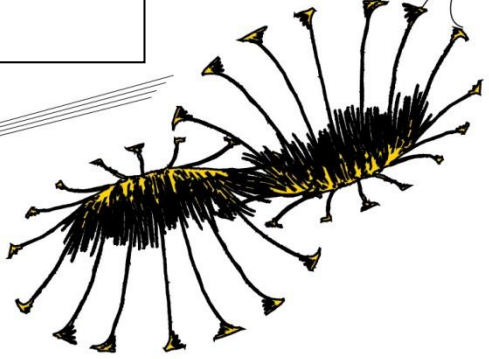
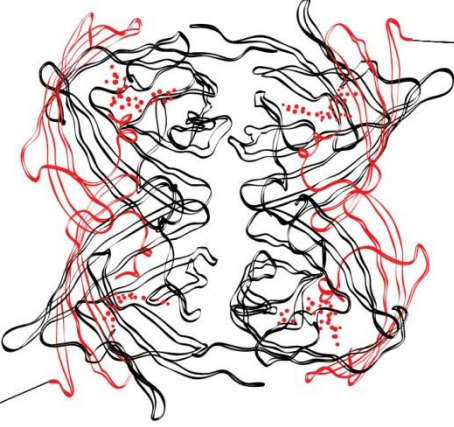


**Klachtenregeling  
Universiteit Twente**



## Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsbepalingen .....	2
Artikel 2 Vertrouwenspersoon en studentendecaan .....	2
Artikel 3 Indienen van een klacht .....	2
Artikel 4 Ontvangstbevestiging .....	3
Artikel 5 Klachtencommissie .....	3
Artikel 6 Buiten behandeling blijven .....	4
Artikel 7 Onderzoek .....	4
Artikel 8 Horen .....	5
Artikel 9 Intrekking klacht .....	5
Artikel 10 Tegemoetkomen aan de klacht .....	5
Artikel 11 Termijnen .....	5
Artikel 12 Advies .....	6
Artikel 13 Afhandeling van de klacht .....	6
Artikel 14 Sancties .....	6
Artikel 15 Rehabilitatie .....	6
Artikel 16 Slotbepaling .....	6
Artikelsgewijze toelichting op de Klachtenregeling UT .....	7

## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

Deze regeling verstaat onder:

- a. *Aangeklaagde*: degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- b. *College van Bestuur*: het College van Bestuur van de universiteit.
- c. *Klacht*: schriftelijk ingediende klacht over de wijze waarop de universiteit, dan wel een medewerker of (bestuurs)orgaan werkzaam onder verantwoordelijkheid van de universiteit, zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen. Onder gedraging wordt mede begrepen een nalaten.
- d. *Klachtencommissie*: Klachtencommissie Universiteit Twente, zijnde een commissie als bedoeld in artikel 9:14 Awb.
- e. *Klachtenloket UT*: krachtens artikel 7:59a Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek ingestelde toegankelijke faciliteit.
- f. *Klager*: indiener van de klacht (medewerker, student of derde).
- g. *Medewerker*: persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de universiteit.
- h. *Student*: een student, een aanstaande student, een voormalige student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalige extraneus.
- i. *Universiteit*: de Universiteit Twente (UT).
- j. *Vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 1.12 lid 2 cao NU.

## **Artikel 2 Vertrouwenspersoon en studentendecaan**

1. De universiteit beschikt over vertrouwenspersonen op wie de klager, die tevens medewerker is, desgewenst een beroep kan doen. De vertrouwenspersoon ondersteunt de klager zo nodig bij het indienen van een klacht. De klager, die tevens student is, kan desgewenst een beroep doen op de studentendecaan.
2. De aangeklaagde, die tevens medewerker is, kan desgewenst een beroep doen op een vertrouwenspersoon van de universiteit.

