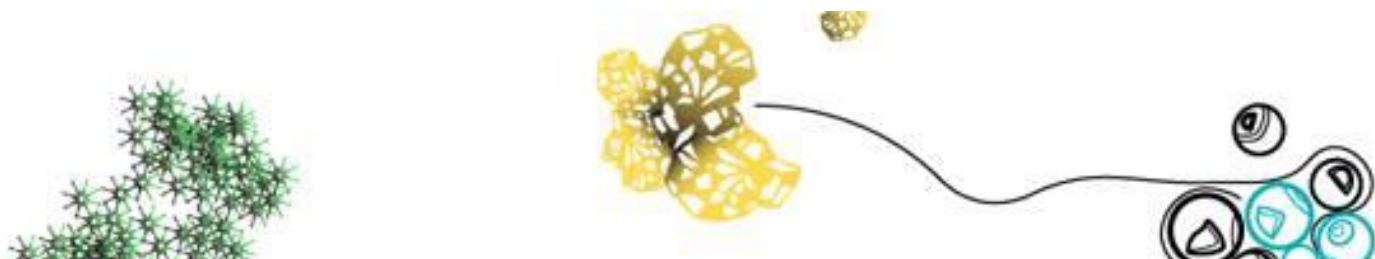




# **Jaarverslag 2018**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**

*Vastgesteld op 6 maart 2019*



## **Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente**

In 2018 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 2018 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 2018 de klachtencommissie 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. In 2018 zijn geen klachten behandeld die voor inwerkingtreding van de (aangepaste) Klachtenregeling waren ingediend.

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 2018 heeft de relatie tussen het klachtenloket en de klachtencommissie, voor zover de klachtencommissie dat kan overzien, goed gefunctioneerd.

## **Klachtafhandeling in 2018**

### **Instroom klachten 2018**

In 2018 zijn vier klachten voorgelegd aan de klachtencommissie ter behandeling en advisering. Hiervan is een klacht ingediend door een medewerker en zijn drie klachten ingediend door (oud-)studenten.

Klacht 2018-01, ingediend door een medewerker van de faculteit BMS, was gericht tegen de handelwijze van de leidinggevende van klager en een medewerker van HR met name rond het met de klager gevoerde jaargesprek. Klager verweet beide medewerkers in deze onzorgvuldig te hebben gehandeld.

Klacht 2018-02 werd ingediend door een oud-student en had betrekking op de handelwijze van een examencommissie van de faculteit BMS in relatie tot het verzoek van klager om

*cum laude* af te studeren. Klager verweet de examencommissie dat het te lang had geduurd alvorens zij op het verzoek van klager een beslissing nam. Tevens werd de examencommissie verweten dat zij had nagelaten te reageren op tussentijdse e-mails van klager waarin hij vroeg om een update over de behandeling van zijn verzoek.

Klachten 2018-03 en 2018-04 werden door dezelfde student ingediend. De ene klacht betrof de handelwijze van een docente van de faculteit BMS bij de inzage van het door klager gemaakte tentamen. De andere klacht had betrekking op de handelwijze van een examencommissie van de faculteit BMS met betrekking tot het verzoek van klager om een extra tentamenkans voor een bepaald vak. Klager verweet in essentie dat de examencommissie niet tijdig op zijn verzoek had beslist en daarbij een inhoudelijk onjuist besluit had genomen.

De instroom van klachten in 2018 is, na een verhoogde instroom aan klachten in 2017, vergelijkbaar met het aantal klachten ingediend in 2016 en eerdere jaren.

### **Uitstroom adviezen 2018 en afhandeling van klachten door college van bestuur**

De klachtencommissie heeft in 2018 met betrekking tot alle vier in 2018 ingediende klachten advies uitgebracht aan het college van bestuur. In alle gevallen heeft de klachtencommissie klager en aangeklaagde(n) gehoord.

De klachtencommissie adviseerde om klacht 2018-01 ongegrond te verklaren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

Met betrekking tot klacht 2018-02 adviseerde de klachtencommissie de klacht gegrond te verklaren en de verweten gedragingen als onzorgvuldig aan te merken. De klachtencommissie zag in de omstandigheden van het geval geen aanleiding het college van bestuur te adviseren de examencommissie (disciplinaire of andere) maatregelen op te leggen. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten. Aanvullend heeft het college van bestuur het faculteitsbestuur verzocht met de betrokken examencommissie in gesprek te gaan om te bezien of er oplossingen zijn voor de onderbezetting en achterstand bij de examencommissie.

Klacht 2018-03, betreffende de inzage in een tentamen, bestond uit twee onderdelen. Wat de inzage in de meerkeuzevragen betreft (hetgeen de docente aan student zou hebben geweigerd), adviseerde de klachtencommissie dit klachtonderdeel gegrond te verklaren maar de docente geen sanctie op te leggen omdat de verweten gedraging van onvoldoende gewicht werd geacht. Het college van bestuur heeft de klacht gegrond verklaard en het faculteitsbestuur opgedragen met de docente in gesprek te gaan over haar gedrag en het college te informeren over de uitkomsten van dit gesprek. Klager verweet de docente verder dat zij zijn vragen over open vragen van het tentamen niet had willen beantwoorden. De klachtencommissie adviseerde om dit klachtonderdeel ongegrond te verklaren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op dit klachtonderdeel besloten. Verder werd in lijn met het advies van de klachtencommissie het verzoek van klager om financiële compensatie niet-ontvankelijk verklaard.

Ten slotte adviseerde de klachtencommissie om klacht 2018-04 deels ongegrond en deels niet-ontvankelijk te verklaren. Het college van bestuur heeft conform dit advies op de klacht besloten en verder, in lijn met het advies van de klachtencommissie ter zake, het verzoek van klager om financiële compensatie niet-ontvankelijk verklaard.

### **Intrekking en overige stand van zaken**

Per 1 januari 2018 waren vier klachtprocedures, daterend uit 2017, nog niet afgerond of beëindigd. In de loop van 2018 zijn klacht 2017-10 (leeftijdscriminatie) en 2017-11 (onduidelijke dan wel onjuiste informatieverschaffing door een opleiding) door de

respectievelijke klagers ingetrokken. Overigens is in beide zaken geen schikking getroffen maar hebben klagers om andere redenen besloten de klachtprocedure niet voort te zetten.

Wat klacht 2017-13 (discriminatie op grond van nationaliteit bij het aanstellen van studentassistenten) betreft, zijn op verzoek van de klagers de beleidsmatige implicaties van de klacht onder de aandacht van HR gebracht. Deze klacht loopt nog, in die zin dat de klagers in 2018 hebben aangegeven de discussie over dit onderwerp te willen blijven voeren.

Klacht 2017-14, informatieverschaffing over een studieonderdeel, is in 2018 in behandeling genomen. De procedure is vervolgens op verzoek van klager aangehouden omdat klager eerst met de betrokken opleiding(sdirecteur) in gesprek wil gaan.

### Samenvatting werkzaamheden klachtencommissie

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2018 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 1:** Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie, 2009 t/m 2018

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Instroom klachten	4	14	2	1	2	4	1	7	3	4*
Uitstroom adviezen	4	8	0	0	0	0	5	0	1	3*
Intrekking klachten	2	2	2	1	1	2	0	4	2	0
Na bereiken schikking	0	2	0	0	0	0	0	3	1	0
Zonder bereiken schikking	2	0	2	1	1	2	0	1	1	0
Klachtprocedure beëindigd (geen advies/door klager niet ingetrokken)	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	2	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.