

# UNIVERSITEIT TWENTE.

Drienerlolaan 5  
7522 NB Enschede

Postbus 217  
7500 AE Enschede

[www.utwente.nl](http://www.utwente.nl)

Aan het College van Bestuur

uw kenmerk		telefoon	053 - 489 2027
ons kenmerk	UR 10-237	fax	
datum	16 september 2010	e-mail	<a href="mailto:j.ribberink-vanmiddelkoop@utwente.nl">j.ribberink-vanmiddelkoop@utwente.nl</a>
bijlage(n)			
cc.			
onderwerp	Plan van Aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek Universiteit Twente		

Geacht college,

De URaad heeft uw instemmingsvraag ontvangen m.b.t. het Plan van Aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek dat het CvB voor ogen heeft (kenmerk 390.543/PA&O). De URaad deelt uw voornemen om een aantal verbeterpunten direct aan te pakken. De URaad vraagt zich af of de genoemde benchmark het gemiddelde geeft van alle in de benchmark betrokken organisaties, en of dat gemiddelde dan wel als richtlijn gehanteerd moet worden. Op deze manier mikt de UT op een middenpositie, terwijl ook gekozen kan worden voor een positie bij de 3 beste organisaties.

Ten aanzien van het ongewenste gedrag valt het de URaad op dat veel van de voorgestelde maatregelen mensen helpen om te reageren op ongewenst gedrag. Graag zou de URaad ook meer maatregelen zien die ongewenst gedrag voorkómen.

De gedragscode voor studenten gaat over het gedrag van studenten in het onderwijs. Het valt de URaad op dat in het voorstel de Student Union als partij wordt voorgesteld, terwijl de Student Union geen rol heeft in het onderwijs aan de UT. Daarom stelt de URaad voor om niet de Student Union te betrekken bij het opstellen van de gedragscode, maar medewerkers- en studentvertegenwoordigers uit alle faculteiten.

Omdat het toepassen van het ludicium Abeundi vergaande consequenties heeft voor de student, wil de URaad graag het op te stellen voorstel hiervoor voorgelegd krijgen.

Op het thema 'klantgerichtheid' scoort de UT duidelijk slechter dan de benchmark. De URaad betwijfelt dan ook of het alleen monitoren voldoende is. Het thema klantgerichtheid staat sinds de start van de EMB operatie ter discussie en inmiddels - 4 jaar later - is dit nog steeds een knelpunt. Het is nu tijd om direct te kijken naar verbetermaatregelen.

## **CONCEPT-BESLUIT:**

**De Universiteitsraad,**

**gezien:**

- Het Plan van Aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek, kenmerk 390.543/PA&O;
- De bijbehorende toelichting;

**gehoord:**

- De mondelinge toelichting in de commissievergadering PSI van 8 september 2010;

**overwegende dat:**

- de geconstateerde knelpunten op het punt van klantgerichtheid aangepakt dienen te worden;
- zowel medewerkers als studenten een verantwoordelijkheid hebben bij het respectvol omgaan met elkaar;

## UNIVERSITEIT TWENTE.

### **gehoord de toezegging van het college dat:**

- *zowel medewerkers- als studentvertegenwoordigers uit alle faculteiten betrokken worden bij het opstellen van de gedragscode voor studenten;*
- *er voor 1 december 2010 een plan met concrete maatregelen ter voorkoming van ongewenst gedrag wordt voorgelegd aan de URaad;*
- *het nieuwe voorstel voor het ludicium Abeundi wordt voorgelegd aan de URaad;*
- *er voor 1 december 2010 informatie over de gemaakte afspraken ten aanzien de dienstverlening (zowel het basispakket van diensten, het gewenste service niveau en evt. aanvullende afspraken) van de verschillende diensten wordt voorgelegd aan de URaad;*
- *er voor 1 december 2010 een voorstel aan de URaad wordt voorgelegd met concrete maatregelen tav het verbeteren van de klantgerichtheid van de diensten;*

### **besluit:**

In te stemmen met het voorgestelde Plan van Aanpak Medewerkerstevredenheidsonderzoek zoals beschreven in het document met kenmerk 390.543/PA&O.

Met vriendelijke groet,  
namens de Universiteitsraad

drs. F.L. Lagendijk,  
voorzitter