

Klachtenreglement Academie voor Geesteswetenschappen Utrecht

31 maart 2026

Inhoudsopgave

Preambule	2
Artikel 1 – Begripsbepalingen	2
Artikel 2 – Reikwijdte en doelgroepen	3
Artikel 3 – Soorten klachten	3
Artikel 4 – Vertrouwenspersoon	4
Artikel 5 – Klachtenfunctionaris.....	5
Artikel 6 – Verhouding vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris.....	5
Artikel 7 – De klachtenroute.....	6
Stap 1 – Informele bespreking	6
Stap 2 – Formele melding bij de directie.....	6
Stap 3 – Behandeling door de klachtenfunctionaris	7
Stap 4 – Beslissing.....	7
Stap 5 – Beroep bij de klachtencommissie.....	8
Stap 6 – Externe behandeling.....	8
Artikel 8 – Het parallelle pad van de vertrouwenspersoon	9
Artikel 9 – Klachtencommissie	9
Artikel 10 – Indieningstermijn	10
Artikel 11 – Vertrouwelijkheid en geheimhouding.....	10
Artikel 12 – Anti-benadelingsclausule.....	10
Artikel 13 – Bewaartermijnen en privacy.....	10
Artikel 14 – Registratie en rapportage.....	11
Artikel 15 – Vermoedens van misstanden	11
Artikel 16 – Inwerkingtreding en wijziging	11
Artikel 17 – Slotbepalingen	12
Contactgegevens.....	12

Stichting Academie voor Geesteswetenschappen

Versie 2 – 31 maart 2026

Preambule

De stichting Academie voor Geesteswetenschappen (hierna: “de Academie”), gevestigd te Utrecht, hecht groot belang aan de kwaliteit van haar onderwijs, de professionele omgang tussen alle betrokkenen en een veilige leer- en werkomgeving. Klachten worden serieus genomen en zorgvuldig behandeld. Zij bieden de Academie de mogelijkheid om haar kwaliteit te bewaken en te verbeteren.

Dit reglement beschrijft de procedure voor het indienen en behandelen van klachten. Het reglement is opgesteld in overeenstemming met de kwaliteitseisen van het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO) en het keurmerk van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO), waaronder de NRTO-gedragscode en de NRTO Algemene Voorwaarden voor Consumenten.

Het reglement is van toepassing op alle bij de Academie betrokken personen en waarborgt een zorgvuldige, vertrouwelijke en onpartijdige behandeling van klachten, met inachtneming van de beginselen van hoor en wederhoor.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Academie: de stichting Academie voor Geesteswetenschappen, gevestigd te Utrecht.

Bestuur: het bestuur van de Academie, zijnde het toezichthoudend orgaan. Het bestuur is niet betrokken bij de dagelijkse klachtbehandeling.

Directie: de directie van de Academie, belast met de dagelijkse leiding en de besluitvorming over klachten.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging, handeling, nalatigheid of beslissing van de Academie, haar medewerkers, docenten, vrijwilligers of studenten, dan wel over de kwaliteit van het onderwijs of de dienstverlening.

Klager: de persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde: de persoon of het orgaan op wie de klacht betrekking heeft.

Klachtenfunctionaris: de door de directie benoemde, externe en onafhankelijke functionaris die belast is met de formele behandeling van klachten, het verrichten van onderzoek en het adviseren van de directie.

Vertrouwenspersoon: de door de directie benoemde, externe en onafhankelijke functionaris die als vertrouwelijk aanspreekpunt fungeert, onder meer rondom meldingen van ongewenst gedrag en grensoverschrijdend gedrag.

Klachtencommissie: de per zaak ingestelde commissie, samengesteld uit ten minste twee leden, die als beroepsorgaan functioneert. De commissie wordt ingesteld door de directie, of in de gevallen bedoeld in het reglement klachtencommissie artikel 5.3 en 5.4, door de klachtenfunctionaris.

NRTO Geschillencommissie: de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, onderdeel van De Geschillencommissie, die als onafhankelijke externe instantie bindend advies uitbrengt over geschillen tussen studenten (consumenten) en de Academie, voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van de onderwijsovereenkomst.

Ongewenst gedrag: elke vorm van gedrag – verbaal, non-verbaal, fysiek of digitaal – die door de persoon die het ondergaat als ongewenst wordt ervaren en/of door de omgeving als onacceptabel wordt beschouwd. Hieronder vallen in ieder geval discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie, machtsmisbruik en stalking. Het gaat om situaties waarin iemand geestelijk of lichamelijk schade wordt

toegebracht of in zijn ontwikkelingsmogelijkheden wordt geblokkeerd, zowel door actief als passief gedrag.

