

KLACHTENREGELING UNIVERSITEIT TWENTE

UNIVERSITY OF TWENTE.



COLOFON

INGANGSDATUM
1 mei 2024

REFERENTIE
LO-2024-1038

STATUS
Definitief

OVEREENSTEMMING LOKAAL OVERLEG
14 maart 2024

DATUM VASTGESTELD IN CVB
15 april 2024

DATA WIJZIGINGEN REGELING
1 mei 2024
25 januari 2021
31 december 2019

WEBSITE
www.utwente.nl/personeelshandboek

Inhoudsopgave

<i>Preambule</i>	4
<i>Artikel 1 Begripsbepalingen</i>	5
<i>Artikel 2 Vertrouwenspersoon</i>	5
<i>Artikel 3 Indienen van een klacht</i>	5
<i>Artikel 4 Ontvangstbevestiging</i>	6
<i>Artikel 5 Buiten behandeling laten</i>	6
<i>Artikel 6 Informeren beheerders en treffen voorlopige maatregelen</i>	7
<i>Artikel 7 De Klachtencommissie</i>	7
<i>Artikel 8 Inleidend gesprek met klager</i>	8
<i>Artikel 9 Onderzoek door de Klachtencommissie</i>	9
<i>Artikel 10 Hoorzitting</i>	9
<i>Artikel 11 Intrekken van de klacht</i>	10
<i>Artikel 12 Tegemoetgekomen aan de klacht</i>	10
<i>Artikel 13 Termijnen</i>	10
<i>Artikel 14 Advies</i>	10
<i>Artikel 15 Afhandeling van de klacht</i>	10
<i>Artikel 16 Slotbepaling</i>	11
<i>Toelichting op de Klachtenregeling UT</i>	12

Preambule

De Universiteit Twente streeft naar een sociaal veilige omgeving voor iedereen. In onze Gedragscode UT en andere gedragscodes beschrijven wij op welke wijze wij als UT-gemeenschap met elkaar wensen om te gaan.

Desondanks kan er sprake zijn van gedragingen van de universiteit dan wel een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van de universiteit die aanleiding geven tot het indienen van een klacht.

Sociale veiligheid en integriteit vormen de kern van een gezonde en inclusieve gemeenschap en verbinden ons ertoe om klachten met betrekking tot sociale veiligheid en andere vormen van omgang met elkaar serieus te nemen, te onderzoeken en te beoordelen.

Deze regeling heeft tot doel een sfeer van vertrouwen, openheid en verbetering te bevorderen, waarbij alle betrokken partijen worden aangemoedigd om hun klachten en zorgen te uiten en bij te dragen aan de voortdurende verbetering van de sociale veiligheid in onze organisatie en de wijze van omgang met elkaar.

Hierna is geregeld op wie studenten, medewerkers en derden in het kader van de klachtprocedure een beroep kunnen doen, hoe en bij wie een klacht als bedoeld in deze regeling kan worden ingediend en aan welke vereisten daarbij moet worden voldaan. Tevens worden de taken en bevoegdheden van de Klachtencommissie Universiteit Twente geregeld, alsmede hoe de procedure bij deze commissie verloopt.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. *Beheerder*: degene die volgens het Bestuurs- en beheersreglement van de universiteit is belast met het beheer van een eenheid.
- b. *Betrokkene*: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- c. *College van Bestuur*: het College van Bestuur van de universiteit.
- d. *Eenheid*: een beheerseenheid volgens het Bestuurs- en beheersreglement van de universiteit.
- e. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop de universiteit, dan wel een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van de universiteit, zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen. Onder gedraging wordt mede begrepen een nalaten.
- f. *Klachtencommissie*: Klachtencommissie Universiteit Twente, zijnde een commissie als bedoeld in artikel 9:14 Awb.
- g. *Klachtenloket UT*: krachtens artikel 7:59a Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek ingestelde toegankelijke faciliteit.
- h. *Klager*: indiener van de klacht (medewerker, student of derde).
- i. *Medewerker*: persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de universiteit.
- j. *OPUT*: Overlegorgaan Personeel Universiteit Twente.
- k. *Raad van Toezicht*: orgaan belast met houden van toezicht op het bestuur en het beheer van de universiteit in haar geheel, het toezien op naleving van de geldende wettelijke voorschriften en het adviseren van het College van Bestuur.
- l. *Schriftelijk*: per e-mail of per post.
- m. *Student*: een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus.
- n. *Universiteit*: de Universiteit Twente (UT).
- o. *Vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 1.12 lid 2 cao Nederlandse Universiteiten.

