



rijksuniversiteit groningen

Klachten, bezwaren en beroepen
Rijksuniversiteit Groningen

Jaarverslag 2017

Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave:

	Pagina
1. Algemeen	3
2. Procedure	3
3. Klachten	5
4. Beroepen	7
5. Bezwaren	9
6. CBHO	11
7. Conclusies	12

Lijst met gebruikte afkortingen

- Algemeen Bestuurlijke en Juridische Zaken (ABJZ)
- Bureau van de Universiteit (Bureau)
- College van Beroep voor de Examens (CBE)
- College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO)
- Donald Smits Centrum voor Informatie en Technologie (CIT)
- Faculteit Economie en Bedrijfskunde (FEB)
- Faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen (GMW)
- Faculteit Godgeleerdheid en Godsdienstwetenschap (GGW)
- Faculteit Letteren (LET)
- Faculteit Medische Wetenschappen (FMW)
- Faculteit Rechtsgeleerdheid (FRG)
- Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen (FRW)
- Faculteit Wijsbegeerte (FWB)
- Faculteit Science en Engineering (FSE)
- Facilitair Bedrijf (FB)
- Geschillenadviescommissie (GAC)
- Honours College (HC)
- Lerarenopleiding (LO)
- Universitair Onderwijs Centrum Groningen (UOCG)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- University College Groningen (UCG)

1. Algemeen

1.1. Aanleiding

Op grond van artikel 7.59a van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) dienen universiteiten één centrale faciliteit in te stellen waar studenten (ook voormalige en aspirant studenten) op eenvoudige wijze met hun klachten, bezwaar en (administratief) beroep terecht kunnen. Dit is een digitale voorziening. Daarnaast komen ook per post klachten, bezwaren en beroepen binnen. Sinds 1 oktober 2010 heeft de Rijksuniversiteit Groningen het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten (CLRS). Het CLRS is expliciet niet bedoeld voor personeelsleden.

Het CLRS is binnen de RUG in het Studentenstatuut beschreven onder het hoofdstuk 'Rechtsbescherming', waarbij verwezen wordt naar de website, de Algemene Klachtenregeling van de RUG, het CBE, de Geschillenadviescommissie en de Algemene Wet Bestuursrecht. Er is gekozen voor een geïntegreerd jaarverslag voor klachten, bezwaren en beroepen. Het deel dat handelt over het CBE zal beschikbaar worden gesteld op de website van de RUG.

1.2. Klacht, bezwaar of beroep

Het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten is bedoeld voor het indienen van:

- Klachten: klachten over gedragingen van de instelling en degenen die onder haar verantwoordelijkheid werken (artikel 9.2 Algemene wet bestuursrecht (Awb)) moeten volgens de Memorie van Toelichting zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden ingediend.
- Bezwaren: bezwaren dienen schriftelijk te worden ingediend (artikel 6.5 Awb).
- Beroepen: ook beroepschriften dienen schriftelijk te worden ingediend (artikel 6.5 Awb).

Bij het digitale loket CLRS kunnen studenten ook hun klachten kwijt aangaande seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Studenten wordt aangeraden om deze klachten eerst te bespreken met de vertrouwenspersoon van de RUG. Het secretariaat van de klachtencommissie SIAGD is ondergebracht bij de afdeling HR-experts.

1.3 Opbouw jaarverslag

In hoofdstuk 2 wordt kort de procedure van het indienen en het afhandelen van klachten, bezwaren en beroepen via het CLRS toegelicht. In de daarop volgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van de ingediende klachten (hoofdstuk 3), (administratieve) beroepen (hoofdstuk 4), bezwaren (hoofdstuk 5) en beroepen bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO) (hoofdstuk 6), voor het kalenderjaar 2017. Bij deze overzichten wordt een korte toelichting gegeven. Het verslag wordt afgesloten met conclusies en prognoses voor het huidige kalenderjaar (hoofdstuk 7).

2. Procedure

2.1 Indienen

De klacht, het bezwaar of beroep wordt digitaal ingediend bij het CLRS via de website: <http://www.rug.nl/clrs>.

Alle informatie over de procedure voor het indienen van een klacht, bezwaar of beroep kan de student teruglezen op deze website. De student kan via de website mailen met de klachtencoördinator over de klacht, met de secretaris van de Geschillenadviescommissie over het bezwaarschrift en met de secretaris van het CBE over het beroepschrift.

