

**Jaarverslag Klachtencommissie
2016**

Inhoud

- I. Voorwoord
- II. Behandelde klachten

I. Voorwoord

De Universiteit van Amsterdam (hierna: UvA) streeft naar een optimale studie- en werkomgeving voor haar studenten en medewerkers. Dit komt onder meer tot uiting in de Gedragscode. Voorts heeft ieder personeelslid en iedere student van de UvA de mogelijkheid om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de UvA zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen een klacht in te dienen. Hiertoe heeft de UvA de Regeling ter behandeling van klachten van personeelsleden en studenten van de Universiteit van Amsterdam (hierna: de Regeling) vastgesteld en een klachtencommissie ingesteld waarop het Reglement Klachtencommissie van de Universiteit van Amsterdam van toepassing is.

De klachtencommissie is in 2016 als volgt samengesteld:

Mw. mr. M.H.J.G. Nijssen (voorzitter)

Mw. mr. M.B. De Witte-van den Haak (plaatsvervangend voorzitter)

Dhr. dr. M. Spiering (lid namens het College van Bestuur)

Dhr. dr. R. Wilders (plaatsvervangend lid namens het College van Bestuur)

Mw. drs. G. Jurriaans-Helle (lid namens de Centrale Ondernemingsraad)

Mw. mr. dr. A.J. Muntjewerff (plaatsvervangend lid namens de Centrale Ondernemingsraad)

Mw. H.R.K. Rössler (lid namens de Centrale Studentenraad)

Mw. E.G.Y. van Meyeren (plaatsvervangend lid namens de Centrale Studentenraad)

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

In 2016 zijn bij de Klachtencommissie 28 klachten ingediend, waarvan er 23 (nog) niet in aanmerking kwamen voor een formele behandeling. In de meeste gevallen werd de klacht doorgezonden aan een andere afdeling of aan de facultaire klachtenbehandelaar. In een aantal gevallen voldeed de klacht niet aan de vereisten zoals gesteld in de klachtenregeling, waarbij klager niet reageerde op verzoeken van de klachtencommissie om het verzuim te herstellen.

Er zijn in 2016 vijf klachten door klachtencommissie in behandeling genomen, en zes klachten behandeld, hetgeen inhoudt dat klager en beklagde zijn gehoord en er door de klachtencommissie een advies aan het College van Bestuur is gegeven. Eén klacht is afkomstig uit 2015 maar is in 2016 behandeld, en één klacht is op 31 december 2016 nog in behandeling en zal in 2017 worden afgerond.

In het hierna volgende volgt een schematische weergave van de ontvangen klachten (II) en geanonimiseerde samenvatting en zakelijke weergave van een aantal klachten en de wijze waarop de Klachtencommissie de klachten heeft behandeld of waarom de klachten niet in behandeling zijn genomen (III).

II. Overzicht klachten, ontvangen in 2016

	Aantal
In behandeling genomen	5
<i>advies: gegrond</i>	3
<i>advies: ongegrond</i>	1
<i>advies: deels gegrond/ongegrond</i>	1
<i>lopend</i>	1
Verwezen naar facultaire klachtencoördinator of betreffende dienst	9
Voldoet niet aan de vereisten van art. 7, eerste lid van de Klachtenregeling	2
Bezwaar of beroep ligt open	4
Geen behandeling op grond van art. 9 van de Klachtenregeling	1
Doorgezonden overig	6
Ingetrokken	1

Totaal **28**

III. Behandelde klachten

Eerste klacht

Klager heeft een klacht ingediend over de wijze van vak- en tentamenaanmelding en de communicatie hierover. De Klachtencommissie heeft klager meerdere malen verzocht om zijn adresgegevens en om aan te geven tegen welke specifieke instantie of persoon/personen de klacht zich richt. Hiermee heeft de Klachtencommissie klager in de gelegenheid gesteld om te voldoen aan de eisen waaraan het klaagschrift dient te voldoen als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van de Klachtenregeling. Klager heeft niet gereageerd op de verzoeken van de Klachtencommissie. Op grond van artikel 9, sub a, van de Klachtenregeling is de Klachtencommissie niet verplicht een klacht te behandelen die niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 7, eerste lid, van de Klachtenregeling.

