

# **Jaarverslag Centraal Loket Geschillen en Klachten 2015**

**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/](http://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 12.401 studenten, verdeeld over vijf verschillende faculteiten/schools:

- Tilburg School of Economics and Management (TiSEM): 5603 studenten
- Tilburg Law School (TLS): 2921 studenten
- Tilburg School of Social and Behavioral Sciences (TSB): 2450 studenten
- Tilburg School of Humanities (TSH): 1302 studenten
- Tilburg School of Catholic Theology (TST): 125 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	
	2015	2014	2015	2014
TiSEM	52	30	38	15
TSH	6	12	2	5
TST	0	0	0	0
TLS	22	26	16	19
TSB	26	27	20	12
FS/GS			2	11
CS			1	0
LIS			3	5
StS			0	1
Student Desk			4	9
SA			9	12
Studentendecanen			0	1
Tentamenorganisatie			11	5
Studievoortgang			0	0
<b>Totaal</b>	<b>106</b>	<b>95</b>	<b>106</b>	<b>95</b>

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 2015 is er een toename van 11 klachten ten opzichte van 2014, die te vinden is bij studenten van TiSEM. Studenten van TSH hebben minder klachten ingediend. Bij de afhandeling van klachten is een toename te zien bij TiSEM en TSB. FS en GS hebben beduidend minder klachten afgehandeld. Er is een toename te zien bij de klachten afgehandeld door de tentamenorganisatie.

Er zijn geen klachten binnengekomen voor TST, de studentendecanen en voor 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	Student Desk	CS	Tent org	TOTAAL
Diversen	diversen		1				1			1		3
Diversen	Inschrijving en collegegeld	2					2					4
Scriptie	begeleiding	1		1	1							3
Onderwijs	Vaardigheid docent	1										1
Onderwijs	onderwijsaanbod	3										3
Onderwijs	begeleiding docent			1	1							2
Onderwijs	onderwijsorganisatie	6		4	1							11
Tentamens	bekendmaking uitslag	12	1	3	11							27
Tentamens	planning en organisatie	10		3	4		5		3		9	34
Tentamens	beoordeling (inhoudelijk)	1		3	1							5
Tentamens	niveau (representativiteit)	2										2
Voorlichting	voorlichting studieprogramma											0
Examencommissie	facultaire regelgeving (bijv. OER)											0
Examencommissie	beslissingen en procedure examencommissie											0
Medewerkers TiU	gedrag, service			1	1		1	2	1		2	8
Voorzieningen TiU	capaciteit, kwaliteit en functioneren algemene voorzieningen					2		1				3
<b>Totaal</b>		<b>38</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>106</b>

Tabel 2: Inhoudelijke typering klachten (absolute getallen)

De meeste klachten betreffen de tentamenplanning en -organisatie, zoals het plannen van zalen of het ervaren van overlast tijdens tentamens of het gedrag van surveillanten tijdens tentamens. Een andere opvallende toename is te zien bij de bekendmaking van de uitslag van tentamens (2014: 11; 2015: 27). Deze klachten komen met name van studenten van TiSEM en TSB. Er is een afname van klachten over de voorzieningen van TiU (2014:12; 2015:3). Ook is er een afname van klachten over inschrijving en collegegeld (2014:8; 2015:4). Er zijn in 2015 geen klachten binnen gekomen over de examencommissies, in 2014 waren dat er 5.

Afhandeling klacht 2015	TiSEM	TSH	TLS	TSB	GS/FS	SA	LIS	StS	Student Desk	CS	Tentamen organisatie	TOTAAL
klacht gegrond: probleem (nog) niet opgelost, wordt aan gewerkt	1	1	2							1		5
klacht gegrond: probleem opgelost, tegemoet gekomen aan wens student	12		2	12	2	1			1			30
klacht ingetrokken			1									1
Klacht niet ontvankelijk verklaard												
klacht ongegrond, geen verdere actie	3	1	1	3		1			1			10
klager verwezen naar andere instantie (o.a. bezwaar/beroep)	2		3									5
tekst en uitleg gegeven	20		7	5		7	3		2		11	55
<b>Totaal</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>106</b>

Tabel 3: Resultaat afhandeling (absolute aantallen)

Uit tabel 3 blijkt dat 33 % van de klachten gegrond is verklaard (in 2014 21%). In 51% van de klachten is tekst en uitleg verschaft over bijvoorbeeld regelingen en voorzieningen (in 2014 57%). Een keer is een klacht ingetrokken op verzoek van betrokken student omdat de klacht via de informele weg al was afgehandeld.

	AANTAL	
	2015	2014
In week 0	0	1
in week 1	41	31
in week 2	18	18
in week 3	18	14
in week 4	8	6
in week 5	4	7
in week 6	4	10
in week > 6	13	8
<b>Totaal</b>	<b>106</b>	<b>95</b>

Tabel 4: Duur van afhandeling

Klachten moeten binnen 6 weken zijn afgehandeld. In tabel 4 is te zien dat 88 % van de klachten in 2015 op tijd wordt afgehandeld. Er is een lichte toename te zien bij de klachten die te laat worden afgehandeld (2014: 8 %; 2015: 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 afdeling General Services/Legal Affairs).

