rijksuniversiteit groningen

Klachten, bezwaren en beroepen
Rijksuniversiteit Groningen

Jaarverslag 2024

Jaarverslag 2024

Inhoudsopgave:		**Pagina**
1.	**Algemeen**	**3**
2.	**Procedure**	**3**
3.	**Klachten**	**5**
4.	**Beroepen**	7
5.	**Bezwaren**	**8**
6.	**De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State**	**10**
7.	**Conclusies**	**11**

Lijst met gebruikte afkortingen

- De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS)
- Bestuurlijke en Juridische Zaken (BJZ)
- Campus Fryslân (CF)
- Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten (CLRS)
- College van Beroep voor de Examens (CBE)
- Donald Smits Centrum voor Informatie en Technologie (CIT)
- Faculteit Economie en Bedrijfskunde (FEB)
- Faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen (GMW)
- Faculteit Religie, Cultuur en Maatschappij (RCM)
- Faculteit der Letteren (LET)
- Faculteit Medische Wetenschappen (FMW)
- Faculteit Rechtsgeleerdheid (FRG)
- Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen (FRW)
- Faculteit Wijsbegeerte (FWB)
- Faculteit Science and Engineering (FSE)
- Facilitair Bedrijf (FB)
- University Services (US)
- Geschillenadviescommissie (GAC)
- Honours College (HC)
- Lerarenopleiding (LO)
- Seksuele Intimidatie, Agressie, Geweld en Discriminatie (SIAGD)
- Universiteitsbibliotheek (UB)
- University College Groningen (UCG)

1. Algemeen

1.1. Aanleiding

Op grond van artikel 7.59a van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) dienen universiteiten één centrale faciliteit in te stellen waar studenten (ook voormalige en aspirant studenten) op eenvoudige wijze met hun klacht, bezwaar en beroep terecht kunnen. Sinds 1 oktober 2010 heeft de Rijksuniversiteit Groningen hiervoor het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten (CLRS). Dit is een digitale voorziening. Het CLRS is expliciet niet bedoeld voor personeelsleden. Daarnaast komen ook per post klachten, bezwaren en beroepen binnen.

Het CLRS is in het Studentenstatuut van de RUG beschreven onder het hoofdstuk 'Rechtsbescherming', waarbij verwezen wordt naar de website van de RUG, de Algemene Klachtenregeling van de RUG, het College van Beroep voor de Examens (CBE), de Geschillenadviescommissie (GAC) en de Algemene wet bestuursrecht. Er is gekozen voor een geïntegreerd jaarverslag voor klachten, bezwaren en beroepen. De uitspraken van het CBE worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website van de RUG.

1.2. Klacht, bezwaar of beroep

Het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten is bedoeld voor het indienen van:

- Klachten: klachten over gedragingen van de instelling en degenen die onder haar verantwoordelijkheid werken (artikel 9.2 Awb) moeten volgens de Memorie van Toelichting zowel mondeling als schriftelijk/digitaal kunnen worden ingediend.
- Bezwaren: bezwaren dienen schriftelijk/digitaal te worden ingediend (artikel 6.5 Awb).
- Beroepen: ook beroepschriften dienen schriftelijk/digitaal te worden ingediend (artikel 6.5 Awb).

Bij het digitale loket CLRS kunnen studenten ook hun klachten kwijt aangaande seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie (SIAGD). Studenten wordt aangeraden om deze klachten eerst te bespreken met de vertrouwenspersoon van de RUG. Het secretariaat van de klachtencommissie SIAGD is ondergebracht bij de afdeling HR-Specialisten.

1.3 Opbouw jaarverslag

In hoofdstuk 2 wordt kort de procedure van het indienen en het afhandelen van klachten, bezwaren en beroepen via het CLRS toegelicht. In de daaropvolgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van de ingediende klachten (hoofdstuk 3), beroepen (hoofdstuk 4), bezwaren (hoofdstuk 5) en beroepen bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS) (hoofdstuk 6), voor het kalenderjaar 2024. Bij deze overzichten wordt een korte toelichting gegeven. Het verslag wordt afgesloten met conclusies en prognoses voor het huidige kalenderjaar (hoofdstuk 7).

