

Jaarverslag Centraal Loket Geschillen en Klachten 2014

Tilburg University

Inleiding

Tilburg University heeft vanaf 1 september 2010, conform artikel 7.59a WHW, een eenduidige faciliteit ingericht waar studenten (en 'betrokkenen' in de zin van de wet) terecht kunnen voor het inwinnen van advies over procedures en waar zij klachten, beroepen en bezwaren kunnen indienen: het Centraal Loket Geschillen en Klachten (CLGK). Het CLGK heeft een website waar informatie te vinden is over de verschillende procedures en waar studenten van TiU die een administratienummer hebben kunnen inloggen en hun klacht, beroep of bezwaar online kunnen indienen. Het CLGK is te vinden op de volgende website:

www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/studeren/klacht-beroep/. Betrokkenen die geen administratienummer van TiU hebben worden verwezen naar de mogelijkheid om per brief een klacht, beroep of bezwaar in te dienen.

Het CLGK fungeert als een front office; klachtafhandeling vindt hoofdzakelijk plaats door directeuren van de diensten en de hoofden van de onderwijsbureaus; afhandeling van beroep- en bezwaarschriften geschiedt door het College van Beroep voor de Examens (CBE) en de Commissie van Advies voor de Bezwaar- en Beroepschriften (CABB). Het klachtenloket wordt beheerd door de studentendecanen (Student Services) en het beroepen- en bezwarenloket door de afdeling Legal Affairs (General Services).

Aan Tilburg University studeerden dit collegejaar 12113 studenten, verdeeld over vijf verschillende faculteiten/schools:

- Tilburg School of Economics and Management (TiSEM): 5114 studenten
- Tilburg Law School (TLS): 2968 studenten
- Tilburg School of Social and Behavioral Sciences (TSB): 2578 studenten
- Tilburg School of Humanities (TSH): 1314 studenten
- Tilburg School of Catholic Theology (TST): 112 studenten

In paragraaf 1 worden (cijfermatige) overzichten getoond van het Centraal Klachtenloket, in paragraaf 2 van het College van beroep voor de Examens (CBE) en in paragraaf 3 van de bezwaren die zijn ingediend bij het College van Bestuur c.q. de Commissie van Advies voor de Bezwaar- en Beroepschriften (CABB).

Paragraaf 1 Het Centraal Klachtenloket

faculteit/dienst	studenten van		afhandeling door	
	2014	2013	2014	2013
TiSEM	30	42	15	32
TSH	12	17	5	14
TST	0	0	0	0
TLS	26	27	19	20
TSB	27	21	12	13
FS/GS			11	3
CS			0	0
LIS			5	3
StS			1	2
Student Desk			9	3
SA			12	6
Studentendecanen			1	0
Tentamenorganisatie			5	11
Studievoortgang			0	0
Totaal	95	107	95	107

Tabel 1: Aantal klachten afkomstig van/afgehandeld door

Studenten die ontevreden zijn over de gang van zaken op de universiteit kunnen een klacht indienen. De studenten krijgen een ontvangstbevestiging waar in staat wie de klacht zal onderzoeken en dat ze binnen zes weken een reactie zullen ontvangen op hun klacht. Doorgaans is de reactie op een klacht een mail met tekst en uitleg van de klachtafhandelaar. Soms worden studenten uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek naar aanleiding van hun klacht. Studenten kunnen ook verwezen worden naar een andere instantie afhankelijk van de inhoud van de klacht.

