

Klachtenregeling Open Universiteit

U2010/4.865 rsg (31-08-2010)

§ 1. Definities

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. College van bestuur: College belast met het bestuur van de Open Universiteit;
- b. Melding: een eerste Melding van ongenoegen bij de Open Universiteit over de wijze waarop (een medewerker onder de verantwoordelijkheid van) de Open Universiteit zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd;
- c. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een medewerker onder de verantwoordelijkheid van) de Open Universiteit zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd, die eerst plaatsvindt indien een eerdere Melding niet bevredigend is afgehandeld;
- d. Klant: een persoon die ingeschreven staat bij de Open Universiteit, een belangstellende, bedrijf of instelling;
- e. 1-loket Klachten en geschillen: het centrale meldpunt van de Open Universiteit waar klachten en geschillen ingediend worden;
- f. Klachtencommissie: een door het College van bestuur benoemde Klachtencommissie van de Open Universiteit die Klachten afhandelt;
- g. Vertrouwenspersoon: functionaris van de Open Universiteit zoals bedoeld in de Regeling ongewenst gedrag.

§ 2. Toepasselijkheid

Artikel 2. Toepasselijkheid Klachtenregeling

1. Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op Meldingen c.q. Klachten van Klanten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen. Hiervoor verwijst het 1-loket Klachten en geschillen Klanten in eerste instantie door naar een Vertrouwenspersoon, conform de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen Open Universiteit.
2. Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op Meldingen c.q. Klachten van Klanten die betrekking hebben op een schriftelijk besluit van het College van bestuur. Tegen schriftelijke besluiten genomen door het College van bestuur kan bezwaar worden gemaakt conform de Regeling behandeling bezwaren studenten Open Universiteit.
3. Deze Klachtenregeling is niet van toepassing op Meldingen c.q. Klachten van Klanten die betrekking hebben op een beslissing van de Commissie voor de examens van de Open Universiteit, waartegen beroep mogelijk is bij het College van beroep voor de examens ingevolge artikel 7.61 van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (waaronder een tentamenuitslag of een vrijstellingsbeslissing).



§ 3. Melding van ongenoegen

Artikel 3. Melding

1. Een Klant doet mondeling dan wel schriftelijk een eerste Melding bij het 1-loket Klachten en geschillen.
2. De medewerker 1-loket Klachten en geschillen stelt vast waarop de Melding betrekking heeft, registreert de Melding en neemt deze in behandeling.
3. De medewerker 1-loket Klachten en geschillen handelt, indien mogelijk, de Melding direct af. Indien afhandeling niet direct mogelijk is, maakt de medewerker met de Klant nadere afspraken over de afhandeling van de Melding. De medewerker 1-loket Klachten en geschillen zal de Melding vervolgens intern bespreken alvorens terug te koppelen met de Klant.
4. Indien de Melding niet naar tevredenheid van de Klant is afgehandeld, meldt de Klant zijn ontevredenheid opnieuw bij het 1-loket Klachten en geschillen al dan niet met een officiële klacht voor de Klachtencommissie.
5. De medewerker 1-loket Klachten en geschillen wijst de Klant op de mogelijkheid van het indienen van een Klacht bij de Klachtencommissie en bespreekt met de Klant het formele traject van (indiening van) een Klacht.

§ 4. Indiening en behandeling van Klachten

Artikel 4. Indiening van Klachten

1. Elke Klant heeft het recht om via het 1-loket Klachten en geschillen een Klacht in te dienen bij de Klachtencommissie over de wijze waarop de Open Universiteit zich jegens hem in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Het 1-loket Klachten en geschillen stuurt de Klacht uitsluitend ter behandeling door naar de Klachtencommissie indien de Klant éérst een Melding kenbaar heeft gemaakt. Indien de Melding niet heeft plaatsgevonden neemt het 1-loket Klachten en geschillen de klacht als Melding in behandeling.
2. Een gedraging van en/of dienst verleend door een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Open Universiteit, wordt aangemerkt als een gedraging van/dienst verleend door de Open Universiteit.
3. Een Klacht wordt altijd ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht zich richt.
4. Voor het indienen van een Klacht stelt de Open Universiteit op een voor iedereen zichtbare, toegankelijke en bereikbare plaats een klachtenformulier beschikbaar waar Klanten gebruik van kunnen maken.