De Klachtencommissie heeft klager geïnformeerd dat zij, gelet op het bepaalde in artikel 9, sub a, van de Klachtenregeling, de klacht niet in behandeling zal nemen. Het dossier is gesloten.

Tweede klacht

Klager heeft een klacht ingediend over het tempo van de cursus Nederlands. De Klachtencommissie heeft klager meerdere malen verzocht om aan te geven bij welke instelling hij de cursus Nederlands volgt, tegen wie de klacht zich richt en om zijn adresgegevens door te geven. Hiermee heeft de Klachtencommissie klager in de gelegenheid gesteld om te voldoen aan de eisen waaraan het klaagschrift dient te voldoen als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van de Klachtenregeling. Klager heeft niet gereageerd op de verzoeken van de Klachtencommissie. Op grond van artikel 9, sub a, van de

Klachtenregeling is de Klachtencommissie niet verplicht een klacht te behandelen die niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 7, eerste lid, van de Klachtenregeling.

De Klachtencommissie heeft klager geïnformeerd dat zij, gelet op het bepaalde in artikel 9, sub a, van de Klachtenregeling, de klacht niet in behandeling zal nemen. Het dossier is gesloten.

Derde klacht

Klager studeert aan faculteit X van de UvA en heeft getracht zich in te schrijven voor twee vakken aan faculteit Y, eveneens aan de UvA. Deze inschrijving is echter niet volledig afgerond waardoor klager niet stond ingeschreven voor de betreffende vakken. Klager heeft vervolgens contact opgenomen met faculteit Y en heeft toen te horen gekregen dat hij toelaatbaar is voor deze vakken. Daarna zijn door een aantal medewerkers onderling wezenlijk verschillende berichten omtrent de aanmelding aan hem verstrekt. Uiteindelijk heeft beklagde (de examencommissie van faculteit Y) zich op het standpunt gesteld dat klager niet aan de ingangseisen voor de vakken voldoet en derhalve geen toegang tot de vakken krijgt. Klager heeft naar voren gebracht dat de berichtgeving van beklagde van dag tot dag verschilde, de gehele procedure onduidelijk is en langt duurt. Gedurende de klachtprocedure heeft klager een prettig gesprek met beklagde plaatsgevonden. Volgens klager zijn zij in dit gesprek overeengekomen dat hij in 2018 de betreffende vakken zou kunnen volgen - niet in 2017 in verband met een tweede master van beklagde en een daaruit voortvloeiend roosterconflict - en dat er verder geen voorwaarden van toepassing zouden zijn. Nadien blijkt echter uit een e-mailbericht van beklagde en de examinerator van één van de twee vakken, dat de examinerator niet voornemens is klager toe te laten tot de colleges en het tentamen, nu klager niet aan de specifieke ingangseis van het vak voldoet. Klager voert aan dat in de studiegids geen duidelijke en ferme ingangseis geformuleerd staat en dat niet van studenten kan worden verwacht dat ze in de Onderwijs- en Examenregeling (hierna: OER) kijken of zij eventueel toelaatbaar zijn voor een vak. De examinerator heeft niet met hem gesproken en heeft dan ook niet kunnen weten of klager eventueel aan die specifieke ingangseis zou kunnen voldoen. Daarnaast is klager van mening dat beklagde de examinerator zou moeten opdragen hem alsnog toegang te verlenen tot het desbetreffende vak, des te meer omdat tijdens het gesprek met beklagde geen randvoorwaarden zijn gesteld en slechts de vraag lag wanneer de vakken gevolgd zouden moeten worden.