Artikel 2 Vertrouwenspersoon

1. De universiteit beschikt over vertrouwenspersonen voor medewerkers en vertrouwenspersonen voor studenten op wie medewerker of student desgewenst een beroep kan doen. De vertrouwenspersoon ondersteunt hen zo nodig bij het indienen van een klacht.
2. Betrokkene, die tevens medewerker is, kan desgewenst voor ondersteuning een beroep doen op een vertrouwenspersoon van de universiteit.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. De klacht dient te zijn ondertekend en bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van klager en de naam van betrokkene;
 - b. De datum;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, waar mogelijk onderbouwd met schriftelijke stukken.

2. Studenten kunnen een klacht indienen bij het Klachtenloket UT (e-mailadres studentservice@utwente.nl). Het Klachtenloket zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de secretaris van de Klachtencommissie.
3. Medewerkers en derden kunnen een klacht indienen bij de secretaris van de Klachtencommissie (e-mailadres klachtencommissie-hr@utwente.nl).
4. Indien een klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan bedoeld in het tweede of derde lid van dit artikel, zendt de ontvanger de klacht terstond door naar de secretaris van de Klachtencommissie.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan het College van Bestuur de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
6. Indien stukken in een vreemde taal zijn opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie noodzakelijk is, dient degene die het stuk heeft ingediend zorg te dragen voor een vertaling in het Nederlands.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk aan klager bevestigd.
2. De Klachtencommissie zendt de betrokkene een afschrift van de klachtbrief en de eventuele bijlagen. Indien klager evenwel de klacht intrekt nog voordat de secretaris van de Klachtencommissie met betrokkene contact als bedoeld in artikel 8 lid 5 heeft opgenomen, wordt de klacht niet aan betrokkene gezonden.
3. Klager en betrokkene worden geïnformeerd over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
4. Betrokkene wordt in de gelegenheid gesteld om binnen tien werkdagen schriftelijk op de klacht te reageren.

Artikel 5 Buiten behandeling laten

1. Het College van Bestuur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. er door klager bezwaar kan of kon worden gemaakt;
 - c. er door klager beroep ingesteld kan of kon worden;
 - d. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is of is geweest bij een andere rechter dan een bestuursrechter;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die onderwerp is van een strafrechtelijk onderzoek;
 - f. de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze Klachtenregeling is behandeld.
2. Het College van Bestuur is voorts niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door het College van Bestuur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. Hierbij vermeldt

het College van Bestuur binnen welke termijn klager desgewenst een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman. De Klachtencommissie ontvangt een afschrift van deze kennisgeving.

Artikel 6 Informeren beheerders en treffen voorlopige maatregelen

1. Het College van Bestuur kan in daartoe naar zijn oordeel aanleiding gevende bijzondere gevallen en indien redelijkerwijs mogelijk na overleg met de Klachtencommissie de beheerder(s) van de eenheid/eenheden waar betrokkene en/of klager werkzaam is/zijn, in kennis stellen van het feit dat er een klacht is ingediend en, indien dat noodzakelijk wordt geacht, van de inhoud daarvan.
2. Het College van Bestuur kan, na overleg met de beheerder(s) van de eenheid waar klager en/of betrokkene werkzaam zijn, in daartoe naar zijn oordeel aanleiding gevende bijzondere gevallen een voorlopige maatregel treffen.