In 2014 is er een afname van 12 klachten ten opzichte van 2013, die te vinden is bij studenten van TiSEM, TSH en TLS. Er is een toename van klachten van studenten van TSB. Bij de afhandeling van klachten is een duidelijke afname te zien bij TiSEM en TSH. FS en GS zijn samengevoegd als afhandelaars in 2014 en hebben meer klachten afgehandeld. Ook StS heeft meer klachten afgehandeld. (StS, SA, Tentamenorganisatie, Student Desk en Studentendecanen bij elkaar). Deze toename is te zien bij de klachten afgehandeld door SA (2014: 12; 2013: 6) en door de Student Desk (2014: 9; 2013: 3). Het aantal klachten afgehandeld door de Tentamenorganisatie is verminderd (2014: 5; 2013: 11). Er zijn geen klachten binnengekomen over TST, CS, en over de SA-afdeling Studievoortgang. LIS en FS hebben ook een eigen klachtenprocedure. Onbekend is hoeveel klachten daar binnenkomen. Naast het online klachtenloket zijn er drie klachten per post of mail binnen gekomen en afgehandeld.

Hoofdcategorie klacht	Subcategorie klacht	TiSEM	TSH	TLS	TSB	GS en FS	SA	LIS	StS	Student Desk	Studenten decanen	Tent org	TOTAAL
Diversen	diversen			1	1		2						4
Diversen	Inschrijving en collegegeld	1				2	5						8
Scriptie	Toelating			1									1
Scriptie	beoordeling	1											1
Onderwijs	onderwijsaanbod			4	1								5
Onderwijs	begeleiding docent	1											1
Onderwijs	onderwijsorganisatie	2		4	1								7
Tentamens	bekendmaking uitslag	3	2	3	1		1					1	11
Tentamens	planning en organisatie	4	2	1	2		4		1	8		4	26
Tentamens	beoordeling (inhoudelijk)	2		1	2								5
Tentamens	niveau (representativiteit)	1		1	1								3
Voorlichting	voorlichting studieprogramma			1									1
Examencommissie	facultaire regelgeving (bijv. OER)				4								4
Examencommissie	beslissingen en procedure examencommissie			1									1
Medewerkers TiU	gedrag, service		1			1		3					5
Voorzieningen TiU	capaciteit, kwaliteit en functioneren algemene voorzieningen			1	2	5		2		1	1		12
Totaal		15	5	19	15	8	12	5	1	9	1	5	95

Tabel 2: Inhoudelijke typering klachten 2014 (absolute getallen)

De meeste klachten betreffen de tentamenplanning en -organisatie, zoals het tijdstip of gelijktijdig plannen van verschillende tentamens. Opvallend hierbij is de toename van klachten over de inschrijving van tentamens en de administratiekosten bij te late aanmelding van tentamens. In deze categorie is wel

een afname te zien ten opzichte van 2013 (in 2013:31; in 2014:26). Er zijn in 2014 iets meer klachten over inschrijving, uitschrijving en restitutie van de premastervergoeding of collegegeld. Er is een afname van klachten over onderwijs (in 2013:22; in 2014:13) en bij de klachten over het gedrag en de service van medewerkers van TiU (in 2013:9; in 2014:5). Er is een toename bij de klachten over voorzieningen, onder andere klachten over het klimaat in het gebouw van de bibliotheek.

Afhandeling klacht 2013	TiSEM	TSH	TLS	TSB	GS/FS	SA	LIS	StS	Student Desk	Student decanen	Tentamen organisatie	TOTAAL
klacht gegrond: probleem (nog) niet opgelost, wordt aan gewerkt		1	1		1	2	1			1		7
klacht gegrond: probleem opgelost, tegemoet gekomen aan wens student	2	1	2	2	1	2		1	1		1	13
klacht ingetrokken			1	1								2
Klacht niet ontvankelijk verklaard	1											1
klacht ongegrond, geen verdere actie			1	2		2			3			8
klager verwezen naar andere instantie (o.a. bezwaar/beroep)	5	1		4								10
tekst en uitleg gegeven	7	3	13	3	9	6	4		5		4	54
Totaal	15	5	19	12	11	12	5	1	9	1	5	95

Tabel 3: Resultaat afhandeling (absolute aantallen)

Uit tabel 3 blijkt dat 21% van de klachten gegrond is verklaard (in 2013 22%). In 57% van de klachten is tekst en uitleg verschaft over bijvoorbeeld regelingen en voorzieningen (in 2013 46%). Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard omdat de klacht onduidelijk was en niet nader door klager is toegelicht, ook niet nadat klager expliciet is gevraagd om zijn klacht te verhelderen. Twee keer zijn klachten ingetrokken op verzoek van betrokken student omdat de klacht via de informele weg al was afgehandeld.

