



Facultaire
Studentenraad
NATUURWETENSCHAPPEN,
WISKUNDE EN INFORMATICA

prof. dr. P.H. van Tienderen
Postbus 92416
1090 GE Amsterdam

Postbus 94214
1090 GE Amsterdam
(020) 525 5878
fnwi@studentenraad.nl
studentenraad.nl/fnwi

Datum	30-03-2021	Ons kenmerk	2021-10
Contactpersoon	Manish Jhinkoe-Rai	E-mail	fnwi@studentenraad.nl
Bijlage(n)	Geen		
Betreft	Klachtenloket		

Geachte decaan, beste Peter,

De Facultaire Studentenraad van de Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica (FSR FNWI) wil in deze brief graag een ongevraagd advies geven met betrekking tot een installatie van een fysiek klachtenloket op de faculteit.

Een eerste aanleiding voor dit ongevraagd advies komt vanuit de zorg, waar de wet kwaliteit, klachten en geschillen aangenomen is op landelijk niveau. Deze nieuwe wet zal ervoor zorgen dat klachtenloketten in de zorg steeds belangrijker en normaler zullen worden. De gedachte was om ook een soortgelijks loket te laten installeren op de faculteit.

Op dit moment bestaat er nog geen klachtenloket op de faculteit, maar als het aan de facultaire Studentenraad ligt, komt daar op korte termijn verandering in. Aanleiding voor het bedenken van deze oplossing komt voort uit de gegevens van de nieuwjaarsenquête. Uit de nieuwjaarsenquête blijkt dat 208 Nederlands sprekende studenten klachten hadden waarmee niets werd gedaan. Ook 22 Engels sprekende studenten hebben klachten waarmee niets wordt gedaan. De grootste reden dat studenten niet zelf werk maken van de klacht is:

1. De student hoort er zelf niks meer van als de student een klacht indient;
2. Het ontvangen van een antwoord en een besluit duurt erg lang;
3. De student weet niet wat de student nog verder kan en moet doen.

Daarnaast is er ook middels Social Media contact geweest met de student. Middels een poll op de Instagram heeft een overgrote meerderheid (83% van de 309 stemmen) positief gestemd op de stelling: "Zou jij ook een klachtenloket willen op de FNWI waar jij hulp kan krijgen over de



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

afhandeling van jouw klacht?" Ook hier blijkt dus uit dat mensen het nodig vinden dat er een klachtenloket komt.

Tegelijkertijd is het zo dat kritisch zijn kan leiden tot het vinden van verbeteringen die nodig zijn binnen de universiteit. Meningingen met betrekking tot de functionering van een van de universiteitsdiensten en medewerkers zijn klachten die we uiterst serieus moeten nemen. Studenten en medewerkers die klachten hebben en die hulp nodig hebben, raken vaak zoek in alle webpagina's en de overvloed aan informatie die er staat.

Als gedupeerde student is het vaak lastig om te weten waar je terecht moet. Sterker nog, er zijn ook personeelsleden - die dergelijke zaken vanuit hun functie zouden moeten weten - die dit niet weten. Het is dus de hoogste tijd om mensen met klachten serieuze begeleiding te bieden, en om zo gedupeerde studenten hulp aan te bieden met het navigeren van deze informatieovervloed.

De ASVA heeft de FSR FNWI gecontacteerd omdat zij ook voorstanders zijn van dit voorstel. De ASVA heeft in een persoonlijk gesprek met de voorzitter van de Facultaire Studentenraad aangegeven dat dit plan een wezenlijk verschil kan maken. Ook bieden de conclusies van de Task Force sociale veiligheid ruimte genoeg draagvlak om een klachtenloket te installeren.

Het installeren van een klachtenloket zou een primeur zijn voor de Universiteit van Amsterdam.

De raad kan zich voorstellen dat u een aantal vragen omtrent het klachtenloket zal hebben. De belangrijkste vragen met antwoorden vindt u hieronder terug.

Hoe ziet een klachtenloket eruit?

Ons huidige voorstel is het opstellen van een fysieke klachtenloket aan te Science Park voor de faculteit FNWI. Dit klachtenloket zal werken op basis van de gedachte: voor studenten door studenten. Het klachtenloket moet ergens op een zichtbare plek in het gebouw 904 terechtkomen. De voorkeur gaat uit naar de eerste verdieping in de buurt van de bibliotheek. Dit klachtenloket zou dan moeten functioneren op basis van 2 studenten die hier 3 dagen in de week voor 3 uur per dag komen te werken. Studenten kunnen solliciteren voor deze functie voor minimaal één jaar. Studenten kunnen hier tijdens de inloopuren binnenkomen om hun klacht te bespreken en advies in te winnen. Met een wettelijk minimum uurloon van 10 euro, kost dit de universiteit op jaarbasis 7200 euro; een relatief goedkope manier om studenten te helpen om de klachten op de juiste manier te krijgen. Alternatief is het ook mogelijk om de studenten aan te nemen als studentassistent met de hierbij afgesproken lonen.

Is er dan al niet zoiets?

