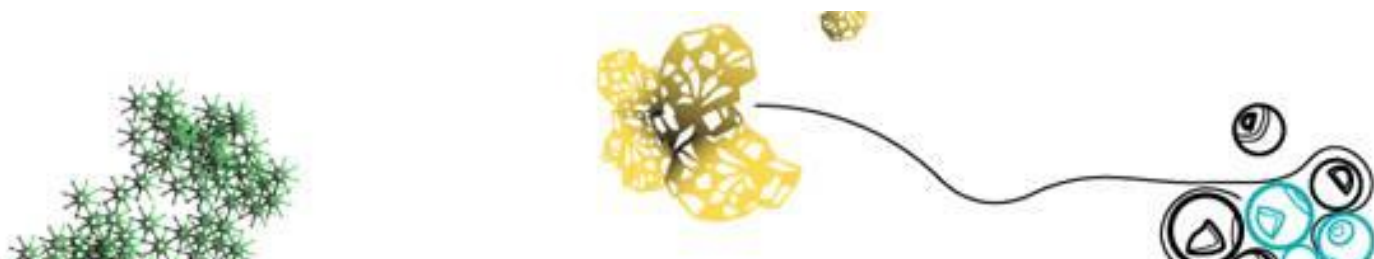




# **Jaarverslag 2019**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**

*Vastgesteld op 3 juni 2020*



## **Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente**

In 2019 was de klachtencommissie Universiteit Twente (verder: de klachtencommissie) als volgt samengesteld:

- Mw. drs. Y.J. Bouwman-Bakker, externe voorzitter;
- Mw. mr. J. Wesseling-Lubberink, plaatsvervangend externe voorzitter;
- Dhr. mr. W.C.J. Beekman, lid op voordracht van het Overlegorgaan Personeelszaken Universiteit Twente (OPUT);
- Dhr. mr. L.J.M. Ketting, plaatsvervangend lid op voordracht van het OPUT;
- Dhr. ing. H.A. Akse, lid op voordracht van de werkgever;
- Dhr. dr. ir. J.F.C. Verberne, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever.

In 2019 zijn drie leden herbenoemd voor een periode van vier jaar: mevrouw Bouwman-Bakker tot 7 januari 2023, mevrouw Wesseling-Lubberink tot 18 maart 2023 en de heer Verberne tot 1 november 2023.

De (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden nemen in wisselende samenstelling deel aan de behandeling van klachten in de klachtencommissie. Op deze wijze beoogt de klachtencommissie de continuïteit, voortgang en kwaliteit van haar werk te optimaliseren.

De secretaris, mevrouw dr. C.G.M. Jenniskens, heeft ook in 2019 de klachtencommissie ondersteund.

## **Regeling klachtenprocedure**

Van toepassing op de werkwijze van de klachtencommissie is de Klachtenregeling Universiteit Twente die op 1 juni 2017 in werking is getreden. Met ingang van 31 december 2019 is de Klachtenregeling aangepast, dit naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren op 1 januari 2020. Deze aanpassing heeft geen gevolgen voor de werkwijze van de klachtencommissie.

Per 1 april 2011 heeft de Universiteit Twente voor (huidige, aanstaande en voormalige) studenten en extranei een toegankelijke en eenduidige faciliteit ingericht waar zij hun klachten, beroepen en bezwaren kunnen indienen. Dit klachtenloket UT is ondergebracht bij Student Services van het Centre for Educational Support (CES) en draagt onder meer zorg voor doorzending van klachten, beroepen en bezwaren aan de juiste, bevoegde instantie. Ook in 2019 heeft de relatie tussen het klachtenloket en de klachtencommissie, voor zover de klachtencommissie dat kan overzien, goed gefunctioneerd.

## **Klachtafhandeling in 2019**

### **Instroom klachten 2019**

In 2019 zijn vier klachten voorgelegd aan de klachtencommissie ter behandeling en advisering. Een klacht is ingediend door een externe persoon, de overige drie klachten zijn ingediend door (oud-)studenten.

Klacht 2019-01, ingediend door een externe persoon, had betrekking op uitlatingen van een medewerker van de UT tegenover een journalist, zoals gepubliceerd op de website en de papieren versie van het betrokken nieuwsmedium. Klager verweet de medewerker dat de gebezigde woordkeuze seksistisch, vulgair, grievend en kwetsend was. Daarnaast

verweet klager de medewerker dat de uitlatingen ongefundeerd, manipulatief, onverantwoordelijk en misleidend waren.

Klacht 2019-02 werd ingediend door een oud-student en had betrekking op de manier waarop hij was behandeld tijdens zijn masterstudie aan de UT. In 2019 heeft de klachtencommissie klager verzocht zijn – algemeen geformuleerde klacht – nader toe te lichten. De inhoudelijke behandeling van de klacht zal in 2020 plaatsvinden.

Klacht 2019-03 werd eveneens ingediend door een oud-student. Deze klacht had betrekking op de begeleiding van klager tijdens diens afstudeeropdracht door een docent. De betrokken docent en daarna ook de voormalig en huidige opleidingsdirecteur van de betrokken masteropleiding hebben in de periode april tot november 2019 eerst zelf de klacht in behandeling genomen, overigens zonder daarbij aan de klacht tegemoet te komen. De klacht is daarna pas ingediend bij het Klachtenloket en vervolgens aan de klachtencommissie doorgezonden ter behandeling en advisering. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie zal plaatsvinden in 2020.