2. Procedure

2.1 Indienen

De klacht, het bezwaar of beroep wordt in de regel digitaal ingediend bij het CLRS via de website: **http://www.rug.nl/clrs.**
Alle informatie over de procedure voor het indienen van een klacht, bezwaar of beroep kan de student teruglezen op deze website. De student kan via het CLRS of functioneel emailaccount gemakkelijk mailen met de klachtencoördinator over de klacht, met de griffier van de Geschillenadviescommissie over het bezwaarschrift en met de griffier van het CBE over het beroepschrift.
Ook is er een kennisbank aanwezig en kan de student met behulp van een vragenformulier vragen stellen. Op de webpagina wordt de student voorgelicht over de verschillende wegen waarop een klacht kan worden opgelost: via de informele weg en via de formele weg.
Twijfelt een student over het indienen van een klacht of wil hij/zij eerst de situatie voorleggen aan een vertrouwenspersoon, dan kan er een afspraak gemaakt worden met de studentendecaan.

2.2 Behandeling

Voor de behandeling van klachten hebben alle faculteiten en diensten van de RUG een klachtencoördinator. Zodra een student een klacht indient via het CLRS wordt deze automatisch doorgezonden naar de klachtencoördinator van de betreffende faculteit of dienst. De klachtencoördinator van de faculteit of dienst is belast met de coördinatie, afhandeling en archivering van de klacht.

Bezwaren en beroepen die worden ingediend tegen besluiten in de zin van de Awb, worden door het CLRS automatisch doorgezonden naar de griffiers van de Geschillenadviescommissie en het College van Beroep voor de Examens. De griffier registreert de bezwaren en beroepen en geleidt ze door naar de verweerder.

Na het indienen van een bezwaar gericht tegen een besluit genomen door of namens het College van Bestuur, wordt in eerste instantie beoordeeld of een schikking mogelijk is en/of wordt contact opgenomen met bezwaarde om het besluit nader toe te lichten. Indien een bezwaarde, na de toelichting, het bezwaar wil handhaven dan laat het College van Bestuur zich, voordat een besluit op bezwaar genomen wordt, adviseren door de Geschillenadviescommissie.

Een beroep gericht tegen individuele beslissingen van examinatoren, examencommissies en van het College van Bestuur over toelating tot een opleiding en het uitbrengen van een negatief bindend studieadvies wordt behandeld door het College van Beroep voor de Examens (CBE). Alle

beroepen worden eerst voorgelegd aan verweerder, met de uitnodiging te onderzoeken of een schikking mogelijk is. Verweerder doet verslag van haar schikkingspoging aan het CBE. Indien er geen schikking is bereikt, kan het beroep tijdens een zitting door het CBE worden behandeld.

2.3 Afsluiting

Als een klacht wordt afgehandeld moet de klachtencoördinator via het zogenaamde 'afsluitscherm' aangeven wat de uitkomst hiervan is geweest. De griffiers van GAC en CBE archiveren de bezwaren en beroepen in het RUG-archiefsysteem CORSA.
Deze worden ook in CORSA afgesloten.
De mogelijke uitkomsten zijn:

1. Gegrond. Dit betekent dat de student een beroep- of bezwaarprocedure heeft doorlopen en door het CBE of door het College van Bestuur, na advisering van de GAC, in het gelijk is gesteld. Naar aanleiding van deze procedure is een nieuw besluit genomen.
2. Ongegrond. Dit betekent dat de student een beroep-of bezwaarprocedure heeft doorlopen en door het CBE of door het College van Bestuur, na advisering van de GAC, in het ongelijk is gesteld. Het primaire besluit blijft in stand.
3. (Kennelijk) niet-ontvankelijk. Dit betekent dat een student niet heeft voldaan aan de wettelijke vereisten voor het indienen van een beroep- of bezwaarschrift. Het gaat dan bijvoorbeeld om het overschrijden van de indieningstermijn (zes weken), het ontbreken van een appellabel besluit, of een gebrek aan procesbelang.
4. Ingetrokken. Dit betekent dat een student vóórdat de procedure is doorlopen het bezwaar of beroep intrekt.
5. Geschikt. Dit betekent dat aan de student wordt tegemoetgekomen vóórdat de procedure is doorlopen. Meestal betekent dit dat er een nieuw primair besluit wordt genomen.
6. Afgesloten. Dit zijn beroepen waarvan de appellant niet meer gereageerd heeft op het verzoek om een besluit of om aan te geven of een beroep wordt gehandhaafd of ingetrokken. Ook blijkt het soms om een klacht te gaan en wordt doorverwezen naar de faculteit.

