

Rapport

Datum: 27 maart 2007

Rapportnummer: 2007/054

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het College van Bestuur van de Universiteit Twente bij brieven van 10 oktober 2005 en 29 maart 2006 zijn klacht van 5 augustus 2005 niet in behandeling heeft genomen, omdat de gedraging waarover hij klaagt te lang geleden had plaatsgevonden.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker diende op 3 september 2004 een klacht in bij Het College van Bestuur van de Universiteit Twente over onder meer de dienstverlening door studentendecanen. Hij had zijn klacht niet nader geconcretiseerd. Vervolgens verzocht het College van Bestuur hem bij brief van 15 september 2004 om een afspraak te maken voor nadere informatie over zijn klachten. Verzoeker reageerde niet op deze brief. Volgens verzoeker had hij deze brief nooit ontvangen.

2. Op 5 augustus 2005 diende verzoeker twee klachten in bij het College van Bestuur. Deze klachten gingen over de dienstverlening door een studentendecaan en over onvoldoende studeerbaarheid. De klacht inzake de dienstverlening door een studentendecaan had verzoeker als volgt omschreven:

“Betreft: klacht

Tegen: weigeren van dienstverlening door studentendecaan (D., de naam van een studentendecaan; N.o.)

Reden: hierdoor heb ik schade geleden.”

3. Het College van Bestuur verzocht verzoeker op 19 augustus 2005 om zijn klacht over de studentendecaan nader te verduidelijken en te motiveren. Vervolgens zou de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie van de Universiteit Twente, aldus het College van Bestuur. Het College van Bestuur gaf niet aan binnen welke termijn verzoeker zijn klacht diende aan te vullen.

4. In zijn brief van 12 september 2005 lichtte verzoeker zijn klacht over de studentendecaan mevrouw D. toe en gaf hij aan dat de gedraging eind augustus 2002 had plaatsgevonden.

5. Bij brief van 10 oktober 2005 deelde het College van Bestuur onder meer aan verzoeker mee dat in het najaar van 2004 een brief met hetzelfde onderwerp van verzoeker was ontvangen. Op de daarop volgende uitnodiging om zijn klacht toe te lichten, was verzoeker

niet ingegaan. In zijn brief van 12 september 2005 gaf verzoeker aan opnieuw een klacht te hebben over een bezoek aan de studentendecaan eind augustus 2002. Het College van Bestuur gaf aan het te betreuren dat verzoeker vorig jaar niet was ingegaan op de uitnodiging voor een gesprek. Door het lange tijdsverloop was het nu uiterst lastig om aan waarheidsvinding te doen. Daarom besloot het College van Bestuur vast te houden aan de termijn, zoals genoemd in de Klachtenregeling.

Wat betreft verzoekers claim over onvoldoende studeerbaarheid, gaf het College aan dat verzoeker hiertoe alsnog een aanvraag in kon dienen.

6. Vervolgens vond er nog correspondentie plaats tussen verzoeker en de Dienst Studentenvoorzieningen & Campus van de Universiteit Twente op 27 oktober 2005 en 12 november 2005, met name over de gang van zaken rond verzoekers klacht van 3 september 2004. Verzoeker gaf daarna op 1 december 2005 aan welke vragen hij nog had. Deze vragen gingen met name over wat hij destijds van de studentendecaan had mogen verwachten. Op 10 januari 2006 deelde de Dienst Studentenvoorzieningen & Campus verzoeker in reactie daarop onder meer mee dat er naar aanleiding van zijn brief nog een gesprek met één van de studentendecanen had plaatsgevonden. Hieruit was naar voren gekomen dat de decanen destijds, naar aanleiding van de toen voorhanden zijnde gegevens, kennelijk geen aanleiding hadden gezien verzoeker te adviseren een aanvraag in te dienen tot compensatie vanwege onvoldoende studeerbaarheid. In reactie hierop deelde verzoeker op 17 januari 2006 onder meer mee dat hij nog graag antwoord wilde hebben op de vragen in zijn brief van 1 december 2005. Daarop reageerde de Dienst Studentenvoorzieningen & Campus op 20 januari 2006, dat op verzoekers vragen antwoord was gegeven en dat daarom niet meer werd geantwoord.

7. Na nog meer correspondentie over en weer verzocht verzoeker het College van Bestuur op 19 maart 2006 om zijn klachten voor te leggen aan de klachtencommissie, omdat naar zijn mening de in de klachtenregeling genoemde termijn van drie jaren waarna klachten niet meer behandeld worden, niet was overschreden. Verzoeker wees er op dat hij op 3 september 2004 een aantal klachten had ingediend en pas een reactie daarop had ontvangen op 12 november 2005. Wegens het uitblijven van een reactie had hij op 5 augustus 2005 opnieuw zijn klachten toegezonden.

