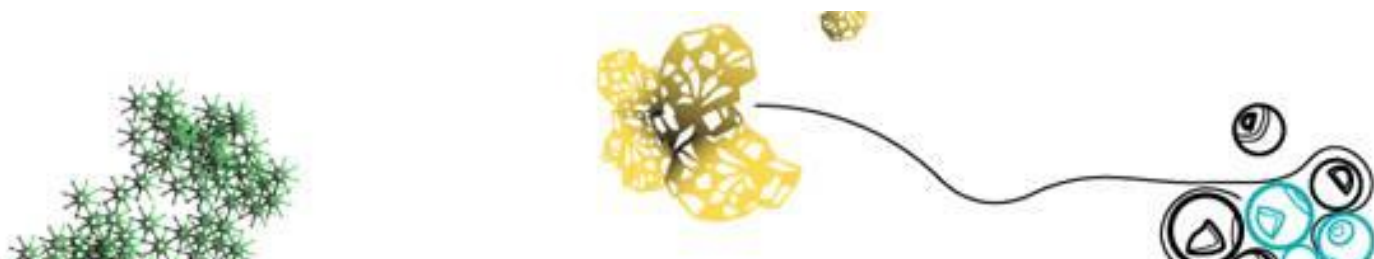




Jaarverslag 2020

Klachtencommissie Universiteit Twente

Vastgesteld op 9 juni 2021



Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente

De klachtencommissie Universiteit Twente (verder: de klachtencommissie) bestond op 1 januari 2020 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;
- 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 2020 hebben zich wijzigingen in de samenstelling van de klachtencommissie voorgedaan.

De heer Beekman heeft in 2020 desgevraagd te kennen gegeven geen herbenoeming te ambiëren; zijn benoeming liep af op 29 juni 2020. Wegens dit vertrek heeft het OPUT een nieuw lid voorgedragen voor de Klachtencommissie. Het college van bestuur heeft de heer ing. M.A.H. van Gessel met ingang van 1 oktober 2020 benoemd voor een periode van vier jaar.

De (voormalig) plaatsvervangend voorzitter, mevrouw Wesseling-Lubberink, is per 1 november 2020 teruggetreden. Gelet op het geringe aantal klachten is in overleg met het college van bestuur geen nieuwe plaatsvervangend voorzitter voor de klachtencommissie benoemd. Om de praktijk in lijn te houden met de regeling, is de Klachtenregeling op dit punt aangepast.

Mocht het noodzakelijk zijn om de voorzitter, mevrouw Bouwman-Bakker tijdelijk als voorzitter te vervangen, dan kan een van de leden van de klachtencommissie tijdelijk de rol van voorzitter op zich nemen.

De (voormalig) secretaris, mevrouw dr. C.G.M. Jenniskens, heeft ook in 2020 de klachtencommissie ondersteund. Zij is per 15 november 2020 teruggetreden en sindsdien zijn haar werkzaamheden voor de klachtencommissie overgenomen door mevrouw bc. V. Trifunovic.

Regeling klachtenprocedure

Van toepassing op de werkwijze van de klachtencommissie is de Klachtenregeling Universiteit Twente die op 1 juni 2017 in werking is getreden. Met ingang van 31 december 2019 is de Klachtenregeling aangepast, dit naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren op 1 januari 2020. Deze aanpassing heeft geen gevolgen voor de werkwijze van de klachtencommissie. Met ingang van 25 januari 2021 is de Klachtenregeling aangepast met betrekking tot de bepaling over de plaatsvervangend voorzitter van deze commissie. Ook deze aanpassing heeft geen gevolgen voor de werkwijze van de klachtencommissie.

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 naar de juiste, bevoegde instantie 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 2020 verliep het contact/communicatie tussen het klachtenloket en de klachtencommissie goed.

Klachtafhandeling in 2020

Op 1 januari 2020 lagen nog 3 klachten daterend uit 2019 ter afhandeling.

Instroom klachten 2020

In 2020 zijn 5 klachten voorgelegd aan de klachtencommissie ter behandeling en advisering. Drie klachten werden door een (oud-)student ingediend, een klacht door een externe persoon en een klacht door een medewerker.

Klacht 2020-01 werd ingediend door een student en had betrekking op de werkwijze van een docent. De docent reageerde niet op zijn mails waarin klager goedkeuring vroeg voor een aangepast vakkenpakket.

