



# **Jaarverslag 2010**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**



*Vastgesteld op 31 maart 2011*

## **Samenstelling Klachtencommissie Universiteit Twente**

De Klachtencommissie Universiteit Twente (verder: Klachtencommissie) bestond op 1 januari 2010 uit de volgende leden:

- Mw. drs. Y.J. Bouwman-Bakker, externe voorzitter;
- Mw. mr. J. Wesseling-Lubberink, plaatsvervangend externe voorzitter;
- Mw. mr. Y.M. Denissen-Visscher, lid namens het Overlegorgaan Personeelszaken Universiteit Twente (OPUT);
- Dhr. mr. L.J.M. Ketting, plaatsvervangend lid namens het OPUT;
- Mw. dr. T.M. van der Geest, lid namens de werkgever;
- Dhr. ing. H.A. Akse, plaatsvervangend lid namens de werkgever.

Mevrouw mr. Y.M. Denissen-Visscher heeft, in verband met haar promotieonderzoek, medio maart 2010 aangegeven de werkzaamheden voor de Klachtencommissie te willen beëindigen. Op 29 juni 2010 heeft het College van Bestuur de heer mr. W.C.J. Beekman, op voordracht van de werknemersorganisaties verenigd in het OPUT, benoemd als plaatsvervangend lid van de Bezwarencommissie. Het College van Bestuur is voornemens in 2011 de benoeming van de heer Beekman tot plaatsvervangend lid van de Klachtencommissie met terugwerkende kracht (vanaf 29 juni 2010) te effectueren. De heer Ketting werd bij besluit van 29 juni 2010 benoemd als lid (en niet meer als plaatsvervangend lid) van de Klachtencommissie namens het OPUT. Mevrouw Denissen-Visscher heeft medio juni 2010 haar werkzaamheden voor de Klachtencommissie afgesloten.

Het College van Bestuur heeft op verzoek van de Klachtencommissie in het voorjaar van 2010 besloten het aantal leden dat namens de werkgever zitting heeft in de Klachtencommissie te vergroten van twee naar drie leden. Op 18 juni 2010 heeft het College van Bestuur de heer mr.drs. M. Harmsen, universitair docent bij de vakgroep LEGS van de faculteit Management en Bestuur, als lid van de Bezwarencommissie benoemd. Evenals bij de heer Beekman het geval is, is het College van Bestuur voornemens de heer Harmsen met terugwerkende kracht vanaf 18 juni 2010 te benoemen als lid van de Klachtencommissie namens de werkgever.

Medio juni 2010 bestond de Klachtencommissie Universiteit Twente derhalve uit de volgende leden:

- Mw. drs. Y.J. Bouwman-Bakker, externe voorzitter;
- Mw. mr. J. Wesseling-Lubberink, plaatsvervangend externe voorzitter;
- Dhr. mr. L.J.M. Ketting, lid namens het OPUT;
- Dhr. ing. H.A. Akse, lid namens de werkgever;
- Mw. dr. T.M. van der Geest, lid namens de werkgever.

De (plaatsvervangend) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden nemen in wisselende samenstelling deel aan de behandeling van klachten in de Klachtencommissie.

In 2010 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.

## Cijfers 2010

Onderstaande tabel geeft de werkzaamheden in 2010 van de Klachtencommissie cijfermatig weer. De Klachtencommissie licht daarna de klachtafhandeling toe.

*Tabel 1: Cijfers Klachtencommissie 2010*

	Aantal
Instroom klachten in 2010	3
Uitstroom adviezen in 2010	1
Intrekking klachten in 2010	2
Afhandeling klachten voorzien voor 2011	1

## Toelichting klachtafhandeling 2010

De instroom van klachten in 2010 bedroeg drie: in 2010 hebben twee medewerkers en een student van de Universiteit Twente ieder een klacht ingediend. Deze klachten worden hieronder geanonimiseerd toelicht.

Eén klacht werd ingediend door een medewerker en had betrekking op de handelwijze van diens leidinggevende met betrekking tot een gesprek dat op enig moment in 2010 plaatsvond tussen klager en leidinggevende. Klager en aangeklaagde zijn ter zitting gehoord. De Klachtencommissie heeft het College van Bestuur geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren. Dit advies is door het College van Bestuur overgenomen bij de afdoening van de klacht. De afhandeling van deze klacht door de Klachtencommissie duurde ruim 19 weken. Deze relatief lange behandelperiode werd veroorzaakt door het feit dat alle betrokkenen gedurende een langere periode niet op een zelfde moment beschikbaar waren voor een hoorzitting ten gevolge van door hen reeds geplande vakanties.

De tweede klacht werd ingediend door een medewerker en had betrekking op de gedragingen van een medewerker in het kader van de door klager ingezette bezwaarprocedure. Klager heeft de klacht enkele dagen voor de geplande hoorzitting van de Klachtencommissie ingetrokken. De Klachtencommissie heeft het College van Bestuur op de hoogte gesteld van de intrekking van de klacht en heeft derhalve geen advies uitgebracht over de verdere afhandeling van de klacht.

De derde klacht werd ingediend door een student en had betrekking op de handelwijze van een tweetal medewerkers met betrekking tot de afhandeling van een aanvraag voor de verlenging van het visum van klager. Deze klacht is eind december 2010 doorgeleid naar de betrokken medewerkers met het verzoek de mogelijkheden van een minnelijke schikking te bezien. Verdere afhandeling van deze klacht is voorzien voor 2011.

Daarnaast is de behandeling van een klacht die in 2009 was ingediend in 2010 voortgezet, na het mislukken van een mediatie-traject. Deze klacht was ingediend

door een medewerker van de Universiteit Twente en had betrekking op – in de ogen van deze medewerker – laakbare gedragingen van een leidinggevende. Nadat het mediationtraject tussen klager en aangeklaagde niet tot oplossing van het geschil had geleid is de klachtbehandeling voortgezet en heeft in 2010 een (tweede) hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens deze zitting zijn partijen tot elkaar gekomen en is een schikking bereikt, waarbij klager de klacht heeft ingetrokken. De Klachtencommissie heeft het College van Bestuur geïnformeerd over de intrekking van de klacht en heeft derhalve geen advies uitgebracht over de verdere afhandeling van de klacht.

De uitstroom in 2010 bedroeg derhalve één aan het College van Bestuur uitgebracht advies en twee intrekkingen (waarvan één na het bereiken van een minnelijke schikking). De afhandeling van één in 2010 ingediende klacht is voorzien voor 2011.

### **Planning 2011**

In 2011 wil de Klachtencommissie haar werkwijze in een werkprocesbeschrijving vastleggen.