



rijksuniversiteit groningen

Klachten, bezwaren en beroepen
Rijksuniversiteit Groningen

Jaarverslag 2023

Jaarverslag 2023

Inhoudsopgave:

	Pagina
1. Algemeen	3
2. Procedure	3
3. Klachten	5
4. Beroepen	7
5. Bezwaren	8
6. Raad van State, afdeling Bestuursrechtspraak	10
7. Conclusies	11

Lijst met gebruikte afkortingen

- Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS)
- Bestuurlijke en Juridische Zaken (BJZ)
- Campus Fryslân (CF)
- Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten (CLRS)
- College van Beroep voor de Examens (CBE)
- Donald Smits Centrum voor Informatie en Technologie (CIT)
- Faculteit Economie en Bedrijfskunde (FEB)
- Faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen (GMW)
- Faculteit Religie, Cultuur en Maatschappij (RCM)
- Faculteit der Letteren (LET)
- Faculteit Medische Wetenschappen (FMW)
- Faculteit Rechtsgeleerdheid (FRG)
- Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen (FRW)
- Faculteit Wijsbegeerte (FWB)
- Faculteit Science and Engineering (FSE)
- Facilitair Bedrijf (FB)
- University Services (US)
- Geschillenadviescommissie (GAC)
- Honours College (HC)
- Lerarenopleiding (LO)
- Seksuele Intimidatie, Agressie, Geweld en Discriminatie (SIAGD)
- 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 klacht, bezwaar en beroep terecht kunnen. Sinds 1 oktober 2010 heeft de Rijksuniversiteit Groningen hiervoor het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten (CLRS). Dit is een digitale voorziening. Het CLRS is expliciet niet bedoeld voor personeelsleden. Daarnaast komen ook per post klachten, bezwaren en beroepen binnen.

Het CLRS is in het Studentenstatuut van de RUG beschreven onder het hoofdstuk 'Rechtsbescherming', waarbij verwezen wordt naar de website van de RUG, 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 geanonimiseerd gepubliceerd 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/digitaal kunnen worden ingediend.
- Bezwaren: bezwaren dienen schriftelijk/digitaal te worden ingediend (artikel 6.5 Awb).
- Beroepen: ook beroepschriften dienen schriftelijk/digitaal 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 (SIAGD). 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-Specialisten.

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 daaropvolgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van de ingediende klachten (hoofdstuk 3), beroepen (hoofdstuk 4), bezwaren (hoofdstuk 5) en beroepen bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS) (hoofdstuk 6), voor het kalenderjaar 2023. 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 het CLRS of functioneel emailaccount gemakkelijk 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.

Na het indienen van een bezwaar gericht tegen een besluit genomen door of namens het College van Bestuur, wordt in eerste instantie beoordeeld of een schikking mogelijk is en/of wordt contact opgenomen met bezwaarde om het besluit nader toe te lichten. Indien een bezwaarde, na de toelichting, het bezwaar wil handhaven dan laat het College van Bestuur zich, voordat een besluit op bezwaar genomen wordt, adviseren door de Geschillenadviescommissie.

Een 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 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 het RUG-archiefsysteem CORSA.

Deze worden ook in CORSA afgesloten.

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. **(Kennelijk) 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 bijvoorbeeld om het overschrijden van de indieningstermijn (zes weken), 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 aan de student wordt tegemoetgekomen 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 2023 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 2023:

Onderwerp	Klachten
Geen onderwerp gekozen*	15
Anders	43
Kosten onderwijs	10
Kwaliteit onderwijs	5
Medewerker RUG	21
Nakijktermijn tentamen	12
Niveau tentamen	14
Onderwijs overige	8
Organisatie onderwijs	3
Planning & organisatie tentamen	9
Voorlichting	2
Voorzieningen	17
Totaal	159

*Op het klachtenformulier moet de student in principe het onderwerp van de klacht aangeven. Als het 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 klacht wordt dan geregistreerd onder de optie 'geen onderwerp gekozen'.

