



# **Jaarverslag 2012**

## **Klachtencommissie Universiteit Twente**

*Vastgesteld op 27 maart 2013*



## **Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente**

De klachtencommissie Universiteit Twente (verder: klachtencommissie) bestond op 1 januari 2012 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 2012 hebben zich geen wijzigingen in de samenstelling van de klachtencommissie voorgedaan. Evenmin liep in 2012 de benoemingstermijn van een of meer leden van de klachtencommissie af.

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 2012 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 heeft in 2012 de werkwijze van de klachtencommissie in een (interne) werkprocesbeschrijving beschreven.

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 2012 door een studente ingediende klacht (zie hierna) is via het klachtenloket naar de klachtencommissie verzonden ter verdere behandeling.

## **Cijfers 2012**

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2012 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 deze tabel opgenomen. De klachtencommissie licht daarna de klachtafhandeling in 2012 nader toe.

**Tabel 1: Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie, 2009 t/m 2012**

	2012	2011	2010	2009
Instroom klachten	1	7	3	4*
Uitstroom adviezen	5	0	1	3*
Intrekking klachten	0	4	2	0
Na bereiken minnelijke schikking	0	3	1	0
Zonder bereiken minnelijke schikking	0	1	1	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in volgend jaar)	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 2012**

De instroom van klachten in 2012 bedroeg 1: een studente diende een klacht in tegen de wijze van begeleiding bij haar pre-master opdracht door een medewerker.

Deze klacht is in 2012 door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klachtencommissie heeft het college van bestuur geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren en de betrokken medewerker (aangeklaagde) te rehabiliteren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig deze adviezen deze klacht afgedaan.

In 2012 heeft de klachtencommissie in totaal vijf adviezen uitgebracht. In 2012 is namelijk ook een viertal klachten, die een voormalige studente in 2011 had ingediend, door de klachtencommissie verder afgehandeld. De klachten hadden betrekking op de (afzonderlijke) gedragingen van vier medewerkers zowel bij de toelating tot de betreffende bachelor-opleiding als wat de begeleiding en ondersteuning tijdens de studie betrof. De klachtencommissie heeft het college van bestuur in alle vier klachtzaken geadviseerd de klachten ongegrond te verklaren. Het college van bestuur heeft deze adviezen overgenomen.

## **Planning 2013**

In 2012 is tijdens het jaarlijkse overleg van de klachtencommissie met een lid van het college van bestuur van de zijde van de UT aangegeven dat de klachtenregeling in 2013 zal worden herzien. De klachtencommissie merkt op dat herziening van de klachtenregeling reeds enkele malen is opgeschort. Mede gezien de incongruentie tussen de huidige klachtenregeling en de werkwijze van het op 1 april 2011 ingestelde klachtenloket UT voor studenten, acht de klachtencommissie het gewenst dat binnen afzienbare tijd wordt gekomen tot een herziening van de klachtenregeling.