Artikel 7 De Klachtencommissie

1. Het College van Bestuur belast de Klachtencommissie met de behandeling van en advisering over klachten.
2. De Klachtencommissie is onafhankelijk en geeft advies aan het College van Bestuur over:
 - a. het buiten behandeling laten van de klacht;
 - b. de gegrondheid van de klacht;
 - c. door het College van Bestuur te nemen maatregelen.
3. De Klachtencommissie bestaat uit:
 - A. een voorzitter, niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur;
 - B. vier leden;
 - C. Indien dit noodzakelijk wordt geacht door het College van Bestuur in overleg met de Klachtencommissie, kan een plaatsvervangend voorzitter, niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur, worden benoemd. De (plaatsvervangend) voorzitter wordt aangewezen door het College van Bestuur. Van de vier leden worden twee leden aangewezen door het OPUT en twee leden door het College van Bestuur.
4. De (plaatsvervangend) voorzitter en de leden van de Klachtencommissie worden door het College van Bestuur benoemd voor een periode van 4 jaar en zijn maximaal eenmaal herbenoembaar. Zij kunnen op ieder moment hun benoeming beëindigen.
5. De benoeming van de (plaatsvervangend) voorzitter of een lid kan tussentijds worden beëindigd door het College van Bestuur. Dit vindt niet eerder plaats dan nadat deze door het College van Bestuur over het voornemen daartoe is gehoord en in overleg met de voorzitter van de Klachtencommissie of, indien het de (plaatsvervangend) voorzitter betreft, in overleg met de leden van de Klachtencommissie.
6. De behandeling van een klacht geschiedt door de Klachtencommissie, bestaande uit een (plaatsvervangend) voorzitter, een lid aangewezen door het OPUT en een lid aangewezen door het College van Bestuur.
7. Indien een klacht betrekking heeft op (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie kan de Klachtencommissie, indien zij dat wenselijk acht, aangevuld worden met een op dat gebied werkzame, niet al eerder betrokken

vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon treedt uitsluitend op als adviseur van de Klachtencommissie en is niet betrokken bij, noch verantwoordelijk voor, de advisering van het College van Bestuur door de Klachtencommissie.

8. De Klachtencommissie is steeds zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
9. Het College van Bestuur wijst een ambtelijk secretaris aan die de Klachtencommissie ondersteunt. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Klachtencommissie.
10. Indien een lid van de Klachtencommissie verhinderd is de hoorzitting bij te wonen, zal de hoorzitting doorgang vinden als tenminste de (plaatsvervangend) voorzitter en een lid aanwezig zijn en klager en betrokkene, voor zover aanwezig op de hoorzitting, daarmee instemmen.
11. De (plaatsvervangend) voorzitter en leden van de Klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. De secretaris van de Klachtencommissie controleert een en ander schriftelijk bij de (plaatsvervangend) voorzitter en de leden van de Klachtencommissie bij het samenstellen van de commissie.
12. Klager en/of betrokkene kunnen het College van Bestuur schriftelijk verzoeken de (plaatsvervangend) voorzitter en/of een lid van de Klachtencommissie te vervangen. Het verzoek daartoe dient een nauwkeurige beschrijving van de feiten en omstandigheden te bevatten die naar het oordeel van de verzoeker aan een onpartijdige behandeling van een klacht door de Klachtencommissie in de weg staan. Op het verzoek wordt binnen tien werkdagen beslist.
13. De Klachtencommissie neemt bij haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen zij in die hoedanigheid verneemt.

