



Jaarverslag september 2023 – september 2024 Klachtencommissie Universiteit Twente

Vastgesteld op 30 oktober 2024



Klachtencommissie Universiteit Twente

De universiteit Twente streeft naar een community waarin iedereen zich veilig voelt en daarmee naar een optimale studie- en werkomgeving voor studenten en medewerkers.

Ten behoeve van de afdoening van klachten is op de voet van art.9:14 Algemene Wet Bestuursrecht de Klachtencommissie Universiteit Twente (verder: de Klachtencommissie) ingesteld. Deze commissie adviseert het College van Bestuur over de wijze van afdoening van klachten door het College van Bestuur. De klachten hebben betrekking op de wijze waarop de Universiteit Twente, dan wel een medewerker of (bestuurs)orgaan werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Universiteit Twente, zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen. Klachten kunnen worden ingediend door studenten, medewerkers en derden.

Op de website van de UT is in Serviceportal een overzicht van de hulpstructuur te vinden: In dit overzicht worden de vertrouwenspersonen, de klachtenprocedure, de geschillencommissie en integriteit en veiligheid vermeldt: [Service Portal Hulpstructuur](#).

Door middel van het onderhavige jaarverslag legt de Klachtencommissie verantwoording af aan het College van Bestuur ten behoeve van het jaarverslag van de universiteit.

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestond op 1 september 2023 uit de volgende leden:

Dhr. mr. R.G. Leether, externe voorzitter

Dhr. ing. M.A.H. van Gessel, lid op voordracht van het Overlegorgaan Personeelszaken Universiteit Twente (OPUT);

Mw. mr. J. Lubking, lid op voordracht van het OPUT;

Dhr. ing. H.A. Akse, lid op voordracht van de werkgever;

Dhr. dr. ir. J.F.C. Verberne, lid op voordracht van de werkgever.

In het academische jaar 2023/2024 hebben zich geen wijzigingen in de samenstelling van de Klachtencommissie voorgedaan.

De secretaris, mevrouw V. Trifunovic LLB, heeft in 2023/2024 de Klachtencommissie ambtelijk ondersteund tot 15 mei 2024.

Sinds 15 mei 2024 ondersteunt mevrouw mr. R.C. Klein Woolthuis de Klachtencommissie ambtelijk als secretaris.

Regeling klachtenprocedure

De werkwijze van de Klachtencommissie is geregeld in de “Klachtenregeling Universiteit Twente” die is gebaseerd op Nederlandse wet- en regelgeving en op 1 juni 2017 in werking is getreden. Na eerdere aanpassingen in 2019 en 2021 is de Klachtenregeling in 2024 opnieuw gewijzigd. De nieuwe versie van de Klachtenregeling is vanaf 1 mei 2024 van toepassing. Er is een Nederlandstalige en een Engelstalige versie van de Klachtenregeling op de website te vinden.

De nieuwe klachtenregeling is een update van de bestaande regeling. Enkele belangrijke wijzigingen zijn:

- Een medewerker moet een klacht niet meer indienen bij het College van Bestuur, maar bij de secretaris van de Klachtencommissie. De secretaris begeleidt klager bij het verdere proces.

- Een klacht kan veel impact hebben op klager en betrokkene. De secretaris van de Klachtencommissie neemt daarom voordat de klacht in behandeling wordt genomen contact op met beide partijen, licht het proces toe en onderzoekt of een informeel gesprek tussen klager en betrokkene alsnog tot een oplossing zou kunnen leiden.

De nieuwe klachtenregeling is opgenomen in het personeelshandboek. De teksten op de website zijn aangepast en het nieuwe e-mailadres is klachtencommissie-hr@utwente.nl (respectievelijk complaintscommittee-hr@utwente.nl).

Het communicatiebericht over de aanpassing van de Klachtenregeling is op 1 mei 2024 geplaatst in het serviceportal <https://www.utwente.nl/en/service-portal/news-events/news/2024/5/1484043/klachtenregeling-per-1-mei-aangepast?lang=nl>.

Klachtafhandeling in 2023/2024

Instroom klachten 2023/2024

De klachtencommissie heeft in de periode van 1 september 2023 tot 1 september 2024 in totaal 7 klachten ontvangen.

Achtergrond indieners:

- 3 klachten werden door een student ingediend;
- 1 klacht door een externe persoon;
- 1 klacht door een promovendus;
- 2 klachten door externe promovendi.

