

Jaarverslag Centraal Loket Geschillen en Klachten 2016

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 in het collegejaar 2015/2016 12.396 studenten en in het collegejaar 2016/2017 13.050 studenten, verdeeld over vijf verschillende faculteiten/schools:

- Tilburg School of Economics and Management (TiSEM); 2015/2016 5.602 studenten, 2016/2017 6.040 studenten
- Tilburg Law School (TLS); 2015/2016 2.918 studenten, 2016/2017 2.909 studenten
- Tilburg School of Social and Behavioral Sciences (TSB); 2015/2016 2.449 studenten, 2016/2017 2.590 studenten
- Tilburg School of Humanities (TSH); 2015/2016 1.292 studenten, 2016/2017 1.379 studenten
- Tilburg School of Catholic Theology (TST): 2015/2016 135 studenten, 2016/2017 192 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	
	2016	2015	2016	2015
TiSEM	32	52	20	38
TSH	5	6	1	2
TST	0	0	0	0
TLS	17	22	5	16
TSB	27	26	12	20
FS/GS			10	2
CS			0	1
LIS			6	3
AS/ StS			27	24
Totaal	81	106	81	106

Studenten die ontevreden zijn over de gang van zaken op de universiteit kunnen een klacht indienen. De studenten krijgen een ontvangstbevestiging waarin 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 2016 zijn er 81 klachten afgehandeld; dat is een afname van 25 klachten ten opzichte van 2015. De afname is vooral terug te zien bij studenten van TiSEM en TLS. Bij de afhandeling van klachten is er een afname te zien bij TiSEM, TLS en TSB. FS/GS, LIS en AS hebben meer klachten afgehandeld.

Hoofdcategorie klacht	Subcategorie klacht	TiSEM	TSH	TLS	TSB	GS en FS	SA	LIS	Studenten decaan	AS education	Tentorg	Student desk	TOTAAL
Diversen	diversen	2					1						3
Diversen	Inschrijving en collegegeld						4						4
Scriptie	begeleiding	1											1
Onderwijs	Vaardigheid docent												0
Onderwijs	onderwijsaanbod				1								1
Onderwijs	begeleiding docent	1											1
Onderwijs	Onderwijs organisatie	6	1	1	2					2			12
Tentamens	bekendmaking uitslag	3		1	2								6
Tentamens	planning en organisatie	1			2		1				10		14
Tentamens	beoordeling (inhoudelijk)	2		1	2				1				6
Tentamens	niveau (representativiteit)	3			1								4
Voorlichting	voorlichting studieprogramma												0
Examen-commissie	facultaire regelgeving (bijv. OER)			1									1
Examen-commissie	beslissingen en procedure examencommissie												0
Medewerkers TiU	gedrag, service			1	2	2				1	3	2	11
Voorzieningen TiU	capaciteit, kwaliteit en functioneren algemene voorzieningen	1				8		6		1		1	17
Totaal		20	1	5	12	10	6	6	1	4	13	3	81

Tabel 2: Inhoudelijke typering klachten (absolute getallen)

Er zijn in 2016 beduidend minder klachten over tentamens (2015: 68; 2016: 30). In deze categorie zie je zowel een daling bij klachten over de bekendmaking van tentamens (2015: 27; 2016: 6) als bij de klachten over de planning en organisatie (2015: 34; 2016: 14). Er is een toename van klachten over de medewerkers van TiU (2015: 8; 2016: 11) en de voorzieningen van TiU (2015: 3; 2016: 17). De klachten over voorzieningen waren divers, waaronder klachten over het klimaat in de gebouwen, studeerplekken en een alarmtest.

Afhandeling klacht 2016	TiSEM	TSH	TLS	TSB	GS/FS	SA	LIS	AS edu	Student Desk	studenten decanen	Tentamen organisatie	TOTAAL
klacht gegrond: probleem (nog) niet opgelost, wordt aan gewerkt	1			2	1		1					5
klacht gegrond: probleem opgelost, tegemoet gekomen aan wens student	2		1	2	3	3	1				1	13
klacht ingetrokken				2								2
Klacht niet ontvankelijk verklaard												
klacht ongegrond, geen verdere actie	1			2				1				4
klager verwezen naar andere instantie (o.a. bezwaar/beroep)	3			1		1		1		1		7
tekst en uitleg gegeven	13	1	4	3	6	2	4	2	3		12	50
Totaal	20	1	5	12	10	6	6	4	3	1	13	81

Tabel 3: Resultaat afhandeling (absolute aantallen)

Uit tabel 3 blijkt dat 22 % van de klachten gegrond is verklaard (in 2015 33%). In 62% van de klachten is tekst en uitleg verschaft over bijvoorbeeld regelingen en voorzieningen (in 2015 51%). Twee keer zijn klachten ingetrokken, een keer omdat student naar een andere instantie is verwezen en een keer omdat de klacht via de informele weg al was afgehandeld.