Artikel 5. Geen verplichting tot behandeling

1. De Open Universiteit is niet verplicht de Klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging van de Open Universiteit :
 - a. waarover reeds eerder een Klacht is ingediend en die als formele Klacht is behandeld conform de artikelen 6 tot en met 9 van deze regeling;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de Klant bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de Klant beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest of;
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is of als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Open Universiteit is niet verplicht de Klacht te behandelen als het belang van de Klant of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van de Klachtencommissie.
3. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld.



§ 5. Procedure bij Klachten

Artikel 6. Procedure Klachten

1. De Klachtencommissie zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging aan de Klant.
2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur.
3. Degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de Klacht, de daarbij behorende stukken en de ontvangstbevestiging .

§ 6. Klachtencommissie

Artikel 7. Afhandeling Klachten

1. Het College van bestuur benoemt voor een periode van 3 jaar een Klachtencommissie, minimaal bestaande uit een voorzitter en twee leden. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretariaat. De benoeming van de leden van de Klachtencommissie kan steeds met een periode van 3 jaar worden verlengd.
2. De behandeling van een Klacht geschiedt door de Klachtencommissie.
3. De Klachtencommissie legt haar advies met betrekking tot de Klacht voor aan het College van bestuur.
4. Het College van bestuur beslist inzake de Klacht.

Artikel 8. Horen van de Klant en de beklagde

1. De Klachtencommissie stelt de Klant en degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De Klachtencommissie kan de toepassing van het eerste lid achterwege laten als de Klant heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als de Klacht kennelijk ongegrond is.
3. De Klachtencommissie maakt van het horen een verslag. Het verslag wordt toegezonden aan de betrokkenen en wordt door de Klachtencommissie gearhiveerd.

Artikel 9. Termijn van behandeling

1. Het College van bestuur handelt een Klacht binnen tien weken na ontvangst door de Open Universiteit af.
2. De Klachtencommissie kan namens het College van bestuur wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
3. De Klachtencommissie doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de Klant en aan degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de Klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
4. Verder uitstel is alleen mogelijk voor zover de Klant daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 10. Kennisgeving, registratie en publicatie

1. De Open Universiteit stelt de Klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. In de kennisgeving bedoeld in het voorgaande lid, wijst de Open Universiteit de Klant op de mogelijkheid om binnen een jaar na de datum van Klachtafhandeling een Klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. De Open Universiteit draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende Klachten.
3. De Open Universiteit publiceert jaarlijks de geregistreerde Klachten in het jaarverslag van de Open Universiteit.



§ 7. Slotbepalingen

Artikel 11. Bijlage

Bij de Klachtenregeling Open Universiteit is als bijlage een toelichting opgenomen. De bijlage maakt onlosmakelijk deel uit van deze regeling.

Artikel 12. Citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Open Universiteit'.
2. De regeling zal jaarlijks door het College van bestuur worden geëvalueerd en voor zover nodig worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie.

Artikel 13. Inwerkingtreding

1. De Klachtenregeling Open Universiteit is vastgesteld door het College van bestuur op 31 augustus 2010 na advies van de Studentenraad.
2. Deze regeling treedt in werking op 1 september 2010.
3. Met de inwerkingtreding van deze regeling vervalt de Klachtenregeling Open Universiteit Nederland, met kenmerk U13.767 JNl, inclusief de bijbehorende toelichting die op 1 januari 2005 in werking is getreden.



Bijlage

Toelichting bij de Klachtenregeling Open Universiteit

Deze regeling is gereviseerd in verband met de inwerkingtreding van het Wetsvoorstel Versterking besturing waarmee hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht ook van toepassing is verklaard op de klachtbehandeling bij de openbare universiteiten.

De Open Universiteit streeft ernaar om alle klachten van klanten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen neer te leggen bij de vertrouwenspersonen (zie voor de procedure de Regeling ongewenst omgangsvormen Open Universiteit). Hierbij kan men denken aan directe of indirecte ongewenste uitingen of handelingen die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat door de klant als ongewenst en/of ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op de integriteit van de klant. Op dergelijke gedragingen is deze Klachtenregeling Open Universiteit dus niet van toepassing.