Beklaagde erkent dat klager in eerste instantie een onjuist antwoord heeft gekregen. Omdat een dergelijk verzoek van een student van buiten de eigen faculteit bijna nooit voorkomt, heeft de betreffende medewerker het verzoek van klager behandeld als zijnde een verzoek van een student van de eigen faculteit. Beklaagde heeft deze fout hersteld door klager uit te leggen dat het voor hem niet mogelijk is om mastervakken aan faculteit Y te volgen, omdat hij niet voldoet aan de algemene ingangseis van de OER en bovendien niet aan de specifieke ingangseis van één van de vakken. Na het gesprek met klager is besloten om klager alsnog ontheffing te verlenen van de algemene ingangseis voor de betreffende vakken. Echter was de docent van het desbetreffende vak niet bereid om klager ontheffing te verlenen voor de specifieke ingangseis, nu slechts een select groepje studenten dit vak volgt en het tempo erg hoog ligt. Beklaagde kan de docent niet opdragen klager toch toe te laten tot het vak. Beklaagde en examineratoren zijn gelijkwaardige partners en staan niet in een hiërarchische relatie tot elkaar. Voorts merkt beklagde nog op het moment dat klager trachtte zich aan te melden voor de beoogde vakken, klager reeds te laat was omdat de aanmeldingstermijn was gesloten.

De Klachtencommissie stelt vast dat in de OER een algemene ingangseis voor de volgen van masteropleidingen aan faculteit Y is opgenomen en dat in de studiegids voor het desbetreffende vak een specifieke ingangseis geldt. De Klachtencommissie is van mening dat zowel de OER als de studiegids een belangrijke bron van informatie is voor studenten en dat studenten zich van deze informatiebronnen bewust zijn, of althans bewust moeten of kunnen zijn, zeker wanneer zij zich

willen inschrijven voor een vak bij een andere faculteit dan waar zij studeren. Daarnaast vindt de Klachtencommissie dat de ingangseis helder genoeg is geformuleerd. De Klachtencommissie is van mening dat er geen onredelijke termijn is verstreken tussen de verkeerde inlichting en het herstel daarvan, nu daartussen slechts zeven dagen zijn verstreken. Gelet op de overgelegde stukken is de Klachtencommissie van mening dat er geen sprake is van een onbehoorlijke of onzorgvuldige behandeling. Daarnaast heeft beklagde klager uitgenodigd voor een gesprek teneinde haar beslissing te verduidelijken. Het is de Klachtencommissie niet gebleken dat tijdens het gesprek tussen klager en beklagde anders is besloten dan dat beklagde zou onderzoeken of dispensatie van de specifieke ingangseis tot de mogelijkheden zou behoren. Beklaagde heeft tijdens dit gesprek aangegeven dat zij de gemaakte fout betreurt en heeft, om klager tegemoet te komen vanwege de eerder verstrekte onjuiste inlichtingen, klager uit coulance dispensatie verleend van de algemene ingangseis. De Klachtencommissie is van mening dat hiermee in hoge mate aan de wensen van klager tegemoet is gekomen. In het gesprek is besproken dat klager de vakken pas in 2018 zou willen volgen. Het is niet de bedoeling van klager om beide vakken eerder dan in 2018 te volgen, nu dit zou leiden tot een roosterconflict met de vakken van zijn tweede master. Het komt de Commissie onredelijk voor om twee jaar van tevoren dispensatie en plaatsing te willen garanderen. Beklaagde is slechts bevoegd om te oordelen over verzoeken die betrekking hebben op het heden of een in de nabije toekomst verwachte gebeurtenis. De klachtencommissie overweegt dat de examinator en beklagde op gelijke voet staan, zij het ieder met specifieke taken en bevoegdheden. Beklaagde zou haar bevoegdheid overschrijden wanneer zij klager alsnog dispensatie van de specifieke ingangseis zou verlenen.

Advies: klacht ongegrond. Het College van Bestuur heeft het advies overgenomen.

