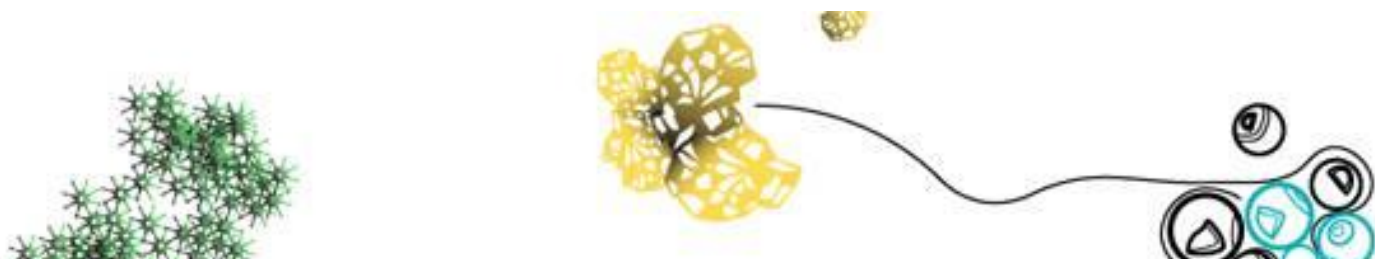




# **Jaarverslag 2011**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**

*Vastgesteld op 22 maart 2012*



## **Samenstelling Klachtencommissie Universiteit Twente**

De Klachtencommissie Universiteit Twente (verder: Klachtencommissie) bestond op 1 januari 2011 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 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.
- Dhr. mr.drs. M. Harmsen, plaatsvervangend lid namens de werkgever.

In 2011 zijn de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter herbenoemd voor een periode van vier jaar, tot respectievelijk tot 7 januari 2015 en 18 maart 2015.

In 2011 hebben zich geen wijzigingen in de samenstelling van de Klachtencommissie voorgedaan.

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 2011 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 secretaris is in 2011 gestart met het beschrijven van de werkwijze van de Klachtencommissie in een werkprocesbeschrijving.

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 Student & Onderwijs Servicecentrum (S&O), 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 in 2011 door studenten ingediende klachten (zie hierna) zijn via het Klachtenloket naar de Klachtencommissie verzonden ter verdere behandeling.

## **Cijfers 2011**

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2011 van de Klachtencommissie cijfermatig weer. Voor de volledigheid zijn eveneens de gegevens uit 2009 (vanaf welk moment de huidige Klachtencommissie aan het College van Bestuur adviseert over door werknemers ingediende klachten) en 2010 in deze tabel opgenomen. De Klachtencommissie licht daarna de klachtafhandeling in 2011 nader toe.

**Tabel 1: Kwantitatief overzicht werkzaamheden Klachtencommissie, 2009 t/m 2011**

|   | 2011 | 2010 | 2009 |
|---|------|------|------|
| Instroom klachten                                 | 7    | 3    | 4*   |
| Uitstroom adviezen                                | 0    | 1    | 3*   |
| Intrekking klachten                               | 4    | 2    | 0    |
| Na bereiken minnelijke schikking                  | 3    | 1    |      |
| Zonder bereiken minnelijke schikking              | 1    | 1    |      |
| Nog lopend (afhandeling voorzien in volgend jaar) | 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 zij 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 2011**

De instroom van klachten in 2011 bedroeg zeven: twee studenten en een buitenstaander hebben ieder één klacht ingediend, en een oud-student heeft klachten ingediend tegen vier medewerkers. De zeven klachten worden hieronder geanonimiseerd toegelicht.

Eén klacht was ingediend door een student en had betrekking op (onjuiste) voorlichting door een studieadviseur met betrekking tot het volgen van een minor. Deze klacht is doorgeleid naar de betrokken medewerker met het verzoek de mogelijkheden van een minnelijke schikking te bezien. Na overleg binnen de betreffende opleiding is de klacht naar tevredenheid van de student opgelost waarop de klacht door de klager is ingetrokken.

Een tweede klacht werd ingediend door een buitenstaander en had betrekking op de wijze waarop deze persoon aan de telefoon te woord was gestaan door een secretariaatsmedewerker van een vakgroep. Na een gesprek tussen de klager en de voorzitter van de betreffende vakgroep is de kwestie naar tevredenheid van de klager opgelost en is de klacht ingetrokken.

Een derde klacht van een student had betrekking op (het stopzetten van) de begeleiding bij diens master thesis (afstudeeropdracht bij de masteropleiding). Deze student heeft na een gesprek met de opleidingsdirecteur, waarbij overigens geen voor de betreffende student bevredigende oplossing werd gevonden, besloten de klacht niet verder door te zetten.

Een viertal klachten is ingediend door een voormalige studente en had betrekking op de (afzonderlijke) gedragingen van vier medewerkers zowel bij de toelating tot de betreffende bacheloropleiding als wat de begeleiding en ondersteuning tijdens de studie betreft. Verdere afhandeling van deze klachten is voorzien voor 2012.

In 2011 is verder een klacht afgehandeld die door een student in 2010 was ingediend. Deze klacht 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. De klacht, die eind december 2010 was doorgeleid naar de betrokken medewerkers met het verzoek de mogelijkheden van een minnelijke schikking te bezien, is begin 2011 ingetrokken na het bereiken van een voor klager bevredigende oplossing. Omdat beide medewerkers eenzelfde handeling werd verweten, is deze zaak als één klachtzaak in tabel 1 opgenomen.

De uitstroom in 2011 bedroeg derhalve vier intrekkingen, waarvan drie na het bereiken van een minnelijke schikking. De afhandeling van een viertal klachten, door één klager in 2011 ingediend, is voorzien voor 2012.

De Klachtencommissie constateert op basis van haar ervaringen in 2011 dat het bij elkaar brengen van klager en aangeklaagde in een aantal gevallen het doorzetten van een officiële klachtprocedure heeft voorkomen. De secretaris van de Klachtencommissie doet dit door in voorkomende gevallen contact op te nemen met klager en/of aangeklaagde en voor te stellen door middel van een gesprek tussen beiden te bezien of aan de klacht op een andere wijze dan via een formele procedure tegemoet kan worden gekomen. Voor de volledigheid zij vermeld dat de (secretaris van de) Klachtencommissie niet bij dit gesprek aanwezig is. Of in een dergelijk gesprek wellicht de vertrouwenspersoon van de UT een (bemiddelende) rol speelt, onttrekt zich aan het blikveld van de Klachtencommissie.

## **Planning 2012**

In 2012 zal de Klachtencommissie haar werkwijze in een werkprocesbeschrijving definitief vastleggen. De gemachtigde van het College van Bestuur heeft aangegeven dat een herziening van de Klachtenregeling is voorzien in het tweede kwartaal van 2012, mede naar aanleiding van het op 1 april 2011 ingestelde Klachtenloket UT voor studenten. Uiteraard zal -daar waar nodig- de werkprocesbeschrijving van de Klachtencommissie aansluiten bij deze hernieuwde Klachtenregeling.