Werkdag: een dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

Artikel 2 – Reikwijdte en doelgroepen

1. Dit reglement is van toepassing op:
 - studenten van de Academie;
 - medewerkers in loondienst van de Academie;
 - docenten werkzaam op basis van een opdrachtovereenkomst (ZZP);
 - leertrajectbegeleiders werkzaam op basis van een opdrachtovereenkomst (ZZP);
 - vrijwilligers die werkzaamheden verrichten voor de Academie;
 - stagiaires;
 - overige betrokkenen bij de Academie, voor zover hun klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de Academie of de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen.
2. Elke in lid 1 genoemde persoon kan zowel klager als aangeklaagde zijn.
3. De Academie is op grond van de NRTO-gedragscode verantwoordelijk voor het handelen van alle personen die in haar opdracht werkzaamheden verrichten. Dit reglement is daarom mede van toepassing op gedragingen van docenten en LTB'ers onder overeenkomst van opdracht in de uitoefening van hun werkzaamheden voor de Academie.
4. Er is geen verschil in procedure tussen klachten over personen in loondienst en klachten over personen werkzaam op basis van een opdrachtovereenkomst.

Artikel 3 – Soorten klachten

Dit reglement heeft betrekking op de volgende categorieën klachten:

- a. Onderwijsklachten:** klachten over de kwaliteit van het onderwijs, toetsing en beoordeling, begeleiding, roostering, planning en studiemateriaal.
- b. Klachten over ongewenst gedrag:** klachten over discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en machtsmisbruik.
- c. Integriteitsklachten:** klachten over fraude, plagiaat, belangenverstremming en misbruik van positie.
- d. Organisatorische klachten:** klachten over administratie, communicatie, facturering, inschrijving en faciliteiten.

De categorieën b en c (ongewenst gedrag en integriteit) vallen buiten de reikwijdte van de NRTO Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Studenten met dergelijke klachten doorlopen de interne procedure en kunnen in beroep bij de klachtencommissie (artikel 9).

Artikel 4 – Vertrouwenspersoon

1. De Academie beschikt over een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt voor personen die te maken hebben met ongewenst gedrag, waaronder discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en machtsmisbruik, of die in vertrouwen willen spreken over een situatie voordat zij besluiten al dan niet een formele klacht in te dienen.
3. De vertrouwenspersoon:
 - biedt opvang en een luisterend oor;
 - informeert de melder over de mogelijkheden en procedures;
 - begeleidt de melder bij het bepalen van vervolgstappen;
 - verwijst zo nodig door naar de klachtenfunctionaris of externe instanties;
 - adviseert de directie gevraagd en ongevraagd op geanonimiseerd niveau over patronen en trends.
4. De vertrouwenspersoon:
 - doet geen onderzoek naar de feiten;
 - neemt geen beslissingen over klachten;
 - dient geen klacht in namens de melder en treedt niet op als vertegenwoordiger;
 - treedt niet op als mediator;
 - maakt geen deel uit van de klachtencommissie.
5. De melder houdt te allen tijde de regie. De vertrouwenspersoon onderneemt geen actie zonder uitdrukkelijke toestemming van de melder.
6. De vertrouwenspersoon is Mireille Anken, bereikbaar via vertrouwenspersoon@avgu.nl of info@atmireille.nl.

Artikel 5 – Klachtenfunctionaris

1. De Academie beschikt over een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris behandelt formele klachten die onderzocht en afgehandeld moeten worden en waarvoor informeel overleg of contact met de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing heeft geleid.
3. De klachtenfunctionaris:
 - o ontvangt en registreert de klacht;
 - o informeert de klager over de procedure en diens rechten;
 - o is onpartijdig en hoort beide partijen (hoor en wederhoor);
 - o onderzoekt de feiten;
 - o stelt een verslag op met bevindingen, conclusies en aanbevelingen;
 - o adviseert de directie met een onderbouwd oordeel.
4. Bij klachten over de directie adviseert de klachtenfunctionaris het bestuur.
5. De klachtenfunctionaris is Marit Boon, bereikbaar via klachtenfunctionaris@avgu.nl of marit@mbethics.nl.

