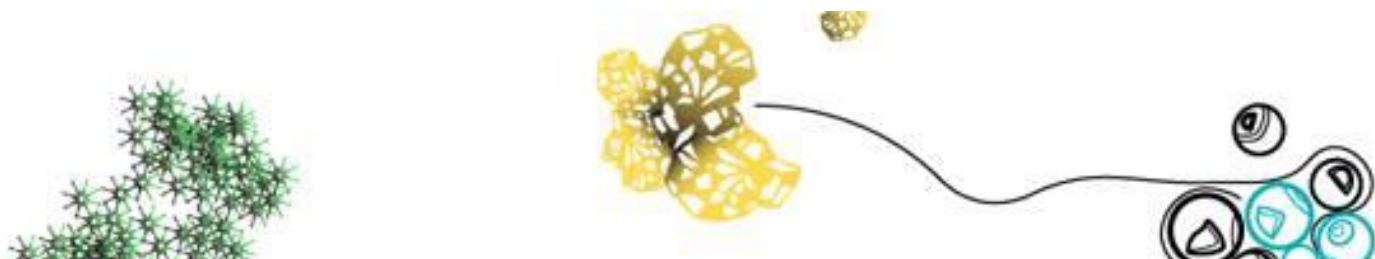




# **Jaarverslag 2017**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**

*Vastgesteld op 9 maart 2018*



## **Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente**

In 2017 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 2017 zijn de heren Ketting en Akse herbenoemd voor een periode van vier jaar, beide tot 7 januari 2021.

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 2017 de klachtencommissie ondersteund.

## **Regeling klachtenprocedure**

Van toepassing op de werkwijze van de klachtencommissie is de Klachtenregeling Universiteit Twente.

In 2016 heeft de gemachtigde van het college van bestuur, ondersteund door de secretaris van de klachtencommissie, de herziening van de Klachtenregeling Universiteit Twente van 1 januari 2000 ter hand genomen. De geactualiseerde Klachtenregeling Universiteit Twente is per 1 juni 2017 in werking getreden. De dienst HR heeft de herziene Klachtenregeling onder meer via het Medewerkersportaal onder de aandacht van medewerkers gebracht.

Op klachten die voor 1 juni 2017 waren ingediend was de Klachtenregeling van 1 januari 2000 nog van toepassing.

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 2017 heeft de relatie tussen het Klachtenloket en de klachtencommissie, voor zover de klachtencommissie dat kan overzien, goed gefunctioneerd.

## Klachtafhandeling in 2017

### Instroom klachten 2017

In 2017 zijn veertien (14) klachten voorgelegd aan de klachtencommissie ter behandeling en advisering. Acht klachten waren afkomstig van (oud-)studenten. Daarnaast diende een medewerker vier onderscheiden klachten in en een andere medewerker een individuele klacht. Ten slotte werd een klacht ingediend door een buitenstaander (niet-zijnde student of medewerker).

De instroom van klachten in 2017 is aanzienlijk hoger dan in voorgaande jaren. De klachtencommissie kan geen oorzaak voor de verhoogde instroom aanwijzen. In drie zaken werd geklaagd over onvoldoende begeleiding bij de masterthesis dan wel het promotieonderzoek. De overige klachten hadden betrekking op andersoortige gedragingen. Een (geanonimiseerd) overzicht van de veertien klachten wordt in tabel 1 gepresenteerd.

