



**rijksuniversiteit  
groningen**

Klachten, bezwaren en beroepen  
Rijksuniversiteit Groningen

Jaarverslag 2016

## Jaarverslag 2016

<b>Inhoudsopgave:</b>	<b>Pagina</b>
<b>1. Algemeen</b>	<b>1</b>
<b>2. Procedure</b>	<b>3</b>
<b>3. Klachten</b>	<b>5</b>
<b>4. Beroepen</b>	<b>8</b>
<b>5. Bezwaren</b>	<b>10</b>
<b>6. CBHO</b>	<b>11</b>
<b>7. Conclusies</b>	<b>12</b>

### 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 (WBG)
- Faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen (FWN)
- Facilitair Bedrijf (FB)
- Geschillenadviescommissie (GAC)
- Honours College (HC)
- Lerarenopleiding (LO)
- Universitair Onderwijs Centrum Groningen (UOCG)
- Universiteitsbibliotheek (UB)

## 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 2016. 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 afdeling Algemeen Bestuurlijke en Juridische Zaken (ABJZ). De griffier registreert de bezwaren en beroepen en geleidt ze door naar de secretaris van de Geschillenadviescommissie (GAC), of de secretaris van het College van Beroep voor de Examens (CBE).

Een bezwaar gericht tegen een besluit genomen door of namens het College van Bestuur wordt behandeld door de GAC. De secretaris van de GAC belt of mailt de bezwaarde, na overleg met de verweerder, om het besluit van het College toe te lichten en onderzoekt of een schikking mogelijk is. Indien een bezwaarde 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. **Overig.** Deze optie wordt aangevinkt als geen sprake was van een klacht, bezwaar of beroep door een student van de RUG, of als om andere redenen geen van de bovenstaande opties van toepassing is.

### 3. Klachten

In de onderstaande tabellen ziet u het aantal klachten dat in 2016 via het CLRS is ingediend en afgehandeld. Ook zijn de aantallen in voorgaande jaren in de tabellen opgenomen.

**Tabel 3.1 : totaal afgehandelde klachten in 2016**

Onderwerp	Klachten
Geen onderwerp gekozen	8
Anders	28
Kosten onderwijs	6
Kwaliteit onderwijs	4
Medewerker RUG	13
Nakijktermijn tentamen	5
Niveau tentamen	5
Onderwijs overige	7
Organisatie onderwijs	10
Planning & organisatie tentamen	11
Voorlichting	4
Voorzieningen	16
<b>Totaal in 2016</b>	<b>117</b>

**Tabel 3.2: totaal aantal klachten in de periode 2011-2015:**

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 2016**

Onderwerp	Bureau	FB	CIT	UB	Totaal
Geen onderwerp gekozen	3	1	0	1	5
Anders	2	0	0	3	5
Kosten onderwijs	3	0	0	0	3
Kwaliteit onderwijs	2	0	0	0	2
Medewerker RUG	0	0	0	2	2
Nakijktermijn tentamen	0	0	0	0	0
Niveau tentamen	0	0	0	0	0
Onderwijs overige	0	0	0	1	0
Organisatie onderwijs	2	0	0	0	2
Planning & organisatie tentamen	0	0	0	0	0
Voorlichting	1	0	0	0	1
Voorzieningen	2	2	0	8	12
<b>Totaal in 2016</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>32</b>

**Tabel 3.4: totaal aantal afgehandelde klachten per dienst in de periode 2011-2015:**

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**

Onderwerp	FEB	GMW	GGW	LET	UMCG	FRG	FRW	WBG	FWN	UOCG	UCG	Totaal
Geen onderwerp gekozen	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Anders	4	5	0	2	0	8	1	0	3	0	0	23
Kosten onderwijs	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Kwaliteit onderwijs	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Medewerker RUG	2	5	0	1	0	2	0	0	1	0	0	11
Nakijktermijn tentamen	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	5
Niveau tentamen	0	2	0	0	0	1	0	0	0	2	0	5
Onderwijs overige	1	1	0	2	0	2	0	0	1	0	0	7
Organisatie onderwijs	3	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	8
Planning & organisatie tentamen	0	1	0	1	0	7	0	0	2	0	0	11
Voorlichting	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Voorzieningen	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4
<b>Totaal in 2016</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>84</b>