Artikel 6 – Verhouding vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

1. De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris vervullen fundamenteel verschillende rollen. De vertrouwenspersoon staat naast de melder en is vertrouwelijk; de klachtenfunctionaris is onpartijdig en onderzoekt de klacht.
2. De vertrouwenspersoon kan de melder doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris wanneer formele klachtbehandeling gewenst is. De klachtenfunctionaris kan de klager doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon wanneer opvang of begeleiding nodig is.
3. De vertrouwenspersoon staat naast de melder en is er voor steun, opvang en oriëntatie – ook wanneer iemand nog niet weet of een formele klacht de juiste stap is. Die laagdrempelige toegankelijkheid is essentieel: juist doordat de vertrouwenspersoon geen onderzoeksrol heeft, kunnen betrokkenen in vertrouwen spreken zonder dat dit directe consequenties heeft. De Academie hecht daarom groot belang aan een actief ingevulde VP-rol.
4. Beide functionarissen zijn extern en onafhankelijk van de Academie. De Academie benoemt altijd twee verschillende personen voor deze functies.
5. De vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris delen geen informatie over individuele zaken zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene. Op geanonimiseerd niveau vindt uitwisseling plaats over trends en patronen aan de directie, en eenmaal per jaar aan het bestuur.

Artikel 7 – De klachtenroute

De behandeling van klachten verloopt volgens de onderstaande stappen.

Stap 1 – Informele bespreking

1. De klager bespreekt het probleem rechtstreeks met de betrokken persoon of met de eerstverantwoordelijke binnen de Academie. Het doel is het vinden van een oplossing in onderling overleg.
2. **Studenten** wenden zich in eerste instantie tot de betreffende docent, de studietoelichting of het onderwijs- en studentenbureau. Wanneer het probleem daar niet wordt opgelost, kan de student zich wenden tot de directie.
3. **Medewerkers** (inclusief ondersteunend bureau en leertrajectbegeleiders in loondienst) wenden zich tot de direct betrokken persoon – dat kan de studietoelichting, leertrajectbegeleider of de directie zijn, afhankelijk van de situatie.
4. **Docenten en LTB'ers (overeenkomst van opdracht)** wenden zich in eerste instantie tot de studietoelichting, het onderwijs- en studentenbureau of de directie.
5. **De directie** kan eveneens een klacht indienen, bijvoorbeeld over een medewerker, opdrachtnemer of het bestuur. In dat geval wendt de directie zich rechtstreeks tot de klachtenfunctionaris (stap 3).
6. Er gelden geen formele termijnen voor deze stap.
7. Indien de klager zich niet vrij voelt om het gesprek aan te gaan, kan hij of zij op elk moment contact opnemen met de vertrouwenspersoon voor steun en advies (zie artikel 8). De vertrouwenspersoon kan helpen bij het verkennen van opties, ook zonder dat dit tot een formele klacht leidt.

Stap 2 – Formele melding bij de directie

1. Wanneer informeel overleg niet tot een oplossing leidt, kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de directie of het onderwijsbureau.
2. De klacht bevat ten minste:
 - o de naam en contactgegevens van de klager;
 - o de opleidingsnaam en/of groep (indien van toepassing);
 - o de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft;
 - o een heldere omschrijving van de klacht;
 - o eventuele relevante bijlagen;
 - o de gewenste uitkomst.
3. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
4. De directie streeft ernaar de klacht af te handelen binnen vier weken na ontvangst.
5. Wanneer langere behandeling noodzakelijk is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de verwachte behandeltermijn.

6. Klachten kunnen worden ingediend per e-mail aan de klachtenfunctionaris (klachtenfunctionaris@avgu.nl) of via het meldpunt sociale veiligheid (meldpunt@avgu.nl).

Stap 3 – Behandeling door de klachtenfunctionaris

1. De klacht wordt overgedragen aan de klachtenfunctionaris wanneer:
 - behandeling in stap 2 niet tot een voor de klager bevredigende oplossing heeft geleid; of
 - de klacht betrekking heeft op de directie; of
 - de klager rechtstreeks een formele klacht indient bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris:
 - bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen;
 - informeert de klager over de procedure en diens rechten;
 - informeert de aangeklaagde over de klacht en biedt deze de gelegenheid tot verweer;
 - past hoor en wederhoor toe;
 - onderzoekt de feiten;
 - stelt een verslag op met bevindingen, conclusies en aanbevelingen;
 - adviseert de directie.
3. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. Bij verlenging wordt de klager schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden en de verwachte behandeltermijn.
4. Bij klachten over de directie adviseert de klachtenfunctionaris het bestuur. Het bestuur neemt de beslissing (zie stap 4).

