



rijksuniversiteit groningen

Klachten, bezwaren en beroepen
Rijksuniversiteit Groningen

Jaarverslag 2019

Jaarverslag 2019

Inhoudsopgave:

	Pagina
1. Algemeen	3
2. Procedure	3
3. Klachten	5
4. Beroepen	7
5. Bezwaren	8
6. CBHO	10
7. Conclusies	11

Lijst met gebruikte afkortingen

- Algemeen Bestuurlijke en Juridische Zaken (ABJZ)
- Bureau van de Universiteit (Bureau)
- Campus Fryslân (CF)
- 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 der 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 (UOCCG)
- 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 College van Beroep voor de Examens (CBE), de Geschillenadviescommissie (GAC) en de Algemene wet bestuursrecht.

Er is gekozen voor een geïntegreerd jaarverslag voor klachten, bezwaren en beroepen. De uitspraken van het CBE worden anoniem beschikbaar 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 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 2019. 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 in de regel 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. Gegrond. 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 2019 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 2019:

Onderwerp	Klachten
Geen onderwerp gekozen	5
Anders*	35
Kosten onderwijs	7
Kwaliteit onderwijs	8
Medewerker RUG	25
Nakijktermijn tentamen	11
Niveau tentamen	15
Onderwijs overige	10
Organisatie onderwijs	19
Planning & organisatie tentamen	16
Voorlichting	1
Voorzieningen	11
Totaal	163

*Op het klachtenformulier moet de student in principe het onderwerp van de klacht aangeven. Als zijn/haar onderwerp niet in de lijst staat, kan de student kiezen voor de optie 'anders'. In sommige gevallen vergeet de student een onderwerp te kiezen. De contacten worden dan geregistreerd onder de optie 'geen onderwerp gekozen'.

Tabel 3.2: totaal aantal klachten in de periode 2015-2018:

Totaal in 2018	188
Totaal in 2017	104
Totaal in 2016	117
Totaal in 2015	109

Tabel 3.3: aantal afgehandelde klachten per dienst in 2019 (per dienst is te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2019 heeft afgehandeld. De klachten zijn geordend op onderwerp):

Onderwerp	Bureau	FB	CIT	UB	SIAGD	Totaal
Geen onderwerp gekozen	2				1	3
Anders*	1	1	1	1		4
Kosten onderwijs	1		1			2
Kwaliteit onderwijs						
Medewerker RUG				5		5
Nakijktermijn tentamen						
Niveau tentamen						
Onderwijs overige	2					2
Organisatie onderwijs	1					1
Planning & organisatie tentamen						
Voorlichting						
Voorzieningen		1	1	2		4
Totaal	7	2	3	8	1	21

*Op het klachtenformulier moet de student in principe het onderwerp van de klacht aangeven. Als zijn/haar onderwerp niet in de lijst staat, kan de student kiezen voor de optie 'anders'. In sommige gevallen vergeet de student een onderwerp te kiezen. De contacten worden dan geregistreerd onder de optie 'geen onderwerp gekozen'.

Tabel 3.4: totaal aantal afgehandelde klachten per dienst in de periode 2015-2018:

	Bureau	FB	CIT	UB	SIAGD	Totaal
Totaal in 2018	7	2		7	2	18
Totaal in 2017	13		1	8		22
Totaal in 2016	15	3		14		35
Totaal in 2015	10	1		12	1	24

Tabel 3.5: aantal afgehandelde klachten per faculteit in 2019:

Onderwerp	FEB	GMW	GGW	LET	FMW	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Geen onderwerp gekozen		1				1						2
Anders	8	2		5	3	4	2		7			31
Kosten onderwijs	3	1		1								5
Kwaliteit onderwijs	2			1		2			3			8
Medewerker RUG	2	2		1	2	5			7	1		20
Nakijktermijn tentamen	2	1		2	1			1	4			11
Niveau tentamen	6				7				2			15
Onderwijs overige	3					3			2			8
Organisatie onderwijs	2	2		1	1	2		1	8	1		18
Planning & organisatie tentamen	1	4		1	2	4			4			16
Voorlichting				1					1			2
Voorzieningen	2			3		1						6
Totaal	31	13		16	16	22	2	2	38	2		142

In bovenstaande tabel is per faculteit te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2019 via CLRS heeft afgehandeld. De klachten zijn geordend op onderwerp. De student moet in principe aangeven waarover de klacht gaat. Als zijn/haar onderwerp niet in de lijst staat, kan de student kiezen voor de optie 'geen onderwerp gekozen'.

