



## **Jaarverslag Centraal Loket Geschillen en Klachten 2017**

**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 directeurs 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 (Executive Services).

Aan Tilburg University studeerden in het collegejaar 2016/2017 13.050 studenten en in het collegejaar 2017/2018 14.629 studenten, verdeeld over vijf verschillende faculteiten/schools:

- Tilburg School of Economics and Management (TiSEM)  
2016/2017: 6.040 studenten, 2017/2018: 6.605
- Tilburg Law School (TLS)  
2016/2017: 2.909 studenten, 2017/2018: 3.097
- Tilburg School of Social and Behavioral Sciences (TSB)  
2016/2017: 2.590 studenten, 2017/2018: 2.862
- Tilburg School of Humanities (TSH)  
2016/2017: 1.379 studenten, 2017/2018: 1.580
- Tilburg School of Catholic Theology (TST)  
2016/2017: 192 studenten, 2017/2018: 125

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	
	2017	2016	2017	2016
TiSEM	51	32	33	20
TSH	16	5	1	1
TST	0	0	0	0
TLS	29	17	9	5
TSB	20	27	7	12
FS/GS			12	10
LIS			5	6
AS			49	27
<b>Totaal</b>	<b>116</b>	<b>81</b>	<b>116</b>	<b>81</b>

**Tabel 1: Aantallen klachten**

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. Doel van de klachtenprocedure is dat studenten gehoord worden en een adequate reactie ontvangen op hun klacht. Daarnaast worden klachten gebruikt als instrument voor kwaliteitsverbetering.

In 2017 zijn er 116 klachten afgehandeld; dat is een toename van 35 klachten ten opzichte van 2016. De toename is vooral terug te zien bij studenten van TiSEM, TSH en TLS. Bij de afhandeling van klachten is er een toename te zien bij TiSEM, TLS, FS en AS. TSB en LIS hebben minder klachten afgehandeld. Er zijn dit jaar de nodige wijzigingen geweest in de klachtafhandelaars. Dat heeft te maken met personele wijzigingen op de betreffende posities.

Hoofdcategorie klacht	Subcategorie klacht	TiSEM	TSH	TLS	TSB	FS	SA	LIS	Studenten decaan	AS education	Tentorg	Student desk	TOTAAL
Diversen	diversen								1	2			3
Diversen	Inschrijving en collegegeld			1			15					1	17
Scriptie	begeleiding		1	2	1								4
Scriptie	beoordeling				1								1
Onderwijs	Vaardigheid docent	3			1								4
Onderwijs	begeleiding docent	1			1								2
Onderwijs	Onderwijs organisatie	6			2								8
Tentamens	bekendmaking uitslag	14		1									15
Tentamens	planning en organisatie			3	1	5			1	2	14		26
Tentamens	beoordeling (inhoudelijk)	6		1									7
Tentamens	niveau (representativiteit)	1		1									2
Medewerkers TiU	gedrag, service	1				2	1	2		2	8	1	17
Voorzieningen TiU	capaciteit, kwaliteit en functioneren algemene voorzieningen	1				5		3				1	10
<b>Totaal</b>		<b>33</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>116</b>

**Tabel 2: Inhoudelijke typering klachten (absolute getallen)**

Er zijn in 2017 beduidend meer klachten betreffende inschrijving en collegegeld (2016: 4; 2017: 17). Een groot deel van deze klachten gaat over de uitschrijving bij een behaalde premaster en vervolgens doorstromen naar een master. Conform artikel 10.2 en 10.5 van de Regeling Inschrijving en Collegegeld 2016/2017 geldt voor een premasterstudent, die gelijktijdig een opleiding volgt waarvoor wettelijk collegegeld verschuldigd is, dat deze student wordt vrijgesteld van het betalen van een vergoeding. Daardoor hoeven deze studenten in collegejaar 2016-2017 maar 5/12 van de premastervergoeding en 7/12 van het wettelijk collegegeld te betalen. Studenten die zich hadden uitgeschreven voor de behaalde premaster kregen dit financiële voordeel niet. Er is tegemoet gekomen aan de wens van student en de uitschrijving van de premaster is geannuleerd.

