



KLACHTENREGELING SOLLICITANTEN UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

I. ALGEMENE BEPALINGEN

art. 1. **begripsomschrijving**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. sollicitant: de persoon die - al dan niet vanuit een dienstverband bij de Universiteit van Amsterdam (UvA) - schriftelijk kenbaar heeft gemaakt in aanmerking te willen komen voor een vacature bij de UvA;
- b. klacht: een als zodanig tot het bevoegd gezag gerichte uiting van onvrede of kritiek van een sollicitant met betrekking tot de selectieprocedure en/of de wijze, waarop hij/zij in dat verband is behandeld;
- c. klager: de sollicitant die conform deze klachtenregeling een klacht heeft ingediend;
- d. beklagde: degene tegen wiens gedraging of handelwijze de klacht is gericht;
- e. vacature: een openstaande functie, die is vrijgegeven voor vervulling;
- f. selectiecommissie: degenen, die zijn aangewezen om een voorstel voor vervulling van een vacature te doen;
- g. klachtbehandelaar: degene aan wie de afhandeling van klachten is opgedragen.

art. 2. **bij wie wordt een klacht ingediend**

1. Als klachtbehandelaar treedt op de decaan van de faculteit respectievelijk het hoofd van de dienst onder wiens gezagsbereik de vacature ressorteert.
2. Wanneer een klacht onjuist wordt geadresseerd draagt degene, die de klacht in ontvangst heeft genomen, zorg voor doorzending c.q. doorverwijzing naar de klachtbehandelaar .

art. 3. **wijze waarop een klacht kenbaar wordt gemaakt**

1. Een klacht kan zowel mondeling - telefonisch of in persoon - als schriftelijk worden ingediend.¹
2. Anonieme klachten worden niet als klachten in de zin van deze regeling beschouwd.

art. 4. **termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend**

Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk nadat de gewraakte gedraging of behandeling heeft plaatsgevonden c.q. aan klager bekend is geworden, doch in elk geval binnen één jaar. Nadien ingediende klachten worden in beginsel niet meer in behandeling genomen.²

art. 5. **termijn waarbinnen een klacht wordt afgehandeld**

1. Een klacht wordt afgehandeld binnen een termijn van zes weken nadat de klacht aan het bevoegd gezag op de voorgeschreven wijze kenbaar is gemaakt.³
2. Wanneer afhandeling binnen de voorgeschreven termijn niet mogelijk blijkt kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. Klager wordt hiervan schriftelijk
3. in kennis gesteld.⁴

art. 6. **informerende beklagde(n)**

1. Wanneer de klacht is gericht tegen de gedraging van of behandeling door een (of meerdere) perso(o)n(en), word(t)(en) deze terstond op de hoogte gesteld van de inhoud van de klacht.
2. Voorzover deze niet reeds op grond van de voorgaande bepaling is (zijn) geïnformeerd, stelt de klachtbehandelaar eveneens (de voorzitter van) de selectiecommissie die dit aangaat onverwijld op de hoogte van de inhoud van de klacht.

- art. 7. **(verplichting tot) het in behandeling nemen van de klacht**
1. Het bestuursorgaan is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen wanneer:
 - a. deze reeds eerder volgens deze procedure is afgehandeld;
 - b. de klacht langer dan één jaar nadat de gewraakte gedraging of behandeling heeft plaatsgevonden, wordt ingediend;
 2. Een gedraging of procedurele beslissing, waartegen klager een bezwaarschrift had kunnen indienen, wordt in beginsel niet als klacht in behandeling genomen.⁵
 3. Een gedraging of procedure beslissing waartegen beroep openstaat of heeft gestaan, wordt in beginsel niet als klacht in behandeling genomen.⁶ Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.⁷

- art. 8 **privacy en geheimhouding**
- De klachtbehandelaar alsmede (de voorzitter van) de selectiecommissie nemen de privacy van klager en beklagde in acht en zijn verplicht tot geheimhouding, voor zover dit uit de aard van de zaak voortvloeit.⁸

