



Jaarverslag september 2022 – september 2023 Klachtencommissie Universiteit Twente

Vastgesteld op 30 oktober 2023



Samenstelling Klachtencommissie Universiteit Twente

De Klachtencommissie Universiteit Twente (verder: de Klachtencommissie) bestond op 1 september 2022 uit de volgende leden:

- Mw. drs. Y.J. Bouwman-Bakker, externe voorzitter (tot 1 november 2022);
- Dhr. mr. R.G. Leether, externe voorzitter (vanaf 1 november 2022);
- Dhr. ing. M.A.H. van Gessel, lid op voordracht van het Overlegorgaan Personeelszaken Universiteit Twente (OPUT);
- Mw. mr. J. Lubking, 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 het academische jaar 2022/2023 hebben zich wijzigingen in de samenstelling van de Klachtencommissie voorgedaan.

De voorzitter, mevrouw mr. drs. Bouwman-Bakker is per 1 november 2022 teruggetreden. 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 2022/2023 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. Na eerdere aanpassingen in 2019 en 2021 wordt inmiddels gewerkt aan een volledige “update” van de Klachtenregeling die naar alle waarschijnlijkheid in 2024 in werking zal treden.

Klachtafhandeling in 2022/2023

Op 1 september 2022 lag er nog een klacht daterend uit 2021/2022 ter afhandeling.

Instroom klachten 2022/2023

In de periode van 1 september 2022 tot 1 september 2023 zijn twee klachten ter behandeling aan de Klachtencommissie voorgelegd. Beide klachten werden door een student ingediend.

Klacht 22/23-01 had betrekking op de bejegening door een docent van de Universiteit Twente tijdens de opleiding. Ook de kwaliteit van diens onderwijs zou onvoldoende zijn geweest.

Klacht 22/23-02 had betrekking op de begeleiding van klaagster door een docent van de Universiteit Twente bij de laatste onderdelen (Research Topics en Final Thesis) van haar masteropleiding.

Uitstroom adviezen 2022/2023 en afhandeling van klachten door College van Bestuur

Klachten uit 2021/2022

Op 1 september 2022 was de behandeling van een klacht uit 2021/2022 nog niet afgerond. De betreffende klacht (2022-09), was ingediend door een medewerker en had betrekking op de handelwijze van (medewerkers van) de Universiteit Twente in het kader van een sollicitatieprocedure. Wegens een wrakingsverzoek is de behandeling van deze zaak voortgezet door een andere ad hoc benoemde Klachtencommissie. De klacht is naderhand ingetrokken door de klager.

Klachten uit 2022/2023

De Klachtencommissie heeft in 2022/2023 twee klachten in behandeling genomen. Een klacht is naderhand ingetrokken door de klager. Over de andere klacht heeft de Klachtencommissie een advies uitgebracht aan het College van Bestuur.

De betreffende klacht (22/23-02) had betrekking op de handelwijze van een docent in het kader van de begeleiding van een student bij de laatste onderdelen (Research Topics en Final Thesis) van haar masteropleiding. De Klachtencommissie adviseerde de klacht ongegrond te verklaren. Het College van Bestuur heeft overeenkomstig dit advies over de klacht geoordeeld.

Totale uitstroom in 2022/2023

De Klachtencommissie heeft in 2022/2023 in totaal drie klachten behandeld. Twee daarvan zijn naderhand ingetrokken door de klager. Over 1 klacht is advies uitgebracht aan het College van Bestuur.

Intrekking klachten

In 2022/2023 zijn twee ingediende klachten (2022-09 en 22/23-01) ingetrokken. Bij een zaak is een schikking getroffen, bij een andere zaak had de klager om andere redenen besloten de klachtprocedure niet voort te zetten.

Samenvatting werkzaamheden Klachtencommissie

Onderstaande tabel geeft de werkzaamheden in 2022/2023 van de Klachtencommissie cijfermatig weer. Voor de volledigheid zijn ook de gegevens van de afgelopen vijf jaar opgenomen.

Tabel: *Kwantitatief overzicht werkzaamheden Klachtencommissie*

	2022/2023	2021/2022	2020	2019	2018
Instroom klachten	2	12*	5	4	4
Uitstroom klachten	1	5*	4	1	4
Intrekking klachten	2	5	3	0	2
Na bereiken schikking	1	0	1	0	0
Zonder bereiken schikking	1	0	2	0	2
Klachtprocedure beëindigd (geen advies/door klager niet ingetrokken)	0	2**	0	1	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	0	1	1	4	2

*Verslaglegging geldt voor een langere periode ten opzichte van het jaar daarvoor en daarna. 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 klachten betrof die inhoudelijk niet bij de Klachtencommissie thuis hoorden.

Overig

De instroom van klachten was het afgelopen academisch jaar aanzienlijk lager dan voorgaande jaren. De oorzaak daarvan is lastig aan te geven. Enerzijds kan dat erop wijzen dat de Universiteit Twente haar streven naar een sociale veilige werkomgeving succesvol vorm weet te geven. Anderzijds kan het zijn dat (potentiële) klachten al in een eerdere fase worden afgevangen door functionarissen binnen de hulpstructuur zoals vertrouwenspersonen, studentendecanen en de ombudsfunctionaris. Uit contacten met collega-secretarissen van de Klachtencommissies van vijf andere Nederlandse universiteiten, is overigens gebleken dat het aantal ontvangen klachten ook daar het afgelopen jaar aanzienlijk was afgenomen.

Teneinde de Klachtencommissie meer bekendheid te geven onder de medewerkers, is ook in 2022 een extra communicatiebericht geplaatst in de medewerkersportal. Directe aanleiding daarvoor was de benoeming van mr. R.G. Leether tot nieuwe voorzitter van de Klachtencommissie. Die gelegenheid is tevens aangegrepen voor de publicatie van een interview met hem door U-Today om ook op die manier nog een keer extra aandacht op het bestaan van de Klachtencommissie te vestigen.

Inmiddels wordt door de voorzitter en secretaris van de Klachtencommissie, in samenspraak met HR, gewerkt aan een update van de Klachtenregeling. De bedoeling is de regeling waar nodig inhoudelijk en tekstueel aan te passen c.q. te verbeteren. De verwachting is dat de nieuwe Klachtenregeling begin 2024 gereed zal zijn.

Om het halfjaar is er een bijeenkomst voor alle functionarissen binnen de hulpstructuur. Dit is een breed overleg waarin de functionarissen elkaar en elkaars rol leren kennen en ontwikkelingen/dilemma's bespreken. Voor een betere verbinding met de hulpstructuur neemt de secretaris (waar dat wenselijk wordt geacht samen met de voorzitter) van de Klachtencommissie deel aan deze bijeenkomsten.

De voorzitter en de secretaris van de Klachtencommissie hebben voorts op 5 april 2023 gesproken met de ombudsfunctionaris. De intentie is om dit jaarlijks te herhalen.