

Jaarverslag Centraal Loket Geschillen en Klachten 2013

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 12.599 studenten, verdeeld over vijf verschillende faculteiten/schools:

- Tilburg School of Economics and Management (TiSEM): 5400 studenten
- Tilburg Law School (TLS): 2945 studenten
- Tilburg School of Social and Behavioral Sciences (TSB): 2708 studenten
- Tilburg School of Humanities (TSH): 1432 studenten
- Tilburg School of Catholic Theology (TST): 114 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 Commissie van Advies voor de Bezwaar- en Beroepschriften (CABB).

Paragraaf 1 Het Centraal Klachtenloket

faculteit/dienst	studenten van		afhandeling door	
	2013	2012	2013	2012
TiSEM	42	38	32	25
TSH	17	7	14	5
TST	0		0	
TLS	27	23	20	13
TSB	21	22	13	6
FS			3	5
CS			0	
GS			0	
LIS			3	3
StS			2	33
Student Desk			3	
SA			6	
Registratie			0	
Tentamenorganisatie			11	
Studievoortgang			0	
Totaal	107	90	107	90

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 met daarin vermeldt wie de klacht zal onderzoeken en dat ze binnen 6 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 2013 is er een toename van 17 klachten ten opzichte van 2012, die te vinden is bij studenten van TiSEM, TSH en TLS. Opvallend bij TSH is dat verschillende klachten met elkaar te maken hebben. De klachten die in 2012 nog bij StS werden geregistreerd zijn in 2013 om wille van een efficiëntere afhandeling uitgesplitst naar de afzonderlijke SA-afdelingen: registratie, studievoortgang en tentamenorganisatie. Ook de Student Desk is als aparte afdeling opgenomen. De klachten over overige afdelingen van StS worden door de directeur StS afgehandeld. Werden in 2012 nog 33 klachten over StS ingediend, in 2013 was dat minder: 22 over StS (StS, SA, tentamenorganisatie en Student Desk bij elkaar). Er zijn geen klachten binnengekomen over TST, CS, GS en over de SA-afdelingen registratie en studievoortgang.

LIS en FS hebben ook een eigen klachtenprocedure. Onbekend is hoeveel klachten daar binnenkomen.

Hoofdcategorie klacht	Subcategorie klacht	TiSEM	TSH	TLS	TSB	FS	SA	LIS	StS	Student Desk	Tentamen organisatie	TOTAAL
Diversen	diversen			1								1
Diversen	inschrijving en collegegeld						4			1		5
Scriptie	begeleiding	2	1	2								5
Scriptie	toewijzing begeleider			1								1
Onderwijs	onderwijsaanbod		3	2								5
Onderwijs	begeleiding docent	4			1							5
Onderwijs	onderwijsorganisatie	5		1	1				1			8
Onderwijs	didactische vaardigheid	2		1	1							4
Tentamens	bekendmaking uitslag	5	3	1								9
Tentamens	planning en organisatie	2	4	6	7		2			1	9	31
Tentamens	beoordeling	4		1								5
Tentamens	niveau	1	2	1	1							5
Voorlichting	voorlichting studieprogramma		1	1								2
Examencommissie	facultaire regelgeving	1			1							2
Examencommissie	beslissingen en procedure examencommissie	2		1								3
Medewerkers TiU	gedrag, service	3		1	1	2					2	9
Voorzieningen TiU	capaciteit, kwaliteit en functioneren algemene voorzieningen	1				1		3	1	1		7
Totaal		32	14	20	13	3	6	3	2	3	11	107

Tabel 2: inhoudelijke typering klachten 2013 (absolute aantallen)

Verreweg de meeste klachten betreffen de tentamenplanning en -organisatie, het tijdstip of gelijktijdig plannen van verschillende tentamens (dat wordt facultair geregeld), de tentamenlocatie (in

2013 vanwege de verbouwing van de studentensporthal (wat meer onduidelijkheid) en het gedrag van surveillanten. Wat tevens opvalt is een toename in de klachten over onderwijs (in totaal 22 in 2013 en 8 in 2012).