Ook is er een kennisbank aanwezig en kan de student met behulp van een vragenformulier vragen stellen. Op de webpagina wordt de student voorgelicht over de verschillende wegen waarop een klacht kan worden opgelost: via de informele weg en via de formele weg. Twijfelt een student over het indienen van een klacht of wil hij/zij eerst de situatie voorleggen aan een vertrouwenspersoon, dan kan er een afspraak gemaakt worden met de studentendecaan.

2.2 Behandeling

Voor de behandeling van klachten hebben alle faculteiten en diensten van de RUG een klachtencoördinator. Zodra een student een klacht indient via het CLRS wordt deze automatisch doorgezonden naar de klachtencoördinator van de betreffende faculteit of dienst. De klachtencoördinator van de faculteit of dienst is belast met de coördinatie, afhandeling en archivering van de klacht.

Bezwaren en beroepen die worden ingediend tegen besluiten in de zin van de Awb, worden door het CLRS automatisch doorgezonden naar de griffiers van de Geschillenadviescommissie en het College van Beroep voor de Examens. De griffier registreert de bezwaren en beroepen en geleidt ze door naar de verweerder die namens het College van Bestuur optreedt of de secretaris van het College van Beroep voor de Examens (CBE). Na het indienen van een bezwaar, gericht tegen een besluit genomen door of namens het College van Bestuur wordt in eerste instantie door de verweerder beoordeeld of een schikking mogelijk is en/of neemt contact op met bezwaarde om het besluit toe te lichten. Indien een bezwaarde, na de toelichting, zijn of haar bezwaar wil handhaven dan laat het College van Bestuur zich, voordat een besluit op bezwaar genomen wordt, adviseren door de Geschillenadviescommissie.

Een (administratief) beroep gericht tegen individuele beslissingen van examinatoren, examencommissies en van het College van Bestuur over toelating tot een opleiding en het uitbrengen van een negatief bindend studieadvies wordt behandeld door het College van Beroep voor de Examens (CBE). Alle beroepen worden eerst voorgelegd aan verweerder, met de uitnodiging te onderzoeken of een schikking mogelijk is. Verweerder doet verslag van haar schikkingspoging aan het CBE. Indien er geen schikking is bereikt wordt het beroep tijdens een zitting door het CBE behandeld.

2.3 Afsluiting

Als een klacht, bezwaar of beroep wordt afgehandeld moet de klachtencoördinator of griffier via het zogenaamde 'afsluitscherm' aangeven wat de uitkomst hiervan is geweest. De mogelijke uitkomsten zijn:

1. **Gegronnd.** Dit betekent dat de student een beroep- of bezwaarprocedure heeft doorlopen en door het CBE of door het College van Bestuur na advisering van de GAC in het gelijk is gesteld. Naar aanleiding van deze procedure is een nieuw besluit genomen.
2. **Ongegrond.** Dit betekent dat de student een beroep- of bezwaarprocedure heeft doorlopen en door het CBE of door het College van Bestuur na advisering van de GAC in het ongelijk is gesteld. Het primaire besluit blijft in stand.
3. **Niet ontvankelijk.** Dit betekent dat een student niet heeft voldaan aan de wettelijke vereisten voor het indienen van een beroep- of bezwaarschrift. Het gaat dan vaak om het overschrijden van de indieningstermijn, het ontbreken van een appellabel besluit, of een gebrek aan procesbelang.
4. **Ingetrokken.** Dit betekent dat een student vóórdat de procedure is doorlopen zijn bezwaar of beroep intrekt.
5. **Geschikt.** Dit betekent dat de student tegemoet gekomen wordt vóórdat de procedure is doorlopen. Meestal betekent dit dat er een nieuw primair besluit wordt genomen.
6. **Afgesloten.** Dit zijn beroepen waarvan de appellant niet meer gereageerd heeft op het verzoek om een besluit of om aan te geven of een beroep wordt gehandhaafd of ingetrokken. Ook blijkt het soms om een klacht te gaan en wordt doorverwezen naar de faculteit.

3. Klachten

In de onderstaande tabellen ziet u het aantal klachten dat in 2017 via het CLRS is ingediend en afgehandeld. Ook zijn de aantallen in voorgaande jaren in de tabellen opgenomen.