Een andere opvallende stijging is de bekendmaking van de uitslag van tentamens (in 2016: 6; in 2017: 15). 14 van deze klachten zijn afgehandeld door TiSEM. In deze categorie waren er 8 klachten over het (al dan niet) te laat bekend maken van de uitslag van een tentamen en 3 klachten over inzage.

Ook zijn de klachten over de planning en organisatie van tentamens gestegen (2016: 14; 2017: 26). De klachten afgehandeld door de tentamenorganisatie zijn iets gestegen van 10 in 2016 naar 14 in 2017. FS heeft dit jaar 5 klachten met deze typering afgehandeld. Deze klachten gingen over geluidsoverlast tijdens tentamens vanwege bouwwerkzaamheden.

Er zijn meer klachten over gedragingen van medewerkers van TiU (2016:11; 2017: 17) er is een afname van klachten over de capaciteit en functioneren van algemene voorzieningen (2016: 17; 2017:10).

Afhandeling klacht 2017	TISEM	TSH	TLS	TSB	FS	SA	LIS	AS edu	Student Desk	studenten decanen	Tentamen organisatie	TOTAAL
klacht gegrond: probleem (nog) niet opgelost, wordt aan gewerkt	5			3	5		3				5	21
klacht gegrond: probleem opgelost, tegemoet gekomen aan wens student	3		1		1	12			1		1	19
klacht ingetrokken	2					1		1				4
klacht ongegrond, geen verdere actie	6	1	5	1		2						15
klager verwezen naar andere instantie (o.a. bezwaar/beroep)	1		1	1						2		5
tekst en uitleg gegeven	16		2	2	6	1	2	5	2		16	52
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>116</b>

Tabel 3: Resultaat afhandeling (absolute aantallen)

Uit tabel 3 blijkt dat 34% van de klachten gegrond is verklaard. Dat is een stijging ten opzichte van 2016: 22 %. (In 2015 was 33% van de klachten gegrond). In 44% van de klachten is er tekst en uitleg gegeven als reactie op de klacht. 12% van de klachten was ongegrond (In 2016 was dat 4%) . 4 studenten hebben hun klacht ingetrokken. Doorgaans omdat op informele wijze de klacht al was afgehandeld.

	AANTAL	
	2017	2016
In week 0	0	1
in week 1	22	23
in week 2	10	10
in week 3	22	5
in week 4	14	8
in week 5	8	3
in week 6	20	21
in week > 6	20	10
<b>Totaal</b>	<b>116</b>	<b>81</b>

Tabel 4: Duur van afhandeling

Klachten moeten binnen 6 weken zijn afgehandeld. In tabel 4 is te zien dat 83% van de klachten in 2017 op tijd wordt afgehandeld. De klachten die te laat worden afgehandeld zijn licht gestegen dit jaar van 12% in 2016 naar 17% in 2017.

## 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
<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> mr. dr. M.G. Yzermans (v.a. 2-9-2005) mr. dr. V.M. Smits v.a. 1-6-2015 dr. A.J. Haans (plv) (v.a. 2-9-2005)	<b>Leden (personeel)</b> prof. dr. J. Schaafsma (v.a. 3-10-2012) mr. dr. W.M.C.J. Rutten-van Deurzen (v.a. 1-5-2017) dr. K.A. Soudijn (plv.) (tot 1-1-2018)	<b>Leden (personeel)</b> prof. dr. H.J.M. Hamers (v.a. 1-9-2017) dr. J.J. Sijtsema (v.a. 1-7-2017) drs. A.L.W. Hexspoor plv (tot 15-7-2017)
<b>Leden (student)</b> mevr. L. E. Trommelen (v.a. 1-9-2015) mevr. R. Bollen (v.a. 1-9-2016)	<b>Leden (student)</b> mevr. A. Bongertman (v.a. 1-9-2016) mevr. A. van Helden (v.a. 1-9-2016)	<b>Leden (student)</b> de heer G. Kremers (tot 12-8-2017) mevr. L. Maarleveld (tot 1-9-2017)