Tabel 3.2: aantal afgehandelde klachten per faculteit/dienst in 2023:

Faculteit/Dienst	Klachten
FEB	49
GMW	9
RCM	
LET	20
FMW	10
FRG	17
FRW	1
FWB	
FSE	22
UCG	
CF	
US	14
FB	
CIT	
UB	8
SIAGD	1
Totaal	151*

*8 contacten zijn geannuleerd en om die reden niet meegeteld bij de afgesloten klachten.

Tabel 3.3: totaal aantal klachten in de periode 2019-2022:

Totaal in 2022	505
Totaal in 2021	172
Totaal in 2020	242
Totaal in 2019	163

Tabel 3.4: aantal afgehandelde klachten per dienst in 2023 (per dienst is te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2023 heeft afgehandeld. De klachten zijn geordend op onderwerp):

	US	FB	CIT	UB	SIAGD	Totaal
Geen onderwerp gekozen	8				1	9
Anders	11			1		12
Kosten onderwijs	1					1
Kwaliteit onderwijs						0
Medewerker RUG	1					1
Nakijktermijn tentamen						0
Niveau tentamen						0
Onderwijs overige						0
Organisatie onderwijs						0
Planning & organisatie tentamen						0
Voorlichting						0
Voorzieningen	1			7		8
Totaal	22	0	0	8	1	31

*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 klacht wordt dan geregistreerd onder de optie 'geen onderwerp gekozen'.

Tabel 3.5: totaal aantal afgehandelde klachten per dienst in de periode 2019-2022:

	FS	FB	CIT	UB	SIAGD	Totaal
Totaal in 2022	110			11		121
Totaal in 2021	14	1		4		19
Totaal in 2020	17	2		9		28
Totaal in 2019	7	2	3	8	1	21

Tabel 3.6: aantal afgehandelde klachten per faculteit in 2023:

	FEB	GMW	RCM	LET	FMW	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Geen onderwerp gekozen	1				2	3						6
Anders	14	2		7	2	2			4			31
Kosten onderwijs	4			3					2			9
Kwaliteit onderwijs		1		2		1	1		1			6
Medewerker RUG	5	2		3	5	1			3			19
Nakijktermijn tentamen	3	2		1		4			2			12
Niveau tentamen	12			1		1						14
Onderwijs overige	2					2			4			8
Organisatie onderwijs	1	1			1							3
Planning & organisatie tentamen	3			1		1			4			9
Voorlichting				1					1			2
Voorzieningen	4	1		1		2			1			9
Totaal	49	9	0	20	10	17	1	0	22	0	0	128

In bovenstaande tabel is per faculteit te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2023 via CLRS heeft afgehandeld. De klachten zijn geordend op onderwerp. De student moet in principe aangeven waarover de klacht gaat. Als het 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 2019-2022:

	FEB	GMW	RCM	LET	FMW	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Totaal in 2022	59	14	1	30	30	184	10	6	44	1	5	384
Totaal in 2021	40	7		27	18	9	1		51			153
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

Conclusie:

In 2023 zijn er via het CLRS 159 klachten ingediend, waarvan 151 zijn afgehandeld. Er zijn 8 klachten geannuleerd. Het aantal klachten ligt weer gelijk aan het jaar 2021. In 2022 was er een enorme stijging in het aantal klachten (505 in totaal). Deze stijging werd veroorzaakt door een hoog aantal klachten met betrekking tot het beleid voor online colleges en het afnemen van tentamens in het weekend en de avonden. Ook waren er veel klachten over het indexatiebesluit van het College van Bestuur voor PhD-beurzen, waarin de beurzen met 4% i.p.v. 9,6 % werden geïndexeerd. Dit besluit is later door het College van Bestuur herzien waarna de dossiers zijn gesloten.

4. Beroepen

In onderstaande tabellen ziet u het overzicht van het aantal in 2023 ingediende beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE). Beroepen kunnen zowel via CLRS, per email als per gewone post worden ingediend. Ook ziet u een tabel waarin het aantal ingediende beroepen per faculteit wordt weergegeven over de jaren 2019-2022. In de eerste plaats valt op dat het aantal ingediende beroepen in 2023 ten opzichte van 2022 iets is gestegen. In 2023 zijn er 509 beroepen ingediend en in 2022 waren dit er 486.

