

BIJLAGE 3 FACULTEITSREGLEMENT ESE-EUR
INDIVIDUELE KLACHTENREGELING, BEDOELD IN ARTIKEL 33 VAN HET REGLEMENT

Artikel 1 - Reikwijdte van de regeling

1. Deze regeling heeft betrekking op de behandeling van individuele, schriftelijke ingediende klachten ingediend door en tegen een lid van de universitaire gemeenschap, voor zover hiervoor niet reeds andere voorzieningen binnen de EUR zijn getroffen.
2. De klachtenregeling creëert de mogelijkheid om klachten in te dienen, te onderzoeken en af te handelen en beschermt tevens de belangen van de klager en beklagde tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht.
3. Elk lid van de universitaire gemeenschap heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de decaan. Voorwaarde is dat het gaat over de wijze waarop een orgaan van de faculteit of een persoon wiens handelen aan de faculteit kan worden toegerekend zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen én voor zover betrokkenen niet in onderling overleg tot een oplossing zijn gekomen.
4. Geen enkel lid van de faculteit mag in zijn positie en/of belangen binnen de faculteit worden geschaad doordat hij als klager, raads- of vertrouwenspersoon of door de klachtencommissie gehoorde persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze paragraaf.
5. Klachten die zijn gericht tegen de decaan of de plaatsvervangend decaan van de faculteit worden voorgelegd aan de Adviescommissie voor Bezwaar- en Beroepschriften op centraal niveau c.q. aan het orgaan dat voor de betreffende klacht op universitair niveau is ingesteld.
6. Indien er sprake is van een 'kleine' klacht, dit ter beoordeling aan de klager, kan de behandeling worden voorgelegd aan de zgn. kleine klachtencommissie die een uitspraak op de klacht doet. De commissie bestaat uit een studieadviseur, een medewerker onderwijs- en studiezaken en een studentlid van het opleidingsmanagement welke door de decaan als zodanig zijn benoemd. Van de uitkomst van de klacht worden de klager, de decaan en –voor zover van toepassing- degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, op de hoogte gesteld. De behandeling bij deze commissie sluit niet uit dat alsnog een klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend, e.e.a. conform de regels in dit reglement.

Artikel 2 - Klachtencommissie

De decaan belast een facultaire commissie (verder te noemen de commissie) met de behandeling van en de advisering over bij hem ingediende klachten. De commissie kan de decaan gevraagd en ongevraagd adviseren over bestrijding van ongewenst gedrag.

De commissie bestaat uit drie leden en heeft tevens plaatsvervangende leden en wordt geadviseerd door het hoofd P&O van de Facultaire Dienst. Een studentlid maakt deel uit van de commissie, wanneer een klacht zich richt of mede richt tegen een student van de ESE.

Een lid van de commissie kan zich verschonen als dat lid deel uitmaakt van dezelfde organisatorische eenheid waartegen de klacht zich richt, dan wel er sprake is van een zodanige band tussen klager of aangeklaagde en lid dat daardoor de objectiviteit van het lid in twijfel kan worden getrokken.

De leden en plaatsvervangende leden van de commissie worden voor een periode van vier jaren benoemd door de decaan en kunnen worden herbenoemd.

De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, aan te wijzen door de decaan.

De decaan wint alvorens tot aanwijzing van de leden van de commissie over te gaan, advies in bij de faculteitsraad.

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. In dat geval zal er een plaatsvervangend lid deelnemen aan de behandeling en advisering over de klacht.

De commissie heeft de bevoegdheid:

- a. medewerkers, studenten en andere betrokkenen van de universiteit te horen;
- b. deskundigen te raadplegen;
- c. inzage te vragen in alle relevante documenten;
- d. de behandeling van de klacht om dringende redenen op te schorten¹;
- e. klachten samen te voegen, dit indien er twee of meer klachten zijn ingediend tegen dezelfde beklagde en betrekking hebben op dezelfde feiten.

Een ieder die aan de faculteit verbonden is en door de commissie wordt opgeroepen om te worden gehoord, is verplicht te verschijnen en haar de gevraagde informatie te verstrekken.

Artikel 3 - Klaagschrift

1. Het klaagschrift dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de identiteit van de aangeklaagde;
 - d. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, alsmede de plaats, datum en zo mogelijk het tijdstip waarop die gedraging heeft plaatsgevonden;
 - e. de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de gedraging;
 - f. de ondertekening door de klager.
2. Het klaagschrift dient in de Nederlandse of Engelse taal te zijn opgesteld en door toezending aan het postadres aan het secretariaat van de commissie ter hand te worden gesteld. Klager krijgt vanwege de commissie een gedagtekende bevestiging van ontvangst van het klaagschrift.
3. Indien het klaagschrift niet of niet geheel voldoet aan de vereisten als bedoeld in dit artikel, wordt klager daarop door de secretaris van de commissie gewezen en wordt hij in de gelegenheid gesteld binnen zeven dagen het verzuim goed te maken. De voorzitter van de commissie kan de klager in de gelegenheid stellen van deze termijn af te wijken.

