



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

**JAARVERSLAG**

**KLACHTENCOMMISSIE UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM**

**2022**



## **Inhoud**

- I. Voorwoord
- II. Klachten 2020
- III. Overzicht
- IV. Analyse

## I. Voorwoord

De Universiteit van Amsterdam (hierna: UvA) streeft naar een optimale studie- en werkomgeving voor haar studenten en medewerkers. Iedere medewerker en iedere student van de UvA heeft dan ook de mogelijkheid om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de UvA zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar 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. Bij besluit van 21 oktober 2021 is de klachtenregeling herzien zodat deze beter aansluit bij de praktijk en bij de wensen van studenten en medewerkers. De medezeggenschap is hier nauw bij betrokken geweest.

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2022 is als volgt:

- mw. mr. M.B. de Witte-van den Haak (voorzitter);
- dhr. dr. R. Wilders (plaatsvervangend lid namens het College van Bestuur);
- mw. V. Arnáiz Rivas (plaatsvervangend lid namens de Centrale Ondernemingsraad);
- mw. N.E.L. Hol (lid namens de Centrale Studentenraad);
- dhr. R.V. van Beek (plaatsvervangend lid namens de Centrale Studentenraad).

De Klachtencommissie is in 2023 op zoek naar een nieuw lid namens de Centrale Ondernemingsraad en een nieuw lid namens het College van Bestuur. Per 1 januari 2023 heeft de Klachtencommissie een nieuwe voorzitter, mevrouw mr. M.A. Schneider.

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

Omwille van de leesbaarheid en duidelijkheid geeft de Klachtencommissie enkel aan hoeveel klachten er zijn ingediend waarbij er daadwerkelijk een advies van de Commissie is uitgebracht. Dit advies kan zijn om de klacht niet in behandeling te nemen, de klacht niet ontvankelijk te verklaren, dan wel het oordeel (on)gegrond uit te spreken. Bij de Commissie ingediende klachten die op grond van de Algemene wet bestuursrecht of de Klachtenregeling niet voor behandeling door de Commissie in aanmerkingen kwamen en door het College van Bestuur of door de Klachtencoördinator van de betreffende dienst of faculteit zijn behandeld, zijn niet meegenomen in dit verslag. Dit geldt eveneens voor bezwaren en beroepen die naar het College van beroep voor de Examens of de Geschillenadviescommissie Studentenbezwaren zijn doorgezonden.

## II. Klachten 2022

Op 1 januari 2022 waren er nog twee lopende zaken uit 2021. De inhoudelijke behandeling van beide klachten heeft plaatsgevonden op 27 januari 2022. Eén van de klachten (klacht C in het verslag 2021) is ter zitting aangehouden omdat partijen ter zitting overeen zijn gekomen dat een mediationtraject zou worden opgestart. De klacht is ingetrokken en de Klachtencommissie heeft geen advies uitgebracht. In de tweede klacht heeft de Klachtencommissie geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

In 2022 zijn de volgende klachten ingediend en ter advisering aan de Klachtencommissie voorgelegd.

**Klacht A**

Klacht van februari 2022. Klager (student) stelt zich op het standpunt dat hij onbehoorlijk is behandeld door meerdere medewerkers/docenten van faculteit X. Klager meent dat hem ten onrechte tijdelijk de toegang tot het onderwijs is ontzegd. Bovendien hebben beklagden het hem zeer moeilijk gemaakt om terug te keren in de (master)opleiding, waardoor klager genoodzaakt was de studie te staken.

*Klager en beklagden zijn afzonderlijk van elkaar gehoord. In het kader van hoor en wederhoor zijn partijen in de gelegenheid gesteld nog schriftelijk te reageren. De procedure duurde daardoor erg lang. De laatste hoorzitting vond plaats op 3 oktober 2022. Er is op 31 december 2022 nog geen advies uitgebracht.*

**Klacht B**

Klacht van maart 2022. Klager (student) stelt zich op het standpunt dat docent X van faculteit Y hem onheus heeft bejegend in relatie tot zijn verzoek om aanpassingen van data vanwege een fysieke beperking. Beklaagde heeft zich daarbij onbehoorlijk gedragen. Klager heeft voorts naar voren gebracht dat er sprake is van ongelijke behandeling en dat de faculteit zich onvoldoende inspant om hem nominaal te kunnen laten studeren.

De Klachtencommissie heeft het College van Bestuur (hierna: het College) geadviseerd de klacht ten aanzien van de gedragingen van beklagde gegrond te verklaren, maar aan deze gegrondverklaring geen consequenties te verbinden. Voor het overige is de Klachtencommissie van oordeel dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard. Daarbij heeft de Klachtencommissie het College geadviseerd om de faculteit te verzoeken in gesprek te gaan met klager over het voortzetten van de studie.

