

Klachtenregeling Open Universiteit

Deze regeling is opgesteld met inachtneming van het bepaalde in de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek en hoofdstuk 9, Klachtbehandeling, van de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 1. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op alle klachten over gedragingen van de Open Universiteit, met uitzondering van:

- a. Klachten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen conform de Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen Open Universiteit.
- b. Klachten die betrekking hebben op wetenschappelijke integriteit waarvoor op grond van de Klachtenregeling wetenschappelijke integriteit de Klachtencommissie wetenschappelijke integriteit bevoegd is.
- c. Klachten die betrekking hebben op een schriftelijk besluit van het College van bestuur waartegen bezwaar kan worden gemaakt, conform de Regeling behandeling bezwaren studenten Open Universiteit of waarop de regeling Geschillencommissie Open Universiteit van toepassing is.
- d. Klachten die betrekking hebben op een beslissing van een examinerator of de Commissie voor de examens van de Open Universiteit en 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. Deze klachten dienen te worden ingediend bij het College van beroep voor de examens conform de Beroepsprocedure bij het College van beroep voor de examens.

Artikel 2. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een uiting van ongenoegen, mondeling dan wel schriftelijk, over de wijze waarop een orgaan van de Open Universiteit of een persoon wiens handelen aan dat orgaan kan worden toegerekend, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen;
- b. Gedraging: een handelen of nalaten (van een orgaan of van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid) van de Open Universiteit;
- c. 1-loket Klachten en geschillen: de toegankelijke en eenduidige faciliteit, zoals genoemd in artikel 7.59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, voor het indienen van klachten op grond van deze regeling.
- d. Student: een betrokkene als bedoeld in artikel 7.59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek: een student, een aanstaande student, een voormalig student, een contractstudent, een aanstaande contractstudent, een voormalig contractstudent;
- e. Medewerker: degene die een dienstverband heeft met de Open Universiteit;
- f. Derde: iedere persoon niet zijnde een student of medewerker;
- g. Klachtencommissie: de door het College van bestuur benoemde onafhankelijke commissie voor de behandeling van klachten en advisering ter zake aan het College van bestuur;
- h. College van bestuur: het bestuur van de Open Universiteit;
Open Universiteit: de rechtspersoon ingesteld krachtens publiekrecht in de zin van artikel 1.3 lid 4 Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek;
- i. Regeling: deze Klachtenregeling Open Universiteit;

Artikel 3. Indienen klacht

1. Een ieder heeft de mogelijkheid om over de wijze waarop een orgaan van de Open Universiteit of een persoon wiens handelen aan de Open Universiteit 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.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan. Een klacht die digitaal of elektronisch wordt ingediend, wordt behandeld als een schriftelijke klacht. Een schriftelijke klacht wordt verder aangeduid als klaagschrift.

3. Indien klager een student is, dient de student de klacht in te dienen bij het 1-loket Klachten en geschillen. De gegevens van het loket zijn:
 - het digitaal adres is 1-loketKlachtenengeschillen@ou.nl
 - het postadres is Postbus 2960, 6401 DL Heerlen
 - het bezoekadres is 1-loket Klachten en geschillen, Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen
 - het telefoonnummer is 045-5762888.
4. Voor het indienen van een klaagschrift door een student stelt de Open Universiteit op een zichtbare, toegankelijke en bereikbare plaats, waaronder in ieder geval een webpagina van de Open Universiteit, een (digitaal) klachtenformulier beschikbaar waarvan studenten gebruik kunnen maken.
5. Het 1-loket Klachten en geschillen stuurt bij een digitaal ingediende klacht aan klager een (automatische) ontvangstbevestiging.
6. Het 1-loket Klachten en geschillen zendt schriftelijk ingediende klachten en de daarbij behorende stukken zo spoedig mogelijk door naar de klachtencommissie zoals genoemd in deze regeling, ter verdere behandeling.
7. Het 1-loket Klachten en geschillen noteert mondeling ingediende klachten op een klachtenformulier en zendt dit formulier zo spoedig mogelijk door naar de het secretariaat van de klachtencommissie zoals genoemd in deze regeling, ter verdere behandeling/afhandeling.
8. Indien klager een werknemer of een derde is, dient hij/zij een mondelinge klacht in te dienen bij de voorzitter van de klachtencommissie en dient hij/zij een schriftelijke klacht in te dienen bij het College van bestuur.

Artikel 4. Vertegenwoordiging

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.