	AANTAL	
	2014	2013
In week 0	1	0
in week 1	31	24
in week 2	18	19
in week 3	14	13
in week 4	6	17
in week 5	7	10
in week 6	10	11
in week > 6	8	13
Totaal	95	107

Tabel 4: Duur van afhandeling

Klachten moeten binnen 6 weken zijn afgehandeld. In tabel 4 is te zien dat de klachten over het algemeen sneller worden afgehandeld dan in 2013. 8% van de klachten wordt nog te laat afgehandeld in 2014 ten opzichte van 12% in 2013.

Paragraaf 2 Het College van Beroep voor de Examens

1. Inleiding

Indien een student het niet eens is met een beslissing als genoemd in artikel 7.61 van de WHW (onder meer beslissingen van examencommissies en examinatoren, beslissingen over toelating en het bindend studieadvies) kan daartegen binnen 6 weken beroep worden aangetekend. Alvorens het CBE een beroep in behandeling neemt, wordt de verwerende partij uitgenodigd om in overleg met de student na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is. Het komt voor dat er geen minnelijke schikking wordt bereikt, maar dat de student na tekst en uitleg te hebben gekregen over de beslissing, besluit om het beroep in te trekken. Als er geen minnelijke schikking wordt bereikt en de student zet het beroep door, dan wordt een zitting gepland. Beide partijen worden door het CBE gehoord en het CBE doet daarna schriftelijk uitspraak. De gehele procedure wordt binnen 10 weken afgerond.

2. Samenstelling van het CBE

Het CBE bestaat uit één voorzitter, twee leden van het wetenschappelijk personeel en twee student-leden. Het CBE wordt ondersteund door een secretaris (van de afdeling General Services/Legal Affairs).

Kamer 1	Kamer 2	Kamer 3
Voorzitter Mw. mr. dr. M.H. Kobussen (extern)	Voorzitter Mr. P.L.J.M. van Dun (extern)	Voorzitter Mr. J.P.M. Zeijen (extern)
Leden (personeel) Mw. mr. dr. M.G. Yzermans Prof. dr. J.A.G. van der Geld	Leden (personeel) Dr. A.J. Haans Dr. A.R. Vermeer Dr. K.A. Soudijn (plv.)	Leden (personeel) Mw. mr. J.M.H.P. van Neer Mw. dr. J. Schaafsma Drs. A.L.W. Hexspoor (plv.)
Leden (student) M. Niessen (tot september 2014) S. Hopstaken J. Moret (per augustus 2014) C. Bussemakers (per augustus 2014) (plv.)	Leden (student) D. Janssens (tot september 2014) S. Kanters (tot september 2014) T. Wijgans (per augustus 2014) B. Keizers (per augustus 2014) E. Martens (per augustus 2014) (plv.)	Leden (student) R.C. Martens (tot oktober 2014) J. Verlaan (tot december 2014) S.J.W. Langenhuijzen (plv.) (tot augustus 2014) G. Kremers (per augustus 2014) J. Bergmans (per augustus 2014)

Tabel 5: Samenstelling CBE

3. Beroepen: procedure en het cijfermatig overzicht

In 2014 werden door studenten in totaal 160 beroepen ingesteld (2013: 153, 2012: 180, 2011: 138, 2010: 93).