3. Klachten

In de onderstaande tabellen ziet u het aantal klachten dat in 2024 via het CLRS is ingediend en afgehandeld. Ook zijn de aantallen in voorgaande jaren in de tabellen opgenomen.

Tabel 3.1: aantal afgehandelde klachten in 2024:

Onderwerp	Klachten
Geen onderwerp gekozen*	28
Anders	29
Kosten onderwijs	4
Kwaliteit onderwijs	6
Medewerker RUG	17
Nakijktermijn tentamen	25
Niveau tentamen	44
Onderwijs overige	22
Organisatie onderwijs	14
Planning & organisatie tentamen	17
Voorlichting	4
Voorzieningen	15
Totaal	**225**

*Op het klachtenformulier moet de student in principe het onderwerp van de klacht aangeven. Als het onderwerp niet in de lijst staat, kan de student kiezen voor de optie 'anders'. In sommige gevallen vergeet de student een onderwerp te kiezen. De klacht wordt dan geregistreerd onder de optie 'geen onderwerp gekozen'.

Tabel 3.2: aantal afgehandelde klachten per faculteit/dienst in 2024:

Faculteit/Dienst	Klachten
FEB	76
GMW	9
RCM	0
LET	19
FMW	14
FRG	38
FRW	0
FWB	1
FSE	34
UCG	5
CF	0
US	18
FB	0
CIT	0
UB	7
SIAGD	4
Totaal	**225**

Tabel 3.3: totaalaantal klachten in de periode 2020-2023:

Totaal in 2023	**159**
Totaal in 2022	**505**
Totaal in 2021	**172**
Totaal in 2020	**242**

Tabel 3.4: aantal afgehandelde klachten per dienst in 2024 (per dienst is te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2024 heeft afgehandeld. De klachten zijn geordend op onderwerp):

	US	**FB**	**CIT**	**UB**	**SIAGD**	**Totaal**
Geen onderwerp gekozen	14			1	3	**18**
Anders	1					**1**
Kosten onderwijs	1				1	**2**
Kwaliteit onderwijs						**0**
Medewerker RUG				1		**1**
Nakijktermijn tentamen						**0**
Niveau tentamen						**0**
Onderwijs overige						**0**
Organisatie onderwijs						**0**
Planning & organisatie tentamen						**0**
Voorlichting						**0**
Voorzieningen	2			5		7
Totaal	**18**	**0**	**0**	7	**4**	**29**

*Op het klachtenformulier moet de student in principe het onderwerp van de klacht aangeven. Als zijn/haar onderwerp niet in de lijst staat, kan de student kiezen voor de optie ‘anders’. In sommige gevallen vergeet de student een onderwerp te kiezen. De klacht wordt dan geregistreerd onder de optie ‘geen onderwerp gekozen’.

Tabel 3.5: totaalaantal afgehandelde klachten per dienst in de periode 2020-2023:

	US	**FB**	**CIT**	**UB**	**SIAGD**	**Totaal**
Totaal in 2023	22			8	1	**31**
Totaal in 2022	110			11		**121**
Totaal in 2021	14	1		4		**19**
Totaal in 2020	17	2		9		**28**

Tabel 3.6: aantal afgehandelde klachten per faculteit in 2024:

