



# **Jaarverslag 2021/2022**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**

*Vastgesteld op 26 oktober 2022*



## **Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente**

De Klachtencommissie Universiteit Twente (verder: de klachtencommissie) bestond op 1 januari 2021 uit de volgende leden:

- Mw. drs. Y.J. Bouwman-Bakker, externe voorzitter;
- Dhr. ing. M.A.H. van Gessel, 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 2021/2022 hebben zich wijzigingen in de samenstelling van de klachtencommissie voorgedaan.

De heer Ketting heeft in 2020 te kennen gegeven geen herbenoeming te ambiëren; zijn benoeming liep af op 7 januari 2021. Wegens dit vertrek heeft het OPUT een nieuw plaatsvervangend lid voorgedragen voor de klachtencommissie. Het College van Bestuur heeft mevrouw mr. J. Lubking met ingang van 15 april 2021 benoemd voor een periode van vier jaar.

De voorzitter, mevrouw Bouwman-Bakker is per 1 november 2022 terugtreden. Het College van Bestuur heeft de heer mr. R.G. Leether benoemd als nieuwe voorzitter van de klachtencommissie met ingang van 1 november 2022 voor een periode van vier jaar.

De secretaris, mevrouw V. Trifunovic LLB, heeft in 2021/2022 de klachtencommissie ambtelijk 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. Met ingang van 25 januari 2021 is de Klachtenregeling aangepast met betrekking tot de bepaling over de plaatsvervangend voorzitter van deze commissie. Ook 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 naar de juiste, bevoegde instantie 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.

## **Klachtafhandeling in 2021/2022**

Op 1 januari 2021 lag er nog een klacht daterend uit 2020 ter afhandeling.

### **Instream klachten 2021/2022**

In de periode van januari 2021 tot september 2022 zijn tien klachten voorgelegd aan de klachtencommissie ter behandeling en advisering. Zes klachten werden door een (oud-) student ingediend, twee klachten door een externe persoon en twee klachten door een medewerker.

Klacht 2021-01 werd ingediend door een student en had betrekking op de informatieverstrekking over de toelatingseisen voor HBO-afgestudeerden tot een master. De informatie, zoals die op de website en voorlichtingsmateriaal van de Universiteit Twente werd getoond, was onvolledig. Ook was de beantwoording van de vraag over de toelatingseisen voor HBO-studenten tot de master Business Administration onvolledig.

Klacht 2021-02 werd ingediend door een student en had betrekking op de begeleiding van klaagster bij de master thesis door twee docenten. Er was onnodig studievertraging ontstaan.

Klacht 2021-03 werd eveneens ingediend door een student en had betrekking op de bejegening door een medewerker van de Universiteit Twente bij de toelating tot een opleiding. De medewerker had hem afgewezen op basis van de matchingactiviteiten.

Klacht 2021-04 werd ingediend door een externe persoon en had betrekking op de plaatsing van een column op de website van U-Today, het journalistiek-onafhankelijke nieuwsmedium van de Universiteit Twente. U-Today zou daarmee de gedragscode van de Universiteit Twente hebben geschonden en om deze reden werd verzocht om verwijdering van de column.

Klacht 2021-05 werd ingediend door een student en had betrekking op de handelwijze van een semestercoördinator. De semestercoördinator was niet consistent in zijn uitleg en reageerde niet adequaat op het verzoek voor een toelichting op het genomen besluit.

Klacht 2021-06 werd ingediend door een student en had betrekking op de becijfering van een bachelor opdracht. Er stond een onjuist cijfer in Osiris en dit werd niet aangepast.

Klacht 2021-07 werd ingediend door een externe persoon en had betrekking op een reactie op zijn blog die was gegeven door een medewerker van de Universiteit Twente. De medewerker had op persoonlijke titel gereageerd en zou daarmee de gedragscode van de Universiteit Twente hebben geschonden. Verder was klager het niet eens met de inhoudelijke reactie van de medewerker en verzocht om verwijdering van de reactie onder zijn blog.

