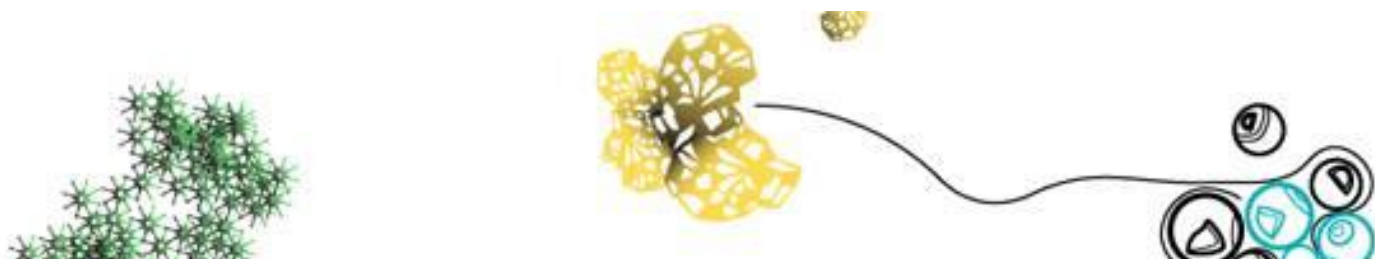




Jaarverslag 2015

Klachtencommissie Universiteit Twente

Vastgesteld op 30 maart 2016



Samenstelling klachtencommissie Universiteit Twente

De klachtencommissie Universiteit Twente (verder: de klachtencommissie) bestond op 1 januari 2015 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. dr. M. Harmsen, plaatsvervangend lid op voordracht van de werkgever.

Vanwege het aanvaarden van een functie elders heeft mevrouw Van der Geest per 1 september 2015 ontslag genomen als lid van de klachtencommissie. Het college van bestuur heeft als haar opvolger de heer dr.ir. J.F.C. Verberne met ingang van 1 november 2015 benoemd voor een periode van vier jaar. In 2015 hebben zich geen andere wijzigingen in de samenstelling van de klachtencommissie voorgedaan. Wel liep in 2015 de benoemingstermijn van de voorzitter en van de plaatsvervangend voorzitter af. Zij zijn beiden herbenoemd voor een periode van vier jaar (mevrouw Bouwman-Bakker tot 7 januari 2019 en mevrouw Wesseling-Lubberink tot 18 maart 2019).

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.

De secretaris, mevrouw dr. C.G.M. Jenniskens, heeft ook in 2015 de klachtencommissie ondersteund.

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 (interne) werkprocesbeschrijving, die in 2012 door de secretaris is opgesteld, vormt een nader kader waarbinnen de klachtencommissie haar werkzaamheden uitvoert.

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 Centre for Educational Support (CES), 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 2015 door een student ingediende klacht (zie hierna) is door tussenkomst van het klachtenloket naar de klachtencommissie verzonden ter verdere behandeling.

Cijfers 2015

Tabel 1 geeft de werkzaamheden in 2015 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. De klachtencommissie licht daarna de klachtafhandeling in 2015 nader toe.

Tabel 1: Kwantitatief overzicht werkzaamheden klachtencommissie, 2009 t/m 2015

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

Toelichting klachtafhandeling 2015

De instroom van klachten in 2015 bedroeg één. Deze klacht werd ingediend door een student en had betrekking op gedragingen van een docent. Een onderdeel van de klacht is eerst door de examencommissie van de betrokken opleiding in behandeling genomen. Na bemiddeling en advisering door deze examencommissie heeft de student besloten het andere onderdeel van de klacht – dat betrekking had op het gedrag van de docent – te handhaven. De klachtencommissie heeft daarop de klacht in behandeling genomen. Op het moment dat de aangeklaagde een verweer had ingediend en een datum voor de hoorzitting werd gepland, heeft de student de klacht ingetrokken. Deze klachtenprocedure is daarmee beëindigd.

Voorzien was dat de klachtencommissie in 2015 een in november 2014 bij het klachtenloket ingediende (en aan de klachtencommissie doorgestuurde) klacht in behandeling zou moeten nemen. Klager had bij het indienen van zijn klacht te kennen gegeven zijn klachtbrief verder aan te vullen. Het klachtenloket noch de klachtencommissie heeft sindsdien nog iets van deze klager vernomen. Daarmee beschouwt de klachtencommissie deze klachtprocedure als beëindigd.

Ten slotte ontving (de secretaris van) de klachtencommissie, door tussenkomst van het secretariaat van de dienst HR, medio december 2015 een anonieme klachtbrief over gedragingen van een medewerker. De klachtencommissie kan, door het ontbreken van (contact)gegevens van de klager, een dergelijke brief niet in behandeling nemen. De secretaris heeft de brief begin 2016 overhandigd aan de leidinggevende van de medewerker over wie in de anonieme brief werd geklaagd.

Volledigheidshalve zij vermeld dat de klachtencommissie in 2015 geen adviezen heeft uitgebracht.

Planning 2016

In eerdere jaarverslagen heeft de klachtencommissie gewezen op het belang van een herziening van de uit 2000 daterende Klachtenregeling Universiteit Twente. Deze herziening is mede nodig gezien de incongruentie tussen de huidige klachtenregeling en de werkwijze van het op 1 april 2011 ingestelde klachtenloket UT voor studenten. Deze herziening heeft in 2015 niet haar beslag gekregen. De klachtencommissie spreekt de verwachting uit dat herziening van de klachtenregeling het komend jaar (2016) zal worden geëffectueerd. De klachtencommissie is bereid daarover te adviseren.