In 75 gevallen werd het beroep ingetrokken (2013: 67), in 55 gevallen werd er minnelijk geschikt (2013: 51), 1 zaak werd niet-ontvankelijk verklaard (2013: 3) en in 23 zaken deed het College van Beroep voor de Examens uitspraak (2013: 24). In 7 gevallen werd het beroepschrift doorgezonden (2013: 10). Het CBE zendt een ontvangen stuk door indien er (nog) geen sprake is van een beroepschrift dat voor het CBE bedoeld is (het betreft dan bijvoorbeeld een verzoek aan een examencommissie).

Beroepen per faculteit	Totaal	Doorgezonden	Minnelijke schikking	Ingetrokken	Uitspraak	Gegronnd	Ongegrond	Niet-ontvankelijk
TiSEM	93	4	29	50	10	0	9	1
TLS	32	1	16	10	5	2 (waarvan 1 deels gegronnd)	3	0
TSB	27	1	7	12	7	0	7	0
TSH	7	1	3	3	0	0	0	0
TST	1	0	0	0	1	0	1	0
Totaal 2014	160	7	55	75	23	2	20	1
Totaal 2013	153	10	51	67	24	4	17	3

Tabel 6: Cijfermatig overzicht beroepen

TiSEM

Van studenten van TiSEM zijn 93 beroepen (2013: 83) binnengekomen, waarvan 4 zaken zijn doorgezonden, 50 zaken zijn ingetrokken (2013: 43), 29 zaken minnelijk geschikt (2013: 19), en in 10 zaken uitspraak is gedaan door het CBE (2013: 14).

TLS

Van studenten van TLS zijn 32 beroepen (2013: 38) binnengekomen, waarvan 1 zaak is doorgezonden, 10 zaken zijn ingetrokken (2013: 8), 16 zaken minnelijk geschikt (2013: 20), en in 5 zaken uitspraak is gedaan door het CBE (2013: 7).

TSB

Van studenten van TSB zijn 27 beroepen (2013: 21) binnengekomen, waarvan 1 zaak is doorgezonden, 12 zaken zijn ingetrokken (2013: 9), 7 zaken minnelijk geschikt (2013: 9), en in 7 zaken uitspraak is gedaan door het CBE (2013: 3).

TSH

Van studenten van TSH zijn 7 beroepen (2013: 10) binnengekomen, waarvan 1 zaak is doorgezonden, 3 zaken zijn ingetrokken (2013: 7) en 3 zaken minnelijk geschikt (2013: 3).

TST

Van studenten van TST is 1 beroep (2012: 0) binnengekomen. In deze zaak werd een uitspraak gedaan.

4. Uitspraken

In 2014 heeft het CBE in 23 zaken uitspraak gedaan (2013: 24, 2012: 36). 1 beroep werd niet-ontvankelijk verklaard, 20 beroepen werden ongegrond verklaard en 2 beroepen werden (gedeeltelijk) gegrond verklaard.

Ongegronde beroepen:

Van de 20 beroepen die ongegrond werden verklaard, werden er 9 ingediend door studenten van TiSEM, 3 door studenten van TLS, 7 door studenten van TSB en 1 door een student van TST.

De beroepen die ongegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- Beoordeling/resultaat tentamen of paper: 5 (3 TiSEM, 2 TLS)
- Fraude (waaronder plagiaat) en onregelmatigheden bij tentamen: 4 (3 TiSEM, 1 TSB)
- Toelating (pre)master: 5 (3 TSB, 1 TiSEM, 1 TST)
- Bindend studieadvies: 4 (1 TiSEM, 3 TSB)
- Extra tentamengelegenheid: 2 (1 TiSEM, 1 TLS)

Gegronde beroepen:

De 2 beroepen die gegrond werden verklaard, werden ingediend door studenten van TLS.

De beroepen die gegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- Fraude
- BSA

Alle uitspraken van het CBE van 2014 zijn te raadplegen op

<http://www.tilburguniversity.edu/nl/studenten/studeren/klacht-beroep/cbe/uitspraken/>

5. Hoger beroep CBHO

Indien een student zich niet kan verenigen met de uitspraak van het CBE, kan de student hoger beroep aantekenen bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO), gevestigd te Den Haag. In 2014 hebben 3 studenten hoger beroep ingesteld bij het CBHO. Twee beroepen werden ongegrond verklaard, het andere beroep werd ingetrokken.