## **Artikel 3 Indienen van een klacht**

1. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. De naam en het adres van de indiener;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
  - d. De reden van de klacht.
2. De student dient zijn klacht in bij het Klachtenloket UT. Het Klachtenloket zendt de klacht zo spoedig mogelijk door aan het College van Bestuur. Zowel de medewerker als de derde dient zijn klacht in bij het College van Bestuur.
3. Indien een klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan als bedoeld in lid 2 van dit artikel, dan zendt de ontvanger de klacht terstond door naar het College van Bestuur.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de 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.
5. Indien stukken in een vreemde taal zijn opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling in het Nederlands.

## **Artikel 4 Ontvangstbevestiging**

1. Het College van Bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld door de klachtencommissie.
2. De beheerders van de eenheden waar de aangeklaagde en de klager werkzaam zijn, kunnen door het College van Bestuur in kennis gesteld worden van het feit dat er een klacht is ingediend.
3. Het College van Bestuur kan, na overleg met de beheerder(s) van de eenheid waar de klager en/of de aangeklaagde werkzaam zijn, een voorlopige maatregel treffen.
4. De klachtencommissie zendt de aangeklaagde een afschrift van de klachtbrief alsmede de eventuele bijlagen, onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.

## **Artikel 5 Klachtencommissie**

1. Het College van Bestuur belast de klachtencommissie met de behandeling van en advisering over klachten.
2. De klachtencommissie geeft advies aan het College van Bestuur over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie bestaat uit:
  - A. een voorzitter, niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur;
  - B. vier leden, waarvan twee leden worden aangewezen door het OPUT en twee leden worden aangewezen door het College van Bestuur
  - 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.
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 terstond herbenoembaar.
5. De (plaatsvervangend) voorzitter en de leden van de commissie kunnen op ieder moment hun benoeming beëindigen.
6. De benoeming van de (plaatsvervangend) voorzitter of een lid kan tussentijds worden beëindigd door het College van Bestuur, doch niet eerder dan nadat de betrokken voorzitter dan wel het lid over het voornemen is gehoord.
7. De behandeling van de 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.
8. Ingeval van klachten op het gebied van (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie kan de klachtencommissie aangevuld worden met een op dat gebied werkzame, niet betrokken vertrouwenspersoon. Dit is ter beoordeling aan de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon is in dat geval adviseur van de klachtencommissie.

9. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
10. Het College van Bestuur wijst een ambtelijk secretaris aan die de klachtencommissie ondersteunt.
11. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat tenminste de (plaatsvervangend) voorzitter en een lid aanwezig zijn.
12. 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.
13. Op verzoek van zowel klager als aangeklaagde kan de (plaatsvervangend) voorzitter en/of een lid van de klachtencommissie die de klacht behandelt worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdige behandeling van een klacht in het geding kan zijn.
14. De klachtencommissie neemt bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt.

### ***Artikel 6 Buiten behandeling blijven***

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 de klager bezwaar kan of kon worden gemaakt;
  - c. er door de klager beroep ingesteld kan of kon worden;
  - d. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij de rechter;
  - 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 klachtregeling is behandeld;
  - g. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. De klachtencommissie adviseert het College van Bestuur over het niet in behandeling nemen van een klacht.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door het College van Bestuur schriftelijk in kennis gesteld.

### ***Artikel 7 Onderzoek***

1. De klachtencommissie start onmiddellijk na ontvangst van de klacht met het onderzoek.
2. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om ten behoeve van het onderzoek binnen de UT vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen. De klachtencommissie verstrekt aldus verkregen aanvullende informatie aan klager en aangeklaagde.
3. Elke medewerker die betrokken is bij een klachtenprocedure en/of wordt gehoord, is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen hij in verband met de behandeling van de klacht verneemt.

## ***Artikel 8 Horen***

1. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. De hoorzitting is niet-openbaar.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie gemotiveerd anders beslist.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of
  - c. de klager niet binnen een door of namens het College van Bestuur gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
4. De klager kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of zich laten bijstaan. Indien iemand anders namens de klager ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de klager te kunnen tonen.
5. De aangeklaagde kan zich laten bijstaan.
6. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.
7. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
8. Wanneer de klager, de aangeklaagde en eventuele derden afzonderlijk worden gehoord, dan stelt de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.