Vierde klacht

Klaagster heeft in 2013 een vak gevolgd bij beklagde, waar zij goed hebben kunnen samenwerken. Toen zij later nog twee vakken bij beklagde volgde, is er echter iets veranderd. Klaagster voelt zich door beklagde gepest. Beklaagde had een geïrriteerde en sarcastische houding jegens klaagster en heeft naar klaagster geschreeuwd. Ook is onenigheid ontstaan over opdrachten die al dan niet zouden zijn ingeleverd. Beklaagde negeerde klaagster tijdens de werkgroepen waarin de opdrachten werden besproken. Klaagster stelt tevens dat beklagde continu haar scriptieonderwerpen heeft afgekeurd en haar uiteindelijk een veel te lastig onderwerp heeft gegeven. Na het inleveren van haar uiteindelijke scriptie heeft beklagde klaagster beticht van plagiaat. Klaagster is van mening dat beklagde dit met opzet heeft gedaan zodat zij het vak niet met een voldoende zou kunnen afronden. Voorts stelt klaagster nog op dat beklagde haar steeds bij een verkeerde, maar wel eerder gevoerde naam, bleef noemen, ondanks herhaaldelijk verzoek dit niet meer te doen. Klaagster stelt nog dat zij de laatste jaren veel geluiden van antisemitisme heeft gehoord op de Universiteit van Amsterdam, voornamelijk door studenten.

Beklaagde stelt zich op het standpunt dat klaagster hem nooit heeft laten weten bij een andere naam genoemd te willen worden. Beklaagde heeft inderdaad plagiaat gedetecteerd in de scriptie van klaagster, en dit conform de regels aan de Examencommissie gemeld. Voor wat betreft de onderwerpen van de scriptie voert beklagde aan dat hij studenten nooit een verplicht onderwerp oplegt. Wel doet hij suggesties, welke blijkbaar door klaagster als verplicht zijn opgevat. De opdrachten van klaagster waren soms niet inhoudelijk genoeg en werden om die reden niet tijdens de werkgroepen besproken. Beklaagde stelt dat klaagster niet heeft kunnen aantonen dat zij alle opdrachten heeft ingeleverd. Beklaagde herkent zich overigens niet in het pestgedrag en kan zich niet herinneren tegen klaagster te hebben geschreeuwd. Beklaagde merkt op dat de antisemitische geluiden niet van hem afkomstig zijn, dus dat dit deel van de klacht geen betrekking op hem heeft.

De klachtencommissie neemt het signaal dat klaagster geeft over een eventuele pest- en angstcultuur en de eventuele antisemitische uitlatingen van anderen binnen de opleiding zeer serieus.

De klachtencommissie heeft tijdens de hoorzitting en naar aanleiding van de overgelegde stukken, niet onomstotelijk kunnen vaststellen dat beklagde zich aan de gedragingen zoals door klaagster aangevoerd, schuldig heeft gemaakt. Klaagster heeft weliswaar een anonieme verklaring van een medestudent overgelegd, maar hieruit blijkt onvoldoende dat dit incident zich ook heeft voorgedaan.

Om tot de conclusie te komen dat beklagde zich jegens klager onbehoorlijk of onzorgvuldig heeft gedragen is nader onderzoek nodig, waarbij geen rol voor de Commissie is weggelegd. Alles overziende acht de Commissie de klacht ongegrond.

Advies: Klacht ongegrond. De Commissie adviseert het College van Bestuur om erop toe te zien dat binnen de opleiding en/of faculteit een onderzoek wordt ingesteld naar de aan de Commissie voorgelegde situatie en de eventuele angst- en pestcultuur binnen de opleiding en/of faculteit. Het College heeft de klacht ongegrond verklaard en besloten de decaan van de Faculteit der Geesteswetenschappen te verzoeken na te gaan of er sprake is van een angst- en pestcultuur binnen de opleiding c.q. faculteit. Het College heeft de decaan niet verzocht om onderzoek te doen naar de onderhavige zaak.

