

# **Jaarverslag rechtsbescherming studenten 2019**

|   |            |
|---|------------|
| <b>College van Beroep voor de Examens</b>         | <b>CBE</b> |
| <b>Bezwaarprocedure/geschillenadviescommissie</b> | <b>AWB</b> |
| <b>Centraal Klachtenloket</b>                     | <b>CKL</b> |

## **Voorwoord**

Dit verslag heeft betrekking op klachten, bezwaar- en beroepschriften die zijn ontvangen in de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. De gegevens van het College van Beroep voor de Examens, de bezwaren ingediend bij het college van bestuur en het centraal klachtenloket zijn in dit verslag gebundeld tot één gezamenlijk jaarverslag. Klachten met betrekking tot ongewenst gedrag en wetenschappelijke integriteit zijn in dit verslag niet meegenomen.

Bij de geschillen wordt een onderscheid gemaakt tussen geschillen die betrekking hebben op een beoordeling van de kwaliteiten van de student en andere geschillen van meer algemene aard. Dat is vooral van belang voor de verdere behandeling. Bij de eerstgenoemde categorie gaat het om een zaak voor het College van Beroep voor de Examens (zie hfst 1), in de laatstgenoemde categorie om een zaak voor het college van bestuur die daarin geadviseerd wordt door de geschillenadviescommissie (GAC, zie hfst 2). Overige geschillen die bij het centraal klachtenloket binnenkomen gaan over studiebegeleiding, communicatie, bejegening of de gang van zaken rondom tentamens (zie hfst 3). Deze laatste categorie geschillen wordt doorgeleid naar een behandelaar bij de faculteit of dienst, die voor afhandeling zorg draagt en rapporteert aan de beheerders van het centraal klachtenloket.

Naast een interne rechtsgang bestaat er ook een externe rechtsgang. Deze externe rechtsgang is geconcentreerd bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (zie hfst 4). Dit college is bevoegd ten aanzien van alle geschillen die voortvloeien uit de WHW en uit de daarop gebaseerde regelingen. Studenten dienen eerst de hiervoor genoemde interne procedure te hebben afgerond voordat zij zich kunnen wenden tot het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs.

In 2019 ontving het College van Beroep voor de Examens 72 beroepschriften. Het college van bestuur ontving 118 bezwaarschriften. Bij het centraal klachtenloket werden 66 klachten ontvangen. Bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs zijn 6 beroepen ingediend.

## **1. Het College van Beroep voor de Examens**

### **1.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk worden de beroepen beschreven die bij het College van Beroep voor de Examens (verder: CBE) zijn ingediend. In paragraaf 1.2 wordt kort ingegaan op de regelgeving met betrekking tot en de procedure bij het CBE. In paragraaf 1.3 vindt u een overzicht van de samenstelling van het CBE aan het einde van het verslagjaar. In paragraaf 1.4 treft u een het verloop van de beroepszaken per faculteit in 2019 aan. Tot slot wordt in paragraaf 1.5 een cijfermatig overzicht van de beroepszaken gegeven.

### **1.2 Regelgeving en procedure**

De Radboud Universiteit kent een CBE dat bevoegd is te oordelen over beroepen van studenten. In artikel 52 van de Structuurregeling zijn de beslissingen opgenomen waarover het CBE bevoegd is te oordelen. Een voorbeeld daarvan is het beroep van een student tegen de beslissing van een examencommissie of examinator.

Een student kan een beroep instellen als hij of zij meent dat een beslissing, of de weigering een beslissing te nemen, in strijd is met bij of krachtens de Structuurregeling vastgestelde regels dan wel met de redelijkheid en billijkheid. Het CBE heeft een marginaal toetsende taak en dient zich te beperken tot een rechtmatigheidstoetsing.

De behandeling van een beroepszaak vindt doorgaans plaats door vijf leden die een zogenoemde 'kamer' vormen. Een kamer bestaat uit de voorzitter, drie leden van de wetenschappelijke staf en één student-lid. De voorzitter kan ook bepalen dat het beroep behandeld wordt in een kamer met drie leden, de zogenoemde kleine kamer.

