



rijksuniversiteit groningen

Klachten, bezwaren en beroepen
Rijksuniversiteit Groningen

Jaarverslag 2021

Jaarverslag 2021

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 2021. 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 griffier van de Geschillenadviescommissie over het bezwaarschrift en met de griffier 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, kan het beroep tijdens een zitting door het CBE worden behandeld.

2.3 Afsluiting

Als een klacht, bezwaar of beroep wordt afgehandeld moet de klachtencoördinator via het zogenaamde 'afsluitscherm' aangeven wat de uitkomst hiervan is geweest. De griffiers van GAC en CBE archiveren de bezwaren en beroepen in CORSA. Deze worden ook in CORSA afgesloten.

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 het 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 2021 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 2021:

Onderwerp	Klachten
Geen onderwerp gekozen	8
Anders	20
Kosten onderwijs	20
Kwaliteit onderwijs	11
Medewerker RUG	14
Nakijktermijn tentamen	1
Niveau tentamen	14
Onderwijs overige	13
Organisatie onderwijs	8
Planning & organisatie tentamen	19
Voorlichting	8
Voorzieningen	36
Totaal	172

*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: aantal afgehandelde klachten per faculteit/dienst in 2021:

Faculteit	Klachten
FEB	40
GMW	7
GGW	
LET	27
FMW	18
FRG	9
FRW	1
FWB	
FSE	51
UCG	
CF	
Bureau	14
FB	1
CIT	
UB	4
SIAGD	
Totaal	172

Tabel 3.3: totaal aantal klachten in de periode 2017-2020:

Totaal in 2020	242
Totaal in 2019	163
Totaal in 2018	188
Totaal in 2017	104

Tabel 3.4: aantal afgehandelde klachten per dienst in 2021 (per dienst is te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2021 heeft afgehandeld. De klachten zijn geordend op onderwerp):

	Bureau	FB	CIT	UB	SIAGD	Totaal
Geen onderwerp gekozen	4					4
Anders	3	1				4
Kosten onderwijs	5					5
Kwaliteit onderwijs						
Medewerker RUG						
Nakijktermijn tentamen						
Niveau tentamen	1					1
Onderwijs overige						
Organisatie onderwijs				1		1
Planning & organisatie tentamen						
Voorlichting						
Voorzieningen	1			3		4
Totaal	14	1	0	4	0	19

*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 3.5: totaal aantal afgehandelde klachten per dienst in de periode 2017-2020:

	Bureau	FB	CIT	UB	SIAGD	Totaal
Totaal in 2020	17	2		9		28
Totaal in 2019	7	2	3	8	1	21
Totaal in 2018	7	2		7	2	18
Totaal in 2017	13		1	8		22

Tabel 3.6: aantal afgehandelde klachten per faculteit in 2021:

	FEB	GMW	GGW	LET	FMW	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Geen onderwerp gekozen	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	4
Anders	6	1	0	8	6	1	0	0	10	0	0	32
Kosten onderwijs	2	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	6
Kwaliteit onderwijs	5	1	0	2	0	1	1	0	10	0	0	20
Medewerker RUG	4	2	0	3	1	1	0	0	8	0	0	19
Nakijktermijn tentamen	3	0	0	4	3	0	0	0	4	0	0	14
Niveau tentamen	2	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	7
Onderwijs overige	3	2	0	1	2	1	0	0	5	0	0	14
Organisatie onderwijs	9	1	0	2	0	1	0	0	6	0	0	19
Planning & organisatie tentamen	3	0	0	1	3	1	0	0	5	0	0	13
Voorlichting	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Voorzieningen	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
Totaal	40	7	0	27	18	9	1	0	51	0	0	153

In bovenstaande tabel is per faculteit te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2021 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 3.7: totaal aantal afgehandelde klachten per faculteit in de periode 2017-2021:

	FEB	GMW	GGW	LET	UMCG	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Totaal in 2020	65	19	1	22	23	21	5		57	1		214
Totaal in 2019	31	13		16	16	22	2	2	38	2		142
Totaal in 2018	25	15		28	54	16	1	3	28			170
Totaal in 2017	12	7		23	1	24	3		8	4		78

Conclusie:

In 2021 zijn er via het CLRS 172 klachten afgehandeld. De klachtencoördinatoren van de faculteiten hebben in totaal 153 klachten afgehandeld. Dit is een daling ten opzichte van 2020. De meeste klachten hadden als onderwerp: 'Voorzieningen' en 'Anders'. De klachtencoördinatoren van de verschillende diensten hebben 2020 in totaal 19 klachten afgehandeld. Dit is ook een lichte daling ten opzichte van 2020.

4. Beroepen

In onderstaande tabellen ziet u het overzicht van 2021 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 2016-2020.