**Klacht C**

Klacht van maart 2022. Klager (medewerker) stelt dat hij onheus wordt bejegend door zijn leidinggevende bij dienst X. Afspraken met betrekking tot zijn re-integratie worden niet goed vastgelegd, waardoor verwarring is ontstaan. Klager stelt dat hem geen veilige werkomgeving wordt geboden.

*De hoorzitting vond plaats op 3 oktober 2022. Er is op 31 december 2022 nog geen advies uitgebracht.*

**Klacht D**

Klacht van mei 2022. Klager (student) klaagt over onheuse bejegening door een studieadviseur. Klaagster is eerstejaars student aan de opleiding X. Klager heeft ondersteuning bij de studieadviseur gezocht ten aanzien van het studeren met een functiebeperking. Beklaagde trok de diagnose van klager in twijfel tijdens een gesprek met betrekking tot de studie. Klager spreekt van discriminatie.

De Klachtencommissie adviseert de klacht gegrond te verklaren omdat het gesprek tussen partijen ongelukkig is verlopen, maar adviseert ook daaraan geen verdere consequenties te verbinden, nu beklagde daarvoor reeds excuses heeft aangeboden. Voor het overige adviseert de Klachtencommissie het College te onderzoeken of het beleid en de informatievoorziening met betrekking tot het studeren met een functiebeperking en/of autismespectrumstoornis voldoende effectief is.

### Klacht E

Klacht van september 2022. Klager (student) klaagt over gedragingen van medewerkers/docenten van faculteit X. Klager kon door een fout van de faculteit niet bij de startbijeenkomst van een vak aanwezig zijn en meent dat geen bevredigende oplossing wordt geboden. Gelet op de inhoud en inrichting van het vak, kon deze bijeenkomst niet over worden gedaan. Hierdoor heeft klager een achterstand ten opzichte van zijn medestudenten. Hij stelt daarnaast dat hij onheus bejegend is tijdens een gesprek met beklagden.

*Op 31 december 2022 is nog geen advies uitgebracht, de mondelinge behandeling is begin 2023 gepland.*

### Klacht F

Klacht van november 2022. Klager (medewerker) is tientallen jaren werkzaam bij faculteit X. Recent zijn binnen de afdeling trajecten ingezet met betrekking tot bewustwording van ongewenst gedrag en de rol van bystander. Klager is daarbij uitgenodigd voor een gesprek. Uit de uitnodiging bleek niet waar het gesprek over zou gaan. Het gesprek heeft klager als zeer vervelend ervaren. Klager stelt zonder respect te zijn behandeld.

*Op 31 december 2022 is nog geen advies uitgebracht, de mondelinge behandeling is gepland op 20 januari 2023.*

### Klacht G

Klacht van november 2022. Klager (medewerker) stelt dat er sprake is van discriminatie en voortdurend pestgedrag door collega X.

*Op 31 december 2022 is nog geen advies uitgebracht, de mondelinge behandeling is gepland op 2 februari 2023.*

## III. Overzicht

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>aantal klachten aan commissie voorgelegd</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<i>advies: gegrond</i>	1	1			1		4	1	
<i>advies: ongegrond</i>	1	1		4	3	1	1	2	
<i>advies: deels gegrond/ongegrond</i>	1			2	1	1	1		
<i>advies: deels ongegrond/n.o.</i>					1				
<i>advies: niet ontvankelijk/niet in behandeling</i>				1		1		2	
<i>Ingetrokken (ter zitting)</i>	1			1	1	1	1		
<b>lopend op 31-12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

*\* De adviezen zijn de in dat jaar uitgebrachte adviezen. Als er nog lopende zaken van het voorgaande jaar waren, zijn die adviezen in het jaar daarop meegenomen.*

#### **IV. Analyse**

In vergelijking met 2020 en 2021 is het aantal aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten fors gestegen. Het is mogelijk dat studenten en medewerkers de Commissie inmiddels beter weten te vinden. Het onderwijs vond in 2020 en 2021 veel online plaats, (eerstejaars) studenten zijn niet of weinig op de campus geweest en hebben zelf hun weg moeten vinden. Het zou kunnen dat studenten destijds niet op de hoogte waren van het bestaan van de Klachtencommissie.

Opvallend is dat er twee klachten zijn ingediend over het studeren met een functiebeperking. De Klachtencommissie constateert naar aanleiding van de overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting dat er op het gebied van studeren met een functiebeperking nog verbeteringen mogelijk zijn. Daarbij kan worden gedacht aan duidelijkere communicatie, maar ook meer duidelijkheid ten aanzien van de bevoegdheden van de decaan, studieadviseur en de examencommissies met betrekking tot het aanbieden van faciliteiten.