8. Het College van Bestuur berichtte verzoeker op 29 maart 2006 niet terug te komen op zijn besluit van 10 oktober 2005, om de klacht niet in behandeling te nemen. Het College van Bestuur ging namelijk uit van het contact tussen verzoeker en de studentendecaan in oktober 2001. Zonder een verwijzing naar zijn eerdere klacht, noch met de mededeling dat verzoeker geen reactie had ontvangen, diende verzoeker op 5 augustus 2005 opnieuw klachten in. Daarmee was de termijn van drie jaar overschreden, aldus het College van Bestuur.

9. Verzoeker richtte zich op 28 juli 2006 tot de Nationale ombudsman. Daarbij gaf verzoeker aan dat hij zijn klacht op 5 augustus 2005 had voorgelegd aan het College van Bestuur, maar dat zijn klacht niet in behandeling was genomen en dat de vragen die hij had over hetgeen hij van een universiteit mag verwachten als ingeschrevene, niet waren beantwoord.

10. In antwoord op vragen van de Nationale ombudsman deelde verzoeker op 14 augustus 2006 mee dat hij niet tevreden was over de klachtafwikkeling. Hij wilde met name nog graag antwoord op de vragen uit zijn brief van 1 december 2005.

11. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman gaf het College van Bestuur op 28 september 2006 onder meer aan dat verzoekers klacht inderdaad niet in behandeling was genomen, omdat door het lange tijdsverloop sinds het indienen van de klacht het uiterst lastig zou zijn om nog aan waarheidsvinding te doen. Het College van Bestuur gaf aan van 5 augustus 2005 te zijn uitgegaan als datum van indiening van de klacht, omdat na de brief van 15 september 2004 aan verzoeker niet meer van verzoeker was vernomen, tot aan 5 augustus 2005. In die laatstgenoemde klacht verwees verzoeker niet naar zijn eerdere klachtbrief. Het College van Bestuur ging uit van oktober 2001 als datum waarop de gedraging had plaatsgevonden, omdat het College van Bestuur al in zijn brief van 15 september 2004 aan verzoeker had aangegeven ervan uit te gaan dat verzoeker in oktober 2001 contact had gehad met het bureau studentendecanen. In zijn brief van 1 december 2005 had verzoeker daarnaast aangegeven dat hij zich in de zomer van 2001 had gemeld bij de studentendecaan, de heer B. Uitgaande van dit contact zou de ingediende klacht per 3 september 2004 al leiden tot een overschrijding van de termijn van drie jaar in de klachtenregeling, aldus het College van Bestuur. Volgens de brief van verzoeker van 1 december 2005, was verzoeker in augustus 2002 opnieuw naar een studentendecaan geweest.

Verder merkte het College van Bestuur nog op dat verzoeker naast zijn klacht op 5 augustus 2005 ook een claim had ingediend wegens onvoldoende studeerbaarheid van het door hem gevolgde onderwijs. Deze claim was inmiddels door het College van Bestuur afgewezen, en daartegen had verzoeker bezwaar aangetekend.

12. Verzoeker deelde op 26 oktober 2006 telefonisch aan een medewerkster van de Nationale ombudsman mee dat zijn klacht zich richtte op het handelen van mevrouw D. in augustus 2002. Hij wilde met name graag van het College van bestuur vernemen wat hij van de studentendecaan had mogen verwachten inzake zijn hulpvraag en of mevrouw D. in dat opzicht al dan niet nalatig was geweest. Hij had geen behoefte aan een gesprek met mevrouw D. zelf.

13. De Nationale ombudsman wendde zich op 3 november 2006 opnieuw tot het College van Bestuur. Hij vroeg daarbij waarom het College van Bestuur geen verdere actie had ondernomen richting verzoeker, nadat het College van Bestuur geen reactie van hem had

ontvangen op de brief van 15 september 2004. Hij vroeg verder waarom verzoeker er niet van op de hoogte was gesteld dat het College van Bestuur vervolgens (impliciet) het besluit had genomen om de klacht niet ontvankelijk te achten vanwege onvoldoende informatie.

Verder wees de Nationale ombudsman het College van Bestuur er op dat en waarom hij vooralsnog van mening was dat verzoekers klacht in behandeling zou dienen te worden genomen. Hij vernam graag van het College van Bestuur of de bereidheid daartoe bestond.

14. In reactie daarop deed het College van Bestuur op 28 november 2006 mee dat het College van Bestuur na zijn brief van 15 september 2004 geen initiatieven richting verzoeker had genomen, omdat het College van Bestuur het niet op zijn weg vond liggen om bij het uitblijven van een antwoord op een uitnodiging een rappel te zenden. Het lag dan op de weg van verzoeker om actie te ondernemen, ook indien hij deze brief niet zou hebben ontvangen, door dan bijvoorbeeld navraag te doen over het uitblijven van een reactie op zijn klacht. Van een impliciet besluit om de klacht niet ontvankelijk te verklaren was geen sprake, aldus het College van Bestuur.