Artikel 8 Inleidend gesprek met klager

1. Voordat de Klachtencommissie een klacht in behandeling neemt, wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met de secretaris van de Klachtencommissie.
2. Tijdens dat gesprek kan klager de klacht nader toelichten en aangeven wat diens verwachtingen zijn van de behandeling daarvan door de Klachtencommissie.
3. De secretaris van de Klachtencommissie zal tijdens het gesprek uiteenzetten hoe de procedure voor de Klachtencommissie verloopt, wat de taak van de Klachtencommissie is en welke termijn naar redelijke verwachting van dat moment met de behandeling van de klacht zal zijn gemoeid.
4. Indien het gesprek met klager daartoe naar het oordeel van de secretaris van de Klachtencommissie aanleiding geeft, zal klager worden gevraagd of een gesprek met betrokkene nog tot een voor klager bevredigende oplossing zou kunnen leiden. De secretaris van de Klachtencommissie vestigt er daarbij de aandacht op dat de Klachtencommissie de klacht alsnog in behandeling zal nemen als het gesprek met betrokkene niet tot een voor klager bevredigende oplossing leidt.
5. Antwoordt klager daarop bevestigend, dan neemt de secretaris van de Klachtencommissie contact op met betrokkene om te vragen of deze tot een gesprek met klager bereid is. Is dat het geval dan bepaalt de secretaris van de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk een datum voor het gesprek. De secretaris zendt betrokkene een afschrift van de klachtbrief en de eventuele bijlagen.

6. Indien zowel klager als betrokkene daar een voorkeur voor uitspreken kunnen zij gezamenlijk een gespreksleider aanwijzen die bij het gesprek aanwezig is.
7. De secretaris van de Klachtencommissie wijst klager en betrokkene er vooraf op dat een dergelijk gesprek, mocht dat niet alsnog tot een voor klager bevredigende oplossing leiden, als gevolg van de daardoor uitgestelde behandeling door de Klachtencommissie, reden kan zijn om de behandelingstermijn overeenkomstig artikel 13, eerste lid, te verlengen.

Artikel 9 Onderzoek door de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie start zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht met het onderzoek.
2. De Klachtencommissie is bevoegd om buiten de hoorzitting om ten behoeve van het onderzoek binnen de UT vrijelijk schriftelijk informatie in te winnen. De Klachtencommissie verstrekt aldus verkregen aanvullende informatie schriftelijk en gelijktijdig aan klager en betrokkene.
3. Elke medewerker die op een andere wijze dan als betrokkene bij een klachtenprocedure betrokken is en/of wordt gehoord, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen deze in verband met de behandeling van de klacht verneemt.
4. Het staat de Klachtencommissie vrij om door klager of betrokkene aangedragen getuigen niet te horen dan wel aangereikte bewijsmiddelen niet toe te laten, indien zij van oordeel is dat zij redelijkerwijs niet kunnen bijdragen aan de beoordeling van de klacht.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De Klachtencommissie stelt klager en betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Klager en betrokkene worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de Klachtencommissie gemotiveerd anders beslist.
3. Van het horen van klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is of
 - b. klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Ook betrokkene kan te kennen geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De Klachtencommissie bepaalt in dat geval of van het horen van betrokkene kan worden afgezien.
5. Klager kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of zich laten bijstaan. Indien iemand anders namens klager ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van klager te kunnen tonen.
6. Betrokkene kan zich laten bijstaan.
7. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.
8. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
9. Wanneer klager, betrokkene en eventuele derden afzonderlijk worden gehoord, stelt de Klachtencommissie klager en betrokkene in de gelegenheid om schriftelijk hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.

Artikel 11 Intrekken van de klacht

De klacht kan schriftelijk door klager worden ingetrokken. Indien klager tijdens de hoorzitting de klacht intrekt, dient klager dit schriftelijk te bevestigen. Betrokkene wordt door de Klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd over de intrekking van de klacht.

Artikel 12 Tegemoetgekomen aan de klacht

Zodra klager de secretaris van de Klachtencommissie er schriftelijk van in kennis stelt dat naar diens tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen, eindigt de klachtprocedure en vervalt daarmee de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Betrokkene wordt hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 13 Termijnen

1. Klachten dienen in beginsel binnen tien weken na de datum van ontvangst daarvan te zijn afgehandeld. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
2. Klager en betrokkene worden schriftelijk in kennis gesteld van een verlenging van de behandelingstermijn.