Afhandeling klacht 2013	TiSEM	TSH	TLS	TSB	FS	SA	LIS	StS	Student Desk	Tentamen organisatie	TOTAAL
klacht gegrond: probleem (nog) niet opgelost, wordt aan gewerkt	2	1	1	1		1	1			1	8
klacht gegrond: probleem opgelost, tegemoet gekomen aan wens student	4	3	6		2				1		16
klacht ingetrokken	2		1	3			1				7
klacht ongegrond, geen verdere actie	3	2	1	5		1				1	13
klager verwezen naar andere instantie (o.a. bezwaar/beroep)	9	2	1	1		1					14
tekst en uitleg gegeven	13	6	10	3	1	3	1	2	2	8	49
Totaal	33	14	20	13	3	6	3	2	3	10	107

Tabel 3: Resultaat afhandeling (absolute aantallen)

Uit tabel 3 blijkt dat 22% van de klachten gegrond is verklaard (in 2012 26%). In 46% van de klachten is tekst en uitleg verschaft over bijvoorbeeld regelingen en voorzieningen (in 2012 43%).

	AANTAL	
	2013	2012
in week 1	24	22
in week 2	19	12
in week 3	13	12
in week 4	17	8
in week 5	10	4
in week 6	11	9
in week > 6	13	23
Totaal	107	90

Tabel 4: Duur van afhandeling

Klachten moeten binnen 6 weken zijn afgehandeld. In tabel 4 is te zien dat de klachten over het algemeen een stuk sneller worden afgehandeld dan in 2012.

Paragraaf 2 Het College van Beroep voor de Examens (CBE)

1. Samenstelling van het CBE in 2012

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. dr. M.H. Kobussen (extern)	Voorzitter Mr. P.L.J.M. van Dun	Voorzitter Mr. J.P.M. Zeijen
Leden (personeel) Mw. mr. dr. M.G. Yzermans Prof. dr. J.A.G. van der Geld Mr. A.A.L. Beers (plv.)	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) R. Fluit A.van Gils S. Hopstaken (plv.) O.J.L.E. Smeets (plv.)	Leden (student) D. Janssens S. Kanters V.E. Konings (plv.) N.A.M. Thijssen (plv.)	Leden (student) S.J.W. Langenhuijzen R.C. Martens M. Niessen (plv.) J. Verlaan (plv.)

Tabel 5: Samenstelling CBE

2. Beroepen: procedure en het cijfermatig overzicht

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.

In 2013 werden door studenten in totaal 153 beroepen ingesteld (2012: 180, 2011: 138, 2010: 93, 2009: 109).

In 67 gevallen werd het beroep ingetrokken (2012: 38), in 51 gevallen werd er minnelijk geschikt (2012: 88), 3 zaken werden niet-ontvankelijk verklaard (2012: 2) en in 24 zaken deed het College van Beroep voor de Examens uitspraak (2012: 36, 2011: 14). In 10 gevallen werd het beroepschrift doorgezonden (2012: 18). 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	Ongegronnd	Niet-ontvankelijk
TiSEM	83	7	19	43	14	2	9	3
TLS	38	3	20	8	7	1	6	0
TSB	21	0	9	9	3	1	2	0
TSH	10	0	3	7	0	0	0	0
Totaal 2013	153	10	51	67	24	4	17	3
Totaal 2012	180	18	88	38	36	7	27	2

Tabel 6: cijfermatig overzicht beroepen

TiSEM

Van studenten van TiSEM zijn 83 beroepen (2012: 49) binnengekomen, waarvan 7 zaken zijn doorgezonden, 43 zaken zijn ingetrokken (2012: 11), 19 zaken minnelijk geschikt (2012: 26), en in 14 zaken uitspraak is gedaan door het CBE (2012: 5).

TLS

Van studenten van TLS zijn 38 beroepen (2012: 95) binnengekomen, waarvan 3 zaken zijn doorgezonden (2012: 8), 8 zaken zijn ingetrokken (2012: 14), 20 zaken minnelijk geschikt (2012: 44), en in 7 zaken uitspraak is gedaan door het CBE (2012: 29).