Klacht 2020-02 werd eveneens ingediend door een oud-student (of student) en had enerzijds betrekking op de begeleiding van klaagster bij de master thesis door een docent, anderzijds betrof het een verzoek om een second opinion over de beoordeling van haar master thesis. Het eerste onderdeel van de klacht is door de klachtencommissie in behandeling genomen. Het tweede onderdeel van de klacht is door de betrokken examencommissie in behandeling genomen.

Klacht 2020-03 werd ingediend door een externe persoon en had betrekking op de plaatsing van een artikel op de site van U-Today, het journalistiek-onafhankelijke nieuwsmedium van de Universiteit Twente. Klager verwijt U-today dat hij het betreffende artikel heeft geplaatst op genoemde website.

Klacht 2020-04 werd ingediend door een medewerker en had betrekking op de handwijze van een hoogleraar. Klager stelt dat aangeklaagde in een aantal situaties klachtwaardig gedrag heeft vertoond. Dit klachtwaardig gedrag bestaat uit discrimineren, pesten, kleineren, intimideren en het uitoefenen van psychologische druk. Klager stelt dat aangeklaagde daarmee de Code of Conduct van de Universiteit Twente heeft geschonden.

Klacht 2020-05 werd ingediend door een oud-student en had betrekking op de bejegening door een onderwijscoördinator/studieadviseur en de opleidingsdirecteur. Klaagster stelt dat ze 3 jaar lang geen goed antwoord heeft gekregen op haar vraag of ze in aanmerking komt voor de tweedegraads bevoegdheid via de educatieve module. De behandeling van deze klacht vindt plaats in 2021.

De instroom van klachten in 2020 is vergelijkbaar met het aantal klachten ingediend in eerdere jaren.

Uitstroom adviezen 2020 en afhandeling van klachten door college van bestuur

Klachten uit 2019

Op 1 januari 2020 waren 3 klachten uit 2019 nog niet afgerond of beëindigd. 1 daarvan is naderhand ingetrokken door de klager. De klachtencommissie heeft in 2020 met betrekking tot 2 klachten een advies uitgebracht aan het college van bestuur.

Klacht 2019-02, die betrekking had op de behandeling van een oud-student tijdens zijn masterstudie aan de UT, werd in 2020 behandeld. De klacht was door klager vrij algemeen geformuleerd, zodat de klachtencommissie besloten had de klacht op te splitsen in drie deelklachten, ieder gericht tegen de gedraging van een medewerker van de betrokken opleiding. Met betrekking tot de drie deelklachten adviseerde de

klachtencommissie de klacht ongegrond te verklaren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

Klacht 2019-03, die eveneens werd ingediend door een oud-student, had betrekking op de begeleiding van klager tijdens diens afstudeeropdracht door een docent, werd ook in 2020 behandeld. De klacht werd minstens 2,5 jaar na de verweten gedraging ingediend en er waren geen evident verschoonbare redenen voor termijnoverschrijding. Met betrekking tot deze klacht adviseerde de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

Klachten uit 2020

De klachtencommissie heeft in 2020 5 klachten in behandeling genomen. 2 klachten zijn naderhand ingetrokken door de klagers en 1 klacht zal in 2021 verder worden behandeld. Met betrekking tot 2 klachten heeft de klachtencommissie een advies uitgebracht aan het college van bestuur.

Klacht 2020-03, die betrekking had op de plaatsing van een artikel op de site van U-Today, werd in 2020 behandeld. Vanwege kennelijk onvoldoende belang van klager en kennelijk onvoldoende gewicht van de verweten gedraging, heeft de klachtencommissie geadviseerd de klacht buiten behandeling te laten en voor het overige deel van de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

Klacht 2020-04, die betrekking had op de handelwijze van een hoogleraar werd ook in 2020 behandeld. Met betrekking tot deze klacht adviseerde de klachtencommissie de klacht ongegrond te verklaren. Het college van bestuur heeft overeenkomstig dit advies op de klacht besloten.

Totale uitstroom in 2020

De klachtencommissie heeft in 2020 in totaal 8 klachten behandeld. 3 daarvan zijn naderhand ingetrokken door de klagers, bij 4 klachten werd er een advies uitgebracht aan het college van bestuur en 1 klacht zal in 2021 worden afgehandeld.