Artikel 14 Advies

1. De Klachtencommissie stuurt het College van Bestuur een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. Het rapport bevat het verslag van het horen, indien dat heeft plaatsgevonden.
2. Indien de klacht (een lid van) het College van Bestuur betreft, stuurt de Klachtencommissie het rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen naar de Raad van Toezicht. Het rapport bevat het verslag van het horen, indien dat heeft plaatsgevonden. De Raad van Toezicht handelt de klacht af met inachtneming van de termijnen als genoemd in artikel 13.

Artikel 15 Afhandeling van de klacht

1. Het College van Bestuur deelt na ontvangst van het rapport van de Klachtencommissie aan klager en betrokkene mee tot welk oordeel het College van Bestuur is gekomen. Naast het schriftelijke oordeel ontvangen klager en betrokkene tevens het advies van de Klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting indien deze heeft plaatsgevonden. Hierbij vermeldt het College van Bestuur binnen welke termijn klager desgewenst een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman. De Klachtencommissie ontvangt een afschrift van deze kennisgeving.
2. Indien het oordeel van het College van Bestuur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie wordt de reden voor die afwijking vermeld.
3. Het College van Bestuur kan de beheerder van de eenheid waar klager of betrokkene werkzaam is op de hoogte stellen van de wijze van afdoening van de

klacht. Dit gebeurt in ieder geval indien de beheerder op grond van artikel 6 lid 1 geïnformeerd is over de klacht.

Artikel 16 Slotbepaling

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2024 en kan worden aangehaald als Klachtenregeling Universiteit Twente.

Toelichting op de Klachtenregeling UT

Meer informatie over de klachtprocedure en de wijze van indiening van een klacht **voor medewerkers en derden** vind je [hier](#).

Contactgegevens secretaris Klachtencommissie (voor medewerkers en derden):
e-mailadres: klachtencommissie-hr@utwente.nl en telefoonnummer
053-4899021.

Meer informatie over het Klachtenloket en de wijze van indiening van een klacht **voor studenten** vind je [hier](#).

E-mail Klachtenloket (voor studenten): studentservices@utwente.nl en
telefoonnummer 053-4892124.

Artikel 1

Klachten kunnen alleen betrekking hebben op de wijze waarop de UT of een of meer medewerkers van de UT zich in een bepaalde gelegenheid ten opzichte van klager heeft/hebben gedragen. Onder een gedraging wordt mede begrepen een nalaten. Klagers kunnen bijvoorbeeld zijn: werknemers van de UT, andere personen die in opdracht van de universiteit werkzaam zijn, zoals gastdocenten, stagiairs en uitzendkrachten, (werknemers van) derden die op het UT-terrein werkzaamheden verrichten, studenten van de UT, beurspromovendi, extern gefinancierde promovendi en buitenpromovendi en bezoekers van de UT.

Artikel 2

Heb je zelf een klacht en heb je hulp of ondersteuning nodig? Of is er een klacht tegen jou ingediend en heb je hulp of ondersteuning nodig?

De UT biedt jou deze hulp en ondersteuning:

Medewerkers van de UT (werknemers van de UT die op basis van een arbeidsovereenkomst bij de UT in dienst zijn) kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersonen van de UT. Meer informatie over de vertrouwenspersonen en hoe je hiermee in contact kunt komen vind je [hier](#).

Studenten van de UT, alsmede promovendi van de UT die niet op basis van een arbeidsovereenkomst bij de UT in dienst zijn, kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersonen voor studenten.

Meer informatie over de vertrouwenspersonen voor studenten en hoe je hiermee in contact kunt komen vind je [hier](#).

De situatie dat een student een klacht heeft over een andere student valt niet onder deze Klachtenregeling. In deze situatie kunnen de studenten onder andere een beroep doen op de studentendecaan, de ombudsfunctionaris van de UT of de vertrouwenspersoon voor studenten.