Tabel 4.1: aantal beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) per faculteit 2023

	FEB	FMW	FRW	FSE	FWB	RCM	GMW	LET	FRG	UCG	UCF	Totaal
Afstudeerdatum	12	1		4			1	8				26
Alternatieve tentamenvorm							2					2
Beoordeling	29	6	2	22			13	23	19			114
Bijzonder verzoek	6	2					1	5	3			17
BRT	11	3	1	15		1	6	2	13			52
BSA	21	9		5			2	1	7	2		47
Cum laude				1			1	3		1		6
Fraude	3			3		1	4	10	8			29
Judicium	2			4			1	2	2	1	1	13
Onderwijsvoorzieningen									3			3
Publicatie cijfer				1			1		1			3
Tentamen na-inschrijving	3											3
Toelating	19	13	4	41			18	32	7	5	1	140
Toelating tot tentamen			1						5			6
Toelating tot vakken	2			1								3
Vakkenpakket				7			2	2	2	1		14
Vakkenvolgorde	10		1	1				1				13
Vrijstelling	4	3	3	3			1	3	1			18
Totaal	122	37	12	108	0	2	53	92	71	10	2	509

Tabel 4.2: afhandeling beroepen bij het CBE 2023

	FEB	FMW	FRW	FSE	FWB	RCM	GMW	LET	FRG	UCG	UCF	Totaal
Afgesloten	33	8	2	25			8	26	9	1		112
Gedeeltelijk geground									2			2
Gedeeltelijk geschikt									2			2
Geground	1	1		2			1	3				8
Geschikt	33	16	4	31			12	38	20	6	1	161
Ingetrokken	45	9	4	43		1	29	20	18	3	1	173
Kennelijk niet ontvankelijk	2			1					2			5
Niet ontvankelijk	1			2				2				5
Ongegrond	7	3	2	4		1	3	3	18			41
Totaal	122	37	12	108	0	2	53	92	71	10	2	509

Tabel 4.3: totaaloverzicht beroepen 2022, 2021, 2020 en 2019

	FEB	CF	FMW	FRW	FSE	GMW	LET	FRG	UCG	FWB	RCM	UCG	LO	Totaal
2022	75	2	47	21	104	44	100	80	8	5	0	8		486
2021	108	2	48	19	138	56	60	58		2	2	1		494
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

5. Bezwaren

In onderstaande tabel ziet u het overzicht van 2023 (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 2019 t/m 2022. 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 daling (-125) te zien van het aantal ingediende bezwaren in 2023 (149) ten opzichte van 2021 (274). Hierbij moet worden opgemerkt dat in 2022 in totaal 111 bezwaarschriften zijn ingediend over de indexatie van PhD-beurzen. Voor het overige zijn er geen opvallende zaken te benoemen en zijn de onderwerpen waarover bezwaarschriften worden ingediend niet anders ten opzichte van voorgaande jaren.

Tabel 5.1: aantal afgehandelde bezwaren 2023:

	Afge- sloten	beroep	geschikt	inge- trokken	kennelijk niet- ontvankelijk	kennelijk onge- grond	klacht	niet geschikt	niet- ontvankelijk	onge- grond	verzoek	Totaal
Aanmelding	1	2	2					2	1			8
Application fee			1									1
Arbeidsconflict	1											1
Bevordering	1											1
Collegegeld										1		1
Collegegeldvrij besturen			5		1			1		1		8
Geormerkte plaats M2			1					3				4
Griffiekosten						1						1
Hoogte collegegeld	1		1							1		3
Ingebrestelling					1					1		2
Inschrijving	3		11					8		1	1	24
Klacht	1						2					3
Matching			1							1		2
Momi		2	9	1	1					5		18
MVV			7									7
Online hoorcolleges	1		3					3	2			9
Opname Profileringfonds			3									3
Profileringfonds	2		6					3		1		12
Restitutie	1	2	5					1		2	1	12
Selectie en plaatsing		1						10		7		19
Subsidie			1									1
Toelating (HC)		2						2		1		5
Topsportbeurs								1				1
Uitschrijfdatum			1									1
Vacatiegeld										1		1
Woo										1		1
Totaal	12	9	58	1	3	1	2	34	3	24	2	149