De beroepsprocedure bij het CBE schrijft voor dat een beroep eerst wordt doorgezonden naar het orgaan waartegen het beroep is gericht - over het algemeen de examencommissie - met het verzoek de student op te roepen voor een gesprek om te bezien of een minnelijke schikking van het geschil mogelijk is. De praktijk wijst uit dat in veel gevallen een schikking wordt bereikt. In 2019 is in 30 zaken van de 72 ingekomen zaken uiteindelijk een minnelijke schikking tussen partijen bereikt. Als er geen schikking is bereikt, neemt het CBE het beroep verder in behandeling. Er wordt een hoorzitting gepland waarna uiteindelijk waarna een uitspraak volgt. Deze (geanonimiseerde) uitspraken zijn gepubliceerd op de website van het CBE: <http://www.ru.nl/studenten/tijdens-studie/bezwaar-beroep/beroep-college/uitspraken-college-beroep-examens/>

### 1.3 Samenstelling CBE 2019

Het CBE bestaat uit 22 leden, die worden benoemd en ontslagen door het college van bestuur van de Radboud Universiteit. Buiten de externe voorzitter en plaatsvervangend voorzitter bestaat het CBE uit leden van de wetenschappelijke staf van de diverse faculteiten en student-leden. Het CBE was aan het einde van het verslagjaar als volgt samengesteld:

#### Voorzitter

mw. mr. E.L. Schaafsma-Beversluis  
mw. mr. J.C.E. Ackermans-Wijn (plv. voorzitter)

#### Leden wetenschappelijke staf

|                                   |                                 |                             |
|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| dhr. dr. C.J.A. Sterkens          | mw. dr. A.E.J.M. Tellings       | dhr. dr. M. Holla           |
| dhr. prof. mr. P.P.T. Bovend'Eert | mw. dr. E.A.H.M. Hermans        | dhr. drs. H.T. Scheper      |
| dhr. prof. mr. H.J.B. Sackers     | mw. dr. R.A.H. Hoekstra-Pijpers | dhr. prof. dr. E. Barendsen |
| dhr. prof. dr. P.L.M. Sars        | dhr. dr. J.H.M.M. Tholen        | dhr. dr. L.J.J. Laarhoven   |
| dhr. prof. dr. J.B. Oosterman     |                                 |                             |

#### Student-leden

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| dhr. H. Kunstman                       | dhr. J. Verwaaij                    |
| mw. M. Lombaers                        | dhr. Y. Massop                      |
| mw. C. Hemels                          | dhr. T. van Aanholt                 |
| dhr. C. van Horssen (tot 16 juli 2019) | dhr. J. Peters (vanaf 16 juli 2019) |

Het CBE wordt bijgestaan door de secretaris, dhr. mr. M. Steenbergen. Voor het schrijven van de conceptuitspraken zijn buitengriffiers ingeschakeld. De buitengriffiers verzorgen om beurten het proces-verbaal van de zitting en stellen in samenwerking met de secretaris de conceptuitspraken op. In 2019 fungeerden mw. L.A. Faassen, mw. M. Roozenboom (tot 1 juli 2019) en dhr. T. Neijzen (vanaf 1 juli 2019) als buitengriffiers. Zij studeerden allen in 2019 aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid.

### 1.4 Beroepszaken van het CBE in 2019

Van de 72 in het verslagjaar 2019 ontvangen beroepen deed het CBE in 13 zaken uitspraak. Dit is vergelijkbaar met 2018 toen in 14 zaken een uitspraak is gedaan. Twee uitspraken zijn gedaan in een kleine kamer. Eén keer vanwege plotselinge ontstentenis van een lid. De andere keer omdat dat beroep zonder horen op basis van de stukken is afgedaan.

Het totaal aantal zaken is met 72 significant minder dan de 101 zaken in 2018. Dit aantal is echter wel vergelijkbaar met de jaren daarvoor (tussen de 66 en 83 zaken) waardoor op dit moment het aantal in 2018 een piek lijkt te zijn geweest. Zoals in tabel 3 is te zien is het aantal beroepen bij nagenoeg alle faculteiten afgenomen. Bij de Faculteit der Rechtsgeleerdheid is een redelijk stijging te zien. Dit kan inherent zijn aan de studie. Daarnaast heeft het CBE van die faculteit ook meerdere beroepen van eenzelfde student ontvangen.

In 2019 is in 30 van de 72 (42%) ingekomen zaken uiteindelijk een minnelijke schikking tussen partijen bereikt. Procentueel gezien is dit aantal enigszins gedaald ten opzichte van 2018 waarin in 52 van de 101 (51%) ingekomen zaken een schikking is bereikt. Dat een schikking is bereikt wil niet zeggen dat de uitkomst voor de student altijd positief is. De schikking kan er bijvoorbeeld ook uit bestaan dat een andere docent nogmaals een tentamen beoordeeld, met hetzelfde onvoldoende resultaat als gevolg.

In tabel 1 is het verloop opgenomen van in 2019 ingekomen beroepszaken, verdeeld naar faculteit.