Evenmin is de klachtenregeling van toepassing op besluiten van het College van bestuur waartegen bezwaar gemaakt had kunnen worden noch op beslissingen van de Commissie voor de examens waartegen beroep ingesteld had kunnen worden (voor verdere informatie over bezwaar en beroep wordt verwezen naar het Studentenstatuut en/of de website van de OU).

Alle meldingen en klachten van klanten worden gemeld bij het 1-loket Klachten en geschillen dat als centraal aanspreekpunt fungeert voor klanten van de Open Universiteit. Hierbij kan men denken aan bijvoorbeeld klachten over een studiegroep of studiebijeenkomst, over verzending van materiaal, correspondentie of onjuist verstrekte informatie.

Alvorens het formele traject van afhandelingen van klachten te bewandelen is er voor gekozen om klanten eerst een melding van ongenoegen kenbaar te laten maken bij het 1-loket Klachten en geschillen. Deze uiting kan zowel mondeling, schriftelijk, per e-mail als per fax geschieden.

Bij de afhandeling van een melding probeert het 1-loket Klachten en geschillen op een minder formele manier de melding goed en snel af te handelen.

Als de klant niet tevreden is over de wijze waarop de melding is afgehandeld, wordt hij in de gelegenheid gesteld om de klacht (opnieuw) in te dienen, eventueel onder aanvulling van de redenen, of om voor het formele traject te kiezen. Als de klant voor de laatste mogelijkheid kiest kan hij via het 1-loket Klachten en geschillen een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat de minimumeisen waaraan bestuursorganen bij de behandeling van formele klachten moeten voldoen. Bestuursorganen kunnen een eigen klachtenregeling in het leven roepen, mits deze voldoet aan de in de Awb bedoelde minimumeisen.

De Klachtenregeling Open Universiteit is opgesteld overeenkomstig de in de Awb neergelegde regeling.

Een formele klacht moet betrekking hebben op de manier waarop de Open Universiteit zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of diensten heeft geleverd. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen dus buiten het bereik van deze regeling.

Formele klachten kunnen schriftelijk, per fax- of e-mailbericht via het 1-loket Klachten en geschillen worden ingediend bij de klachtencommissie mits ze op deze wijze ondertekend kunnen worden aangeboden en voldoen aan de overige eisen van een schriftelijke klacht. Hierbij geldt de algemene regel dat de Open Universiteit moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening.

Zodra de Open Universiteit naar tevredenheid van de klant aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling respectievelijk afhandeling.



Schriftelijke klachten dienen op grond van de Awb te voldoen aan de volgende eisen:

- een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht zich richt.

Wenselijk is, indien van toepassing, het vermelden van het studentnummer.

Voor schriftelijk ingediende klachten schrijft de Awb nadere regels voor. Een belangrijk vereiste voor een behoorlijke klachtbehandeling is dat de Open Universiteit de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt. Het tijdstip van de ontvangst van de klacht is immers ook van belang voor de termijn van behandeling.

Wat betreft de verjaringstermijn als bedoeld in artikel 5 sub b is het niet de bedoeling dat klachten worden geseponereerd indien zij bijvoorbeeld betrekking hebben op langsepende, op het moment van indiening van de klacht lopende, procedures. Als de klacht toeziet op de lange procedure mag deze niet geseponereerd worden omdat het oorspronkelijke feit waar de procedure betrekking op heeft, is verjaard.

Een klacht die niet in eerste instantie terechtkomt bij het 1-loket Klachten en geschillen moet door de ontvanger naar het 1-loket Klachten en geschillen worden doorgezonden. Pas na tussenkomst van het 1-loket Klachten en geschillen mag een klacht in behandeling genomen worden.

Voor de behandeling en afhandeling van formele klachten heeft het College van bestuur van de Open Universiteit een klachtencommissie benoemd.

De klant moet de zekerheid hebben dat zijn klacht vlot wordt afgehandeld. Daarom is een termijn opgenomen waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld. Het tijdstip waarop de Open Universiteit de klacht heeft ontvangen is daarbij bepalend. Ook als deze termijn wordt overschreden blijft de Open Universiteit verplicht de klacht af te handelen.

Tegen de afhandeling van een klacht door de Open Universiteit kan op grond van de wet géén bezwaar worden gemaakt. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht kan men zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