Stap 4 – Beslissing

Standaard: beslissing door de directie

1. De directie neemt een gemotiveerde beslissing op basis van het advies van de klachtenfunctionaris, binnen vier weken na ontvangst van het advies.
2. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld en bevat ten minste de bevindingen, conclusies en de wijze van afhandeling.

Bij klachten over de directie: beslissing door het bestuur

3. Bij klachten over de directie neemt het bestuur de beslissing op basis van het advies van de klachtenfunctionaris, binnen vier weken na ontvangst van het advies.
4. Wanneer de klager het niet eens is met de beslissing van het bestuur, kan de klager beroep instellen bij de klachtencommissie (stap 5). De klachtencommissie wordt in dat geval ingesteld door de klachtenfunctionaris en adviseert het bestuur.

Bij klachten over het bestuur

5. Bij klachten over het bestuur stelt de klachtenfunctionaris een klachtencommissie samen die uitsluitend uit externe leden bestaat. Het advies van de klachtencommissie is in dat geval bindend (zie artikel 9).

Stap 5 – Beroep bij de klachtencommissie

1. Wanneer de klager het niet eens is met de beslissing van de directie (of bij klachten over de directie: het bestuur), kan de klager beroep instellen bij de klachtencommissie (zie artikel 9). Beroep bij de klachtencommissie is niet verplicht; de klager kan ook rechtstreeks een externe route benutten (stap 6).
2. De klachtencommissie behandelt het beroep en brengt een gemotiveerd advies uit.
3. De directie – of bij klachten over de directie: het bestuur – neemt een nieuwe beslissing op basis van het advies van de klachtencommissie. De beslisser kan slechts gemotiveerd afwijken van het advies. Bij afwijking wordt de motivering schriftelijk aan de klager medegedeeld, zodat de klager een onderbouwde afweging kan maken over het benutten van een externe route.

Stap 6 – Externe behandeling

Na afronding van de interne klachtenprocedure staan externe routes open. Welke route beschikbaar is, hangt af van de categorie van de klacht en de hoedanigheid van de klager.

Onderwijsklachten en organisatorische klachten (categorieën a en d)

1. Studenten die als consument een overeenkomst zijn aangegaan met de Academie, kunnen het geschil voorleggen aan de **Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen** (NRTO), voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van de onderwijsovereenkomst.
2. De klager hoeft niet eerst de klachtencommissie (stap 5) te doorlopen; de Geschillencommissie is ook toegankelijk na de beslissing van de directie (stap 4).
3. Het geschil wordt uiterlijk twaalf maanden na het indienen van de interne klacht bij de Geschillencommissie aanhangig gemaakt.
4. Aan het aanhangig maken van een geschil zijn kosten verbonden (tussen EUR 25 en EUR 152,50). Dit bedrag wordt gerestitueerd bij een gegrond verklaarde klacht.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak bij wijze van bindend advies. Conform artikel 16 van de NRTO Algemene Voorwaarden is de uitspraak bindend voor de Academie. In lijn met artikel 17 staat de NRTO garant voor de nakoming van bindende adviezen door haar leden.
6. Contact: Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag – www.degeschillencommissie.nl – telefoon: 070-310 53 10.

Klachten over ongewenst gedrag en integriteit (categorieën b en c)

6. Klachten over ongewenst gedrag en integriteit vallen **buiten** de reikwijdte van de Geschillencommissie (NRTO Reglement, art. 1.4). Na de interne procedure staat de gang naar de **civiele rechter** open.
7. Bij klachten over ongewenst gedrag van seksuele aard, discriminatie of geweld kunnen betrokkenen tevens contact opnemen met de **vertrouwensinspecteurs van de Onderwijsinspectie** voor advies en doorverwijzing (0800-8051).

Niet-consumenten (medewerkers, docenten en LTB'ers onder overeenkomst van opdracht)

8. Voor betrokkenen die geen consument zijn, is de Geschillencommissie niet toegankelijk. Na de interne procedure staat de gang naar de **civiele rechter** open, ongeacht de categorie van de klacht.

Artikel 8 – Het parallelle pad van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon is te allen tijde toegankelijk, onafhankelijk van de formele klachtenroute.
2. Een melder kan zich op elk moment wenden tot de vertrouwenspersoon, ook wanneer reeds een formele klacht is ingediend of in behandeling is.
3. Het contact met de vertrouwenspersoon doet geen afbreuk aan de formele klachtenprocedure en andersom.