Klacht 2021-08 werd ingediend door een oud-student en had betrekking op de verwerkingstijd om het officiële diploma of een voltooiingsverklaring te krijgen.

Klacht 2022-09 werd ingediend door een medewerker en had betrekking op de handelwijze van (medewerkers van) de Universiteit Twente in het kader van een sollicitatieprocedure. De Universiteit Twente zou de privacy rechten van klager hebben geschonden.

Klacht 2022-10 werd ingediend door een medewerker en had betrekking op de bejegening door medewerkers van de Universiteit Twente. Er zou sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag en machtsmisbruik en daarmee was een onveilige werksituatie ontstaan.

## **Uitstroom adviezen 2021/2022 en afhandeling van klachten door college van bestuur**

### Klachten uit 2020

Op 1 januari 2021 was een klacht uit 2020 nog niet afgerond of beëindigd. De klachtencommissie heeft in 2021 met betrekking tot deze klacht een advies uitgebracht aan het College van Bestuur.

Klacht 2020-05, die betrekking had op de handelwijze van een onderwijscoördinator/ studieadviseur en de opleidingsdirecteur jegens een oud-student, werd in 2021 behandeld. Volgens klager was er drie jaar lang geen goed antwoord gegeven op de vraag over de tweedegraads bevoegdheid via de educatieve module. De klacht had deels betrekking op gedragingen die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht zouden hebben plaatsgevonden. Wegens het ontbreken van evident verschoonbare redenen voor termijnoverschrijding, adviseerde de klachtencommissie een deel van de klacht buiten behandeling te laten en voor het overige ongegrond te verklaren. Het College van Bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

### Klachten uit 2021/2022

De klachtencommissie heeft in 2021/2022 acht klachten in behandeling genomen. Vijf klachten zijn naderhand ingetrokken door de klagers en een klacht zal in het academisch jaar 2022/2023 verder worden behandeld. Met betrekking tot twee klachten heeft de klachtencommissie een advies uitgebracht aan het College van Bestuur.

Klacht 2021-01, die betrekking had op de informatieverstrekking en de beantwoording van de vraag over de toelatingseisen voor HBO-afgestudeerden tot een master, werd in 2021 behandeld. De klacht was zodanig door klager geformuleerd, dat de klachtencommissie besloten had de klacht op te splitsen in twee deelklachten, ieder gericht tegen de gedraging van een betrokken dienst van de Universiteit Twente. Met betrekking tot de twee deelklachten adviseerde de klachtencommissie een klacht gegrond en een andere klacht ongegrond te verklaren. Het College van Bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

Klacht 2022-10, die betrekking had op de bejegening door medewerkers van de Universiteit Twente jegens een medewerker, werd in 2022 behandeld. De klacht was zodanig door klager geformuleerd, dat de klachtencommissie besloten had de klacht op te splitsen in twee deelklachten, ieder gericht tegen de gedraging van een medewerker van de Universiteit Twente. Met betrekking tot de twee deelklachten adviseerde de klachtencommissie de klacht ongegrond te verklaren. Het College van Bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

In 2021/2022 is er in een zaak een wrakingsverzoek geweest dat vervolgens gehonoreerd is door het College van Bestuur. De huidige klachtencommissie heeft het dossier gesloten en de zaak zal worden voortgezet door een andere te benoemen ad hoc klachtencommissie.

### Totale uitstroom in 2021/2022

De klachtencommissie heeft in 2021/2022 negen klachten behandeld. Vijf daarvan zijn naderhand ingetrokken door de klagers, bij drie klachten werd er een advies uitgebracht aan het College van Bestuur en een klacht zal in het academisch jaar 2022/2023 worden afgehandeld.

## Intrekking klachten

In 2021/2022 zijn vijf zaken naderhand ingetrokken door de klagers.

Klacht 2021-02, klacht 2021-03 en klacht 2021-05 zijn naderhand ingetrokken door de respectievelijke klagers. Er is in deze zaken geen schikking getroffen, maar de klagers hadden om andere redenen besloten de klachtprocedure niet voort te zetten.