**Tabel 1:** Overzicht klachten 2017

| Nummer  | Hoedanigheid klager | Eenheid aangeklaagde(n) | Verweten gedraging                   | Advies ?                |
|---------|---------------------|-------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| 2017-01 | (oud-)student       | BMS                     | onvold. begeleiding bij masterthesis | ja, ongegrond           |
| 2017-02 | (oud-)student       | TNW                     | onvold. begeleiding bij masterthesis | ja, kennelijk ongegrond |
| 2017-03 | medewerker          | ITC                     | poging tot fraude                    | ja, ongegrond           |
| 2017-04 | medewerker          | ITC                     | informatieverschaffing               | ja, ongegrond           |
| 2017-05 | medewerker          | ITC                     | schriftelijke uitlating              | ja, ongegrond           |
| 2017-06 | student             | BMS                     | mondelijke uitlatingen               | ja, deels gegrond       |
| 2017-07 | medewerker          | ET                      | dreiging met fysiek geweld           | nee, ingetrokken        |
| 2017-08 | medewerker          | ITC                     | onvold. begeleiding PhD-onderzoek    | ja, ongegrond           |
| 2017-09 | student             | BMS                     | niet-nakomen financiële verplichting | nee, ingetrokken        |
| 2017-10 | buitenstaander      | AZ                      | discriminatie o.g.v. leeftijd        | procedure aangehouden   |
| 2017-11 | student             | BMS                     | informatieverschaffing               | behandeling in 2018     |
| 2017-12 | (oud-)student       | BMS                     | intimiderende handelwijze            | ja, kennelijk ongegrond |
| 2017-13 | studenten           | HR                      | discriminatie o.g.v. nationaliteit   | procedure aangehouden   |
| 2017-14 | student             | TNW                     | informatieverschaffing               | behandeling in 2018     |

### Uitstroom adviezen 2017 en afhandeling klachten door college van bestuur

De klachtencommissie heeft in 2017 met betrekking tot acht klachten advies uitgebracht aan het college van bestuur. In twee zaken (2017-02 en 2017-12) heeft de klachtencommissie afgezien van het horen van klager en aangeklaagde(n) omdat, naar het oordeel van de klachtencommissie, uit het klaagschrift zelf aanstonds bleek dat de klachten van de indiener van het klaagschrift ongegrond waren en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk was over die conclusie. In de andere zes klachtprocedures heeft de klachtencommissie partijen op een zitting gehoord; (hierbij zijn de klachten 2017-03, 2017-04 en 2017-05 gevoegd op een hoorzitting behandeld).

De klachtencommissie adviseerde om zeven klachten ongegrond te verklaren (waarvan twee kennelijk ongegrond). In dit verband adviseerde de klachtencommissie tevens eenmaal een bij een klacht betrokken medewerker op diens verzoek te rehabiliteren.

De klachtencommissie adviseerde verder om een klacht (2017-06) op een onderdeel gegrond te verklaren (en op het andere onderdeel ongegrond). De klachtencommissie zag in de gegeven omstandigheden onvoldoende grond het college van bestuur te adviseren de betrokken medewerker een disciplinaire maatregel op te leggen.

Het college van bestuur heeft overeenkomstig de adviezen van de klachtencommissie op bovengenoemde acht klachten besloten. Wat klacht 2017-06 betreft, heeft het college van

bestuur de decaan van de betrokken faculteit verzocht een gesprek te voeren met de betrokken medewerker over het voorval en een terugkoppeling hiervan te verzorgen.

### Intrekking en overige stand van zaken

In twee klachtprocedures heeft de klager de klacht ingetrokken nadat de kwestie op voor de klager bevredigende wijze was opgelost (2017-07 en 2017-09).

In een andere klachtprocedure (2017-10) heeft in 2017 een bemiddelingsgesprek plaatsgehad. Eind 2017 beraadde klager zich nog op eventuele verdere stappen en was de klachtprocedure tot nader order aangehouden. Dat laatste geldt ook voor klacht 2017-13 waarbij op verzoek van de klagers de beleidsmatige implicaties van de klacht onder de aandacht van HR zijn gebracht. In klacht 2017-11 is klager gevraagd de klacht nader toe te lichten; deze toelichting was eind 2017 nog niet ontvangen. Ten slotte zal klacht 2017-14 in 2018 verder in behandeling worden genomen.

### Samenvatting werkzaamheden klachtencommissie

Tabel 2 geeft de werkzaamheden in 2017 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 2:** Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie, 2009 t/m 2017

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