



Centrale Ondernemingsraad

COR-secretariaat

College van Bestuur van de Universiteit van Amsterdam  
Mw. prof. dr. G.T.M. ten Dam  
Spui 21  
1012 WX Amsterdam

Spui 21  
1012 WX Amsterdam  
Postbus 19268  
1000 GG Amsterdam

T 020 525 6955  
E-mail: cor@uva.nl

Datum  
26 oktober 2018

Telefoon  
020 525 6955

Uw kenmerk  
2018-058406

Contactpersoon  
E.B.I. Moors

Bijlagen  
-

Ons kenmerk  
cor18/u036

Onderwerp

Instemming op gewijzigde *Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam* (d.d. 21/06/2018)

Geacht College,

Bij het bekijken van de herziene klachtenregeling diende als referentiekader:

- Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de UvA (2012) en de Toelichting op de “Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de UvA” (2012)
- Reglement klachtencommissie UvA (2012)
- Hoofdstuk 9 van de AWB
- Memorie van Toelichting over de aanvulling van de AWB met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3)
- De ombudsvisie op professionele klachtbehandeling van de Nationale ombudsman (2018) (<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Visie%20professionele%20klachtbehandeling.pdf>)

De COR stemt in met de herziene Regeling ter behandeling van klachten mits er op enkele punten een herziening of toevoeging wordt aangebracht.

- In de toelichting op de klachtenregeling moet verwezen worden naar het Reglement van de klachtencommissie, want beide regelgevende documenten moeten in samenhang worden gelezen.  
Buiten het doel de individuele medewerker of student een middel te verschaffen om een ongewenste situatie of gedraging te beëindigen, lijkt er geen leerdoel voor de organisatie op basis van klachten beoogd. De Ombudsman ziet die beide doelstellingen echter als leidend bij klachtbehandeling. Die beide doelstellingen lijken de COR ook nastrevenswaardig. Ze zitten nu alleen vervat in art.3 lid 2 en 4 van het Reglement klachtencommissie UvA.
- Toevoeging gewenst bij **art.5** lid 1: “een omschrijving van de gedraging die jegens klager heeft plaatsgevonden en waartegen de klacht zich richt.”  
“de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de gedraging” ontbreekt nu als vereiste (in klachtenregeling 2012 was dat art.7 lid 1.d).  
Omdat in art.9:4 AWB niet wordt geëist dat de klager de gronden van zijn klacht aangeeft, zal een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, in het algemeen voldoende zijn voor het bestuursorgaan over wiens gedraging wordt geklaagd.

Ons kenmerk  
cor18/u036

- In de toelichting zou desalniettemin opgenomen kunnen worden dat vermelding van de gronden van de klacht en van de persoon die de gewraakte gedraging heeft verricht zorgvuldige oordeelsvorming over de klacht ten goede komt.
- **Art.5** lid 2: als aanvulling stelt de COR voor: “Omdat de UvA stelt een tweetalige universiteit te zijn, geldt voor zowel klager als beklagde dat zij niet benadeeld mogen worden in de klachtindiening en klachtafhandeling als zij aangewezen zijn op slechts één van de beide talen (Nederlands of Engels).”
  - Het is wenselijk om bij **art.6** lid 2 te verhelderen dat pas na toestemming van klager de klacht kan worden doorgezonden aan een andere afdeling/behandelaar.
  - Als toelichting op **art.9** lid 2 zou een verwijzing naar de andere klachtenregelingen binnen de UvA zinvol zijn.
  - **Art.12** lid 6 en 7 hechten groot gewicht aan vertrouwelijkheid. In hoofdstuk 9 AWB (Titel 9.1. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan) wordt de vertrouwelijkheid echter niet genoemd. De verplichting tot vertrouwelijkheid in acht nemen kan een differentieel effect hebben op partijen. Voor de ene partij kan dit voordelig zijn en voor de andere nadelig of belastend. Klachtbehandeling is geen mediation. De COR vindt het gebod tot vertrouwelijk omgaan met hetgeen uit de klachtprocedure bekend is geworden, niet zonder meer wenselijk en vraagt zich bovendien af welke sanctie staat op het niet nakomen daarvan.
  - Toevoeging gewenst bij **art.12**, (zie art.4 van het Reglement van de klachtencommissie):
    - De klachtencommissie kan, indien zij dit noodzakelijk acht, getuigen en/of andere personen horen.
    - Klager en aangeklaagde krijgen de gelegenheid om de verslagen van de hoorzittingen in te zien en te reageren op feitelijke onjuistheden daarin.
    - Het verslag van de hoorzitting wordt door de betrokkenen gezien en voor gezien getekend.
    - Toetsing van de klacht vindt plaats op rechtmatigheid en behoorlijkheid.
  - Toevoeging gewenst bij **art.18**, zie art.5 (vervolgprocedure) in het Reglement van de klachtencommissie:

Middels een follow-up 3 maanden na de klachtuitspraak; moet het CvB zich ervan vergewissen dat de misstand of gedraging die aanleiding tot een gegronde klacht was, is opgelost (op een manier die niet ten nadele van klager is). De bevindingen van deze monitoring worden ook opgenomen in het jaarverslag.
  - In **art.19** lid 1 wordt het jaarverslag van de klachtencommissie genoemd. De COR ziet graag dat naast het aantal behandelde klachten ook het totale aantal binnengekomen klachten vermeld wordt.
  - Waarom is de artikelsgewijze toelichting vrijwel volledig verdwenen? Art.7 over ‘bemiddeling’ heeft wel degelijk toelichting. De COR ziet dus graag een toelichting (vergelyk die op art.5 uit de klachtenregeling 2012).

De COR ziet graag dat ervoor wordt gezorgd dat de afronding van een klacht(behandeling) goed verloopt in die zin dat er weer een hebbelijke arbeidssituatie resulteert. De weg daartoe is begeleide nazorg door een onafhankelijke partij die in principe aan partijen wordt aangeboden.

Medewerkers moeten zich gesteund voelen om een klacht in te dienen. Een voorwaarde daartoe is een open cultuur binnen de UvA. Het is noodzakelijk dat deze cultuuromslag wordt gerealiseerd.



Ons kenmerk  
cor18/u036

Tot slot moet de facilitering voor leden van de klachtencommissie voldoende zijn in geldelijke vergoeding of tijdscompensatie.

Hoogachtend,

Gerwin van der Pol,  
Voorzitter

Cees Kleverlaan,  
Vicevoorzitter