



Klachtenreglement NWO 2025

De raad van bestuur van NWO,

gehoord de Centrale Ondernemingsraad van NWO,

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

besluit het volgende:

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Awb*: de Algemene wet bestuursrecht;
- klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van NWO, als gedefinieerd onder artikel 1, sub e;
- Klachtenmeldpunt*: (de medewerkers van) het meldpunt dat is ingericht ter administratie, doorzending en registratie van klachten als bedoeld sub b;
- Nationale ombudsman*: de Nationale ombudsman, zoals bedoeld in art 9:17 van de Awb, die belast is met de behandeling en -beoordeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen in tweede aanleg.
- NWO*: de domeinen en regieorganen, alsmede de afdelingen bedrijfsvoering en het Bureau raad van bestuur van de Nederlandse organisatie voor wetenschappelijk onderzoek, de stichting NWO-I en haar onderzoeksinstituten.
- raad van bestuur*: de raad van bestuur NWO, zoals bedoeld in artikel 6 van de Wet op de Nederlandse organisatie voor wetenschappelijk onderzoek.

Artikel 2. Klachtrecht

- Ieder natuurlijk persoon, niet zijnde een werknemer van NWO, heeft het recht om een klacht in te dienen bij NWO, over de wijze waarop NWO zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een ander heeft gedragen. Het staat een klager vrij zich door een derde te laten bijstaan.
- Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van NWO, wordt aangemerkt als een gedraging van NWO.
- Deze regeling is niet van toepassing indien voor de behandeling van de betreffende klachten is voorzien in andere specifieke regelingen.

HOOFDSTUK 2. DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 3. Behoorlijke behandeling

NWO draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 4. Indienen van een schriftelijke klacht

- Het klaagschrift dient te worden gericht aan NWO, ter attentie van het Klachtenmeldpunt. Indiening kan per post geschieden (Postbus 93138, 2509 AC Den Haag), of per e-mail via klachtenmeldpunt@nwo.nl.
- Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- Indien het klaagschrift in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.



4. NWO kan besluiten om een klaagschrift dat niet aan het tweede of derde lid voldoet niet te behandelen, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift binnen een redelijke termijn aan te vullen.
5. Deze regeling is alleen van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en voldoen aan de in dit artikel vermelde eisen.
6. Onverminderd het bepaalde in dit artikel kan een klacht mondeling worden ingediend. Deze regeling is op de behandeling van mondelinge klachten niet van toepassing. NWO draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge klachten.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

Het Klachtenmeldpunt bevestigt namens NWO de ontvangst van de klacht schriftelijk.

Artikel 6. Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Klachten die betrekking hebben op één of meer specifieke personen worden behandeld door:
 - het hoofd of de directeur, indien het klachten betreft over personen werkzaam onder dat betreffende hoofd of die betreffende directeur;
 - de voorzitter of de vicevoorzitter van de raad van bestuur, indien het klachten betreft over een (instituuts)directeur, een lid van één der domeinbesturen, dan wel een bestuurslid van een regieorgaan;
 - de voorzitter van de raad van bestuur, indien het klachten betreft over de leden van de raad van bestuur;
 - de vicevoorzitter van de raad van bestuur, indien het klachten betreft over de voorzitter van de raad van bestuur.
3. Klachten die geen specifieke persoon betreffen worden behandeld door het hoofd of de directeur onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging jegens de klager valt.
4. De klachtenbehandelaar kan zich bij behandeling van de klacht laten bijstaan door een of meer medewerkers van NWO, die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

Artikel 7. Niet verplicht in behandeling nemen

1. NWO 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 deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen de klager bezwaar had kunnen maken;
 - d. waartegen de klager beroep kan of kon instellen, tenzij de 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 bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; of
 - f. zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. NWO 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 de klacht – schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt melding gemaakt of er op grond van artikel 9:17 Awb een mogelijkheid is om vervolgens een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman

Artikel 8. Toezendingsplicht beklagde

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



Artikel 9. Hoorplicht

1. NWO stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Klager en/of beklaagde(n) kunnen in plaats daarvan desgewenst ook hun standpunt nader kenbaar maken in een schriftelijke toelichting.
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 beknopt verslag gemaakt.

Artikel 10. Afhandelingstermijn

1. NWO handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. NWO 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 11. Afhandeling

1. NWO stelt de klager en beklaagde(n) schriftelijk (waaronder tevens begrepen: per e-mail) en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die NWO daaraan verbindt. Bij dit schrijven wordt het beknopt verslag van het horen als bedoeld in art. 9 lid 3 toegevoegd.
2. Tegen een kennisgeving als bedoeld in het eerste lid kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
3. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt of er op grond van artikel 9:17 Awb een mogelijkheid is om vervolgens een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 3. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13. Registratie en publicatie

Het Klachtenmeldpunt draagt zorg voor registratie van de bij NWO ingediende klachten. De geregistreerde schriftelijke klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 14. Intrekking

Het geldende Klachtenreglement 2013 wordt ingetrokken.

Artikel 15. Inwerkingtreding

Deze regeling wordt vastgesteld door de raad van bestuur en treedt in werking op 1 februari 2025

Artikel 16. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenreglement NWO 2025.