**Tabel 3.6: totaal aantal afgehandelde klachten per faculteit in de periode 2011-2015:**

<b>Totaal in 2015</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>85</b>
<b>Totaal in 2014</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>		<b>115</b>
<b>Totaal in 2013</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>		<b>73</b>
<b>Totaal in 2012</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>		<b>100</b>
<b>Totaal in 2011</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>		<b>64</b>

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 2016 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 2011-2016. In de eerste plaats valt op dat het aantal ingediende beroepen in 2016 nagenoeg gelijk is als in 2015: 228. De faculteit Wijsbegeerte ontbreekt in deze tabel, omdat er geen beroepen vanuit deze faculteit waren. Daarnaast valt op dat er in 2016 veel minder beroepen zijn ingediend tegen besluiten van FEB: 52 terwijl in 2015 er nog 87 beroepen zijn ingediend. Daarentegen is er sprake van een forse toename van het aantal ingediende beroepen bij FRG: in 2016 zijn er 65 beroepen ingediend, en in 2015 slechts 31. Beide wijzigingen hebben te maken met twee grote groepen studenten die in 2015 en 2016 opkwamen tegen de beoordeling van twee tentamens.

**Tabel 4.1 : aantal beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) per faculteit 2016**

Onderwerp	FEB	FMW	FRW	FWN	GGW	GMW	Leraren opl	Letteren	Rechten	UCG	Grand Total
Afstuderen								1			1
Beeindiging opleiding							1				1
Beoordeling	11	7		3	2	3	1	1	52		80
Beoordeling stage						1		1			2
BSA	9	2	1	1		5		1	2		21
Cum laude		1									1
Datum afstuderen				1							1
Dyslexie verklaring									1		1
Extra tentamenkans	8	7		5		3			2		25
G2020		3									3
Herkansing				1				1			2
Inschrijving tentamen	2										2
Inzage toets		1									1
Ongeldig verklaren tentamen		2									2
Overlap herkansingen						1					1
Plagiaat	3			1				2	1		7
Studieprogramma								1			1
Toelating	12	12		11	1	3		16	6	1	62
Toelating vak	1										1
Vakkenpakket	1								1		2
Verlening inschrijvingsduur	1										1
Vervolgtraject scriptie		1									1
Verzoek aan ex cie	1										1
Voorlopige voorziening	2	2				1					5
Voortgangstoets		1									1
Vrijstelling	1					1					2
<b>Grand Total</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>228</b>



**Tabel 4.2: Afhandeling beroepen bij het CBE 2016**

	FEB	FMW	FRW	FWN	GGW	GMW	Lerarenopl	Letteren	Rechten	UCG	Grand Total
afgesloten	9	3		4	1	3		8	4		32
gegrond	3	1				2		1	3		10
geschikt	16	7	1	8	1	4	1	7	9		54
in behandeling									1		1
ingetrokken	16	17		8		8		5	34	1	89
niet-ontvankelijk	2	4						2	3		11
ongeground	6	7		3	1	1	1	1	11		31
<b>Grand Total</b>	<b>52</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>228</b>

**Tabel 4.3: Totaal overzicht beroepen 2011 2012 2013 2014 2015 en 2016**

	FEB	GMW	GGW	LET	FMW	FRG	FRW	WBG	FWN	LO	UCG	HC	Totaal
<b>2011</b>	35	35	1	10	11	29			17	1			119
<b>2012</b>	39	39	1	23	11	45	1	3	17				167
<b>2013</b>	42	42	1	16	14	27		6	15			1	138
<b>2014</b>	57	17		46	20	19	2	3	18				183
<b>2015</b>	87	23		33	28	30	1	1	26				229
<b>2016</b>	52	18	3	24	39	65	1		23	2	1		228