Artikel 3 lid 1

In deze bepaling is opgenomen welke informatie de klacht tenminste moet bevatten. Klager heeft daarbij de keuze om het privé-adres of het werkadres op te geven.

Uitgangspunt is dat een klacht schriftelijk wordt ingediend. Bij hoge uitzondering kan ook een mondelinge klacht in behandeling worden genomen. Dit kan alleen aan de orde zijn als de klacht niet op schrift *kan* worden gesteld én mondeling kenbaar wordt gemaakt aan de secretaris van de Klachtencommissie. Indien een mondelinge klacht in behandeling wordt genomen, zullen maatwerkafspraken worden gemaakt over de verdere klachtbehandeling. Bij het maken van dergelijke afspraken kan indien nodig worden afgeweken van de Klachtenregeling UT.

Artikel 3 lid 3

De secretaris van de Klachtencommissie is door het College van Bestuur gemachtigd om klachten namens het College van Bestuur in ontvangst te nemen.

Artikel 3 lid 5

De secretaris van de Klachtencommissie is door het College van Bestuur gemachtigd om klachten namens het College van Bestuur niet-ontvankelijk te verklaren. In de praktijk kan van de termijn van 2 weken worden afgeweken vanwege bijzondere omstandigheden, zoals bijvoorbeeld vanwege de afwezigheid van klager in verband met vakantie.

Artikel 3 lid 6

De klachtprocedure is gebaseerd op Nederlandse wet- en regelgeving. Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In een klachtprocedure zijn vaak de cao Nederlandse Universiteiten, diverse regelingen en/of gedragscodes van toepassing. In geval van meningsverschillen over de interpretatie van Nederlandstalige en Engelstalige versies van dergelijke wet- en regelgeving, is de Nederlandse tekst bindend. Om deze reden is Nederlands de voertaal tijdens klachtprocedures.

Stukken die in een vreemde taal zijn opgesteld, moeten worden vertaald in het Nederlands als de Klachtencommissie dit voor een goede behandeling van de klacht nodig vindt. De indiener van de betreffende stukken is verantwoordelijk voor de vertaling. In de regel wenst de Klachtencommissie deze vertaling binnen een termijn van twee weken te ontvangen. De vertaling moet worden uitgevoerd door een gecertificeerd vertalingsbureau, waarbij gebruik kan worden gemaakt van één van de vertaalbureaus aangewezen door de UT.

Ben je een werknemer of student van de UT: de vertaalkosten worden door de UT vergoed tot een vastgesteld maximum bedrag. Ook beurspromovendi, gastdocenten, stagiairs, uitzendkrachten en de ingehuurde ZZP-er kunnen aanspraak maken op vergoeding van vertaalkosten. Meer informatie over de (maximum)vergoeding van vertaalkosten vind je [hier](#) (onder “Klachtprocedure” en “Nederlandse taal leidend”).

Val je buiten voormelde categorieën medewerkers en studenten van de UT, dan komen de vertaalkosten voor eigen rekening.

De hoorzitting vindt plaats in de Nederlandse taal. Indien ten minste één van de procespartijen de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, wordt een beëdigde tolk ingeschakeld onder verantwoordelijkheid en op kosten van de UT. De secretaris van de Klachtencommissie zorgt voor het inschakelen van de tolk.

Het advies van de Klachtencommissie en het bijgevoegde verslag van de hoorzitting worden eveneens in de Nederlandse taal opgesteld. Indien sprake is van een niet-Nederlandssprekende procespartij, worden deze documenten in het Engels vertaald door een vertaalbureau ingeschakeld door en op kosten van de UT.

Artikel 4 lid 2

Zodra de secretaris van de Klachtencommissie contact heeft opgenomen met de betrokkene over de klacht, worden de klacht en eventuele bijlagen aan betrokkene doorgestuurd.

Artikel 5 lid 1 sub b

Een klacht is gericht tegen een als oneigenlijk ervaren behandeling/gedraging. Een bezwaar is daarentegen gericht tegen een vermeende onterechte behandeling middels een namens het bevoegde gezag genomen besluit (dan wel het achterwege blijven daarvan).

