

# Reglement klachtenfunctionaris

31 maart 2026

## Inhoudsopgave

Artikel 1 – Begripsbepalingen .....	1
Artikel 2 – Doel en reikwijdte.....	2
Artikel 3 – Doelgroepen en toegankelijkheid .....	2
3.1 – Toegankelijkheid.....	2
3.2 – Wanneer richt je je tot de klachtenfunctionaris? .....	2
3.3 – Wanneer richt je je tot de vertrouwenspersoon? .....	2
Artikel 4 – Taken en bevoegdheden .....	3
Artikel 5 – Onafhankelijkheid en positionering .....	3
Artikel 6 – Benoeming en beëindiging.....	3
Artikel 7 – Procedurele eisen en termijnen .....	4
Artikel 8 – Vertrouwelijkheid .....	4
Artikel 9 – Bereikbaarheid .....	4
Artikel 10 – Rapportage.....	4
Artikel 11 – Samenwerking met de vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 12 – Inwerkingtreding .....	5

### Academie voor Geesteswetenschappen Utrecht

Vastgesteld door de directie van Stichting Academie voor Geesteswetenschappen op 31 maart 2026.

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. **Academie:** de stichting Academie voor Geesteswetenschappen, gevestigd te Utrecht.
2. **Bestuur:** het bestuur van de Academie.
3. **Directie:** de directie van de Academie, belast met de dagelijkse leiding.
4. **Klachtenfunctionaris:** de door de directie benoemde, externe en onafhankelijke functionaris die als eerste formele aanspreekpunt fungeert voor de behandeling van klachten.
5. **Klacht:** een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging of beslissing, dan wel het nalaten daarvan, door of namens de Academie.
6. **Klager:** de persoon die een klacht indient bij de klachtenfunctionaris.
7. **Aangeklaagde:** de persoon of het orgaan tegen wie de klacht is gericht.

## Artikel 2 – Doel en reikwijdte

1. De klachtenfunctionaris is de onafhankelijke professional die als eerste formele aanspreekpunt fungeert voor de behandeling van klachten die verband houden met de Academie.
2. De klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst, voert onderzoek uit met toepassing van hoor en wederhoor, en adviseert de directie over de afhandeling. Bij klachten over de directie adviseert de klachtenfunctionaris het bestuur.
3. Dit reglement is van toepassing op alle klachten die verband houden met activiteiten van de Academie, ongeacht of deze betrekking hebben op onderwijs, organisatie, medewerkers of andere aangelegenheden.

## Artikel 3 – Doelgroepen en toegankelijkheid

### 3.1 – Toegankelijkheid

De klachtenfunctionaris is toegankelijk voor:

- medewerkers in loondienst van de Academie;
- docenten die op basis van een opdrachtovereenkomst (ZZP) werkzaam zijn voor de Academie;
- vrijwilligers die werkzaamheden verrichten voor de Academie;
- studenten die zijn ingeschreven bij de Academie;
- overige betrokkenen bij de Academie.

### 3.2 – Wanneer richt je je tot de klachtenfunctionaris?

Je kunt je wenden tot de klachtenfunctionaris wanneer je:

- een formele klacht wilt indienen die je onderzocht en afgehandeld wilt hebben;
- een klacht hebt over onderwijskwaliteit, toetsing, beoordeling, begeleiding of roostering;
- een klacht hebt over administratie, communicatie, facturering of inschrijving;
- een klacht hebt die in de informele fase niet is opgelost;
- een klacht hebt over de directie;
- een klacht hebt over het bestuur of een bestuurslid;
- een onpartijdig onderzoek wilt met toepassing van hoor en wederhoor.

### 3.3 – Wanneer richt je je tot de vertrouwenspersoon?

De klachtenfunctionaris is niet het juiste aanspreekpunt wanneer je:

- te maken hebt met ongewenst gedrag en daar eerst in vertrouwen over wilt praten;
- steun en begeleiding nodig hebt bij het bepalen van vervolgstappen, zonder dat er direct formele actie wordt ondernomen.

In deze gevallen kun je je wenden tot de vertrouwenspersoon van de Academie. De vertrouwenspersoon kan je doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris wanneer je besluit een formele klacht in te dienen.

## Artikel 4 – Taken en bevoegdheden

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:

1. **Ontvangst en registratie:** de klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst en registreert deze.
2. **Informereren:** de klachtenfunctionaris informeert de klager over de klachtenprocedure, de mogelijke vervolgstappen en de rechten van de klager.
3. **Onderzoek:** de klachtenfunctionaris voert onderzoek uit naar de klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor.
4. **Bemiddeling:** de klachtenfunctionaris bevordert waar mogelijk een oplossing door bemiddeling tussen de betrokken partijen.
5. **Advisering:** de klachtenfunctionaris adviseert de directie, gevraagd en ongevraagd, over de afhandeling van klachten en over structurele verbeteringen. Bij klachten over de directie adviseert de klachtenfunctionaris het bestuur.
6. **Verslaglegging:** de klachtenfunctionaris legt per klacht schriftelijk verslag, met daarin de bevindingen, conclusies en het advies.
7. **Signalering:** de klachtenfunctionaris signaleert structurele knelpunten en brengt deze onder de aandacht van de directie.
8. **Doorverwijzing:** wanneer geen oplossing wordt bereikt, informeert de klachtenfunctionaris de klager over de beschikbare vervolgmogelijkheden:
  - o bij klachten over ongewenst gedrag, grensoverschrijdend gedrag of integriteit: beroep bij de **klachtencommissie** (zie reglement klachtencommissie);
  - o bij onderwijsklachten en organisatorische klachten van studenten (consumenten): de **Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen** (NRTO), die bindend advies uitbrengt over geschillen die betrekking hebben op de uitvoering van de onderwijsovereenkomst;
  - o na uitputting van deze mogelijkheden, of wanneer de klacht buiten de reikwijdte van bovengenoemde instanties valt: de **civiele rechter**.