Er bestaat op het FNWI een klachtenfunctionaris. De naam suggereert dat de medewerker klachten behandelt. Dit is echter niet het geval. De klachtenfunctionaris probeert te bemiddelen tussen aanklager en de beklagde. De klachtenfunctionaris werkt alleen en heeft het best druk. In een telefonisch gesprek met de klachtenadviseur van de FNWI is naar voren gekomen dat de klachtenfunctionaris het druk heeft, met een groot aantal klachten die weer vanuit een klachtencommissie terug worden gezet naar facultair niveau. Er is echter geen – door student voor student – principe op het Science Park om problemen op te lossen.

Waarom dan dit zogenaamde klachtenloket?

Het is vaak onoverzichtelijk voor studenten waar ze moeten zijn voor een bepaalde klacht. De ene keer moet je bij de studieadviseur zijn, dan bij de vertrouwenspersoon, dan bij de klachtencommissie, dan bij de examencommissie, dan bij de opleidingsdirecteur of anders weer bij de cobex. Misschien hebben we nog wel een andere plek waar je moet zijn gemist. De verschillende organen binnen de universiteit werken ook elk weer op een andere manier. Juist om studenten te ontlasten van de bureaucratische procedures, is het van essentieel belang om de student bij te staan.

Wat de situatie verder bemoeilijkt is het feit dat er is geen interne communicatie tussen de verschillende organen. Dit betekent er nog geen bruggen worden geslagen binnen de universiteit. Als student, druk bezig met het ontwikkelen van zichzelf, het behalen van goede studieresultaten en wellicht nog tijd kwijt is aan een bijbaan kun je dan denken; de drempel is te hoog om iets te doen, ik doe het maar niet.

Het installeren van een klachtenloket zal zorgen voor een toename aan klachten binnen de FNWI. Maar dat is juist goed! Anders waren die klachten nooit bekend geraakt binnen de universiteit, wat potentieel zou kunnen leiden tot onnodige frustratie en een verhoogde mentale last bij de student. Daarnaast geeft een grotere hoeveelheid klachten de faculteit ook meer kansen om zich te verbeteren. De installatie van een klachtenloket zal ervoor zorgen dat studenten zich gehoord voelen. Daarnaast kan de student hier ook gemakkelijker terecht dan bij een klachtenfunctionaris, studieadviseur of ander orgaan waar de wachttijden lang zijn, alles op afspraak gaat en waar er niet veel tijd is door de hoge werkdruk.

Ook is het goed om een gecentraliseerd punt te hebben voor de student, waar alle kennis van de verschillende mogelijkheden samenkomen. Ook zou er daar advies ingewonnen kunnen worden op laagdrempelig niveau.

Het is dus echt een steunpunt voor studenten om zich te laten informeren en zich te laten adviseren over wat ze zouden kunnen doen. Met de installatie van een klachtenloket zou de positie van de student binnen de verticale verhoudingen met personeelsleden verbeterd kunnen worden.

Is dit alleen goed voor de student?

Natuurlijk niet! Het zorgt voor een werkdrukverlaging voor zowel de studieadviseur, de klachtenfunctionaris en andere organen. Deze medewerkers zouden zich dan op meer inhoudelijke zaken kunnen focussen. Tegelijkertijd is het goed voor de universiteit en voor de volgende generaties studenten als grote, inhoudelijke en structurele problemen naar boven komen.

Betaalt de student hiervoor?

Er wordt geen extra financiële vergoeding gevraagd aan een student, indien de student zich wil richten tot het klachtenloket. Zoals eerder genoemd zou de pilot rond de 7.200€ kosten voor de faculteit.

Praktische uitvoering

Dit nieuwe orgaan binnen de faculteit zou per september 2021 van start kunnen gaan. Hetzelfde orgaan is dan verantwoordelijk voor de overdracht van oude medewerker op nieuwe medewerker. De verwachting is dat studenten meer klachten zullen hebben op het moment dat de universiteit weer open mag.

De Facultaire Studentenraad is bereid om het voorwerk van het opzetten van het klachtenloket op zich te nemen. Tevens wil de studentenraad zich inzetten om een volledig plan te maken over hoe de installatie van een klachtenloket gerealiseerd zou kunnen worden.

Het lijkt de Facultaire Studentenraad tevens handig om te starten met een pilot van twaalf maanden, om te kijken of een klachtenloket de studenten zo goed kan helpen met klachten als wij verwachten. Gezien de resultaten uit de nieuwjaarsenquête, de reacties op sociale media, de benadering van ASVA en de potentiële interesse vanuit de AUC, is de Facultaire Studentenraad enorm positief over een mogelijkheid voor de installatie van een klachtenloket.

Wij hopen u in voldoende mate te hebben geïnformeerd dat u de noodzaak en de toegevoegde waarde van een klachtenloket inziet.

De Facultaire Studentenraad is altijd bereid om dit voorstel verder met u te bespreken.

Met vriendelijke groeten,
namens de facultaire studentenraad FNWI 20/21,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manish Jhinkoe-Rai'. The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke extending to the right.

Manish Jhinkoe-Rai
Voorzitter FSR FNWI 20/21