Artikel 5 lid 3

De secretaris van de Klachtencommissie neemt altijd eerst contact op met klager als de Klachtencommissie tot het advies komt om een klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 7 lid 2

De Klachtencommissie adviseert aan het College van Bestuur over het eventueel buiten behandeling laten van de klacht en de gegrond- of ongegrondheid van de klacht. Verder kan de Klachtencommissie het College van Bestuur ook adviseren om eventuele maatregelen te nemen. Daarbij kan gedacht worden aan maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de sociale veiligheid, de wijze van omgang met elkaar en verbetering van de organisatie. Het College van Bestuur kan bijvoorbeeld de opdracht aan het faculteitsbestuur geven om met betrokkene in gesprek te treden over de situatie of een opdracht geven tot aanpassing van informatie aan studenten op de website van de universiteit. In ernstigere situaties, denk bijvoorbeeld aan grensoverschrijdend gedrag of het valselijk indienen van een klacht om een collega ten onrechte in een kwaad daglicht te stellen, kunnen zwaardere maatregelen nodig zijn.

De Klachtencommissie kan het College van Bestuur ook adviseren om betrokkene in ere te herstellen als de klacht ongegrond is (te rehabiliteren). Dat is aan de orde als betrokkene door het enkele indienen van de klacht zodanig in diens goede naam is aangetast dat in redelijkheid niet kan worden volstaan met ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 8

Het staat klager te allen tijde vrij om al dan niet met betrokkene in gesprek te gaan. Zijn zowel klager als betrokkene tot een gesprek bereid, dan bepalen zij zelf de wijze waarop dat gesprek zal worden gevoerd en of daarbij ook een gespreksleider aanwezig zal zijn. Klager en betrokkene kunnen, indien zij dit beiden wensen, gezamenlijk een gespreksleider aanwijzen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit kan bijvoorbeeld de Ombudsfunctionaris van de UT zijn.

Als gespreksleider kunnen niet optreden: de (plaatsvervangend) voorzitter of een lid van de Klachtencommissie, de secretaris van de Klachtencommissie of een

vertrouwenspersoon. Wel kunnen klager en betrokkene zich beiden in dit gesprek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Artikel 10 lid 4

Indien betrokkene wil afzien van een hoorzitting, kan de Klachtencommissie betrokkene daarin tegemoetkomen als zij van oordeel is reeds over voldoende informatie te beschikken om het CvB te kunnen adviseren zonder dat betrokkene wordt gehoord.

Betrokkene hoeft evenmin te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is. In bijzondere gevallen kan het horen van betrokkene echter ook dan van belang zijn om te kunnen beoordelen of de klacht valselijk is ingediend.

Artikel 10 lid 5

Indien klager zich tijdens de hoorzitting door een advocaat laat vertegenwoordigen, hoeft door deze geen schriftelijke machtiging te worden getoond.

Artikel 12

Indien naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen en klager dit schriftelijk meldt aan de secretaris van de Klachtencommissie, wordt de klacht hiermee geacht te zijn ingetrokken en eindigt de klachtprocedure.

Artikel 15

Tegen de wijze waarop een klacht is behandeld staat geen beroep of bezwaar open. Klager of betrokkene die niet tevreden is over de wijze waarop met diens klacht is omgegaan, kan zich daarover desgewenst beklagen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 15 lid 3

Het College van Bestuur kan de beheerder van de eenheid waar klager of betrokkene werkzaam is op de hoogte stellen van de wijze van afdoening van de klacht.

Dit gebeurt in ieder geval als op een eerder moment informatie over de klacht met deze beheerder is gedeeld.

UNIVERSITY OF TWENTE
Drienerlolaan 5
7522 NB Enschede

P.O.Box 217
7500 AE Enschede

P +31 (0)53 489 9111

info@utwente.nl
www.utwente.nl