In de eerste plaats valt op dat het aantal ingediende beroepen in 2021 sterk is gestegen ten opzichte van 2020. In 2021 zijn 494 beroepen ingediend en in 2020 waren dit 383. Het aantal beroepen gericht tegen BSA besluiten is sterk gestegen (+35) en is ongeveer gelijk aan het aantal over 2019. Verder is er een stijging te zien in het aantal beroepen gericht tegen besluiten over toelating (tot een opleiding), beoordelingen, fraude en buitenreguliere tentamen aanvragen.

Ten op zichte van 2020 zijn er bij het CBE twee zittingen meer geweest. Het aantal uitspraken is verhoogd met 12.

Tabel 4.1: aantal beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) per faculteit 2021

	FEB	FMW	FRW	FSE	FWB	GGW	GMW	LET	FRG	UCF	CF	Totaal
Afstudeerdatum	8	1		7			2	5	1			24
Beoordeling	33	8	7	28		1	19	6	23			125
BRT	4	4	1	2			4	1	11			27
BSA	12	4	2	5			6	6	3			38
Cum laude	1			3				1				5
Deadline indienen scriptie		1										1
Ects toekennen										1		1
Exchange								1				1
Fraude	16	2	1	14			2	3	4			42
Hervatting studieprogramma							1					1
Inschrijving vak							2					2
Klacht		1					1	1				3
Omzetten cijfers								2				2
Onderwijs voorziening	2							1				3
Ongeldig verklaren tentamen				10					3			13
Online onderwijs							1					1
Spreiding premaster over 2 jaar	1											1
Toelating	22	26	3	58	1	1	16	30	11	2		170
Toelating tot vak	2			5			1	1	1			10
Toestemming extern onderzoeksproject				1								1
Vakkenpakket	5	1		2	1			2	1			12
Voorlopige voorziening			1									1
Vrijstelling	2		4	3			1					10
Totaal	108	48	19	138	2	2	56	60	58	3	0	494

Tabel 4.2: afhandeling beroepen bij het CBE 2021

	FEB	CF	FMW	FRW	FSE	FWB	GGW	GMW	LET	FRG	UCF	Totaal
Afgesloten	32		23	4	37			19	18	16		149
Gedeeltelijk geschikt								1				1
Gegronnd	1		1		3				3			8
Geschikt	34		7	5	36	1	1	11	16	21		132
Ingetrokken	29	2	10	6	50	1	1	21	18	13	1	152
Kennelijk ongegrond				1								1
Niet ontvankelijk	3			1	4					1		9
Ongegrond	9		7	2	8			4	5	7		42
Grand Total	108	2	48	19	138	2	2	56	60	58	1	494

Tabel 4.3: totaaloverzicht beroepen 2017, 2018, 2019 en 2020

	FEB	CF	FMW	FRW	FSE	GMW	LET	FRG	UCG	FWB	GGW	HC	LO	Totaal
2020	68	1	28	9	118	55	48	51	2	1	2			383
2019	85	3	27	9	121	57	56	52	5	2			1	418
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

5. Bezwaren

In onderstaande tabel ziet u het overzicht van 2021 (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 2017 t/m 2020. 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 bezwaren per post/email ingediend. Er valt een lichte daling (-21) te zien van het aantal ingediende bezwaren in 2021 (202) ten opzichte van 2020 (223). Hierbij moet worden opgemerkt dat in 2020 in totaal 69 bezwaarschriften zijn ingediend door Promovendi van het UMCG tegen de afwijzing van het verzoek om bursaalpromovendus-contracten met terugwerkende kracht om te zetten naar werknemerscontracten. Opvallend is de stijging van het aantal ingediende bezwaren met betrekking tot selectie & plaatsing (+29) en MoMi (+20).

Tabel 5.1: aantal afgehandelde bezwaren 2021:

	Afge- slot- en	Be- roep	CWI	Ge- grond	Ge- schikt, afge- sloten	Ge- schikt, inge- trok- ken	Inge- trok- ken	Ken- nelijk niet- ont- vankelijk	Klacht	Niet ge- schikt, afge- sloten	Niet ge- schikt, inge- trokken	On- ge- grond	Ver- zoek	To- taal
Aanmelding	2	2			1	9	1			1	4	1		21
Annuleren uitwisseling	1			3		3			1			2		10
Collegegeld	1	1			1	4					2	2	1	12
Collegegeldvrij besturen						2						2		4
Compensatie verlengde masteropleiding						1								1
Diploma/punten buitenland	1													1
Geforceerde wachtwoord- wijziging									1					1
Geormerkte plaats M1				1							1			2
Geormerkte plaats M2						1								1
Geplande promotie			1											1
Inschrijving	1										1			2
Intrekken selectiepoging Geneeskunde												3	1	4
Kiesregister Universitaire verkiezingen						4								4
Matching					1	4	1					3		9
MoMi	1			1	1	12		1			2	7		25
Ontzegging toegang onderwijs- gebouwen RUG en UMCG												1		1
Opname Profileringsfonds						3						3		6
Pre-master Psychologie									1					1
Profileringsfonds	1				1	8	1			1	4	1		17
Reiskosten											1			1
Restitutie	1					1	1				5			8
S&P Artificial Intelligence	1													1