Vijfde klacht

Klager heeft een klacht ingediend tegen vier beklagden van faculteit X. Klager lijdt aan ADHD en heeft hiertoe een voorziening getracht aan te vragen. Beklaagde A heeft aangegeven dat een dergelijke voorziening er niet was. Dit bleek achteraf onjuist te zijn. Dit staat ook op de website aangegeven. Klager heeft hiertoe zijn beklag gedaan bij beklagde B en beklagde C. Beiden hebben echter geen actie ondernomen op zijn vraag om een voorziening. In januari 2016 is beklagde D aangewezen als studieadviseur van klager in verband met de problemen die klager met beklagde A ondervond. Ondanks dat zijn dossier hierbij is overgedragen, heeft ook beklagde D geen actie ondernomen. Klager stelt dat beklagden op de hoogte van zijn ADHD zijn, nu dit ook is genoemd in een schikkingsovereenkomst, wat in een eerder stadium is gesloten. Klager voelt zich door beklagden in het geheel niet serieus genomen.

Klager heeft eerder een klacht ingediend bij de Klachtencommissie. Deze klacht heeft hij, als onderdeel van de schikking, ingetrokken. Klager heeft daarna het gevoel gehad dat beklagden wrok jegens hem koesterden en wraak wilden nemen. Dit is voornamelijk tot uiting gekomen toen beklagden B en C, nadat hij een klacht had ingediend, hebben geweigerd hem te helpen met het krijgen van een herbeoordeling van een cijfer. Klager stelt dat hij hierdoor is gestraft voor het indienen van een klacht. Voorts merkt klager nog op dat het voor studenten niet duidelijk is bij wie ze nu terecht kunnen wanneer ze een bijzondere voorziening aanvragen. De informatie op de website lijkt niet te corresponderen met de werkelijkheid. Klager vindt dit erg kwalijk, nu niet alle studenten bij machte zijn om een advocaat in te schakelen om ze te helpen bij een dergelijke aanvraag.

Beklaagden stellen zich op het standpunt dat de informatie voor studenten met betrekking tot voorzieningen bij ADHD duidelijk is aangegeven op de UvA-website en op Blackboard. Dit wordt aan het begin van het jaar ook aan de studenten kenbaar gemaakt. Beklaagden geven aan inmiddels ontzettend veel tijd aan klager te hebben besteed, en het erg vervelend te vinden dat klager hen en andere medewerkers blijft beschuldigen van vergeldingsacties en wrok. Beklaagde A heeft de aanvraag inzake de extra faciliteiten wel ontvangen van klager, maar op dat moment speelden er ook andere zaken bij klager die toen in de eerste plaats aandacht verdienden. Beklaagde A heeft het

dossier in geheel overgedragen aan beklaagde D. Beklaagden zijn van mening dat zij alles in het werk hebben gesteld om klager te helpen. Zij geven aan het te betreuren dat hij zo lang op de voorzieningen in verband met zijn ADHD heeft moeten wachten, maar benadrukken dat dit geen recht is van een student. De faculteit dient zich in te spannen om studenten zo veel mogelijk tegemoet te komen. Beklaagden geven aan dat zij eerder actie hadden kunnen ondernemen wanneer klager er eerder naar had gevraagd. Voorts merken beklaagden nog op dat zij niet geweigerd hebben klager te helpen. Beklaagde C werd door klager beschuldigd van vooringenomenheid, waarna zij hem niet meer heeft kunnen helpen. Ook bleek dat klager meerdere klachten en beroepen had ingediend, waarna beklaagden de uitkomsten wilden afwachten.

De klachtencommissie kan op basis van de overgelegde stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting is verhandeld, niet tot de conclusie komen dat beklaagden zich schuldig hebben gemaakt aan het nemen van wraak op klager. Wel is komen vast te staan dat klager niet voldoende is geholpen bij zijn verzoek om voorzieningen met betrekking tot zijn ADHD. Alles overziende acht de Commissie de klacht gegrond voor zover deze gericht is tegen de onduidelijke of foutieve informatie op de website van de UvA met betrekking tot het aanvragen van voorzieningen ten aanzien van ADHD en het feit dat klager daarbij niet in voldoende mate door beklaagden is bijgestaan.. Voor het overige acht de Commissie de klacht ongegrond. Van wraak door beklaagden in verband met het indienen van een beroep en een klacht door klager is niet gebleken.

