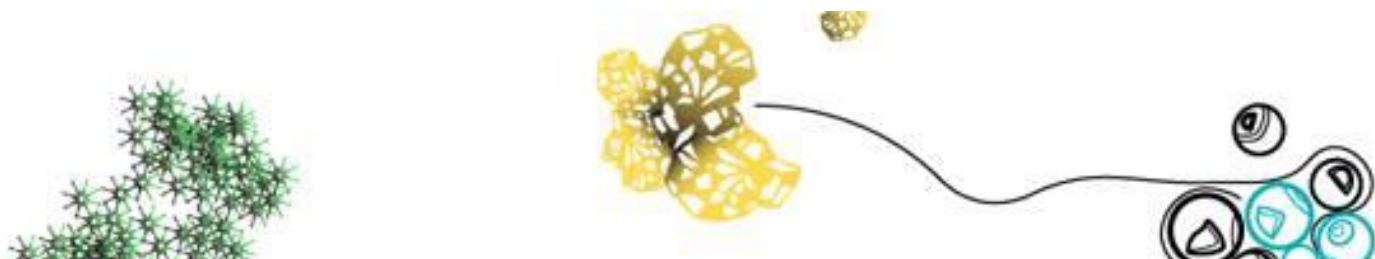




Jaarverslag 2013

Klachtencommissie Universiteit Twente

Vastgesteld op 6 maart 2014



Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente

De klachtencommissie Universiteit Twente (verder: klachtencommissie) bestond op 1 januari 2013 uit de volgende leden:

- 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;
- Mw. dr. T.M. van der Geest, lid op voordracht van de werkgever;
- Dhr. ing. H.A. Akse, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever.
- Dhr. mr. drs. M. Harmsen, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever.

In 2013 hebben zich geen wijzigingen in de samenstelling van de klachtencommissie voorgedaan. In januari 2013 liep de benoemingstermijn van de leden Ketting, Van der Geest en Akse af. Deze leden zijn opnieuw benoemd als (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie voor een periode van vier jaar (allen tot 7 januari 2017).

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.

In 2013 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. De (interne) werkprocesbeschrijving, die in 2012 door de secretaris is opgesteld, vormt een nader kader waarbinnen de klachtencommissie haar werkzaamheden uitvoert.

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, ondergebracht bij Student Services van het Centre for Educational Support (CES), vloeit voort uit de op 1 september 2010 in werking getreden wijziging van de Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (WHW). Het klachtenloket draagt onder meer zorg voor doorzending van klachten, beroepen en bezwaren aan de juiste, bevoegde instantie. De drie in 2013 door studenten ingediende klachten (zie hierna) zijn door tussenkomst van het klachtenloket naar de klachtencommissie verzonden ter verdere behandeling.

Cijfers 2013

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2013 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. De klachtencommissie licht daarna de klachtafhandeling in 2013 nader toe.

Tabel 1: Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie, 2009 t/m 2013

	2013	2012	2011	2010	2009
Instroom klachten	4	1	7	3	4*
Uitstroom adviezen	0	5	0	1	3*
Intrekking klachten	2	0	4	2	0
Na bereiken schikking	0	0	3	1	0
Zonder bereiken schikking	2	0	1	1	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	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 verwoord zijn in één klachtbrief, als afzonderlijke 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.

Toelichting klachtafhandeling 2013

De instroom van klachten in 2013 bedroeg vier.

Eén student diende in januari 2013 twee, tot op zekere hoogte aan elkaar gerelateerde, klachten in. De ene klacht had betrekking op de gedragingen van een docent tijdens een aantal colleges, de andere klacht had betrekking op de gang van zaken rond het sluiten van een leerovereenkomst tussen klager en de betreffende opleiding. De klachtencommissie heeft beide klachten afzonderlijk in behandeling genomen. Op vrij korte termijn (iets minder dan twee weken) voordat de hoorzittingen zouden plaatsvinden waarop de klachtencommissie deze klachten zou behandelen, heeft de student zijn klachten ingetrokken. Hiermee zijn beide klachtprocedures beëindigd.

Een andere student diende in oktober 2013 een klacht in over gedragingen van een medewerker. Deze gedragingen hadden plaatsgevonden in het kader van een internationale studentenvereniging van de Universiteit Twente. De klachtencommissie zal in januari 2014 deze klacht op een hoorzitting behandelen.

Ten slotte diende in november 2013 de moeder van een studente een klacht in over de wijze waarop zij en haar dochter te woord waren gestaan door (medewerkers van) Student Services. Klaagster is verzocht een Nederlandstalige en ondertekende versie van haar klachtbrief in te dienen. De verdere behandeling van deze klacht is voorzien in 2014.

In 2013 heeft de klachtencommissie geen adviezen uitgebracht. Naast de intrekking van de twee klachten daterend uit januari 2013, zullen de twee klachten die zijn ingediend in het najaar van 2013 in 2014 worden afgehandeld.

Planning 2014

In het najaar van 2013 is overleg geweest tussen de secretaris van de klachtencommissie, de back office medewerker van het klachtenloket UT en het hoofd van het team AVRМ (arbeidsvoorwaarden, rechtspositie en medezeggenschap) van de concerndirectie human resources, over de herziening van de klachtenregeling. Deze herziening is mede nodig gezien de incongruentie tussen de huidige klachtenregeling en de werkwijze van het op 1 april 2011 ingestelde klachtenloket UT voor studenten. De klachtencommissie is inmiddels begonnen met het opstellen van een overzicht van punten waaraan, vanuit het

gezichtsveld van (de bevoegdheid en werkwijze van) de klachtencommissie, naar haar mening in een herziene klachtenregeling aandacht geschonken dient te worden. De klachtencommissie zal dit overzicht in 2014 aan de concerndirectie human resources doen toekomen. De klachtencommissie spreekt de verwachting uit dat een en ander zal leiden tot een herziening van de klachtenregeling in 2014.