	FEB	GMW	RCM	LET	FMW	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Geen onderwerp gekozen					1	3			1	2		**7**
Anders	10	1			4	6		1	3			**31**
Kosten onderwijs												**2**
Kwaliteit onderwijs	2								3	1		**6**
Medewerker RUG	2	3			1	3			3	2		**16**
Nakijktermijn tentamen	8	2				3			10			**25**
Niveau tentamen	40				1				3			**44**
Onderwijs overige	4	1			2	9			2			**22**
Organisatie onderwijs	1	2			1	6			3			**14**
Planning & organisatie tentamen	9				1	3			4			**17**
Voorlichting					2	1			1			**4**
Voorzieningen					1	4			1			**4**
Totaal	**76**	**9**	**0**	**19**	**14**	**38**	**0**	**1**	**34**	**5**	**0**	**196**

In bovenstaande tabel is per faculteit te zien hoeveel klachten de klachtencoördinator in 2024 via CLRS heeft afgehandeld. De klachten zijn geordend op onderwerp. De student moet in principe aangeven waarover de klacht gaat. Als het onderwerp niet in de lijst staat, kan de student kiezen voor de optie 'geen onderwerp gekozen'.

Tabel 3.7: totaalaantal afgehandelde klachten per faculteit in de periode 2020-2023:

	FEB	GMW	RCM	LET	FMW	FRG	FRW	FWB	FSE	UCG	CF	Totaal
Totaal in 2023	49	9		20	10	17	1		22			**128**
Totaal in 2022	59	14	1	30	30	184	10	6	44	1	**5**	**384**
Totaal in 2021	40	7		27	18	9	1		51			**153**
Totaal in 2020	65	19	1	22	23	21	5		57	1		**214**

Conclusie:
In 2024 zijn er via het CLRS 225 klachten ingediend. Het aantal klachten is toegenomen ten opzichte van 2023 (159). Het ligt niet in de lijn der verwachting dat het aantal klachten in de komende jaren zal afnemen. Meer studenten zijn mondiger geworden. De samenleving juridiseert. Het indienen van een klacht is laagdrempelig (via CLRS). Studenten zien het CLRS steeds vaker niet alleen als een ingang om een klacht, bezwaar of beroep in te stellen, maar ook om allerlei andere zaken aan de orde te stellen.

4. Beroepen

In onderstaande tabellen ziet u het overzicht van het aantal in 2024 ingediende beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE). Beroepen kunnen zowel via CLRS, per email als per gewone post worden ingediend. Ook ziet u een tabel waarin het aantal ingediende beroepen per faculteit wordt weergegeven over de jaren 2020-2023. De afgelopen jaren schommelde het aantal beroepen rond de 500. Verder zijn de afgelopen jaren het aantal beroepen per faculteit ongeveer gelijk gebleven.

Tabel 4.1: aantal beroepen bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) per faculteit 2024

	FEB	FMW	FRW	FSE	FWB	RCM	GMW	LET	FRG	UCG	CF	Totaal
Afstudeerdatum	5	1		4			3	2	2	1	2	20
Alternatieve tentamenvorm	2			2			1		5			10
Beoordeling	32	6	2	14			6	30	33			123
Bijzonder verzoek	3	1					1	1	1			7
BRT	3	3		1			2		2			11
BSA	18		2	6			1	1	4	5		37
Examendatum								1				1
Fraude	3	3		6		1	1	4	1	1		20
Judicium		1		6			2	4				13
Onderwijsvoorzieningen	3						1	2	2			8
Tentamen na-inschrijving	1											1
Toelating tot opleiding		2										2
Toelating	24	10	4	50	1		36	29	18	2	4	178
Toelating tot tentamen	5	2		6	1		3	7	3			27
Toelating tot vakken	1		1	1					3			6
Uitschrijving			1									1
Vakkenpakket	3			4			2		2	1	1	13
Vakkenvolgorde	1	2						1				4
Vrijstelling	1	2	3	6			1	3	1			17
Totaal	**105**	**33**	**13**	**106**	**2**	**1**	**60**	**85**	77	**10**	7	**499**