Klachten:

- 3 klachten zijn in behandeling genomen en er is advies over uitgebracht door de Klachtencommissie aan het CvB;
- 2 klachten zijn tijdens de procedure ingetrokken door klager;
- 1 klacht is aangehouden omdat partijen eerst met elkaar informeel in gesprek wensten te gaan;
- 1 klacht is niet in behandeling genomen omdat de behandeling daarvan niet tot de bevoegdheid van de Klachtencommissie behoorde.

Uitstroom adviezen 2023/2024 en afhandeling van klachten door College van Bestuur

Klacht 23/24-01 had betrekking op bejegening door een docent van een student. Klager beklagde zich op 6 punten over gedragingen van betrokkene tijdens colleges en stelde dat betrokkene zich niet als een professionele docent jegens hem had gedragen. De klacht ging met name over laatzinnige uitlatingen jegens klager en een respectloze behandeling. Het College van Bestuur heeft het advies van de Klachtencommissie gevolgd en 2 van de 6 klachtonderdelen gegrond verklaard. Anders dan de Klachtencommissie had geadviseerd heeft het College van Bestuur het faculteitsbestuur tevens verzocht om met betrokkene in gesprek te gaan, hem aan te spreken zijn gedrag en een verslag van dat gesprek op te nemen in diens personeelsdossier. Voorts diende aan betrokkene te worden gevraagd om -opnieuw- met klager in gesprek te gaan.

Klacht 23/24-02 had betrekking op gedragingen van een docent jegens een student in het kader van een groepsopdracht. De klachten hadden betrekking op onheuse bejegening, vooroordelen en ongelijke behandeling. Klager heeft na indiening van haar klacht in eerste instantie verzocht om uitstel van de behandeling omdat ze alsnog met betrokkene in gesprek ging. Omdat klager bij voortdurend bleef verzoeken om verder uitstel van de behandeling van de klacht, zonder daarbij een concreet uitzicht te geven op voortzetting

daarvan, concludeerde de Klachtencommissie na een aantal maanden dat het belang van klager dan wel het gewicht van de aangevochten gedraging van betrokkene kennelijk onvoldoende was als bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de Klachtenregeling. De Klachtencommissie heeft het College van Bestuur vervolgens geadviseerd de klacht verder buiten behandeling te laten welk advies door het College van Bestuur is overgenomen.

Klacht 23/24-03 had betrekking op de bejegening door een UT-medewerker van een promovendus. Klager stelde dat betrokkene hem ongepast had behandeld door plotseling zijn kantoor op de UT binnen te lopen en tegen hem te schreeuwen dat hij onmiddellijk diende te vertrekken. De Klachtencommissie was onder meer van oordeel dat betrokkene niet bevoegd was om klager te verzoeken zijn kamer te verlaten en adviseerde het College van Bestuur de klacht reeds om die reden gegrond te verklaren. Het College van Bestuur heeft vervolgens evenwel besloten het advies van de Klachtencommissie niet te volgen en een nader onderzoek doen instellen door een lid van de Geschillencommissie. Naar aanleiding van de uitkomst daarvan heeft het College van Bestuur de klacht alsnog ongegrond verklaard. Op verzoek van de voorzitter van de Klachtencommissie heeft daarover vervolgens, in aanwezigheid van de bij de behandeling van de onderhavige klacht betrokken leden van de Klachtencommissie, een gesprek met de voorzitter van het College van Bestuur plaatsgevonden. Daarbij heeft de voorzitter van de Klachtencommissie zijn door beide commissieleden gedeelde bezwaren tegen de wijze waarop van het advies van de Klachtencommissie was afgeweken, kenbaar gemaakt en benadrukt dat daardoor de onafhankelijkheid van haar advisering ter discussie kon komen te staan. Met de voorzitter van het College van Bestuur is vervolgens afgesproken dat in geval van een voorgenomen afwijking van een advies van de Klachtencommissie door het College van Bestuur, voortaan eerst overleg zal plaatsvinden met de Klachtencommissie waarbij ruimte is voor een toelichting op het advies. De Klachtencommissie vindt het van groot belang dat dit bij een toekomstige wijziging in de Klachtenregeling wordt opgenomen. De voorzitter van het College van Bestuur heeft de voorzitter van de Klachtencommissie hierover in een concrete casus geschreven "dat het inderdaad wellicht goed is om dit t.z.t. vast te leggen in de Klachtenregeling".