II. BEHANDELING MONDELINGE KLACHTEN

- art. 9. **kennisgeving van de klacht**
1. Een mondelinge klacht wordt door degene, aan wie de klacht kenbaar wordt gemaakt, geregistreerd. Hierbij worden de navolgende gegevens opgenomen:
 - a. persoonsgegevens van de klager (naam, adres en woonplaats);
 - b. een omschrijving van de gedraging c.q. procedurele behandeling waartegen de klacht zich richt;
 - c. aanduiding van het tijdstip waarop de feiten zich hebben voorgedaan;
 - d. de perso(o)n(en) tegen wie respectievelijk het orgaan waartegen de klacht zich richt;
 - e. de datum waarop de klacht kenbaar is gemaakt.
 2. De klacht wordt onverwijld ter kennis gebracht van de daartoe aangewezen klachtbehandelaar.

- art. 10. **(on)duidelijkheid van de klacht**
1. Wanneer de klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar onvoldoende is gespecificeerd, vraagt hij klager om een nadere mondelinge toelichting.
 2. Wanneer klager er de voorkeur aan geeft om zijn klacht (alsnog) op schrift te stellen, vindt behandeling van de klacht plaats aan de hand van de bepalingen van paragraaf III behandeling klaagschriften).

- art. 11. **informele bemiddeling**
1. Wanneer klager en beklagde nog niet eerder overleg hebben gevoerd over de inhoud van de klacht, schept de klachtbehandelaar hiertoe alsnog de gelegenheid.
 2. De klachtbehandelaar organiseert dit overleg en is hierbij op verzoek van klager en/of beklagde aanwezig.
 3. Wanneer klager, op basis van het overleg, concludeert dat naar zijn of haar tevredenheid aan de klacht is tegemoetgekomen, stelt hij/zij hiervan de klachtbehandelaar op de hoogte. Deze informeert beklagde respectievelijk de voorzitter van de selectiecommissie. Hiermee vervalt de noodzaak tot verdere behandeling van de klacht.⁹

- art. 12. **afhandeling klacht**
1. Wanneer het in artikel 11 bedoeld overleg niet tot een voor klager bevredigend resultaat leidt c.q. niet heeft plaatsgevonden, wordt klager alsnog in de gelegenheid gesteld zijn klacht op schrift te stellen.
 2. Wanneer klager zijn mondeling ingediende klacht alsnog op schrift heeft gesteld, vindt vervolgens behandeling van de klacht plaats conform het gestelde in paragraaf III (behandeling klaagschriften).
 3. Ingeval klager zijn klacht mondeling wil handhaven, draagt de klachtbehandelaar zorg voor een behoorlijke afhandeling van de klacht.
 4. Van de afhandeling van de klacht worden klager en beklaagde respectievelijk (de voorzitter van) de selectiecommissie schriftelijk op de hoogte gebracht.

III. BEHANDELING KLAAGSCHRIFTEN

- art. 13. **vereisten waaraan klaagschrift moet voldoen**
1. Het klaagschrift bevat in ieder geval de volgende elementen: 10
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging c.q. procedurele behandeling waartegen de klacht zich richt;
 - d. de perso(o)n(en) of het orgaan waartegen de klacht zich richt;
 - e. een aanduiding van het tijdstip waarop de feiten hebben plaatsgevonden;
 - f. de ondertekening door klager.
 2. Wanneer het klaagschrift niet in het Nederlands is geschreven en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, draagt klager zorg voor een vertaling.¹¹

- art. 14. **ontvangstbevestiging klaagschrift**
- De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, met een afschrift aan beklaagde respectievelijk (de voorzitter van) de selectiecommissie.¹²

- art. 15. **(on)duidelijkheid van de klacht**
1. Wanneer de klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar onvoldoende is gespecificeerd, vraagt hij klager om een nadere schriftelijke toelichting.
 2. De klachtbehandelaar zendt van de nadere toelichting van klager een afschrift aan beklaagde respectievelijk (de voorzitter van) de selectiecommissie.