Tabel 3.1: aantal afgehandelde klachten in 2017:

Onderwerp	Klachten
Geen onderwerp gekozen	6
Anders	17
Kosten onderwijs	7
Kwaliteit onderwijs	7
Medewerker RUG	15
Nakijktermijn tentamen	6
Niveau tentamen	5
Onderwijs overige	4
Organisatie onderwijs	18
Planning & organisatie tentamen	3
Voorlichting	4
Voorzieningen	12
Totaal	104

Tabel 3.2: totaalaantal klachten in de periode 2011-2016:

Totaal in 2016	117
Totaal in 2015	109
Totaal in 2014	130
Totaal in 2013	95
Totaal in 2012	127
Totaal in 2011	80

Tabel 3.3: aantal afgehandelde klachten per dienst in 2017:

Onderwerp	Bureau	FB	CIT	UB	SIAGD	Totaal
Geen onderwerp gekozen	1	0	0	0	0	1
Anders	3	0	0	0	0	3
Kosten onderwijs	3	0	0	0	0	3
Kwaliteit onderwijs	0	0	0	1	0	1
Medewerker RUG	2	0	0	0	0	2
Nakijktermijn tentamen	0	0	0	0	0	0
Niveau tentamen	0	0	0	0	0	0
Onderwijs overige	1	0	0	0	0	1
Organisatie onderwijs	2	0	0	1	0	3
Planning & organisatie tentamen	0	0	0	0	0	0
Voorlichting	1	0	0	0	0	1
Voorzieningen	0	0	1	6	0	7
Totaal	13	0	1	8	0	22

Tabel 3.4: totaal aantal afgehandelde klachten per dienst in de periode 2011-2016:

	Bureau	FB	CIT	UOCG	UB	SIAGD	Totaal
Totaal in 2016	15	3	0	3	14	0	35
Totaal in 2015	10	1	0	0	12	1	24
Totaal in 2014	13	0	1	0	1	0	15
Totaal in 2013	8	6	2	0	6	0	22
Totaal in 2012	16	0	1	0	9	1	27
Totaal in 2011	9	0	1	0	5	1	16

Tabel 3.5: aantal afgehandelde klachten per faculteit in 2017:

Onderwerp	FEB	GMW	GGW	LET	UMCG	Rechten	FRW	Wijs	FSE	UCG	Totaal
Geen onderwerp gekozen	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	5
Anders	2	0	0	4	0	5	0	0	3	0	14
Kosten onderwijs	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Kwaliteit onderwijs	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	3
Medewerker RUG	2	4	0	6	0	1	0	0	0	0	13
Nakijktermijn tentamen	1	0	0	3	0	1	1	0	0	0	6
Niveau tentamen	1	0	0	1	0	2	0	0	0	1	4
Onderwijs overige	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3
Organisatie onderwijs	0	1	0	5	0	5	0	0	4	0	15
Planning & organisatie tentamen	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Voorlichting	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Voorzieningen	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5
Totaal	12	7	0	23	1	24	3	0	8	4	78

Tabel 3.6: totaal aantal afgehandelde klachten per faculteit in de periode 2011-2016:

	FEB	GMW	GGW	LET	UMCG	Rechten	FRW	Wijs	FSE	UCG	Totaal
Totaal in 2016	13	18	0	10	0	30	1	0	10	0	82
Totaal in 2015	50	4	1	11	1	14	0	1	3		85
Totaal in 2014	16	7	0	17	0	73	1	0	2		115
Totaal in 2013	28	3	1	11	5	14	0	1	10		73
Totaal in 2012	27	4	2	26	7	25	3	0	6		100
Totaal in 2011	21	9	2	9	0	17	1	0	5		64

Een efficiënt en effectief werkend klachtensysteem staat en valt met de inzet van gemotiveerde klachtencoördinatoren, die een klacht zien als een mogelijkheid om ook de werkwijze en dienstverlening van de Rijksuniversiteit Groningen aan te scherpen en daar waar nodig te verbeteren. Dit systeem is met de invoering van het CLRS gerealiseerd en het biedt bovendien aan studenten een laagdrempelige mogelijkheid om een klacht in te dienen.

4. Beroepen

In onderstaande tabellen ziet u het overzicht van 2017 van het aantal ingediende beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE), zowel via CLRS, per email als per gewone post. Ook ziet u een tabel waarin het aantal ingediende beroepen per faculteit wordt weergegeven over de jaren 2011-2017.

In de eerste plaats valt op dat het aantal ingediende beroepen in 2017 ten opzichte van 2016 is gestegen. In 2017 zijn 281 beroepen ingediend en in 2016 waren dit 228 beroepen. Daarnaast valt het op dat er bij de faculteiten FEB, FRW, FSE en Letteren een forse toename is van het aantal beroepen. Bij de faculteit Rechtsgeleerdheid daarentegen is het aantal beroepen t.o.v. 2016 gedaald. Ook valt op dat er een forse toename is van het aantal beroepen tegen besluiten over de toelating tot een opleiding. In 2016 ontving het CBE 62 beroepen over dit onderwerp; in 2017 maar liefst 94 beroepen.

Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag zijn er in het jaar 2018 reeds 344 beroepen ingediend (peildatum 15 november 2018). Dit betekent in ieder geval al een enorme toename ten opzichte van het jaar 2017.

Tabel 4.1: aantal beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) per faculteit 2017:

	FEB	FMW	FRG	FRW	FSE	FWB	GGW	GMW	HC	Lett	LO	UCG	Totaal
Afstuderen	2									3			5
Beoordeling	30	8	22	7	7			3	1	7			85
BRT	7	5	5	1	2			2		1			23
BSA	7	3	5		3			7		3			28
Civiel effect			1										1
Contract onderwijs			1										1
Fraude/plagiaat	2		3		1			2	2	4			14
Geheimhouding scriptie	1												1
Geldigheid tentamen	1												1
Intrekking toelating					1								1
Keuze examinerator					1								1
Na-inschrijving tentamen	4				1								5
Ongeldig verklaren tentamen	1	3											4
Studieprogramma	1												1
Toelating tot opleiding	12	13	4	2	33	1	1	7		20		1	94
Toelating tot vak	1		1										2
Vakkenpakket	1							1		2			4
Verzoek aan excie.					1								1
Voorlopige voorziening	1	2											3
Vrijstelling	2	2								1	1		6
Totaal	73	36	42	10	50	1	1	22	3	41	1	1	281

Tabel 4.2: afhandeling beroepen bij het CBE 2017

	FEB	FMW	FRG	FRW	FSE	FWB	GGW	GMW	HC	Lett	LO	UCG	Totaal
Afgesloten	14	3	6		9			1		12			45
Gegronnd	4	3	1		1								9
Geschikt	27	13	15	6	16		1	9	1	14	1		103
Ingetrokken	24	10	8	3	19	1		5	2	10			82
Niet ontvankelijk		2	3					1					6
Ongegrond	4	5	9	1	5			6		5		1	36
Totaal	73	36	42	10	50	1	1	22	3	41	1	1	281

Tabel 4.3: totaaloverzicht beroepen 2011 2012 2013 2014 2015, 2016 en 2017:

	FEB	FMW	FRG	FRW	FSE	FWB	GGW	GMW	HC	LET	LO	UCG	Totaal
2011	35	11	29		17		1	35		10	1		119
2012	39	11	45	1	17	3	1	39		23			167
2013	42	14	27		15	6	1	42	1	16			138
2014	57	20	19	2	18	3		17		46			183
2015	87	28	30	1	26	1		23		33			229
2016	52	39	65	1	23		3	18		24	2	1	228
2017	73	36	42	10	50	1	1	22	3	41	1	1	281

5. Bezwaren

In onderstaande tabel ziet u het overzicht van 2017 (tabel 5.1) van het aantal bezwaren dat is ingediend tegen besluiten van het College van Bestuur. In tabel 5.2 staat een totaaloverzicht van het aantal ingediende bezwaarschriften van 2011 t/m 2017. Een deel van deze bezwaren is geschikt of ingetrokken, een deel is ter behandeling doorgestuurd aan de Geschillenadviescommissie (GAC). Het merendeel van de bezwaren is ingediend via het CLRS, maar er worden daarnaast ook nog steeds bezwaren per post/email ingediend. Er valt een kleine daling (4) te zien van het aantal ingediende bezwaren in 2017 (95) ten opzichte van 2016 (99). Verder valt op dat er een toename is van het aantal bezwaren voor de opleidingen met een numerus fixus, 26 bezwaren in 2017 ten opzichte van 10 bezwaren in 2016. Het aantal bezwaren op besluiten n.a.v. de regeling Profileringsfonds is daarentegen afgenomen, 16 bezwaren in 2017 tegenover 39 bezwaren in 2016. Op het moment van het schrijven van dit jaarverslag zijn er in het jaar 2018 reeds 128 bezwaren ingediend (peildatum 15 november 2018). Dit betekent in ieder geval al een enorme toename ten opzichte van het jaar 2017.