Artikel 5. Vormvereisten schriftelijke klacht

1. Een klaagschrift wordt altijd ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. de handtekening van de indiener;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
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 6. Geen verplichting tot behandeling

1. De Open Universiteit is niet verplicht het klaagschrift te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging van de Open Universiteit:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die klacht conform deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager 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 klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
4. Bij de kennisgeving tot niet behandelen van de klacht, wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman.
5. Indien tegen de gedraging waarop de klacht van de werknemer of de derde betrekking heeft een andere klacht-, bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, stelt de klachtencommissie de indiener van de klacht daarvan onmiddellijk in kennis en zendt de klachtencommissie 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.
6. 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 1-loket Klachten en geschillen vergezeld van de originele enveloppe, onder vermelding van de afzender en onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener van de klacht.
7. Het 1-loket Klachten en geschillen zendt geschriften – niet zijnde klachten bestemd voor het 1-loket – tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.
8. Indien het 1-loket Klachten en geschillen een klacht van een student aan een onbevoegd orgaan heeft gezonden, zendt dit orgaan het desbetreffende stuk zo spoedig mogelijk terug naar het 1-loket.

Artikel 7. Klachtencommissie

1. Het College van bestuur benoemt voor een periode van 3 jaar een klachtencommissie, minimaal bestaande uit een voorzitter en twee leden. De benoeming tot lid van de klachtencommissie kan steeds met een periode van 3 jaar worden verlengd.
2. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretariaat.
3. De behandeling van de klacht vindt plaats in de Nederlandse taal.

Artikel 8. Behandeling mondelinge klacht

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 klachtencommissie.
2. De (plaatsvervangend) voorzitter van de klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht.
3. De (plaatsvervangend) voorzitter kan bepalen dat de mondelinge klacht wordt behandeld door de commissie overeenkomstig de artikelen 10 tot en met 16.
4. De (plaatsvervangend) voorzitter stelt de klachtencommissie en -indien het een klacht betreft van een student- tevens het 1-loket Klachten en geschillen in kennis van de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

Artikel 9. Behandeling schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht wordt behandeld door de klachtencommissie overeenkomstig de artikelen 10 tot en met 16.

Artikel 10. Schriftelijke klacht; Ontvangstbevestiging door klachtencommissie

1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, daaronder mede begrepen elektronisch of digitaal, binnen uiterlijk twee weken na ontvangst.
2. Bij de ontvangstbevestiging verstrekt de klachtencommissie informatie over de verdere procedure bij de klachtencommissie.

Artikel 11. Bemiddeling

De klachtencommissie 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. Een klacht is opgelost indien de klager dit aan de Open Universiteit heeft bevestigd.

Artikel 12. Procesdossier

Indien partijen niet tot een minnelijke regeling komen, vindt een hoorzitting plaats waarin de klacht inhoudelijk wordt behandeld. Het procesdossier bestaat uit een afschrift van het klaagschrift alsmede van de door klager en beklagde uitgewisselde en meegezonden stukken en wordt geruime tijd voor aanvang van de hoorzitting toegezonden aan beklagde, klager en de klachtencommissie. Beklaagde en klager kunnen tot 10 dagen voor de hoorzitting aanvullende stukken indienen.

Artikel 13. Hoor en wederhoor

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt achter gesloten deuren plaats.
2. De klager en de beklagde kunnen gezamenlijk worden gehoord of ieder afzonderlijk. Het horen kan mondeling, schriftelijk of online (videobellen) plaatsvinden.
3. De klachtencommissie kan het horen van de klager en/of de beklagde achterwege laten indien:
 - a. de klager en/of de beklagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden; of
 - b. de klager en/of de beklagde niet binnen de door de Open Universiteit gestelde termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
 - b. de klacht kennelijk ongegrond is.
4. De klachtencommissie maakt van het horen een verslag.

Artikel 14. Advies klachtencommissie

De klachtencommissie doet het College van bestuur ter afdoening van de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht door het College van bestuur of door het 1-loket Klachten en geschillen een rapport van bevindingen toekomen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. Het rapport bevat tevens het verslag van het horen.

Artikel 15. Termijn

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 16. Kennisgeving

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, van het advies en het verslag, 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 14, 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. In de kennisgeving bedoeld in het voorgaande lid, wijst het College van bestuur de klager op de mogelijkheid om binnen een jaar na de datum van klachtafhandeling een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 17. Registratie klachten

1. Het 1-loket Klachten en geschillen draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten door studenten.
2. De klachtencommissie draagt zorg voor een goede administratie en registratie van de ingediende klachten door medewerkers en derden.
3. Het College van bestuur draagt zorg voor een zorgvuldige registratie van klaagschriften die bij de Open Universiteit zijn ingediend.
4. Het College van bestuur draagt ervoor zorg dat in het jaarverslag van de Open Universiteit geanonimiseerd mededeling wordt gedaan van het aantal ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

Artikel 18. Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Open Universiteit'.
2. De Klachtenregeling Open Universiteit is vastgesteld door het College van bestuur op 9 februari 2021 na positief verkregen advies van het Lokaal overleg, de Ondernemingsraad en de Studentenraad.
3. Deze regeling treedt in werking op 9 februari 2021.