Klacht 2019-04 werd door een masterstudent ingediend en had betrekking op de handelwijze van vier docenten bij een vak van de betrokken opleiding. De behandeling van deze klacht vindt plaats in 2020.

De instroom van klachten in 2019 is vergelijkbaar met het aantal klachten ingediend in eerdere jaren, met uitzondering van een sterk verhoogde toename van klachten in 2017.

#### **Uitstroom adviezen 2019 en afhandeling van klachten door college van bestuur**

De klachtencommissie heeft in 2019 alleen met betrekking tot klacht 2019-01 een advies kunnen uitbrengen. In deze zaak heeft de klachtencommissie klager en aangeklaagde gehoord. De klachtencommissie adviseerde om klacht 2019-01 ongegrond te verklaren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

#### **Intrekking en overige stand van zaken**

Zoals hiervoor aangegeven, zullen de klachten 2019-02, 2019-03 en 2019-04 in 2020 (verder) worden behandeld.

Verder is klacht 2017-14, die betrekking had op informatieverschaffing over een studieonderdeel en in 2018 in behandeling werd genomen, in 2019 beëindigd. Deze klachtprocedure was op verzoek van klager aangehouden omdat klager eerst met de betrokken opleiding(sdirecteur) in gesprek wilde gaan. Dit gesprek heeft nooit plaatsgevonden noch heeft klager op meerdere verzoeken van de klachtencommissie om een update van de stand van zaken van zijn klacht te geven, gereageerd. De klachtencommissie heeft in 2019 het college van bestuur, klager en aangeklaagden geïnformeerd over de beëindiging van de klachtenprocedure.

Wat klacht 2017-13 (discriminatie op grond van nationaliteit bij het aanstellen van studentassistenten) betreft, heeft in 2019 de klachtencommissie geen nieuwe informatie van HR ontvangen over de beleidsmatige aspecten van het aanstellen van niet-EER studenten noch over de technische inregeling van een en ander. In 2020 zal met de klagers worden besproken of en zo ja hoe zij deze klacht, die formeel nog steeds is aangehouden, willen voortzetten.

#### **Samenvatting werkzaamheden klachtencommissie**

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2019 van de klachtencommissie cijfermatig weer. Voor de volledigheid zijn eveneens de gegevens vanaf 2009 (vanaf welk moment de huidige klachtencommissie het college van bestuur adviseert over ingediende klachten) in tabel 1 opgenomen.

**Tabel 1: Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie, 2009 t/m 2019**

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Instroom klachten	4	4	14	2	1	2	4	1	7	3	4*
Uitstroom adviezen	1	4	8	0	0	0	0	5	0	1	3*
Intrekking klachten	0	2	2	2	1	1	2	0	4	2	0
Na bereiken schikking	0	0	2	0	0	0	0	0	3	1	0
Zonder bereiken schikking	0	2	0	2	1	1	2	0	1	1	0
Klachtprocedure beëindigd (geen advies/door klager niet ingetrokken)	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	4	2	4	0	0	1	2	0	4	1	1

\* In het Jaarverslag 2009 van de klachtencommissie werd een instroom van 2 klachten vermeld. De klacht van één student had betrekking op de (onderscheiden) gedragingen van drie medewerkers. Ten aanzien van ieder van deze drie onderscheiden klachten heeft de klachtencommissie in 2009 een advies uitgebracht. Met ingang van 2011 worden dergelijke klachten, ook als deze klachten zijn verwoord in één klachtbrief, als afzonderlijke klachten / klachtzaken beschouwd. Om die reden is in tabel 1 de instroom in 2009 op 4 bepaald, en de uitstroom van adviezen in 2009 op 3.

## Overig

Per medio oktober 2019 heeft het college van bestuur, in het kader van een VSNU-pilot, een ombudsfunctionaris benoemd. De ombudsfunctionaris wordt, zo blijkt uit de UT-website, beschouwd als een "aanvulling op het bestaande palet aan mogelijkheden waar medewerkers of studenten naartoe kunnen met meldingen of vragen en regelingen die we binnen de UT kennen." De klachtencommissie is bij de voorbereiding op de besluitvorming tot het instellen van een ombudsfunctie niet betrokken geweest, anders dan dat de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie in het kader van een extern onderzoek naar draagvlak voor een ombudsfunctionaris zijn geïnterviewd over de huidige klachtstructuur. De klachtencommissie wijst er in dit jaarverslag nogmaals op dat in de "Kaders van de pilot ombudsfunctionaris" is bepaald dat de ombudsfunctionaris is belast met (onder meer) klachtbehandeling. Onduidelijk is hoe deze taak van de ombudsfunctionaris zich verhoudt tot de op de Algemene wet bestuursrecht gegronde bevoegdheid van de klachtencommissie tot klachtbehandeling en –advisering. Het gesprek daarover met de Secretaris van de Universiteit en de toenmalige HR-directeur op 29 augustus 2019 heeft deze onduidelijkheid onvoldoende kunnen wegnemen.