	AANTAL	
	2016	2015
In week 0	1	0
in week 1	23	41
in week 2	10	18
in week 3	5	18
in week 4	8	8
in week 5	3	4
in week 6	21	4
in week > 6	10	13
Totaal	81	106

Tabel 4: Duur van afhandeling

Klachten moeten binnen 6 weken zijn afgehandeld. In tabel 4 is te zien dat net zoals in 2015 88% van de klachten in 2016 op tijd wordt afgehandeld. De klachten die te laat worden afgehandeld zijn ook gelijk gebleven, ongeveer 12%.

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 divisie Executive 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 Mw. mr. dr. V.M. Smits (plv.)	Leden (personeel) Dr. A.J. Haans Dr. A.R. Vermeer (tot 1-2-2016) Dr. K.A. Soudijn (plv.)	Leden (personeel) Mw. dr. J. Schaafsma Drs. A.L.W. Hexspoor
Leden (student) de heer G. Kremers (v.a. 1-8-2014) mevr. L. Maarleveld (v.a. 1-9-2015) mevr. L. E. Trommelen (v.a. 1-9-2015)	Leden (student) Mevr. M.J.G. Goossens (tot 1-1-2017) Mevr. E. O.H. Martens (tot 1-4-2016) Mevr. J.E. Bergmans (tot 1-9-2016)	Leden (student) mevr. A. Bongertman (v.a. 1-9-2016) mevr. A. van Helden (v.a. 1-9-2016) mevr. R. Bollen (v.a. 1-9-2016)

Tabel 5: Samenstelling CBE

3. Beroepen: procedure en het cijfermatig overzicht

In 2016 werden door studenten in totaal 144 beroepen ingesteld (2015: 151, 2014: 160, 2013: 153).

In onderstaande tabel is te zien hoe de beroepen zijn afgehandeld.

Beroepen Per faculteit	Totaal	Doorgezonden	Minnelijke schikking	Ingetrokken	Uitspraak	Gegrond	Ongegrond	Niet-ontvankelijk
TiSEM	74	5	18	38	12	0	11	2
TLS	46	2	23	9	12	2	8	2
TSB	20	1	9	8	2	2	0	0
TSH	4	0	2	2	0	0	0	0
TST	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal 2016	144	8	52	57	27	4	19	4
Totaal 2015	151	6	74	47	24	0	21	3

Tabel 6: Cijfermatig overzicht beroepen

4. Uitspraken

In 2016 heeft het CBE in 27 zaken uitspraak gedaan (2015: 24, 2014: 23, 2013: 24). 4 beroepen werden niet-ontvankelijk verklaard, 19 beroepen werden ongegrond verklaard en 4 beroepen werden gegrond verklaard.

Ongegronde beroepen:

Van de 19 beroepen die ongegrond werden verklaard, werden er 11 ingediend door studenten van TiSEM, 8 door studenten van TLS, 0 door studenten van TSB, 0 door een student van TSH en 0 door studenten van TST.

De beroepen die ongegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- Beoordeling: 8 (waarvan 1 gegrond verklaard)
- Extra tentamen/vervangend tentamen: 6 (waarvan 1 gegrond verklaard)
- Fraude/overtreding Regels en Richtlijnen: 3
- Toelating: 3 (waarvan 1 gegrond verklaard)
- Bindend studieadvies: 1
- Vervangend vak: 1
- Vrijstelling/alternatieve opdracht: 1 (gegrond verklaard)

Alle uitspraken van het CBE van 2016 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 2016 hebben geen studenten hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO) tegen een uitspraak van het CBE.

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. De CABB wordt ondersteund door een secretaris (van de divisie Executive 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 Mw. mr. dr. V.M. Smits (plv.)	Leden (personeel) Dr. A.J. Haans Dr. A.R. Vermeer (tot 1-2-2016) Dr. K.A. Soudijn (plv.)	Leden (personeel) Mw. dr. J. Schaafsma Drs. A.L.W. Hexspoor

Tabel 7: Samenstelling CABB

3. Cijfermatig overzicht

In 2016 zijn er in totaal 8 bezwaren ingediend (2015: 25, 2014: 60, 2013: 58). In onderstaande tabel is te zien hoe de bezwaren zijn afgehandeld.

Bezwaren	Doorgezonden	Minnelijke schikking	Ingetrokken	Advies CABB	Besluit College van Bestuur
Totaal 2016: 8	1	0	4	3	3
				Niet-ontvankelijk: 2	Niet-ontvankelijk: 2
				Ongegrond: 1	Ongegrond: 1
Totaal 2015: 25	6	12	3	4	4
				Gegrond: 0	Gegrond: 0
				Ongegrond: 4	Ongegrond: 4

Tabel 8: Cijfermatig overzicht bezwaren

De bezwaren die ter zitting zijn behandeld hadden betrekking op:

- Instellingstarief
- Vrijstelling collegegeld
- Afmelding/verlengingsaanvraag IND

In 2016 heeft één student bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs hoger beroep aangetekend tegen een besluit van het College van Bestuur dat in 2015 was genomen. Dit beroep had betrekking op het collegegeldtarief en is ongegrond verklaard.