Tabel 3.6: totaalaantal afgehandelde klachten per faculteit in de periode 2015-2018:

	FEB	GMW	GGW	LET	FMW	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Totaal in 2018	25	15		28	54	16	1	3	28			170
Totaal in 2017	12	7		23	1	24	3		8	4		78
Totaal in 2016	13	18		10		30	1		10			82
Totaal in 2015	50	4	1	11	1	14		1	3			85

Conclusie:

In 2019 zijn er 163 klachten afgehandeld. Het aantal afgehandelde klachten in 2019, is ten opzichte van 2018 afgenomen.

4. Beroepen

In onderstaande tabellen ziet u het overzicht van 2019 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 2015-2018.

In de eerste plaats valt op dat het aantal ingediende beroepen in 2019 ten opzichte van 2018 weer is gestegen. In 2019 zijn 418 beroepen ingediend en in 2018 waren dit 360 beroepen. Daarnaast valt het op dat er bij de faculteiten FMW, FSE en GMW wederom een forse toename is van het aantal beroepen. Ook valt op dat er een toename is van het aantal beroepen tegen besluiten over beoordeling, buitenregulier tentamen, BSA en fraude. Het aantal beroepen tegen besluiten over de toelating tot een opleiding is iets afgenomen.

Tabel 4.1: aantal beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) per faculteit 2019

	FEB	CF	FWB	FMW	FRW	FSE	GMW	Lett	LO	FRG	UCG	Totaal
Afstudeerdatum	5				1	3		5		1		15
Beoordeling	34			7	2	24	15	21	1	19	2	125
Buitenregulier tentamen	12			2	2	6	4	2		14		42
BSA	9			3		8	18			4		42
Compensatie dyscalculie							1					1
Cum laude	1					4		1		1		7
Fraude	2					9	6	1		1		19
Informatieverzoek				1		1		1				3
Inschrijving	6					5	1	1		1		14
Klacht	1			1		1						3
Omzetten cijfers									1			1
Toelating	12	3	2	10	3	52	11	21		9	2	125
Vakkenpakket	2			1		6		1		2	1	13
Voorlopige voorziening							1					1
Vrijstelling	1			2	1	2		1				7
Totaal	85	3	2	27	9	121	57	56	1	52	5	418

Tabel 4.2: afhandeling beroepen bij het CBE 2019

	FEB	CF	FWB	FMW	FRW	FSE	GMW	Lett	LO	FRG	UCG	Totaal
Afgesloten	20		1	9	2	44	12	15		10	1	114
Gegronnd	1	1		1		5				1	1	10
Geschikt	28	2	1	4	2	35	25	11		21	1	130
Ingetrokken	23			8	5	23	14	17		14	2	106
Niet-ontvankelijk	1					3	1	3				8
Ongegrond	12			5		11	5	10	1	6		50
Totaal	85	3	2	27	9	121	57	56	1	52	5	418

Tabel 4.3: totaaloverzicht beroepen 2015, 2016, 2017 en 2018:

	FEB	CF	FMW	FRW	FSE	GMW	Let	FRG	UCG	FWB	GGW	HC	LO	Totaal
2018	87	2	53	5	73	34	43	60	2	1				360
2017	73		36	10	50	22	41	42	1	1	1	3	1	281
2016	52		39	1	23	18	24	65	1		3		2	228
2015	87		28	1	26	23	33	30		1				229

5. Bezwaren

In onderstaande tabel ziet u het overzicht van 2019 (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 2015 t/m 2018. 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 stijging (+12) te zien van het aantal ingediende bezwaren in 2019 (154) ten opzichte van 2018 (142). Opvallend is dat in 2019 in totaal 23 bezwaarschriften zijn ingediend tegen het afschaffen van de promotiepremie bij GMW. Daarvan zijn 22 bezwaarschriften op een zitting van de Geschillenadviescommissie behandeld. Alle 22 bezwaarschriften zijn niet-ontvankelijk verklaard wegens het ontbreken van een voor bezwaar vatbaar besluit.