Tabel 4.2: afhandeling beroepen bij het CBE 2024

	FEB	FMW	FRW	FSE	FWB	RCM	GMW	LET	FRG	UCG	CF	Totaal
Afgesloten	42	7	4	33			15	33	22	5	4	165
Gedeeltelijk gegrond				1				1				2
Gegrond	1	1		2				1	3	1		9
Geschikt	24	10	3	28	1		23	18	11	2	2	122
Ingetrokken	28	9	6	31	1		19	25	26	1	1	147
Kennelijk niet-ontvankelijk	2			1					3			6
Niet-ontvankelijk	2	2										4
Ongegrond	6	4		10		1	3	7	12	1		44
Totaal	**105**	**33**	**13**	**106**	**2**	**1**	**60**	**85**	77	**10**	7	**499**

Tabel 4.3: totaaloverzicht beroepen 2023, 2022, 2021 en 2020

	FEB	FMW	FRW	FSE	FWB	RCM	GMW	LET	FRG	UCG	CF	Totaal
2023	122	37	12	108		2	53	92	71	10	2	**509**
2022	75	47	21	104	5		44	100	80	8	2	**486**
2021	108	48	19	138	2	2	56	60	58	1	2	**494**
2020	68	28	9	118	1	2	55	48	51	2	1	**383**

5. Bezwaren

In onderstaande tabel ziet u het overzicht van 2024 (tabel 5.1) van het aantal bezwaren dat is ingediend tegen besluiten van het College van Bestuur. In tabel 5.2 staat een totaaloverzicht van het aantal ingediende bezwaarschriften van 2020 t/m 2023. Een deel van deze bezwaren is geschikt of ingetrokken, een deel is ter behandeling doorgestuurd aan de Geschillenadviescommissie (GAC). Het merendeel van de bezwaren is ingediend via het CLRS, maar er worden daarnaast ook bezwaren per post/email ingediend. Er valt een stijging (+44) te zien van het aantal ingediende bezwaren in 2024 (193) ten opzichte van 2023 (149). De stijging ziet op alle onderwerpen. Er zijn geen opvallende zaken te benoemen. De onderwerpen waarover bezwaarschriften worden ingediend zijn niet anders ten opzichte van voorgaande jaren.

Tabel 5.1: aantal afgehandelde bezwaren 2024:

	afge-slot-en	beroep	ge-grond	geschikt	open	inge-trokken	kennelijk niet-ont-vankelijk	klacht	niet geschikt	niet-ont-vanke-lijk	Onge-grond	verzoek	Totaal
Aanmelding	2	1		2					2				7
Afwijzing sollicitatie										1			1
Beeindiging promotietraject			1		1					1			3
Betalen fee				3		1			1				5
Collegegeld				1					2			1	4
Collegegeldvrij besturen						1			3		2		6
Colloquium Geneeskunde	1												1
Correctie selectiepoging									1		2		3
Correctieverzoek											1		1
Inschrijving	1	1		12		3			3	1	3	1	25
Intrekken aanmelding				3									3
Inzage verzoek											1		1
Klacht	1							1					2
Matching				18									18
MoMi	3			7			5				4		19
MVV				1									1
Online hoorcolleges						1	1						2
Openingstijden UB	1												1
Opname Profileringsfonds				5					1				6
Plaatsing M2	1			1									2
Profileringsfonds	1			6					4		3		14
Restitutie		1		6			1		4		2	2	16
S&P AI				1					1				2
S&P Biomedical Engineering				4									4
S&P Computing Science				1									1
S&P Geneeskunde	1	1		7			1	1	5		4		20
S&P IRIO	1												1
S&P Psychologie			1								1		2
S&P Tandheelkunde									2		1		3
Selectie PMG									1				1

SSH contract								1					1
Studiebeurs		1											1
Studiefinanciering	1												1
Stuiting verjaaring	1												1
Toelating		1											1
Toelating HC									4		1		5
Uitschrijving	2			3					1				6
Woo										1	1		2
Totaal	**17**	**6**	**2**	**81**	**1**	**6**	**8**	**3**	**35**	**4**	**26**	4	**193**