Artikel 9 – Klachtencommissie

1. De Academie beschikt over een klachtencommissie die per zaak wordt ingesteld en functioneert als beroepsorgaan. De directie draagt zorg voor een pool van potentiële commissieleden die vooraf zijn geïnformeerd over hun mogelijke inzet.
2. De klachtencommissie is toegankelijk voor iedere klager die het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtenprocedure (stap 4), ongeacht de categorie van de klacht.
3. De klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden, waarvan ten minste een extern en onafhankelijk voorzitter. De klachtenfunctionaris kan besluiten de commissie uit te breiden naar drie of meer leden wanneer de aard of complexiteit van de klacht daarom vraagt. Interne leden mogen niet betrokken zijn bij de klacht en geen hiërarchische relatie hebben met klager of aangeklaagde.
4. De leden van de klachtencommissie worden per zaak benoemd door de directie, bij voorkeur uit de pool. Bij klachten over de directie geschiedt de benoeming door de klachtenfunctionaris. De benoeming eindigt met de afronding van het advies.
5. Bij klachten over de directie neemt het bestuur de eerste beslissing op basis van het advies van de klachtenfunctionaris (stap 4). Wanneer de klager het niet eens is met die beslissing, kan de klager beroep instellen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie wordt in dat geval ingesteld door de klachtenfunctionaris en adviseert het bestuur.
6. Bij klachten over het bestuur stelt de klachtenfunctionaris een klachtencommissie samen die uitsluitend uit externe leden bestaat.
7. De klachtencommissie:
 - o hoort klager en aangeklaagde;
 - o kan getuigen horen en informatie opvragen;
 - o brengt een gemotiveerd advies uit binnen vier tot zes weken na instelling.
8. De directie, of bij klachten over de directie het bestuur, neemt een nieuwe beslissing op basis van het advies van de klachtencommissie en kan slechts gemotiveerd afwijken van dit advies.

9. Het reglement klachtencommissie regelt de nadere werkwijze, samenstelling en procedurele waarborgen.

Artikel 10 – Indieningstermijn

1. De Academie adviseert een klacht in te dienen binnen drie maanden na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Een klacht kan tot uiterlijk twaalf maanden na de gebeurtenis worden ingediend. Deze uiterste termijn sluit aan bij de termijn waarbinnen een geschil bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (NRTO) aanhangig kan worden gemaakt.
2. Overschrijding van de adviestermijn van drie maanden leidt niet tot niet-ontvankelijkheid. De klachtenfunctionaris beoordeelt alle klachten op inhoud, ongeacht indieningsdatum, tenzij aantoonbare procedurele belangen (zoals het niet meer beschikbaar zijn van betrokkenen of het vervallen van bewijzen) zich tegen behandeling verzetten.

Artikel 11 – Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. Alle betrokkenen bij de behandeling van een klacht zijn gehouden aan vertrouwelijkheid ten aanzien van hetgeen hun in het kader van de klachtbehandeling bekend wordt.
2. Klachtdossiers zijn uitsluitend toegankelijk voor personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de betreffende klacht.
3. Informatie uit klachtdossiers wordt niet voor andere doeleinden gebruikt dan de behandeling van de klacht, tenzij wettelijke verplichtingen anders bepalen.
4. De vertrouwenspersoon deelt geen informatie met derden, waaronder bestuur, directie en klachtenfunctionaris, zonder uitdrukkelijke toestemming van de melder.

Artikel 12 – Anti-benadelingsclausule

1. Geen enkele persoon mag worden benadeeld vanwege het indienen van een klacht, het melden van ongewenst gedrag of het meewerken aan de behandeling van een klacht.
2. Onder benadeling wordt onder meer verstaan: ontslag, niet-verlenging van een opdrachtovereenkomst, uitsluiting van activiteiten, intimidatie, nadelige beoordeling of enige andere vorm van negatieve bejegening die verband houdt met het indienen van of meewerken aan een klacht.
3. Dit verbod geldt voor alle in artikel 2 lid 1 genoemde doelgroepen.
4. Vermeende benadeling in verband met een klacht kan als afzonderlijke klacht worden ingediend.
5. Wanneer de directie op de hoogte is van een klacht of melding – via de klachtenfunctionaris, het meldpunt of met toestemming van de melder – draagt de directie zorg voor nazorg: het actief bewaken dat de melder niet wordt benadeeld en dat de werksituatie of studiesituatie veilig is en blijft.