De uitspraken van het CBHO zijn te raadplegen op www.cbho.nl.

Paragraaf 3 Bezwaar bij het College van Bestuur van Tilburg University – Commissie van advies voor de bezwaar en beroepschriften (CABB)

1. Inleiding

Indien een student het niet eens is met een besluit dat door of namens het instellingsbestuur (CvB) is genomen (bijvoorbeeld inschrijving, inschrijving met terugwerkende kracht, uitschrijving en restitutie of de hoogte van het collegegeld), kan hiertegen bezwaar worden aangetekend.

Op grond van artikel 7.63a WHW en hoofdstuk 4 van het Bestuurs- en Beheersreglement heeft Tilburg University een geschillenadviescommissie, de Commissie van Advies voor de Bezwaar- en Beroepschriften (CABB). De CABB stuurt het bezwaar naar het orgaan dat de beslissing heeft genomen en gaat na of er een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is. Het komt voor dat er geen minnelijke schikking wordt bereikt, maar dat de student na tekst en uitleg te hebben gekregen over de beslissing, besluit om het bezwaar in te trekken. Als er geen minnelijke schikking wordt bereikt en de student zet het bezwaar door, dan wordt een zitting gepland. Beide partijen worden door de CABB gehoord. De CABB brengt daarna een schriftelijk advies uit aan het CvB. Het CvB neemt daarna het besluit om het bezwaar gegrond of ongegrond te verklaren. De gehele procedure wordt binnen 10 weken afgerond.

2. Samenstelling van de CABB

De CABB bestaat uit één voorzitter en twee leden van het wetenschappelijk personeel. Het CBE wordt ondersteund door een secretaris (van de afdeling General Services/Legal Affairs).

Kamer 1	Kamer 2	Kamer 3
Voorzitter Mw. dr. M.H. Kobussen (extern)	Voorzitter Mr. P.L.J.M. van Dun (extern)	Voorzitter Mr. J.P.M. Zeijen (extern)
Leden (personeel) Mw. mr. dr. M.G. Yzermans Prof. dr. J.A.G. van der Geld	Leden (personeel) Dr. A.J. Haans Dr. A.R. Vermeer Dr. K.A. Soudijn (plv.)	Leden (personeel) Mw. mr. J.M.H.P. van Neer Mw. dr. J. Schaafsma Drs. A.L.W. Hexspoor (plv.)

Tabel 7: Samenstelling CABB

3. Cijfermatig overzicht

In 2014 zijn er in totaal 60 bezwaren ingediend (2013: 58; 2012: 57). In onderstaande tabel is te zien hoe de bezwaren zijn afgehandeld.

Bezwaren	Doorgezonden	Minnelijke schikking	Ingetrokken	Advies van de CABB	Besluit College van Bestuur
Totaal 2014 60	5	43	8	4	4
				Gegrondd: 0	Gegrondd: 0
				Ongegrondd: 3	Ongegrondd: 3
				Kennelijk niet-ontvankelijk: 1	Kennelijk niet-ontvankelijk: 1
Totaal 2013 58	1	48	5	4	4
				Gegrondd: 0	Gegrondd: 0
				Ongegrondd: 4	Ongegrondd: 4

Tabel 8: Cijfermatig overzicht bezwaren

De bezwaren waarin de CABB een advies heeft gegeven aan het College van Bestuur hadden betrekking op in- en uitschrijving, betaling collegegeld, en betaling van een bedrag bij te late aanmelding voor een tentamen.

In 2014 heeft één student beroep ingesteld tegen het besluit van het College van Bestuur bij het CBHO. Dit werd ongegrond verklaard.