- art. 16. **informele bemiddeling**
1. Wanneer klager en beklaagde nog niet eerder overleg hebben gevoerd over de inhoud van de klacht schept de klachtbehandelaar hiertoe alsnog de gelegenheid.
 2. De klachtbehandelaar organiseert dit overleg en is hierbij op verzoek van klager en/of beklaagde aanwezig.
 3. Wanneer klager, tijdens of na het overleg, concludeert dat naar zijn of haar tevredenheid aan de klacht is tegemoetgekomen, stelt hij/zij hiervan de klachtbehandelaar op de hoogte. Deze informeert beklaagde respectievelijk de voorzitter van de selectiecommissie. Hiermee vervalt de noodzaak tot verdere behandeling van de klacht.¹³

- art. 17. **het horen**
1. Wanneer het overleg niet tot een voor klager bevredigend resultaat leidt gaat de klachtbehandelaar over tot het onderzoeken van de klacht.
 2. De klachtbehandelaar stelt klager in de gelegenheid te worden gehoord, tenzij klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
 3. De klachtbehandelaar treedt op als voorzitter van de hoorzitting, waarbij klager, in aanwezigheid van beklagde, in de gelegenheid wordt gesteld zijn klacht nader toe te lichten en beklagde in de gelegenheid wordt gesteld hierop te reageren.
 4. Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt.
- art. 18. **nader onderzoek**
1. Indien de klachtbehandelaar dit in het kader van het klachtonderzoek noodzakelijk acht, wint hij nadere informatie in bij de daarvoor in aanmerking komende personen en organen.
 2. Zijn bevindingen legt hij schriftelijk vast.
 3. Indien de klachtbehandelaar dit in het kader van zijn oordeelsvorming over de klacht wenselijk acht, legt hij - alvorens over te gaan tot afhandeling van de klacht – zijn bevindingen voor commentaar aan klager en beklagde voor.
- art. 19. **beoordeling van de klacht**
1. De klachtbehandelaar stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel ten aanzien van de klacht alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
 2. Beklaagde respectievelijk (de voorzitter van) de selectiecommissie ontvangt in elk geval een afschrift van de brief aan klager.
- art. 20. **geen bezwaar of beroep tegen wijze van afhandeling klacht**
- Tegen een besluit inzake de behandeling van de klacht kan geen beroep worden ingesteld.
- art. 21. **vervolgprocedure**
1. Indien de klacht een gedraging betreft kan klager, wanneer hij het niet eens is met de wijze, waarop zijn klacht is afgehandeld, vervolgens een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman om de klacht nader te onderzoeken.
 2. Van het feit dat een verzoekschrift kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman wordt bij de kennisgeving van het oordeel van de klachtbehandelaar mededeling gedaan.¹⁴
- art. 22. **Inwerkingtreding en citeertitel**
- Deze regeling, vastgesteld door het College van Bestuur d.d. 6 juni 2000, treedt in werking met ingang van 15 juni 2000 en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling sollicitanten UvA'.

NOTEN

¹ vgl. art. 9:2 Awb

² vgl. art 9:8 lid I sub b A wb

³ vgl. art. 9: 11 lid 1 Awb

⁴ art. 9:11 lid 2 Awb

⁵ art. 9:8 lid I sub c Awb

⁶ art. 9:8 lid 1 sub d Awb

⁷ art. 9:8 Awb

⁸ art. 2.7 lid 1 CAO

⁹ art. 9:5 Awb

¹⁰ art. 9:4 Awb

¹¹ art. 9:4 lid 3 juncto art. 6:5 lid 3 Awb 12 art. 9:6 Awb

¹³ art. 9:5 Awb

¹⁴ art. 9:12 Awb