Tabel 5.2: totaaloverzicht bezwaren 2020, 2021 en 2022 en 2023

Onderwerp	2020	2021	2022	2023
Hoogte collegegeld/betalen collegegeld	15	12	4	4
Selectie en plaatsing	26	55	36	19
Inschrijving/uitschrijving	21	6	24	25
Profileringsfonds	39	17	15	12
Opname Profileringsfonds	6	6		3
Compensatie verlengde masteropleidingen	1	1		
Topsportbeurs				1
Collegegeldvrij besturen	3	4		8
Restitutie	15	8	15	12
Universitaire verkiezingen	1	7		
Woo	1		2	1
Matching	3	9	6	2
MoMi	2	25	31	18
MVV			3	7
Application fee				1
Aanmelding	2	22	8	8
Beroep/klacht/vraag/verzoek	5	13	2	13
Niet tijdig besluit op bezwaar nemen			2	
Toelating (Honours College)	2		2	5
Geoormerkte plaats M1/M2	3	3	2	4
Voorindeling junior coschappen	5			
SSH contract	4			
UMCG/Promovendi	69			
Inflatie PhD scholarship			111	
Ontzegging toegang RUG gebouwen		1	2	
Reiskosten/vergoeden taaltoets/vertaalkosten/sollicitatieprocedure/vacatiegeld/ griffiekosten/arbeidsconflict/bevordering/subsidie		3	3	5
Toegang hoorcolleges/tentamen tijd			2	9
Annuleren uitwisseling/weigeren studiebeurs		10	3	
Ingebrekestelling				2
Iudicium abeundi			1	
Totaal	223	202	274	149

6. De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State

De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State is een onafhankelijke in de wet geregelde instantie die beroepszaken behandelt op het terrein van het hoger onderwijs (hogescholen en universiteiten) en middelbaar onderwijs.

Een student kan in beroep gaan bij de Raad van State als hij het niet eens is met een beslissing van het College van Bestuur, genomen n.a.v. een bezwaarschrift, of tegen een uitspraak van het College van Beroep voor de Examens (CBE). Studenten zijn, in tegenstelling tot de procedure bij de Geschillenadviescommissie of bij het CBE, griffierecht verschuldigd. Het heffen van griffierecht is wettelijk niet mogelijk bij de procedures bij de Geschillenadviescommissie of bij het CBE. De Raad van State doet een einduitspraak.
In 2024 zijn 9 beroepen ingediend bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State. Zoals ook in andere jaren is gebleken blijft het aantal beroepen bij de Raad van State op ongeveer 10 beroepen per jaar uitkomen.

Bron: website Raad van State https://www.raadvanstate.nl/overrvs/bestuursrechtspraak/

Tabel 6.1: Beroepen ingesteld bij de Raad van State tegen een uitspraak van het CBE:

2024	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken	Niet-ontvankelijk
Bijzondere tentamenvoorziening			1	
Beoordeling		3		
Herkansing				1
Fraude	2			
Niet tijdig besluit nemen*				

*Raad van State heeft in deze zaak nog geen uitspraak gedaan

Tabel 6.2: Beroepen ingesteld bij de Raad van State tegen een besluit van het College van Bestuur

2024	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken	Niet-ontvankelijk
Selectie en plaatsing Tandheelkunde				1

7. Conclusies

Cijfers

In 2024 zijn samengevat de volgende aantallen klachten, bezwaren en beroepen afgehandeld:

- 225 klachten, waarvan 196 bij de faculteiten en 29 bij de diensten;
- 490 beroepen bij het CBE, 15 zittingen en 65 uitspraken;
- 193 bezwaren bij de GAC, 11 zittingen en 40 adviezen;
- 9 beroepen bij de Raad van State.

Groningen, april 2025

Jodi Groenveld, beheerder klachten CLRS

Bob Raukema, Verint Support

Kristiaan Hardenberg, secretaris Geschillenadviescommissie

Rolien Bakhuijsen, griffier Geschillenadviescommissie

Mirjam Donkersloot, secretaris College van Beroep voor de Examens

Maarten ten Rouwelaar, griffier College van Beroep voor de Examens