Intrekking klachten

In 2020 zijn 3 zaken naderhand ingetrokken door de klagers.

Klacht 2019-04, die betrekking had op de handelwijze van vier docenten bij een vak van de betrokken opleiding jegens een masterstudent, werd ook in 2020 behandeld. Deze klacht werd eerst aangehouden en daarna ingetrokken door klager. Er is geen schikking getroffen, maar klager had om andere redenen besloten de klachtprocedure niet voort te zetten. De klachtencommissie heeft in 2020 het college van bestuur, klager en aangeklaagden geïnformeerd over de beëindiging van de klachtenprocedure.

Klacht 2020-01 en klacht 2020-02 zijn naderhand ingetrokken door de twee respectievelijke klagers. Overigens is in de eerste zaak een schikking getroffen, in de tweede zaak niet. Hierbij heeft de klager om andere redenen besloten de klachtprocedure niet voort te zetten.

Samenvatting werkzaamheden klachtencommissie

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2020 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 2020

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Instroom klachten	5	4	4	14**	2	1	2	4	1	7	3	4*
Uitstroom adviezen	4	1	4	8	0	0	0	0	5	0	1	3*
Intrekking klachten	3	0	2	2	2	1	1	2	0	4	2	0
Na bereiken schikking	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	1	0
Zonder bereiken schikking	2	0	2	0	2	1	1	2	0	1	1	0
Klachtprocedure beëindigd (geen advies/door klager niet ingetrokken)	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	1	4	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.

** De instroom van klachten in 2017 is aanzienlijk hoger dan in voorgaande jaren. Voor nadere toelichting daarop wordt verwezen naar

<https://www.utwente.nl/uc/fa5381daa0102345f6c00e42ca702f61034ce3bf7ace200/klachtencommissie-jaarverslag-2017.pdf>

Overig

Per medio oktober 2019 heeft het college van bestuur, in het kader van een VSNU-pilot, een ombudsfunctionaris benoemd. Met betrekking tot deze pilot heeft de klachtencommissie aandacht gevraagd voor de taakverdeling/samenloop tussen de klachtencommissie en de ombudsfunctionaris. Voor de commissie is onvoldoende duidelijk geweest hoe de taak van de ombudsfunctionaris zich verhoudt tot de op de Algemene wet bestuursrecht gegronde bevoegdheid van de klachtencommissie tot klachtbehandeling en –advisering. Er lijkt volgens de commissie een overlap tussen het werk van de ombudsfunctionaris en dat van de klachtencommissie. De klachtencommissie kan dat niet concreet constateren, omdat zij slechts inzicht heeft in de aan haar voorgelegde zaken. In het jaarlijks gesprek van de klachtencommissie met het college van bestuur, dat op 10 november 2020 plaatsvond, heeft de Secretaris van de Universiteit de rol van de ombudsfunctionaris nader toegelicht. Het jaarverslag van de ombudsfunctionaris UT 2019-2020 en de Evaluatie Universitaire Ombudsfunctie van de VSNU zijn ter informatie aan de voorzitter van de klachtencommissie toegezonden. Inmiddels hebben de huidige secretaris en de voorzitter van de klachtencommissie kennisgemaakt met de ombudsfunctionaris. Tijdens dit overleg zijn de belangrijkste onduidelijkheden die er nog leven met betrekking tot eventuele overlapping van werkzaamheden besproken. Naar aanleiding van dit gesprek vertrouwt de klachtencommissie erop dat de klachten die bij de commissie terecht zouden moeten komen er ook daadwerkelijk terecht komen.

De klachtencommissie heeft aandacht gevraagd voor het “Stroomschema meldingen en klachten” dat is ontworpen door de VSNU. Het is een stroomschema op sectoraal niveau van waar studenten en medewerkers met klachten en meldingen terecht kunnen. De klachtencommissie heeft vastgesteld dat het landelijk schema nog aangepast moet worden aan de specifieke UT-situatie. Inmiddels heeft de UT stroomschema’s gemaakt, deze ‘wegwijzers integriteit’ zijn te vinden via <https://www.utwente.nl/organisatie/over-de-ut/integriteit/toolbox/>. Meer informatie over House of Integrity is te lezen op <https://www.utwente.nl/organisatie/over-de-ut/integriteit/>.