Tabel 5.1: aantal afgehandelde bezwaren 2017:

	Afge- sloten	Deels Ge- grond	Ge- grond	Ge- schikt	Herover- wogen	Inge- trokken	Kennelijk niet- ontvankelijk	Niet geschikt	Onge- grond	To taal
Aanmelding						1			1	2
Collegegeldvrij besturen									1	1
Hoogte collegegeld				1			1		1	3
Inschrijving				7		5			4	16
Klacht i.p.v bezwaar	2									2
Matching				2		2			7	11
Niet meer mogen betalen in termijnen									1	1
Profileringsfonds			1	6	5				3	15
Restitutie				3		1			1	5
Selectie en Plaatsing			3	1		14		3	5	26
Toelating				1						1
Toelating Honours college						1				1
Uitschrijving				2					1	3
Uitschrijving/restitutie				2						2
Voorkeursplaats coassistenschappen M2						1				1
Vraag i.p.v bezwaar	1									1
Wob		1	1	1					1	4
Totaal	3	1	5	26	5	25	1	3	26	95

Tabel 5.2: totaaloverzicht bezwaren 2011 2012 2013 2014 2015, 2016 en 2017:

Onderwerp	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hoogte collegegeld	19	33	12	25	4	6	3
Selectie en plaatsing	38	25	33	18	17	10	26
Inschrijving uitschrijving	26	32	120	46	28	21	19
Profileringsfonds	31	36	29	38	28	39	16
Bestuursbeurs	12	13		2			
Collegegeldvrij besturen							1
Toelating (Master)	2						1
Bursaal	1						
Restitutie			5	10	9	6	8
BKO		1					
Overgangsregeling			2				
Extra jaar studiefinanciering			1				
CUOS			1	2			
Langstudeerdermaatregel		151	1				
WOB		4	1		1	4	4
Matching				1	17	8	11
Afwijzingsbrief sollicitatie					1		
Aanmelding						2	2
Klacht						2	1
Toelating Honours College						1	1
Niet meer mogen betalen in termijnen						1	1
Voorkeursplaats coassistenten M2							1
Totaal	130	301	205	142	105	99	95

6. College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO)

Het CBHO is een onafhankelijke in de wet geregelde instantie die beroepszaken behandelt op het terrein van het hoger onderwijs (hogescholen en universiteiten). Het College wordt gevormd door tien rechters die worden ondersteund door een bureau.

Een student kan in beroep gaan bij het CBHO als hij het niet eens is met een beslissing van het college van bestuur, genomen n.a.v. een bezwaarschrift, of met een uitspraak van het college van beroep voor de examens (CBE). Het CBHO doet daarover een einduitspraak.

Het kan bijvoorbeeld gaan over:

- collegegeld of examengeld; financiële ondersteuning; vrijstellingen;
- selectie en plaatsing;
- bindend negatief studieadvies;
- overtreding van de huisregels en ordemaatregelen van de instelling;
- toelating tot de bachelor- of masteropleiding;
- iudicium abeundi;
- uitspraken samenhangend met examens.

Bron: website CBHO www.cbho.nl

Tabel 6.1: Beroepen ingesteld bij het CBHO tegen een uitspraak van het CBE:

2017	Geground	Ongegrond	Ingetrokken
Buitenreguliere tentamenkans		1	
Beoordeling		1	

Tabel 6.2: Beroepen ingesteld bij het CBHO tegen een besluit van het College van Bestuur

2017	Geground	Ongegrond	Ingetrokken
Decentrale selectie Geneeskunde	1		1
Uitschrijven/restitutie		1	
Inschrijving		1	

7. Conclusies

Cijfers

In 2017 zijn samengevat de volgende aantallen klachten, bezwaren en beroepen afgehandeld:

- 117 klachten, waarvan 82 bij de faculteiten en 35 bij de diensten
- 281 beroepen bij het CBE, 12 zittingen, 51 uitspraken
- 95 bezwaren bij de GAC, 8 zittingen, 32 adviezen
- 6 beroepen bij het CBHO.

Prognoses

De afschaffing van de studiefinanciering legt extra druk op studenten om nominaal te studeren. Het kan zijn dat deze druk zich vertaalt in een toename in bezwaar- en beroepsprocedures.

De invoering van instroombeperkingen in de bacheloropleidingen kan leiden tot een toename in het aantal bezwaren over inschrijving, nu inschrijving na 1 september alleen nog maar mogelijk is met toestemming van het Faculteitsbestuur.

Groningen, najaar 2018

Jodi Groenveld, beheerder klachten CLRS

Inge Feenstra, secretaris Geschillenadviescommissie

Rolien Bakhuijsen, griffier Geschillenadviescommissie

Mirjam Donkersloot, secretaris College van Beroep voor de Examens

Anneke Aarens, griffier College van Beroep voor de Examens