Tabel 5.2: totaaloverzicht bezwaren 2019, 2020, 2021 en 2022

Onderwerp	2019	2020	2021	2022
Hoogte collegegeld/betalen collegegeld	8	15	12	4
Selectie en plaatsing	33	26	55	36
Inschrijving/uitschrijving	13	21	6	24
Profileringsfonds	25	39	17	15
(Herijking) Bestuursmaanden	5	6	6	
Compensatie verlengde masteropleidingen	5	1	1	
Collegegeldvrij besturen	5	3	4	
Restitutie	11	15	8	15
Universitaire verkiezingen	1	1	7	
WOO	2	1		2
Matching	10	3	9	6
MoMi	2	2	25	31
MVV				3
Aanmelding	1	2	22	8
Beroep/klacht/vraag/overig	1	5	13	2
Niet tijdig besluit op bezwaar nemen				2
Toelating (Honours College)	3	2		2
Geormerkte plaats M1/M2	4	3	3	2
Voorindeling junior coschappen		5		
SSH contract		4		
UMCG/Promovendi		69		
Inflatie PhD scholarship				111
Ontzegging toegang RUG gebouwen			1	2
Reiskosten/vergoeden taaltoets/vertaalkosten/sollicitatieprocedure			3	3
Toegang hoorcolleges/tentamen tijd				2
Annuleren uitwisseling/weigeren studiebeurs			10	3
Iudicium abeundi				1
Totaal	154	223	202	274

6. Raad van State afdeling bestuursrechtspraak

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

Een student kan in beroep gaan bij de Raad van State 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). Studenten zijn, in tegenstelling tot de procedure bij de Geschillenadviescommissie of bij het CBE, griffierecht verschuldigd. Het heffen van griffierecht is wettelijk niet mogelijk bij de procedures bij de Geschillenadviescommissie of bij het CBE. De Raad van State doet een einduitspraak. Zoals ook in andere jaren is gebleken blijft het aantal beroepen bij de Raad van State beperkt tot een aantal beroepen per jaar.

Bron: website Raad van State <https://www.raadvanstate.nl/overrvs/bestuursrechtspraak/>

Tabel 6.1: Beroepen ingesteld bij de Raad van State tegen een uitspraak van het CBE:

2023	Gegrondd	Ongegrondd	Ingetrokken	Niet bevoegd
Afstudeerdatum				1
Beoordeling	2			

Tabel 6.2: Beroepen ingesteld bij de Raad van State tegen een besluit van het College van Bestuur

2023	Gegrondd	Ongegrondd	Ingetrokken	Niet-ontvankelijk
Iudicium abeundi		1		
Momi	1			1
Toelating HC				1
Ontzegging toegang			1	
Online colleges			1	
Ingebrekestelling	1			
Toelating VBT		1		

7. Conclusies

Cijfers

In 2023 zijn samengevat de volgende aantallen klachten, bezwaren en beroepen afgehandeld:

- 159 klachten, waarvan 128 bij de faculteiten en 31 bij de diensten;
- 509 beroepen bij het CBE, 13 zittingen en 51 uitspraken;
- 149 bezwaren bij de GAC, 12 zittingen en 40 adviezen;
- 11 beroepen bij de Raad van State.

Groningen, december 2024

Jodi Groenveld, beheerder klachten CLRS

Bob Raukema, Verint Support

Kristiaan Hardenberg, secretaris Geschillenadviescommissie

Rolien Bakhuijsen, griffier Geschillenadviescommissie

Mirjam Donkersloot, secretaris College van Beroep voor de Examens

Betty Tomassen, griffier College van Beroep voor de Examens