Klacht 2021-06 en klacht 2021-08 zijn naderhand ingetrokken door de respectievelijke klagers. Bij deze twee zaken werd de klacht niet doorgezet, omdat de kwestie was opgelost.

## Klachtprocedure beëindigd

In 2021/2022 zijn twee zaken door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.

Klacht 2021-04 en klacht 2021-07 hadden betrekking op een inhoudelijke kwestie die niet tot de competentie van de klachtencommissie behoort.

## Samenvatting werkzaamheden klachtencommissie

De tabel geeft de werkzaamheden in 2021/2022 van de klachtencommissie cijfermatig weer. Voor de volledigheid zijn eveneens de gegevens van de afgelopen vijf jaar opgenomen.

**Tabel:** Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie

	2021/2022	2020	2019	2018	2017
Instream klachten	12*	5	4	4	14***
Uitstroom klachten	5*	4	1	4	8
Intrekking klachten	5	3	0	2	2
Na bereiken schikking	0	1	0	0	2
Zonder bereiken schikking	0	2	0	2	0
Klachtprocedure beëindigd (geen advies/door klager niet ingetrokken)	2**	0	1	0	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	1	1	4	2	4

\*Geldt voor een langere periode dan de jaren daarvoor.

In het jaarverslag 2021/2022 werd een instroom van 10 klachten vermeld. Bij klacht 2021-01 werd de klacht opgesplitst in twee deelklachten. Ten aanzien van ieder van deze twee onderscheiden klachten heeft de klachtencommissie een advies uitgebracht. Dit geldt eveneens voor klacht 2022-10.

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 2021/2022 op 12 bepaald en de uitstroom van adviezen in 2021/2022 op 5.

\*\*Twee klachten zijn door de klachtencommissie niet in behandeling genomen, omdat het een inhoudelijke kwestie betrof die niet bij de klachtencommissie thuis hoort.

\*\*\* De instroom van klachten in 2017 is aanzienlijk hoger dan in voorgaande jaren. Voor nadere toelichting daarop wordt verwezen naar

<https://www.utwente.nl/uc/fb829e6880102cbfc2b00e42ca702f61034ce3bf7ace200/klachtencommissie-jaarverslag-2017.pdf>

## Overig

Naar aanleiding van een voorstel tot wijziging van de tijdlijn van verslaglegging is afgesproken dat de klachtencommissie haar jaarverslag koppelt aan het academisch jaar. Het initiatief voor deze wijziging komt voort uit de wens van het College van Bestuur om de tijdlijn van verslaglegging van alle hulpgeremia binnen de Universiteit Twente gelijk te trekken. Hierdoor is de periode van verslaglegging van de klachtencommissie eenmalig over de periode van 1 januari 2021 tot 1 september 2022. Het uitgangspunt blijft dat de klachtencommissie onafhankelijk is en verantwoordelijk is voor de inhoud van haar jaarverslag én die zelf vaststelt.

Per 2020 is binnen de Universiteit Twente aandacht besteed aan een integraal integriteitsprogramma, het House of Integrity. In dit kader heeft de Universiteit Twente stroomschema's gemaakt, deze 'wegwijzer integriteit' geeft aan waar studenten en medewerkers met klachten en meldingen terecht kunnen.

<https://www.utwente.nl/en/service-portal/topics/integrity/?lang=nl>

Op de website van de Universiteit Twente is er informatie over de klachtencommissie en de Klachtenregeling in te zien door studenten en medewerkers. De klachtenregeling is vastgesteld door de Universiteit Twente, de informatie over de klachtencommissie wordt periodiek geüpdatet door de secretaris van de klachtencommissie.

Voor een betere verbinding binnen de hulpstructuur is er een halfjaarlijkse bijeenkomst van alle functionarissen. Dit is een breed overleg waarin de functionarissen elkaar en elkaars rol leren kennen en ontwikkelingen/dilemma's bespreken. De secretaris van de klachtencommissie neemt deel aan deze overlegstructuur.