Advies: Gegrond voor zover de klacht zich richt tegen de onduidelijke of foutieve informatie op de website en het feit dat beklaagden klager niet voldoende hebben geholpen bij het aanvragen van bijzondere voorzieningen, ongegrond voor zover de klacht zich richt tegen het wraaknemen van beklaagden vanwege het indienen van een beroep en/of klacht. De Commissie heeft het College geadviseerd om erop toe te zien dat de informatie op de website juist is en eventueel wordt aangepast. Het College heeft het advies overgenomen.

Zesde klacht

Klager heeft een klacht ingediend over de manier waarop hij behandeld wordt. Hij stelt dat beklaagde hem anders behandelt dan andere studenten. Zo heeft beklaagde hem een brief gestuurd dat er niet meer zal worden gereageerd op brieven of e-mailberichten van klager, aangaande een bepaald onderwerp. Beklaagde reageert ook echt niet of veel te laat op e-mailberichten en brieven van klager. Klager heeft al jaren een geschil met beklaagde en wenst dit achter zich te laten. Dit wordt echter bemoeilijkt door alle procedures die steeds moeten worden gestart en de wijze waarop met hem wordt gecommuniceerd. Klager zou graag zien dat er één orgaan binnen de UvA zijn zaken behandelt. Er zijn nu teveel mensen bij betrokken, en niemand weet hoe het echt zit.

Beklaagde stelt dat klager niet anders wordt behandeld dan anderen en dat er geen wijzigingen zijn opgetreden in het communicatiegedrag vanuit beklaagde. Klager dient en kan de reguliere, bij wet geregelde procedures, te doorlopen, net als ieder ander.

De klachtencommissie is van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat de klacht op voldoende feitelijke grondslag berust. Klager heeft geen concrete bewijsstukken aangedragen van de gestelde afwijkende behandeling en bijvoorbeeld geen onbeantwoorde e-mailberichten of brieven overgelegd. Beklaagde heeft aannemelijk gemaakt dat de reguliere – overigens wettelijk voorgeschreven – procedure wordt gevolgd. Van een afwijkende behandeling van klager door beklaagde is dan ook niet gebleken.

Advies: klacht ongegrond. Het College heeft het advies overgenomen.

Zevende klacht (ingediend in 2015, behandeld in 2016)

Klager heeft een klacht ingediend over zijn scriptiebegeleider (beklaagde). Hij stelt dat beklagde hem na het inleveren van zijn scriptie begin juli 2015, geen feedback heeft gegeven terwijl hij daar meerdere malen, al dan niet via de studieadviseur, om heeft verzocht. Uiteindelijk heeft hij pas in februari 2016 de gevraagde feedback ontvangen. Klager is van mening dat hij hiermee op incorrecte wijze is bejegend door beklagde.

Beklaagde stelt dat hij in de veronderstelling was dat hij de feedback reeds per e-mail aan klager had opgestuurd. Dit is in ieder geval wel zo gegaan bij de andere studenten. Beklaagde geeft aan dat hij het na de zomer te druk kreeg met het nieuwe academisch jaar, waardoor oudere e-mailberichten zijn ondergesneeuwd. Beklaagde is van mening dat, nu klager wel het cijfer tijdig heeft ontvangen en klager ook over de feedback beschikt, de klacht is afgehandeld.

De klachtencommissie is van oordeel dat het onacceptabel is dat, ondanks meerdere verzoeken van klager en de studieadviseur, klager pas ruim een half jaar na het inleveren van de scriptie, kennis heeft kunnen nemen van de feedback. Hierdoor heeft klager geruime tijd in een vervelende situatie verkeerd. Beklaagde had klager gemakkelijk de gevraagde feedback nogmaals kunnen toesturen of gemakkelijk kunnen controleren of klager de gevraagde feedback wel in goede orde had ontvangen. Alles overziend is de Commissie van oordeel dat beklagde zich onbehoorlijk jegens klager heeft gedragen, door hem niet tijdig van feedback te voorzien en na te laten de feedback na te sturen, waardoor klager ruim een half jaar in het ongewisse is gebleven.

Advies: klacht gegrond. Het College heeft het advies overgenomen.