Klachtenregeling – stappenschema

Stap 1
Bespreek de gedraging voor zover mogelijk met betrokkene

- Je hebt te maken met een gedraging (een doen of nalaten) van de UT of een UT-medewerker die naar jouw mening niet correct was;
- Bespreek dit, voor zover dat mogelijk, is met betrokkene;
- Ben je medewerker of student van de UT, dan kun je voor ondersteuning onder meer terecht bij een vertrouwenspersoon voor medewerkers of een vertrouwenspersoon voor studenten of bij de ombudsfunctionaris.

Stap 2
Het is niet opgelost: indienen van een klacht

- Je kunt een klacht indienen bij de Klachtencommissie Universiteit Twente;
- Ben je medewerker van de UT of een derde, dan kun je je klacht mailen aan klachtencommissie-hr@utwente.nl;
- Ben je een student van de UT, dan kun je je klacht mailen aan studentservices@utwente.nl;
- Voor praktische vragen over het indienen van een klacht of over de procedure, kun je bellen met de secretaris van de Klachtencommissie (053-4897899).
- Zowel de klager (medewerker of student) als betrokkene kunnen bij een vertrouwenspersoon voor medewerkers of vertrouwenspersoon voor studenten van de UT terecht voor hulp en ondersteuning in de klachtprocedure; Zie de toelichting op de procedure op de UT-website.

Stap 3
De secretaris van de Klachtencommissie neemt contact met je op

- De secretaris van de Klachtencommissie controleert de volledigheid van de klacht en of deze voldoet aan de vereisten om in behandeling te worden genomen;
- Voldoet de klacht aan de vereisten om in behandeling te worden genomen, dan bevestigt de secretaris de ontvangst van de klacht namens het College van Bestuur en neemt contact op met de klager. De secretaris licht de procedure toe;
- In sommige gevallen kan een gesprek tussen klager en betrokkene mogelijk tot een oplossing leiden. Als de secretaris hiertoe aanleiding ziet, zal deze dit met klager bespreken en vervolgens ook met betrokkene.
- De secretaris ambtelijk ondersteuner van de Klachtencommissie en is zelf geen lid van de commissie.

Stap 4
De Klachtencommissie onderzoekt de klacht en nodigt klager en betrokkene uit voor een hoorzitting

- De Klachtencommissie is een onafhankelijk orgaan en bestaat uit drie leden;
- De Klachtencommissie heeft als taak de klacht te onderzoeken en een advies daarover uit te brengen aan het College van Bestuur;
- De betrokkene krijgt de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht. De betrokkene krijgt hiervoor een termijn van twee weken;
- Vervolgens wordt een hoorzitting gepland, waarin klager en betrokkene door de Klachtencommissie worden gehoord over wat er precies is gebeurd;
- De hoorzitting is niet openbaar.

Stap 5
De Klachtencommissie brengt advies uit aan het College van Bestuur

- De Klachtencommissie brengt een schriftelijk advies uit aan het College van Bestuur;
- Het oordeel van de Klachtencommissie is een advies, dat voor het College van Bestuur niet bindend is.

Stap 6
Het College van Bestuur beslist op de klacht

- De klager en de betrokkene ontvangen een schriftelijke beslissing van het College van Bestuur, inclusief het advies van de Klachtencommissie en een verslag van de hoorzitting;
- Het College van Bestuur laat in zijn beslissing aan de klager en de betrokkene weten of het advies van de Klachtencommissie wordt gevolgd of niet. En zo niet, waarom niet;
- Het College van Bestuur moet binnen tien weken na de datum van ontvangst van de klacht een beslissing nemen. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Verder uitstel is mogelijk met instemming van de klager.

UNIVERSITY OF TWENTE.