Artikel 4 - Niet ontvankelijkheid klager

1. De commissie neemt de klacht niet in behandeling indien:
 - a. het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 3;
 - b. de klacht eerder door de commissie 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. er ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijke, dan wel binnen de Erasmus Universiteit geregelde klachten-, bezwaar-, of beroepsprocedure open staat, dan wel open heeft gestaan en klager daarvan geen gebruik heeft gemaakt.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen. Als de aangeklaagde met de klacht bekend is gemaakt, wordt ook deze op de hoogte gesteld van dit besluit van de commissie.
3. Klager kan een besluit als bedoeld in het vorige lid voorleggen aan de decaan met het verzoek de klacht alsnog te laten onderzoeken. De decaan kan op grond van dit verzoek besluiten de commissie te vragen de klacht toch in behandeling te nemen.

¹ Ernstige ziekte van een partij waartegen een klaagschrift zich richt kan bij voorbeeld een dringende reden zijn, evenals een justitieel onderzoek naar de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft.

4. Indien tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een andere klacht-, bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, stelt de commissie de klager daarvan onmiddellijk in kennis.

Artikel 5 - Bemiddeling

1. De commissie tracht de klacht in eerste instantie via bemiddeling op te lossen.
2. 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 dit reglement verder toe te passen.
3. 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.

Artikel 6 - Klachtafhandeling door de commissie

1. De commissie start zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift met de behandeling van de zaak. Ze richt zich daarbij op een onderzoek naar de feitelijke toedracht en andere relevante omstandigheden.
2. De commissie zendt een afschrift van het klaagschrift evenals van de daarbij meegezonden stukken, aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en indien van toepassing², aan de leiding van de organisatorische eenheid die het aangaat.
3. De commissie stelt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid een verweerschrift op te stellen, dit binnen een door de voorzitter te bepalen termijn. Een verweerschrift wordt ook aan klager ter beschikking gesteld.
4. Partijen worden schriftelijk opgeroepen op een afgesproken tijdstip voor de commissie te verschijnen en te worden gehoord.
5. De hoorzitting vindt plaats in een besloten zitting. Partijen worden afzonderlijk gehoord, tenzij de commissie redenen ziet om van dit beginsel af te wijken.
6. De commissie kan, al dan niet op verzoek van partijen, getuigen of andere betrokkenen horen en vragen om aanvullende gegevens.
7. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman, vertrouwenspersoon, getuige of deskundige. De eventuele kosten van deze bijstand komen voor rekening van de partij die voor deze ondersteuning heeft gekozen.
8. Van de hoorzitting wordt een kort verslag gemaakt. Het bevat de namen van de aanwezigen en een zakelijke weergave van hetgeen zich in de hoorzitting heeft voorgedaan.
9. 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.
10. De commissie beraadslaagt en besluit achter gesloten deuren en beslist bij meerderheid van stemmen. Zij neemt haar besluiten uitsluitend op basis van het materiaal dat haar in het kader van de klacht is verstrekt.
11. De commissie verklaart de klacht niet ontvankelijk, dan wel gegrond of ongegrond. De commissie geeft bij de verklaring aan op welke motivering de uitspraak berust.
12. De commissie doet de decaan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk zes weken nadat partijen zijn gehoord, een rapport van bevindingen toekomen, evenals een advies en eventuele aanbevelingen ter afdoening van de klacht. Het rapport bevat het verslag van de hoorzitting. De commissie brengt haar uitspraak ter kennis van klager, beklagde, indien van toepassing de leiding van de organisatorische eenheid en andere betrokken partijen.

² Indien de klacht zich richt tegen een personeelslid van de Faculteit, wordt altijd degene op de hoogte gesteld waarmee de beklagde een afstemmingsrelatie heeft.

Artikel 7 - Afhandeling door de decaan

1. De decaan handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de bevindingen van de commissie.
2. De decaan kan de afhandeling met ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. De decaan 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 6, evenals van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Een afschrift van zijn besluit wordt toegezonden aan de voorzitter van de commissie en indien van toepassing aan de leiding van de organisatorische eenheid.
4. Wanneer de conclusies van de decaan ten aanzien van de afdoening van de klacht afwijken van het advies zoals bedoeld in artikel 6, wordt dit omkleed met redenen aan de klager, aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan de voorzitter van de commissie medegedeeld.
5. De decaan verklaart de klacht niet ontvankelijk, gegrond dan wel ongegrond.
6. Indien er bezwaar of beroep tegen de beslissing van de klachtencommissie openstaat, wordt daarvan bij de kennisgeving aan alle betrokkenen melding gemaakt.

Artikel 8 - Overige bepalingen

1. Een klager kan tijdens de procedure op ieder moment zijn klacht intrekken door dit aan de klachtencommissie mede te delen. In geval deze mededeling niet wordt gedaan ten tijde van een hoorzitting, dient de intrekking schriftelijk te geschieden. De commissie doet hiervan schriftelijk mededeling aan alle betrokkenen.
2. Alle betrokkenen besteden de uiterste zorg aan de vertrouwelijkheid van gegevens die aan hen ter kennis komen.
3. De decaan draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling, alsmede van de samenstelling van de commissie.
4. De commissie draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende schriftelijke klachten.
5. De commissie brengt jaarlijks in de maand september een verslag uit. In dit verslag wordt aangegeven het aantal behandelde klachten, evenals de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies. Het verslag is geanonimiseerd.
6. Het verslag wordt door de decaan toegezonden aan de faculteitsraad. De decaan maakt het verslag openbaar.
7. Indien zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de decaan, gehoord de voorzitter van de klachtencommissie.