Kamer 1	Kamer 2	Kamer 3
<b>Voorzitter</b> Mw. mr. dr. M.H. Kobussen (extern)	<b>Voorzitter</b> Mr. P.L.J.M. van Dun (extern)	<b>Voorzitter</b> Mr. J.P.M. Zeijen (extern)
<b>Leden (personeel)</b> Mw. mr. dr. M.G. Yzermans Prof. dr. J.A.G. van der Geld Mw. mr. dr. V.M. Smits (plv.)	<b>Leden (personeel)</b> Dr. A.J. Haans Dr. A.R. Vermeer Dr. K.A. Soudijn (plv.)	<b>Leden (personeel)</b> Mw. mr. J.M.H.P. van Neer (tot 08-2015) Mw. dr. J. Schaafsma Drs. A.L.W. Hexspoor
<b>Leden (student)</b> S. Hopstaken (tot 09-2015) J. Moret (tot 09-2015) C. Bussemakers (tot 08-2015) L.E. Trommelen (vanaf 09-2015) G. Kremers	<b>Leden (student)</b> T. Wijgergans (tot 08-2015) B.A. Keizers (tot 11-2015) E. Martens J. Bergmans	<b>Leden (student)</b> M.J.G. Goossens (vanaf 09-2015) L. Maarleveld (vanaf 09-2015)

Tabel 5: Samenstelling CBE

### 3. Beroepen: procedure en het cijfermatig overzicht

In 2015 werden door studenten in totaal 151 beroepen ingesteld (2014: 160, 2013: 153, 2012: 180, 2011: 138, 2010: 93).

In 47 gevallen werd het beroep ingetrokken (2014: 75), in 74 gevallen werd er minnelijk geschikt (2014: 55), 3 zaken werden niet-ontvankelijk verklaard (2014: 1). In 24 zaken deed het College van Beroep voor de Examens uitspraak (2014: 23). In 6 gevallen werd het beroepschrift doorgezonden (2014: 7). 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	Gegrond	Ongegrond	Niet-ontvankelijk
TISEM	66	0	31	25	10	0	9	1
TLS	46	2	24	10	10	0	8	2
TSB	24	1	11	9	3	0	3	0
TSH	14	3	7	3	1	0	1	0
TST	1	0	1	0	0	0	0	0
<b>Totaal 2015</b>	<b>151</b>	<b>6</b>	<b>74</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>3</b>
<b>Totaal 2014</b>	<b>160</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>1</b>

Tabel 6: Cijfermatig overzicht beroepen

#### 4. Uitspraken

In 2015 heeft het CBE in 24 zaken uitspraak gedaan (2014: 23, 2013: 24, 2012: 36). 3 beroepen werden niet-ontvankelijk verklaard, 21 beroepen werden ongegrond verklaard en geen beroepen werden gegrond verklaard.

##### **Ongegronde beroepen:**

Van de 21 beroepen die ongegrond werden verklaard, werden er 9 ingediend door studenten van TiSEM, 8 door studenten van TLS, 3 door studenten van TSB en 1 door een student van TSH.

De beroepen die ongegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- Tentamenbeoordeling (3)
- Extra tentamengelegenheid/vervangend tentamen (6)
- Fraude (2)
- Toelating (4)
- Legitimatie tentamen (1)
- Vrijstelling (1)
- BSA (1)
- Uitsluiting deelname tentamen (1)
- Uitstel thesis (1)
- Exchange (1)

Alle uitspraken van het CBE van 2015 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 2015 heeft één student hoger beroep ingesteld bij het CBHO tegen een uitspraak van het CBE. Dit beroep had betrekking op het niet toekennen van een extra tentamengelegenheid en werd ongegrond verklaard.

De uitspraken van het CBHO zijn te raadplegen op [www.cbho.nl](http://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 afdeling General Services/Legal Affairs).

Kamer 1	Kamer 2	Kamer 3
<b>Voorzitter</b> Mw. dr. M.H. Kobussen (extern)	<b>Voorzitter</b> Mr. P.L.J.M. van Dun (extern)	<b>Voorzitter</b> Mr. J.P.M. Zeijen (extern)
<b>Leden (personeel)</b> Mw. mr. dr. M.G. Yzermans Prof. dr. J.A.G. van der Geld Mw. mr. dr. V.M. Smits (plv.)	<b>Leden (personeel)</b> Dr. A.J. Haans Dr. A.R. Vermeer Dr. K.A. Soudijn (plv.)	<b>Leden (personeel)</b> 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 2015 zijn er in totaal 25 bezwaren ingediend (2014: 60, 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
<b>Totaal 2015</b> 25	6	12	3	4	4
				Gegrondd: 0	Gegrondd: 0
				Ongegrondd: 4	Ongegrondd: 4
Totaal 2014 60	5	35	16	4	4
				Gegrondd: 0	Gegrondd: 0
				Ongegrondd: 3	Ongegrondd: 3
				Kennelijk niet-ontvankelijk: 1	Kennelijk niet-ontvankelijk: 1

Tabel 8: Cijfermatig overzicht bezwaren

De bezwaren waarin de CABB een advies heeft gegeven aan het College van Bestuur hadden betrekking op:

- toekenning van een beurs (3) (niet WHW-gerelateerd)
- tarief collegegeld (instellingscollegegeld) (1)

In 2015 hebben geen studenten beroep ingesteld tegen het besluit van het College van Bestuur bij het CBHO.