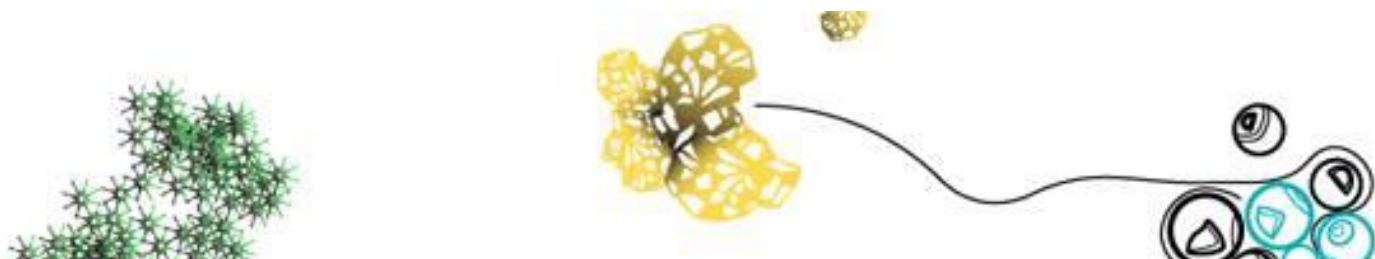




# **Jaarverslag 2016**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**

*Vastgesteld op 20 april 2017*



## **Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente**

In 2016 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. mr. dr. M. Harmsen, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever (tot 18 juni 2016);
- Dhr. dr.ir. J.F.C. Verberne, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever.

De heer Harmsen heeft in 2016 desgevraagd te kennen gegeven geen herbenoeming te ambiëren wegens drukke werkzaamheden; zijn benoeming liep af op 18 juni 2016. Verder is in 2016 de heer Beekman herbenoemd voor een periode van vier jaar, tot 29 juni 2020.

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 2016 de klachtencommissie ondersteund.

## **Regeling klachtenprocedure**

Van toepassing op de werkwijze van de klachtencommissie is de Klachtenregeling Universiteit Twente die op 1 januari 2000 in werking is getreden.

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 2016 heeft de relatie tussen het Klachtenloket en de klachtencommissie, voor zover de klachtencommissie dat kan overzien, goed gefunctioneerd.

## **Klachten 2016**

In 2016 zijn twee klachten voorgelegd aan de klachtencommissie ter behandeling en advisering.

Een klacht werd ingediend door een medewerker en had betrekking op het door het college van bestuur gevoerde beleid op een bepaald beleidsterrein. Nadat namens aangeklaagde een verweer was ingediend en reeds een inhoudelijke (voor)bespreking door de klachtencommissie had plaatsgevonden, heeft de medewerker deze klacht ingetrokken. Deze klachtenprocedure is daarmee beëindigd.

De andere klacht werd ingediend door de moeder van een (voormalig) studente en had betrekking op het tussentijds bijstellen van normen door een opleiding. Na een gesprek, in

bijzijn van haar dochter, met de betrokken opleidingsdirecteur en opleidingscoördinator, heeft klaagster haar klacht ingetrokken, waarmee de klachtprocedure werd beëindigd.

Volledigheidshalve zij vermeld dat de klachtencommissie in 2016 geen adviezen heeft uitgebracht.

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2016 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 2016**

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

## Aanpassing klachtenregeling

In 2016 heeft de gemachtigde van het college van bestuur, ondersteund door de secretaris van de klachtencommissie, de herziening van de klachtenregeling ter hand genomen. Voorzien wordt dat de geactualiseerde klachtenregeling in het voorjaar van 2017 in werking zal treden.