TSB

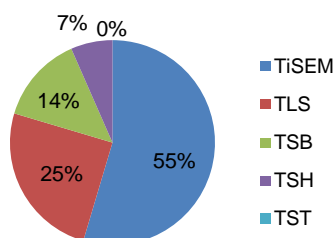
Van studenten van TSB zijn 21 beroepen (2012: 34) binnengekomen, waarvan 9 zaken zijn ingetrokken (2012: 12), 9 zaken minnelijk geschikt (2012: 17), en in 3 zaken uitspraak is gedaan door het CBE (2012: 2).

TSH

Van studenten van TSH zijn 10 beroepen (2012: 2) binnengekomen, waarvan 7 zaken zijn ingetrokken (2012: 1) en 3 zaken minnelijk geschikt (2012: 1).

TST

Van studenten van TST zijn 0 beroepen (2012: 0) binnengekomen.



Figuur 7: Percentage aantal ingediende beroepen per faculteit.

3. Uitspraken

In 2013 heeft het CBE in 24 zaken uitspraak gedaan (2012: 36). 3 studenten werden niet-ontvankelijk verklaard, 17 beroepen werden ongegrond verklaard en 4 beroepen werden gegrond verklaard.

Ongegronde beroepen:

Van de 17 beroepen die ongegrond werden verklaard, werden er 9 ingediend door studenten van TiSEM, 6 door studenten van TLS en 2 door studenten van TSB.

De beroepen die ongegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- Tentamenresultaat/-beoordeling (totaal 6: 2 TiSEM, 3 TLS, 1 TSB)
- Beoordeling thesis (1 TiSEM)
- Toelating master (totaal 2: 1 TiSEM, 1 TSB)
- Toelating pre-master (4 TiSEM)
- BSA (1 TiSEM)
- Uitsluiting deelname tentamen (1 TLS)
- Gelijkstelling hbo opleiding (1 TLS)
- Vrijstellingen/invulling programma (1 TLS)

Gegronde beroepen:

Van de 4 beroepen die gegrond werden verklaard, werden er 2 ingediend door studenten van TiSEM, 1 door een student van TLS, en 1 door een student van TSB.

De beroepen die gegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- Fraude (totaal 3: 2 TiSEM en 1 TSB)
- BSA (1 TLS)

Alle uitspraken van het CBE van 2013 zijn te raadplegen op

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

4. 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 2013 hebben 2 studenten, afkomstig van TiSEM, beroep aangetekend bij het CBHO tegen niet-ontvankelijkverklaring van hun beroep. De uitkomst van beide beroepen bij het CBHO is ten tijde van het opmaken van het jaarverslag nog niet bekend.

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 CABB

De CABB bestaat uit één (externe) voorzitter en twee leden (wetenschappelijk personeel). De CABB 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	Voorzitter Mr. J.P.M. Zeijen
Leden (personeel) Mw. mr. dr. M.G. Yzermans Prof. dr. J.A.G. van der Geld Mr. A.A.L. Beers (plv.)	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 8: Samenstelling CABB

3. Bezwaren: cijfermatig overzicht

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

Bezwaren	Doorgezonden	Minnelijke schikking	Ingetrokken	Advies CABB	Advies: gegrond	Advies: ongegrond	Advies overgenomen door het CvB
Totaal 2013: 58	1	48	5	4	0	4	4
Totaal 2012: 57	4	27	10	16 (afgehandeld in 2013)	0	16	16

Tabel 9: cijfermatig overzicht bezwaren

De 4 bezwaren die ter zitting zijn behandeld hadden betrekking op inschrijving met terugwerkende kracht en restitutie van collegegeld.

16 bezwaren met betrekking tot de langstudeerboete die in 2012 waren ingediend, zijn in 2013 afgehandeld. Al deze bezwaren zijn ongegrond verklaard.

4. 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 2013 hebben twee studenten beroep ingesteld bij het CBHO tegen het besluit van het CvB. Eén daarvan is door het CBHO ongegrond verklaard. Het andere is ten tijde van het opmaken van dit jaarverslag nog niet afgehandeld.

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