Artikel 13 – Bewaartermijnen en privacy

1. Klachtdossiers worden bewaard gedurende maximaal 5 jaar na definitieve afhandeling van de klacht.

2. Na afloop van de bewaartermijn worden de dossiers vernietigd conform het privacyprotocol van de Academie.
3. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van klachtbehandeling geschiedt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Betrokkenen hebben recht op inzage in en rectificatie van hun persoonsgegevens in het klachtdossier, voor zover dit niet in strijd is met de rechten en belangen van andere betrokkenen.

Artikel 14 – Registratie en rapportage

1. De directie houdt een register bij van alle ontvangen klachten en de wijze van afhandeling.
2. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon brengen jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan de directie, bevattende het aantal klachten respectievelijk meldingen, de aard en categorieën, de doorlooptijden, de uitkomsten en eventuele aanbevelingen voor beleid en preventie.
3. De directie rapporteert jaarlijks geanonimiseerd aan het bestuur over het totaalbeeld van klachten en meldingen. Het bestuur bespreekt deze rapportage en neemt de aanbevelingen op in het beleid.

Artikel 15 – Vermoedens van misstanden

1. Dit artikel heeft betrekking op ernstige vermoedens van misstanden die het individuele klachtniveau overstijgen – zoals fraude, structurele nalatigheid, gevaar voor veiligheid of gezondheid, of stelselmatige schending van wet- of regelgeving. Het gaat hier niet om individuele klachten (daarvoor geldt de klachtenroute van artikel 7), maar om situaties waarin het bredere belang van de organisatie of de samenleving in het geding is.
2. Medewerkers, docenten, LTB'ers en studenten kunnen een melding van een vermoeden van een misstand doen bij de directie (via meldpunt@avg.u.nl) of bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris beoordeelt de melding en adviseert de directie, of bij misstanden die de directie betreffen, het bestuur.
3. De Wet bescherming klokkenluiders is formeel niet van toepassing op de Academie (minder dan 50 werknemers; opdrachtnemers tellen hierbij niet mee). Desondanks biedt de Academie eenzelfde bescherming aan melders. Betrokkenen kunnen ook rechtstreeks een melding doen bij het Huis voor Klokkenluiders (www.huisvoorklokkenluiders.nl, telefoon: 088-133 00 00).
4. Wie te goeder trouw een melding doet, wordt beschermd tegen benadeling op grond van artikel 12 van dit reglement. Een melding is te goeder trouw wanneer de melder op het moment van de melding redelijke gronden heeft om aan te nemen dat de gemelde feiten juist zijn. De bescherming geldt ook wanneer het vermoeden achteraf niet kan worden bevestigd, mits de melder niet bewust onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt.

Artikel 16 – Inwerkingtreding en wijziging

1. Dit reglement treedt in werking op 31 maart 2026 en vervangt het klachtenreglement van [vorige datum].
2. Wijzigingen van dit reglement worden vastgesteld door het bestuur.

3. Wijzigingen treden in werking na bekendmaking op de website van de Academie.
4. Op klachten die zijn ingediend voor de datum van wijziging, blijft het op dat moment geldende reglement van toepassing.

Artikel 17 – Slotbepalingen

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.
2. Dit reglement is openbaar en vindbaar via de website van de Academie (pagina Sociale Veiligheid en footer), de studiegids, het studentenportaal en als verwijzing in de Algemene Voorwaarden die bij inschrijving door studenten worden geaccepteerd.
3. Dit reglement kan worden aangehaald als “Klachtenreglement Academie voor Geesteswetenschappen Utrecht”.

Voor een overzicht van alle documenten, routes en contactgegevens:
academiegeesteswetenschappen.nl/sociale-veiligheid

Contactgegevens

Vertrouwenspersoon – Mireille Anken (extern, onafhankelijk) vertrouwenspersoon@avgu.nl

Klachtenfunctionaris – Marit Boon (extern, onafhankelijk) klachtenfunctionaris@avgu.nl

Meldpunt sociale veiligheid (beheerd door de directie) meldpunt@avgu.nl

Onderwijs- en Studentenbureau osb@avgu.nl

NRTO Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen www.degeschillencommissie.nl
Telefoon: 070-310 53 10

Onderwijsinspectie – vertrouwensinspecteurs www.onderwijsinspectie.nl Telefoon: 0800-8051 (gratis)

Huis voor Klokkeluiders www.huisvoorklokkeluiders.nl Telefoon: 088-133 00 00

Bezoekadres Academie voor Geesteswetenschappen Utrecht Hengeveldstraat 29 3572 KH Utrecht