## 5. Bezwaren

In onderstaande tabel ziet u het overzicht van 2016 (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 2016. 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. (in 2016 zijn er 23 beroepen en 19 bezwaren per post/email ingediend). Er valt een kleine daling te zien van het aantal ingediende bezwaren in 2016 (99) ten opzichte van 2015 (105). Hierbij valt op dat er in 2016 minder bezwaren zijn ingediend tegen besluiten over Matching, 8 tegenover 17 bezwaren in 2015.

**Tabel 5.1 : Aantal afgehandelde bezwaren 2016**

Onderwerp	Afgesloten	Gegron	Gegron /ongegron	Geschikt	Ingetrokken	Niet- ontvankelijk	Niet-ontv. /gegron	Ongegron	Total
Collegegeld	1	1		3				1	6
Decentrale Sel. Econometrics				1					1
Decentrale Selectie GNK				1	1	1		2	5
Decentrale Selectie THK	1							3	4
Inschrijving	3			3	2			7	15
Intrekking van aanmelding	2								2
Klacht	2								2
Matching				7	1				8
Profileringfonds	1			14	11	4		9	39
Restitutie	1			4	1				6
toelating Honours College								1	1
Uitschrijving				5	1				6
WOB			1		1		1	1	4
<b>Grand Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>99</b>

**Tabel 5.2 Totaal overzicht bezwaren 2011 2012 2013 2014 2015 en 2016**

Onderwerp	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Collegegeld	19	33	12	25	4	6
Decentrale selectie 2 <sup>e</sup> ronde		10	8	2	2	
Decentrale selectie GNK THK IRIO, Econometrie	38	24	25	16	15	10
Inschrijving uitschrijving	26	32	120	46	28	21
Profileringsfonds	31	36	29	38	28	39
Bestuursbeurs	12	13	2			
Topsportbeurs	1	1				
Toelating Master	2					
Bursaal	1					
Restitutie			5	10	9	6
BKO		1				
Overgangsregeling			2			
Extra jaar studiefinanciering			1			
CUOS			1	2		
Langstudeerdermaatregel		151	1			
WOB verzoek		4	1		1	
Matching				1	17	8
Afwijzingsbrief sollicitatie					1	
Intrekking aanmelding						2
Klacht						2
Toelating Honours College						1
WOB						4
<b>Totaal</b>	<b>130</b>	<b>301</b>	<b>205</b>	<b>142</b>	<b>105</b>	<b>99</b>

## 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;
- decentrale selectie;
- bindend negatief studieadvies;
- overtreding van de huisregels en ordemaatregelen van de instelling;
- toelating tot de bachelor- of masteropleiding;
- iudicium abeundi;
- uitspraken samenhangend met examens.

**Tabel: 6.1 Beroepen ingesteld door RUG-studenten bij het CBHO 2016**

2016	Geground	Ongegrond	Ingetrokken
Profileringsfonds		1	
Beoordeling	2		1
Toelating		1	
BSA		1	
Afstudeerdatum		1	
Vakkenpakket			1
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

## 7. Conclusies

### Cijfers

In 2016 zijn samengevat de volgende aantallen klachten, bezwaren en beroepen afgehandeld:

- 117 klachten, waarvan 82 bij de faculteiten en 35 bij de diensten
- 228 beroepen bij het CBE, 12 zittingen, 52 uitspraken
- 99 bezwaren bij de GAC, 10 zittingen, 32 adviezen
- 8 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, voorjaar 2017**

Jodi Groenveld, beheerder klachten CLRS.

Inge Feenstra, secretaris Geschillenadviescommissie

Mirjam Donkersloot, secretaris College van Beroep voor de Examens

Anneke Aarens, griffier Geschillenadviescommissie en College van Beroep voor de Examens