



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

JAARVERSLAG

KLACHTENCOMMISSIE UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

2020-2021



Inhoud

- I. Voorwoord
- II. Klachten 2020
- III. Klachten 2021
- IV. Overzicht
- V. 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 kalenderjaren 2020 en 2021 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. I. Ince (lid namens de Centrale Studentenraad);
- dhr. O.D. Stringer (plaatsvervangend lid namens de Centrale Studentenraad).

De Klachtencommissie is in 2022 op zoek naar nieuwe leden namens de Centrale Ondernemingsraad en namens het College van Bestuur.

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 zal de Klachtencommissie vanaf heden alleen aangeven hoeveel klachten er zijn ingediend waarbij er daadwerkelijk een advies van de Klachtencommissie is uitgebracht. In eerdere jaren werden in het jaarverslag van de Klachtencommissie ook klachten en meldingen opgenomen die werden doorgezonden, omdat er bijvoorbeeld sprake was van een voor beroep of bezwaar vatbaar besluit. Deze en andere klachten, die bijvoorbeeld door het College van Bestuur of door de Klachtencoördinator van de betreffende dienst of faculteit zijn behandeld maar wel via de Klachtencommissie zijn ontvangen, zijn dan ook niet meegenomen in dit verslag. Dit geldt eveneens voor bezwaren en beroepen die naar het College van Beroep voor de Examen of de Geschillenadviescommissie studentenbezwaren zijn verzonden.

II. Klachten 2020

Op 1 januari 2020 waren er geen lopende zaken meer bij de Klachtencommissie. Alle klachten van eerdere jaren waren reeds afgerond. In 2020 zijn twee klachten aan de Klachtencommissie voorgelegd ter behandeling en advisering. Deze klachten zijn op initiatief van de klagers bij de Klachtencommissie aanhangig gemaakt. De klagers zijn beide (oud-)studenten.

Klacht A

Klacht van september 2020. Betreft de handelwijze van een docent van het vak X aan faculteit Y. Klager is van mening dat beklagde irrelevante en kwetsende voorbeelden gebruikt ter duiding van de studiestof. Daarnaast verwijt klager beklagde dat beklagde een vervelende sfeer tijdens de colleges en werkgroepen in stand houdt. Omdat klager aangaf zijn klacht nog nader te willen onderbouwen is de inhoudelijke behandeling tijdelijk aangehouden.

De hoorzitting vond plaats op 27 januari 2021. In 2021 heeft de klachtencommissie geadviseerd om klacht A ongegrond te verklaren.

Klacht B

Klacht van november 2020. Klager klaagt over de handelwijze van docent X aan faculteit Y. Klager stelt dat hij onredelijk lang op de beoordeling van een opdracht heeft moeten wachten, hetgeen heeft geleid tot studievertraging. Door de faculteit is onvoldoende gereageerd op signalen van klager. De hoorzitting vond plaats op 27 januari 2021. Het advies voor wat betreft klacht B was om de klacht gegrond te verklaren en de betreffende decaan te verzoeken na te gaan of dergelijke situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen.

III. Klachten 2021

In 2021 zijn eveneens twee klachten aan de Klachtencommissie voorgelegd ter behandeling en advisering. Deze klachten zijn op initiatief van de klagers bij de Klachtencommissie aanhangig gemaakt. De klagers betreffen een medewerker van een dienst en een student.

Klacht C

Klacht van juli 2021. Klager voelt zich gediscrimineerd en onjuist behandeld door zijn leidinggevende(n). Klager stelt zich op het standpunt dat hij door zijn leidinggevende(n) onvoldoende is beschermd op de werkvloer. Hij heeft daar te maken met discriminatie en een onveilige werkomgeving. Omdat nog is getracht tot een oplossing te komen is de inhoudelijke behandeling tijdelijk aangehouden. De hoorzitting is gepland op 27 januari 2022.

Klacht D

Klacht van oktober 2021. Betreft de handelwijze van een docent van het vak X aan faculteit Y. Klager is van mening dat beklaagde onvoldoende tijdig zijn werkstuk heeft nagekeken en dat hij onvoldoende is geholpen waardoor hij studievertraging heeft opgelopen. Daarnaast is een discussie ontstaan over mogelijk plagiaat in het werkstuk. Klager voelt zich gediscrimineerd. De hoorzitting is gepland op 27 januari 2022.

Beide klachten zijn op 31 december 2021 nog niet afgehandeld. De inhoudelijke behandeling en het advies van de klachtencommissie volgen in 2022.

IV. Overzicht

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
aantal klachten aan commissie voorgelegd	2	2	2	7	9	5	4	3
<i>advies: gegrond</i>	1			1		4	1	
<i>advies: ongegrond</i>	1		4	3	1	1	2	
<i>advies: deels gegrond/ongegrond</i>			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		
lopend op 31-12	2	2	0	6	6	1	2	3

** De adviezen betreffen de in dat jaar uitgebrachte adviezen. Als er nog lopende zaken van het voorgaande jaar waren, zijn die adviezen in het jaar daarop meegenomen. Dat betekent bij deze tabel dat de adviezen vermeld in de kolom '2021' de adviezen betreffen van de klachten die in 2020 zijn ingediend.*

V. Analyse

In vergelijking met 2019 is in 2020 en 2021 het aantal aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten hetzelfde gebleven. In 2019 is aan de UvA een Ombudsfunctionaris aangesteld. Het zou kunnen dat een deel van de klachten (in die procedure ‘meldingen’ genaamd) daar worden opgevangen. Ook worden veel klachten wel bij de Klachtencommissie ingediend, maar worden deze uiteindelijk behandeld door het College van Bestuur of de Klachtencoördinator van de faculteiten of de betreffende diensten. De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat ook de Covid-19 pandemie invloed heeft gehad op het aantal klachten. 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 niet op de hoogte waren van het bestaan van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie hoopt dat met de nieuwe klachtenregeling van 12 oktober 2021 ook voldoende gecommuniceerd is over het bestaan van de regeling zodat alle studenten en medewerkers van het bestaan op de hoogte zijn.

Net als in voorgaande jaren gaan de in 2020 en 2021 behandelde klachten in elk geval deels over de wijze van communicatie. Er wordt niet, onvoldoende of voor de klager op onprettige wijze gecommuniceerd. De Klachtencommissie is - zoals ook opgemerkt in het jaarverslag over 2017, 2018 en 2019 - van oordeel dat hieruit niet alleen voor de beklagden, maar ook voor de UvA als geheel, lessen te leren zijn.