Tabel 5.1: aantal afgehandelde bezwaren 2019:

	Afge- sloten	Ge- grond	Geschikt, afgesloten	Geschikt, ingetrok- ken	Inge- trok- ken	Kennelijk niet- ontvank- elijk	Niet geschikt, afgeslot- en	Niet geschikt, ingetrok- ken	Niet- ontvank- elijk	Onge- grond	Totaal
Betalen collegegeld										1	1
Aanvraag geormerkte plaats M2				2				1			3
Betalingsachterstand			1								1
Collegegeldvrij besturen				3				1		1	5
Compensatie verlengde masteropleiding	1							2		2	5
Geormerkte plaats M2 geneeskunde				1							1
Herijking bestuursmaanden				3						1	4
Honours College		1									1
Hoogte collegegeld			1	1				2	1	2	7
Inschrijving	4		2	5							11
Intrekken promotiepremie Orthopedagogiek				1					22		23
intrekking aanmelding (selectie en plaatsing GMW)				2							2
Klacht	1										1
Matching				6				2		2	10
MoMi	1										1
Niet deelnemen aan selectiepoging										1	1
Profileringsfonds	4		1	8		1		7	1	3	25
Reiskosten co-schappen	1										1
Restitutie	2		3	2	1					3	11
Selectie en plaatsing Geneeskunde				1				2		17	20
Selectie en plaatsing IB					1						1
Selectie en plaatsing IRIO	1										1
Selectie en plaatsing Psychologie			1								1
Selectie en plaatsing Tandheelkunde				1						3	4
Selectiepoging Geneeskunde			2							1	3
Toelating bsc HC							1	1			2
Uitschrijfdatum				1					1		2
Uitslag verkiezingen										1	1
Verblijfvergunning/Restitutie									1		1
Vergoeden Engelse taaltoets	1										1

Verlaging subsidie ESN										1	1
Wob Saoedi-Arabië										1	1
Wob Yantai				1							1
Totaal	16	1	11	38	2	1	1	19	25	40	154

Tabel 5.2: totaaloverzicht bezwaren 2015, 2016, 2017 en 2018

Onderwerp	2015	2016	2017	2018
Hoogte collegegeld/betalen collegegeld	4	6	3	8
Selectie en plaatsing	17	10	26	22
Inschrijving uitschrijving	28	21	19	21
Profileringsfonds	28	39	15	30
Bestuursbeurs				
Collegegeldvrij besturen			1	8
Toelating (Master)			1	
Restitutie	9	6	7	6
Boete DUO				1
WOB	1	4	4	4
Matching	17	8	11	37
Afwijzingsbrief sollicitatie	1			
Aanmelding		2	2	
Klacht i.p.v. bezwaar		2	2	1
Vraag i.p.v. bezwaar			1	
Toelating Honours College		1	1	1
Betalingsachterstand/niet meer mogen betalen in termijnen			1	2
Voorkeursplaats coassistenten M2			1	1
Totaal	105	99	95	142

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 tegen 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:

2019	Geground	Ongegrond	Ingetrokken
Buitenregulier tentamen		1	
Beoordeling		2	

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

2019	Geground	Ongegrond	Ingetrokken	Niet-ontvankelijk	Onbevoegd
Selectie en plaatsing Geneeskunde				1	
Inschrijving		1			
Restitutie		2			
Intrekken promotiepremie Orthopedagogiek					18

7. Conclusies

Cijfers

In 2019 zijn samengevat de volgende aantallen klachten, bezwaren en beroepen afgehandeld:

- 163 klachten, waarvan 142 bij de faculteiten en 21 bij de diensten
- 418 beroepen bij het CBE, 15 zittingen, 65 uitspraken
- 154 bezwaren bij de GAC, 12 zittingen, 67 adviezen
- 25 beroepen bij het CBHO.

Prognoses

Corona:

Door de uitbraak van de corona crisis zijn veel studenten van mening dat zij recht hebben op financiële compensatie vanwege het niet gebruik kunnen maken van de RUG-voorzieningen (volgen van onderwijs etc.), restitutie of dat het betalen van wettelijk collegegeld onterecht is (de RUG is immers vrijwel dicht). Ook de beoordeling van online de toetsen levert extra werk op. Evenals studenten die worden berispt vanwege het plegen van fraude (online toetsing).

Algemene conclusie:

Het ligt niet in de lijn der verwachting dat het aantal bezwaren en beroepen in de komende jaren af zal nemen. Het aantal inschrijvingen is ook dit collegejaar weer gestegen. Huidige aantal beroepen is 315 en bezwaren 126 (peildatum 1 oktober 2020). Studenten worden mondiger en voelen zich vaker gediscrimineerd en/of slecht behandeld. De samenleving juridiseert. Het starten van een procedure bij zowel de Geschillenadviescommissie als het College van Beroep voor de Examens is laagdrempelig (via CLRS). Studenten zien CLRS steeds meer niet alleen om een bezwaar of een beroep in te stellen maar ook om allerlei zaken aan de orde te stellen. De werkzaamheden van het CBE en de GAC zijn hierdoor fors toegenomen.

Groningen, voorjaar 2019

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