Klachten ingetrokken

Klacht 23/24-04 had betrekking op de wijze van begeleiding, meer in het bijzonder het gebrek daaraan, door een promotor jegens een externe promovendus. Klager vond dat de promotor te weinig bereikbaar was en ongefundeerde feedback gaf. Toen de promotor zich had teruggetrokken kon klager geen andere promotor vinden om het onderzoek voort te zetten. Voordat de zitting plaatsvond heeft klager om haar moverende redenen besloten de klacht in te trekken en de procedure niet voort te zetten.

Klacht 23/24-05 had betrekking op een uiting van een werknemer van de UT tijdens een gebeurtenis die buiten de UT plaatsvond. Klager was promovendus aan een andere universiteit in Nederland. Betrokkene gaf daar een lezing en klager nam aanstoot aan diens uitlatingen van naar haar zeggen discriminerende aard ten opzichte van een maatschappelijke groepering die op het terrein van de universiteit actie voerde. Partijen gaven te kennen alsnog met elkaar in overleg te zullen gaan en klaagster heeft haar klacht vervolgens ingetrokken.

Klachtprocedure beëindigd

Klacht 23/24-06 betrof een klacht van een externe promovendus over een vermeende onterechte behandeling door de decaan van een faculteit. Aangezien bleek dat de klacht een besluit betrof waartegen bezwaar kon worden gemaakt, was het College van Bestuur gelet op het bepaalde in artikel 5, eerste lid onder b, van de Klachtenregeling niet verplicht

om de klacht in behandeling te nemen. Het College van Bestuur heeft het dienovereenkomstige advies van de Klachtencommissie opgevolgd en de klacht buiten behandeling gelaten.

Lopende klacht

Klacht 23/24-07 betrof een klacht van een student jegens een docent inzake begeleiding, althans het vermeende gebrek daaraan, tijdens en na een examen. De procedure is aangehouden, omdat klager met betrokkene eerst in gesprek wil alvorens de procedure voort te zetten.

Samenvatting werkzaamheden Klachtencommissie

Onderstaande tabel geeft de werkzaamheden in 2023/2024 van de Klachtencommissie cijfermatig weer. Voor de volledigheid zijn ook de gegevens van de afgelopen vijf jaar opgenomen.

Tabel: Kwantitatief overzicht werkzaamheden Klachtencommissie

	2023/2024	2022/2023	2021/2022	2020	2019	2018
Instroom klachten	7	2	12*	5	4	4
Uitstroom klachten	3	1	5*	4	1	4
Intrekking klachten	2	2	5	3	0	2
Na bereiken schikking	0	1	0	1	0	0
Zonder bereiken schikking	2	1	0	2	0	2
Klachtprocedure beëindigd (geen advies/door klager niet ingetrokken)	1**	0	2	0	1	0
Nog lopend (afhandeling voorzien in eerstvolgend jaar)	1	0	1	1	4	2

*Verslaglegging geldt voor een langere periode ten opzichte van het jaar daarvoor en daarna.

**Een klacht is door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen, omdat het een klacht betrof die inhoudelijk niet bij de Klachtencommissie thuishoorde.

Overig

De instroom van klachten was het afgelopen academisch jaar hoger dan voorgaand jaar. Mogelijk zijn de grotere maatschappelijke aandacht voor een veilige sociale werkomgeving en de grotere aandacht binnen de UT voor de Klachtencommissie o.a. op het medewerkersportal, daar debet aan.

Uit recent contact van de secretaris van de Klachtencommissie met collega-secretarissen van de Klachtencommissies van vijf andere Nederlandse universiteiten, is gebleken dat het aantal ontvangen klachten daar het afgelopen jaar varieert en geen landelijk stijgende lijn te zien is in het aantal klachten.

Om het halfjaar is er een bijeenkomst voor alle functionarissen binnen de hulpstructuur van de UT. Dit is een breed overleg waarin de functionarissen elkaar en elkaars rol leren kennen en ontwikkelingen/dilemma's bespreken. Voor een betere verbinding met de hulpstructuur neemt de secretaris van de Klachtencommissie deel aan deze bijeenkomsten.

Tijdens het eerste contact met de klager en betrokkene wijst de secretaris op de rol van vertrouwenspersonen binnen de UT en geeft aan dat een beroep kan worden gedaan op een interne vertrouwenspersoon voor ondersteuning (conform art.2 lid 2 Klachtenprocedure). Dit wordt inmiddels ook steeds in het eerste schriftelijk contact met klager en betrokkene benadrukt.