



Algemene Klachtenregeling

Afdeling I Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het College van Bestuur zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het College van Bestuur (Postbus 72, 9700 AB Groningen).
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het College van Bestuur, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.
3. Klachten die betrekking hebben op gedragingen die kunnen worden gekwalificeerd als (Seksuele) Intimidatie, Agressie, Geweld of Discriminatie, worden behandeld overeenkomstig de "Klachtenregeling (Seksuele) Intimidatie, Agressie, Geweld en Discriminatie RUG".

Artikel 2

Het College van Bestuur draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van het College van Bestuur kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling II Indienen van klachten door studenten

Artikel 4

1. In afwijking van het bepaalde in artikel 1 lid 1 dienen studenten (aanstaande studenten, extraneï en aanstaande extraneï daaronder begrepen) een klacht over een gedraging van het College van Bestuur en/of de organen en personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn overeenkomstig de regeling Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten in te dienen bij het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten.
2. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten. Mondelinge klachten kunnen worden ingediend via het Studenten Service Centrum bij de studentendecaan. Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via www.rug.nl/studenten.
3. De behandeling van de klacht geschiedt bij de Faculteit en/of Dienst waarop de klacht betrekking heeft door een door het Faculteitsbestuur of de Directie/Directeur van een Dienst aan te wijzen klachtencoördinator.
4. Voor de behandeling van een klacht is de in deze Algemene Klachtenregeling Rijksuniversiteit Groningen opgenomen procedure (en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht) van overeenkomstige toepassing.

Afdeling III De behandeling van klaagschriften

Artikel 5

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 6 tot en met 13 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt 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 is gericht.

Artikel 6

Zodra het College van Bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7

Het College van Bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 8

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het College van Bestuur zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9

1. Het College van Bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 5 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar is gemaakt of had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het College van Bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel 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 het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11

1. Het College van Bestuur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12

1. Het College van Bestuur handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling IV van toepassing is - 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.

Artikel 13

1. Het College van Bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het College van Bestuur te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 14

Het College van Bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Afdeling IV Aanvullende bepalingen voor een klachtadvies-procedure

Artikel 15

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 3 gevolgd indien dat bij besluit van het College van Bestuur is bepaald.

Artikel 16

1. Het College van Bestuur kan een persoon of commissie belasten met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het College van Bestuur kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 17

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 7, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 16 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 11, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 18

Indien de conclusies van het College van Bestuur afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 13.

Artikel 19

Deze regeling kan worden aangehaald als "Algemene Klachtenregeling" en treedt in werking op 1 september 2010.

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur van de Rijksuniversiteit Groningen in zijn vergadering van 27 juli 2010.