Naar de mening van het College van Bestuur had verzoeker zijn klachten steeds op een zeer verwarrende wijze naar voren gebracht. Zo had verzoeker het in zijn eerste klachtbrief over studentendecanen, zonder namen te noemen. In de tweeregelige klacht van 5 augustus 2005 noemde hij voor het eerst de naam van mevrouw D. Deze klacht was echter volstrekt ongemotiveerd en kon daarom naar de mening van het College van Bestuur moeilijk als een serieuze klacht worden beschouwd. Verzoeker had niet aangegeven dat hij met deze klacht zijn rechten zeker wilde stellen. Pas op 12 september 2005 gaf verzoeker kort inhoudelijk een motivering van zijn klacht. Het College van Bestuur beschouwde deze brief als eerste klacht over mevrouw D. Mevrouw D. had het College van Bestuur laten weten dat uit agendaonderzoek is gebleken dat verzoekers bezoek aan haar had plaatsgevonden op 12 augustus 2002. Daarmee was er sprake van termijnoverschrijding, aldus het College van Bestuur.

Het College van Bestuur was van mening dat steeds zo veel mogelijk op de verzoeken, opmerkingen en vragen van verzoeker was ingegaan. Verzoeker had het daarbij het College van Bestuur niet makkelijk gemaakt door geen adreswijzigingen door te geven, niet te antwoorden op gestelde vragen en zijn eigen vragen steeds te herhalen.

II. Beoordeling

15. Nu verzoeker in zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman heeft aangegeven dat hij erover klaagde dat zijn op 5 augustus 2005 bij het College van Bestuur ingediende klacht niet in behandeling was genomen, en hij verder aangaf dat het hem er met name om was te doen dat de vragen uit zijn brief van 1 december 2005 aan het College van Bestuur

werden beantwoord, heeft het onderzoek van de Nationale ombudsman zich gericht op de vraag of het College van Bestuur al dan niet terecht de klacht van 5 augustus 2005 niet in behandeling heeft genomen.

16. Het College van Bestuur had verzoekers klacht van 5 augustus 2005 niet in behandeling genomen, omdat deze klacht naar het oordeel van het College van Bestuur niet tijdig was ingediend. Daarbij ging het College van Bestuur als datum van de gedraging uit van het contact tussen verzoeker en een studentendecaan, de heer B., in oktober 2001. Dit omdat er toen ook al contact was geweest tussen verzoeker en een studentendecaan, waarover verzoeker niet tevreden was, en omdat verzoeker dit contact ook nog noemde in zijn brief van 1 december 2005 aan het College van Bestuur.

17. Het interne klachtrecht van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op de instellingen voor hoger onderwijs. Het beleid van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen is er op gericht de desbetreffende instellingen zelf voor een interne klachtregeling zorg te laten dragen. De Universiteit Twente heeft daartoe de Klachtenregeling Universiteit Twente opgesteld (zie Achtergrond). Artikel 3 van die klachtenregeling bepaalt dat een klacht tenminste een omschrijving van de gedraging en de reden van de klacht dient te bevatten. Verder vermeldt dit artikel dat de klager als daaraan niet is voldaan, in de gelegenheid wordt gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Ook staat in de Klachtenregeling dat de Universiteit niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan drie jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

18. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

19. De Nationale ombudsman kan het College van Bestuur in zijn standpunt niet volgen. Bij de beoordeling of een klacht tijdig is ingediend, dient uitgegaan te worden van de gedraging die de klager zelf noemt als gedraging waarover hij wil klagen. In zijn klacht van 5 augustus 2005 gaf verzoeker als omschrijving van de gedraging waarover hij klaagde aan, dat dit het weigeren van dienstverlening door studentendecaan D. betrof. Als reden voor zijn klacht gaf hij aan dat hij daardoor schade had geleden. Hoewel uiterst summier, gaf verzoeker dus wel aan over welke gedraging zijn klacht ging en wat de reden was voor zijn klacht. Daarmee voldeed verzoekers klacht aan de eisen die daar in de Klachtenregeling aan worden gesteld. Dat het College van Bestuur terecht behoefte had aan een toelichting om deze klacht te kunnen behandelen, doet daar niet aan af. Overigens gaf het College van Bestuur bij zijn verzoek om een toelichting niet aan dat verzoekers klacht volgens het College niet aan de vereisten voldeed, en dat verzoeker daarom de gelegenheid kreeg om dit verzuim binnen twee weken te herstellen.