S&P Computing Science					1	1					1			3
S&P Geneeskunde						2	1	1	1	2	12	10		29
S&P International Business	1					2					1	1		5
S&P IRIO					2					1	1			4
S&P Psychologie					1	2					1			4
S&P Tandheelkunde											1	3		4
S&P verkorte bachelor Tandheelkunde												1		1
Selectieve master		1												1
Toelating		5									2			7
Uitschrijving	3											1		4
Uitslag Universitaire verkiezingen					3									3
Vergoeden taaltoets	1				1									2
Vraag	2													2
Totaal	17	9	1	9	9	59	5	3	3	5	39	41	2	202

Tabel 5.2: totaaloverzicht bezwaren 2017, 2018, 2019 en 2020

Onderwerp	2017	2018	2019	2020
Hoogte collegegeld/betalen collegegeld	3	8	8	15
Selectie en plaatsing	26	22	33	26
Inschrijving/uitschrijving	19	21	13	21
Profileringsfonds	15	30	25	39
(Herijking) Bestuursmaanden			5	6
Compensatie verlengde masteropleidingen			5	1
Collegegeldvrij besturen	1	8	5	3
Restitutie	7	6	11	15
Universitaire verkiezingen			1	1
WOB	4	4	2	1
Matching	11	37	10	3
MoMi			2	2
Aanmelding	2		1	2
Klacht/vraag	3	1	1	4
Toelating Honours College	1	1	3	2
Geormerkte plaats M2	1	1	4	3
Voorindeling junior coschappen				5
Slechte foto's promotie				1
SSH contract				4
UMCG/Promovendi				69
Totaal	95	142	154	223

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.

Bron: website CBHO www.cbho.nl

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

2021	Gegronnd	Ongegronnd	Ingetrokken	Kennelijk Niet ontvankelijk
Toelating		1		
Fraude		1		
Bindend Studie Advies		1		
Niet in behandeling nemen van verzoek om vrijstelling				1

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

2021	Gegronnd	Ongegronnd	Ingetrokken	Niet-ontvankelijk	Onbevoegd
Annuleren uitwisseling	1				
Selectie en Plaatsing		3			

7. Conclusies

Cijfers

In 2021 zijn samengevat de volgende aantallen klachten, bezwaren en beroepen afgehandeld:

- 172 klachten, waarvan 153 bij de faculteiten en 19 bij de diensten
- 494 beroepen bij het CBE, 14 zittingen, 61 uitspraken
- 202 bezwaren bij de GAC, 14 zittingen, 67 adviezen
- 8 beroepen bij het CBHO.

Prognoses en waarnemingen

Corona:

Door de COVID-19 pandemie 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 heeft immers vanwege de beperkende maatregelen niet al het onderwijs fysiek kunnen aanbieden) Ook de beoordeling van online-toetsen levert extra klachten en beroepen op, evenals studenten die worden berispt vanwege het plegen van fraude (o.a. bij online toetsing en door het plegen van plagiaat).

Algemene conclusie:

Het ligt niet in de lijn der verwachting dat het aantal bezwaren en beroepen in de komende jaren zal afnemen. Het aantal inschrijvingen van studenten is ook voor studiejaar 2021/2022 weer gestegen.

Het aantal ingediende beroepen in 2021 is 494 en het aantal ingediende bezwaren is 202. Het starten van een procedure bij de Geschillenadviescommissie of het College van Beroep voor de Examens is laagdrempelig (via CLRS). Studenten zien het CLRS steeds vaker niet alleen als een ingang om bezwaar te maken of beroep in te stellen, maar ook om allerlei andere zaken aan de orde te stellen. De werkzaamheden van het CBE, de GAC en de achterliggende griffies zijn hierdoor fors toegenomen.

Groningen, augustus 2022

Jodi Groenveld, beheerder klachten CLRS

Marjolein Wiltvank, secretaris Geschillenadviescommissie

Rolien Bakhuijsen, griffier Geschillenadviescommissie

Mirjam Donkersloot, secretaris College van Beroep voor de Examens

Anneke Aarens, griffier College van Beroep voor de Examens