advies en eventuele aanbevelingen ter afdoening van de klacht. Het rapport bevat het verslag van het horen.

### **Artikel 18**

1. Het college van bestuur handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het college van bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **Artikel 19**

1. Het college van bestuur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht als bedoeld in artikel 17, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. Wanneer de conclusies van het college van bestuur ten aanzien van de afdoening van de klacht afwijken van het advies zoals bedoeld in artikel 17, wordt dit omkleed met redenen aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft medegedeeld.
3. Het college van bestuur verklaart de klacht gegrond dan wel ongegrond.
4. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een externe instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

## **Paragraaf 5: Overige bepalingen**

### **Artikel 20**

Het college van bestuur draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling, alsmede van de samenstelling van de commissie.

### **Artikel 21**

1. Het loket draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten door studenten.
2. De commissie draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten door medewerkers en derden.

### **Artikel 22**

1. Het loket draagt zorg voor het jaarlijks uitbrengen van een verslag over klachten ingediend door studenten. In dit verslag wordt aangegeven het aantal klachten, de aard en de inhoud van de klachten, de wijze van behandeling van de klachten en eventuele bevindingen en conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.
2. De commissie draagt zorg voor het jaarlijks uitbrengen van een verslag over klachten ingediend door medewerkers en derden. In dit verslag wordt aangegeven het aantal klachten, de aard en de inhoud van de klachten, de wijze van behandeling van de klachten en eventuele bevindingen en conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.
3. Het verslag wordt toegezonden aan het college van bestuur, dat het verslag openbaar maakt.

### **Artikel 23**

1. Het college van bestuur heeft de commissie gemandateerd tot de uitoefening van de bevoegdheden zoals beschreven in de paragrafen 3 en 5.
2. Het college van bestuur heeft de (plaatsvervangend) voorzitter gemandateerd tot de afhandeling van mondeling ingediende klachten als beschreven in paragraaf 3.

Deze regeling is gewijzigd in verband met inwerkingtreding van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) en vastgesteld door het College van Bestuur in overeenstemming met het Lokaal Overleg op 19 december 2019. De regeling treedt in werking met ingang van 31 december 2019. Op het moment van inwerkingtreden van deze regeling vervalt de Regeling ter behandeling van individuele klachten op het niveau van de Servicecentra en het Maastricht University Office van de Universiteit Maastricht, zoals vastgesteld door het College van Bestuur op 19 augustus 2002 en gewijzigd op 16 juni 2011.