Nu het gaat om een op 5 augustus 2005 ingediende klacht, die blijkens een nadere toelichting van de klager betrekking had op een gedraging van eind augustus 2002, is deze

klacht naar het oordeel van de Nationale ombudsman tijdig ingediend. De desbetreffende klachtenregeling hanteert immers een termijn van drie jaren. Deze gedraging valt daarmee volgens de Nationale ombudsman nog (net) binnen de in artikel 7, eerste lid, van de Klachtenregeling geldende termijn van drie jaar, waarbinnen een klacht kan worden ingediend. Dat de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend zo ruim door het College van Bestuur is gesteld, waardoor het moeilijk zou kunnen zijn om te achterhalen wat precies de gang van zaken is geweest in augustus 2002, kan niet aan verzoeker worden tegengeworpen. Het College van Bestuur heeft zelf immers voor deze zeer ruime termijn gekozen. Dat verzoekers wijze van communiceren (bijvoorbeeld pas laat op zaken terugkomen en summiere brieven) het voor het College van Bestuur niet gemakkelijk heeft gemaakt om steeds adequaat te reageren, doet hier ook niet aan af. Het College van Bestuur had verzoekers klacht dus niet buiten behandeling mogen laten. Hierdoor werd verzoekers recht op een inhoudelijke klachtbehandeling gefrustreerd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

20. Verder wijst de Nationale ombudsman nog op het volgende. Verzoeker had meegedeeld dat zijn klacht zich richtte op het handelen van mevrouw D. in augustus 2002. Hij wilde met name graag van het College van Bestuur vernemen wat hij van de studentendecaan had mogen verwachten inzake zijn hulpvraag en of mevrouw D. in dat opzicht al dan niet nalatig was geweest. Hij had geen behoefte aan een gesprek met mevrouw D. zelf. Het gaat verzoeker thans dus nog om de informatieverstrekking en dienstverlening door de studentendecaan. Ook als niet meer te achterhalen zou zijn wat zich precies in augustus 2002 heeft afgespeeld, zou het College van Bestuur in ieder geval aan verzoeker duidelijk kunnen maken wat hij van de decaan had mogen verwachten.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het College van Bestuur van de Universiteit Twente te Enschede is gegrond, wegens strijd met het beginsel van fair play.

AANBEVELING

Het College van Bestuur van de Universiteit Twente te Enschede wordt in overweging gegeven alsnog over te gaan tot behandeling van verzoekers klacht van 5 augustus 2005.

Bij brief van 20 april 2007 liet de Universiteit van Twente de Nationale ombudsman weten verzoeker - indien hij dat wenst - met zijn klacht over de dienstverlening door de studentendecaan alsnog toe te laten tot de Klachtencommissie die op grond van de Klachtenregeling Universiteit Twente is ingesteld.

Onderzoek

Op 28 juli 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Leeuwarden met een klacht over een gedraging van het College van Bestuur van de Universiteit Twente te Enschede.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het College van Bestuur verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het College een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Het College van Bestuur gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekers klachtbrief van 3 september 2004 aan het College van Bestuur.

Brief van het College van Bestuur van 15 september 2004 aan verzoeker.

Verzoekers klachtbrief van 5 augustus 2005 aan het College van Bestuur.

Brief van het College van Bestuur van 19 augustus 2005 aan verzoeker.

Brief van het College van Bestuur van 10 oktober 2005 aan verzoeker.

Verzoekers brief van 1 december 2005 aan het College van Bestuur.

Correspondentie tussen verzoeker en de Universiteit Twente, gedateerd op 10, 17 en 20 januari 2006.

Brief van het College van Bestuur van 29 maart 2006 aan verzoeker.

Het bij de Nationale ombudsman ingediende verzoekschrift van verzoeker van 28 juli 2006.

Brief van 14 augustus 2006 van verzoeker aan de Nationale ombudsman.

Reactie op de klacht van het College van Bestuur van 28 september 2006.

Brief van 3 november 2006 van de Nationale ombudsman aan het College van Bestuur.

Brief van 28 november 2006 van het College van Bestuur aan de Nationale ombudsman.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Klachtenregeling Universiteit Twente, onderdeel van het Studentenstatuut 2005-2006

Artikel 3, eerste en vierde lid Indienen van een klacht

“1. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:

- a. De naam en het adres van de indiener.
- b. De dagtekening.
- c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
- d. De reden van de klacht.

(...)

4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan het College van Bestuur de klacht niet-ontvankelijk verklaren.”

Artikel 7, eerste lid, aanhef en onder a Buiten behandeling blijven

“1. De UT is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:

- a. de klacht betrekking heeft op een gedraging die meer dan drie jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;”

Toelichting op artikel 3:

“In dit artikel worden de eisen beschreven waaraan een schriftelijke klacht moet voldoen. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen, bestaat er geen verplichting om de verdere procedure te volgen. Een behoorlijke klachtbehandeling brengt echter met zich mee dat, indien mogelijk, de indiener in de gelegenheid wordt gesteld om binnen een redelijke termijn de klacht aan te vullen.”