## ***Artikel 9 Intrekking klacht***

De klacht kan schriftelijk door de klager worden ingetrokken. Tijdens het horen kan de intrekking ook mondeling geschieden. De aangeklaagde wordt door de klachtencommissie geïnformeerd over de intrekking van de klacht.

## ***Artikel 10 Tegemoetkomen aan de klacht***

Zodra de UT naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager en aangeklaagde worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.

## ***Artikel 11 Termijnen***

1. De klachtencommissie behandelt de klacht en adviseert binnen tien weken na ontvangst van de klacht.
2. Het College van Bestuur handelt de klacht binnen tien weken na ontvangst van de klacht af. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. Van de verdaging wordt door het College van Bestuur schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **Artikel 12 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.
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. De Raad van Toezicht handelt de klacht af met inachtneming van de termijnen als genoemd in artikel 11.

## **Artikel 13 Afhandeling van de klacht**

1. Het College van Bestuur deelt na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie aan de klager en de aangeklaagde mede tot welke conclusie het College van Bestuur is gekomen. Hierbij vermeldt het College van Bestuur bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van deze kennisgeving.
2. Indien de conclusie van het College van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt in de conclusie de reden voor die afwijking vermeld.
3. Indien dit naar het oordeel van het College van Bestuur noodzakelijk is, wordt de beheerder van de eenheid waar de klager en/of de aangeklaagde werkzaam is op de hoogte gesteld van de afdoening van de klacht.

## **Artikel 14 Sancties**

1. Het College van Bestuur kan in de conclusie als bedoeld in het vorige artikel, de aangeklaagde een sanctie opleggen.
2. Het College van Bestuur kan in de conclusie als bedoeld in het vorige artikel, de klager een sanctie opleggen, wanneer een klacht opzettelijk vals is ingediend.

## **Artikel 15 Rehabilitatie**

Wanneer een klacht ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur de aangeklaagde op diens verzoek rehabiliteren.

## **Artikel 16 Slotbepaling**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 31 december 2019.

## ***Artikelsgewijze toelichting op de Klachtenregeling UT***

### **Artikel 1**

Klachten kunnen slechts betrekking hebben op de wijze waarop de UT of een orgaan van de UT dan wel een of meer medewerkers van de UT zich in een bepaalde gelegenheid ten opzichte van de indiener heeft/hebben gedragen. Onder een gedraging wordt mede begrepen een nalaten. Indieners van een klacht kunnen bijvoorbeeld zijn: andere 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 en studenten en bezoekers van de UT.

### **Artikel 2**

Voor informatie over de vertrouwenspersonen wordt verwezen naar de website van Human Resources.

Voor informatie over de studentendecanen wordt verwezen naar de website van CES.

### **Artikel 3**

**Lid 4:** In de praktijk kan van de termijn van 2 weken worden afgeweken vanwege bijzondere omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een vakantieperiode van de klager.

### **Artikel 13**

Tegen de wijze waarop een klacht is behandeld staat geen beroep of bezwaar open. Degene die niet tevreden is over de wijze waarop met zijn of haar klacht is omgegaan, kan hierover een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 6 lid 1 sub b**

Een klacht richt zich over het algemeen tegen een als oneigenlijk ervaren behandeling/gedraging. Een bezwaar richt zich tegen vermeende onterechte behandeling middels een namens het bevoegde gezag genomen besluit (of het nalaten daarna).

### **Artikel 14**

Ook ten aanzien van een klager die opzettelijk vals een klacht heeft ingediend kan door het College van Bestuur een sanctie worden opgelegd.

### **Artikel 15**

Bij rehabilitatie wordt gedacht aan maatregelen om eerherstel te bewerkstelligen.