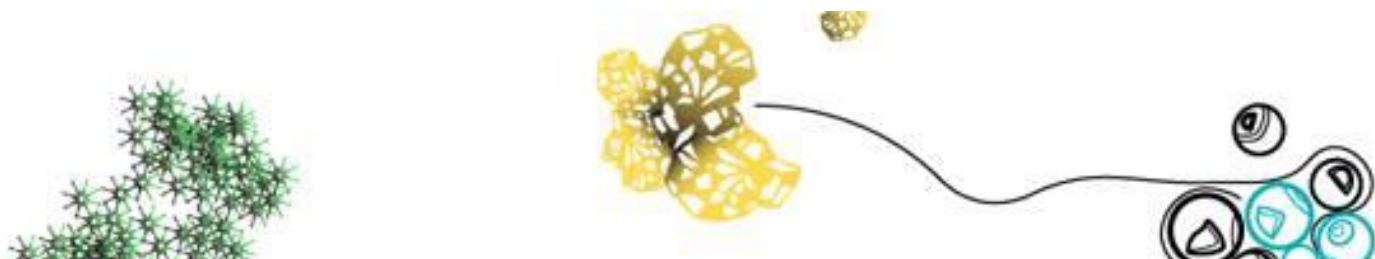




Jaarverslag 2014

Klachtencommissie Universiteit Twente

Vastgesteld op 26 februari 2015



Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente

De klachtencommissie Universiteit Twente (verder: klachtencommissie) bestond op 1 januari 2014 uit de volgende leden:

- 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;
- Mw. dr. T.M. van der Geest, lid op voordracht van de werkgever;
- Dhr. ing. H.A. Akse, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever.
- Dhr. mr. dr. M. Harmsen, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever.

In 2014 hebben zich geen wijzigingen in de samenstelling van de klachtencommissie voorgedaan. In juni 2014 liep de benoemingstermijn van de leden Beekman en Harmsen af. Deze leden zijn opnieuw benoemd als (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie voor een periode van vier jaar (tot respectievelijk 29 juni 2018 en 18 juni 2018).

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.

In 2014 is de klachtencommissie ondersteund door de secretaris, mw. dr. C.G.M. Jenniskens.

Regeling klachtenprocedure

Van toepassing op de werkwijze van de klachtencommissie is de Klachtenregeling Universiteit Twente die op 1 januari 2000 in werking is getreden. Verder is hoofdstuk 9 (Klachtbehandeling) van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing op de werkwijze van de klachtencommissie. De (interne) werkprocesbeschrijving, die in 2012 door de secretaris is opgesteld, vormt een nader kader waarbinnen de klachtencommissie haar werkzaamheden uitvoert.

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, ondergebracht bij Student Services van het Centre for Educational Support (CES), vloeit voort uit de op 1 september 2010 in werking getreden wijziging van de Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (WHW). Het klachtenloket draagt onder meer zorg voor doorzending van klachten, beroepen en bezwaren aan de juiste, bevoegde instantie. De twee in 2014 door studenten ingediende klachten (zie hierna) zijn door tussenkomst van het klachtenloket naar de klachtencommissie verzonden ter verdere behandeling.

Cijfers 2014

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2014 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. De klachtencommissie licht daarna de klachtafhandeling in 2014 nader toe.

Tabel 1: Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie, 2009 t/m 2014

	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Instroom klachten	2	4	1	7	3	4*
Uitstroom adviezen	0	0	5	0	1	3*
Intrekking klachten	1	2	0	4	2	0
Na bereiken schikking	0	0	0	3	1	0
Zonder bereiken schikking	1	2	0	1	1	0
Klachtprocedure beëindigd (geen advies/door klager niet ingetrokken)	2	0	0	0	0	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	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 verwoord zijn in één klachtbrief, als afzonderlijke 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.

Toelichting klachtafhandeling 2014

De instroom van klachten in 2014 bedroeg twee.

Twee studenten dienden in maart 2014 gezamenlijk een klacht in gericht tegen een docent. De klacht had betrekking op zowel de door de betrokken docent gegeven feedback in het kader van een vak als de persoonlijke bejegening van hen door deze docent. Het eerste klachtonderdeel is in behandeling genomen door de examencommissie van de betreffende opleiding. De klachtencommissie heeft de studenten medegedeeld de behandeling van het tweede klachtonderdeel aan te houden totdat het eerste klachtonderdeel zou zijn afgehandeld. Op 11 juli 2014 heeft de betreffende examencommissie de studenten bericht dat zij de aan haar voorgelegde kwestie als afgerond beschouwt. Tevens heeft de examencommissie de studenten verzocht de klachtencommissie te informeren over de door hen gewenste afhandeling van het tweede klachtonderdeel. De klachtencommissie heeft dit verzoek op 12 augustus 2014 herhaald. Omdat klagers op beide verzoeken in het geheel niet hebben gereageerd, heeft de klachtencommissie medio september 2014 het college van bestuur laten weten de klachtprocedure als beëindigd te beschouwen.

De tweede klacht werd in november 2014 door een student ingediend en had betrekking op het (in de ogen van klager) onprofessionele en ongepaste gedrag van een docent zowel in e-mailconversaties als in een gesprek tussen klager en docent. Klager heeft het klachtenloket laten weten de klachtbrief verder aan te vullen. De verdere behandeling van deze klacht is voorzien voor 2015.

Naast bovengenoemde twee klachten zijn twee klachten, beide ingediend in het najaar van 2013, in 2014 afgehandeld.

In oktober 2013 diende een student een klacht in over gedragingen van een medewerker die hadden plaatsgevonden in het kader van een internationale studentenvereniging van de Universiteit Twente. Klager heeft, op korte termijn voor de eind januari 2014 geplande hoorzitting, de klacht ingetrokken.

De andere uit 2013 daterende klacht was ingediend door de moeder van een studente en had betrekking op de wijze waarop zij en haar dochter te woord waren gestaan door (medewerkers van) Student Services. De klachtbrief voldeed niet aan de daaraan in de klachtenregeling gestelde eisen. Klager is (tot twee keer toe) in de gelegenheid gesteld dit verzuim te herstellen maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt. De klachtencommissie heeft het college van bestuur begin januari 2014 bericht de klachtprocedure om die reden als beëindigd te beschouwen. Het college van bestuur heeft daarop deze klacht niet ontvankelijk verklaard.

In 2014 heeft de klachtencommissie verder geen adviezen uitgebracht.

Planning 2015

In eerdere jaarverslagen heeft de klachtencommissie gewezen op het belang van een herziening van de uit 2000 daterende Klachtenregeling Universiteit Twente. Deze herziening is mede nodig gezien de incongruentie tussen de huidige klachtenregeling en de werkwijze van het op 1 april 2011 ingestelde klachtenloket UT voor studenten. Helaas heeft deze herziening niet haar beslag gekregen in 2014. De klachtencommissie spreekt wederom de verwachting uit dat herziening van de klachtenregeling het komend jaar (2015) zal worden geëffectueerd. De klachtencommissie is bereid daarover te adviseren.