Tabel 5: Samenstelling CBE

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

In 2017 werden door studenten in totaal 167 beroepen ingesteld (2016: 144, 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	Gegronnd	Ongegronnd	Niet-ontvankelijk
TiSEM	91	5	37	38	11	1	8	2
TLS	48	2	21	12	13	4	7	2
TSB	19	2	12	5	0	0	0	0
TSH	9	0	6	2	1	0	1	0
TST	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal 2017</b>	<b>167</b>	<b>9</b>	<b>76</b>	<b>57</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>4</b>
Totaal 2016	144	8	52	57	27	4	19	4

Tabel 6: Cijfermatig overzicht beroepen

#### 4. Uitspraken

In 2017 heeft het CBE in 25 zaken uitspraak gedaan (2016: 27, 2015: 24, 2014: 23, 2013: 24). 4 beroepen werden niet-ontvankelijk verklaard, 16 beroepen werden ongegrond verklaard en 5 beroepen werden gegrond verklaard.

##### **Ongegronde beroepen**

Van de 16 beroepen die ongegrond werden verklaard, werden er 8 ingediend door studenten van TiSEM, 7 door studenten van TLS en 1 door een student van TSH. De beroepen die ongegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- a. Extra tentamen gelegenheid: 7
- b. Fraude / overtreding Regels & Richtlijnen: 3
- c. Beoordeling: 3
- d. Bindend studieadvies: 2
- e. Samenstelling bachelorprogramma: 1

##### **Gegronde beroepen**

Van de 5 beroepen die gegrond werden verklaard, werden er 4 ingediend door studenten van TLS en 1 door een student van TiSEM. De beroepen die gegrond werden verklaard hadden betrekking op:

- f. Bindend Studieadvies: 2
- g. Tentamenbeoordeling: 1
- h. Ingangsvoorwaarden tentamen: 1
- i. Fraude: 1

Alle uitspraken van het CBE van 2017 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 2017 heeft 1 student hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO) tegen een uitspraak van het CBE. In 2018 heeft het CBHO uitspraak gedaan: het hoger beroep is 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 divisie Executive 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 Mw. mr. dr. V.M. Smits Dr. A.J. Haans (plv)	<b>Leden (personeel)</b> Mw. prof. dr. J. Schaafsma mr. dr. W.M.C.J. Rutten-van Deurzen Dr. K.A. Soudijn (plv)	<b>Leden (personeel)</b> prof. dr. H.J.M. Hamers dr. J.J. Sijtsema Drs. A.L.W. Hexspoor (plv)

Tabel 7: Samenstelling CABB

### 3. Cijfermatig overzicht

In 2017 zijn er in totaal 27 bezwaren ingediend (2016: 8, 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 2017: 27	1	12	9	5	5
				gegrond: 1	gegrond: 1
				ongegrond: 4	ongegrond: 4
Totaal 2016: 8	1	0	4	3	3
				ongegrond: 1	ongegrond: 1
				niet-ontvankelijk: 2	niet-ontvankelijk: 2

Tabel 8: Cijfermatig overzicht bezwaren

De bezwaren die ter zitting zijn behandeld hadden betrekking op:

- Toelating Bacheloropleiding (3)
- Tentamenvoorziening (1)



- GMSI Scholarship (1)

In 2017 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 2016 was genomen. Dit beroep had betrekking op het collegegeldtarief en is niet-ontvankelijk verklaard.

Verder heeft één student bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs verzocht om bij wijze van voorlopige voorziening deel te mogen nemen aan het onderwijs en de tentamens, in afwachting van de uitkomst van de bezwaarschriftprocedure met betrekking tot toelating tot een pre-masterprogramma. Het verzoek is toegewezen en de bezwaarprocedure heeft geleid tot een minnelijke schikking.