## Artikel 5 – Onafhankelijkheid en positionering

1. De klachtenfunctionaris is extern aan de organisatie en onafhankelijk van de Academie.
2. De klachtenfunctionaris rapporteert aan de directie over de afhandeling van klachten.
3. Bij klachten over de directie rapporteert de klachtenfunctionaris rechtstreeks aan het bestuur.
4. Bij klachten over het bestuur stelt de klachtenfunctionaris een klachtencommissie samen die uitsluitend uit externe leden bestaat, conform het reglement klachtencommissie.
5. Er bestaat geen hiërarchische relatie tussen het bestuur en de klachtenfunctionaris waar het de inhoudelijke oordeelsvorming betreft.
6. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon zijn te allen tijde twee verschillende, externe en niet aan de Academie gebonden personen.

## Artikel 6 – Benoeming en beëindiging

1. De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de directie.
2. Beëindiging van de benoeming is niet mogelijk op gronden die samenhangen met de uitoefening van de functie van klachtenfunctionaris.

## Artikel 7 – Procedurele eisen en termijnen

1. **Indieningstermijn:** de Academie adviseert een klacht in te dienen binnen drie maanden na de gebeurtenis. Een klacht kan tot uiterlijk twaalf maanden na de gebeurtenis worden ingediend.
2. **Ontvangstbevestiging:** de klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
3. **Behandeltermijn:** de klachtenfunctionaris rondt het onderzoek af en brengt advies uit aan de directie binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over een eventuele verlenging en de reden daarvan.
4. **Beslissing:** de directie neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris een beslissing over de afhandeling van de klacht. Bij klachten over de directie neemt het bestuur deze beslissing.
5. **Schriftelijke beslissing:** de klager ontvangt een schriftelijke beslissing, waarin in ieder geval zijn opgenomen:
  - o de bevindingen van het onderzoek;
  - o de conclusies van de klachtenfunctionaris;
  - o de wijze van afhandeling door de directie of het bestuur.
6. **Beroep:** indien de klager zich niet kan vinden in de beslissing, staan de volgende mogelijkheden open:
  - o bij klachten over ongewenst gedrag, grensoverschrijdend gedrag of integriteit: beroep bij de **klachtencommissie** (zie reglement klachtencommissie);
  - o bij onderwijsklachten en organisatorische klachten van studenten (consumenten): de **Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen** (NRTO), die bindend advies uitbrengt over geschillen die betrekking hebben op de uitvoering van de onderwijsovereenkomst;
  - o na uitputting van deze mogelijkheden, of wanneer de klacht buiten de reikwijdte van bovengenoemde instanties valt: de **civiele rechter**.

## Artikel 8 – Vertrouwelijkheid

1. Alle informatie die in het kader van de klachtbehandeling wordt verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld.
2. Toegang tot klachtdossiers is beperkt tot de direct betrokkenen bij de behandeling van de klacht.
3. De geheimhoudingsplicht geldt ook na beëindiging van de functie van klachtenfunctionaris.

## Artikel 9 – Bereikbaarheid

1. De klachtenfunctionaris is Marit Boon, bereikbaar via e-mail: [klachtenfunctionaris@avgu.nl](mailto:klachtenfunctionaris@avgu.nl) of [marit@mbethics.nl](mailto:marit@mbethics.nl).
2. De klachtenfunctionaris is extern en onafhankelijk van de Academie.
3. Actuele informatie over de bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris wordt gepubliceerd op de website van de Academie en in de studiegids.

## Artikel 10 – Rapportage

1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een geanonimiseerd verslag op ten behoeve van de directie. De directie rapporteert aan het bestuur.

2. Het verslag bevat in ieder geval:
  - het aantal klachten in het verslagjaar;
  - de aard van de klachten;
  - de doorlooptijden;
  - de uitkomsten van de klachtbehandeling;
  - aanbevelingen ter verbetering van de organisatie en het onderwijs.
3. Het verslag bevat geen individueel herleidbare informatie.

### **Artikel 11 – Samenwerking met de vertrouwenspersoon**

1. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon delen geen informatie over individuele casussen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.
2. Op geanonimiseerd niveau vindt uitwisseling plaats over gesignaleerde trends en patronen, ten behoeve van een veilig werk- en studieklimaat.
3. De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon verwijzen betrokkenen over en weer door wanneer dit in het belang is van de betrokkene.

### **Artikel 12 – Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 31 maart 2026.

Voor een overzicht van alle documenten, routes en contactgegevens:  
[academiegeesteswetenschappen.nl/sociale-veiligheid](https://academiegeesteswetenschappen.nl/sociale-veiligheid)