**Tabel 1: verloop van de *beroepszaken* per faculteit in 2019**

| Faculteit                                     | Totaal    | Ingetrokken | Schikking | Uitspraak    |
|---|-----------|-------------|-----------|--------------|
| Filosofie, Theologie en Religiewetenschappen  | 1         | -           | 1         | -            |
| Letteren                                      | 9         | 3           | 5         | 1 gegrond    |
| Rechtsgeleerdheid                             | 26        | 8           | 8         | 10 ongegrond |
| Medische Wetenschappen                        | 8         | 5           | 3         | -            |
| Natuurwetenschappen<br>Wiskunde & Informatica | 3         | 1           | 2         | -            |
| Sociale Wetenschappen                         | 5         | 3           | 1         | 1 ongegrond  |
| Managementwetenschappen                       | 19        | 9           | 9         | 1 ongegrond  |
| Docentenacademie                              | 1         | 1           | -         | -            |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>72</b> | <b>30</b>   | <b>29</b> | <b>13</b>    |

### 1.5 Cijfermatig overzicht van de beroepszaken over de afgelopen jaren

Onderstaande tabellen geven een beknopt cijfermatig overzicht van de beroepszaken bij het CBE in de afgelopen vijf jaren.

**Tabel 2: verloop van de als *beroepszaak* gekwalificeerde beroepen**

|   | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|------|------|
| Beroepszaken                                  | 69   | 66   | 83   | 101  | 72   |
| <i>waarvan BSA</i>                            | 1    | 1    | 6    | 10   | 7    |
| Schikking                                     | 23   | 34   | 39   | 52   | 30   |
| Ingetrokken                                   | 34   | 18   | 13   | 34   | 29   |
| Uitspraak                                     | 11   | 13   | 30   | 14   | 13   |
| Nog in behandeling op<br>1 maart volgend jaar | 1    | 1    | 1    | 1    | -    |

**Tabel 3: verdeling van de beroepszaken naar faculteit met tussen haakjes aantallen studenten per faculteit**

|  | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Filosofie, Theologie en Religiewetenschappen | 7<br>(554)   | 6<br>(595)   | 4<br>(632)   | 4<br>(667)   | 1<br>(742)   |
| Letteren                                     | 7<br>(2400)  | 8<br>(2396)  | 7<br>(2370)  | 11<br>(2428) | 9<br>(2458)  |
| Rechtsgeleerdheid                            | 10<br>(2695) | 10<br>(2787) | 10<br>(3006) | 17<br>(3264) | 26<br>(3467) |
| Medische wetenschappen                       | 21<br>(3314) | 18<br>(3328) | 19<br>(3283) | 19<br>(3305) | 8<br>(3269)  |
| Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica | 1<br>(2676)  | 3<br>(2786)  | 7<br>(2999)  | 8<br>(3201)  | 3<br>(3414)  |
| Sociale wetenschappen                        | 9<br>(4034)  | 7<br>(4257)  | 14<br>(4431) | 14<br>(4609) | 5<br>(4717)  |
| Managementwetenschappen                      | 13<br>(3482) | 13<br>(3605) | 21<br>(4104) | 28<br>(4515) | 19<br>(4800) |
| Docentenacademie                             | 1<br>(154)   | 1<br>(143)   | 1<br>(139)   | 0<br>(147)   | 1<br>(109)   |
| <b>Totaal</b>                                | <b>69</b>    | <b>66</b>    | <b>83</b>    | <b>101</b>   | <b>72</b>    |

**Tabel 4: verdeling van *uitspraken* naar faculteit**

|  | <b>2015</b> | <b>2016</b>                                      | <b>2017</b>   | <b>2018</b>                                      | <b>2019</b>   |
|--|-------------|--|---|--|---|
| Filosofie, Theologie en Religiewetenschappen | 3           | 4 geground                                       | 0   | 1 ongegrond                                      | 0   |
| Letteren                                     | -           | -  | 1 ongegrond<br>1 niet-ontvankelijk  | 1 geground<br>1 ongegrond                        | 1 geground  |
| Rechtsgeleerdheid                            | 2           | 1 geground<br>2 ongegrond<br>1 niet-ontvankelijk | 2 ongegrond<br>2 niet-ontvankelijk<br>1 afwijzing                             | 1 geground<br>1 ongegrond<br>1 niet-ontvankelijk | 8 ongegrond<br>1 deels kennelijk niet-ontvankelijk en deels kennelijk ongegrond |
| Medische wetenschappen                       | 1           | 1 ongegrond                                      | 3 ongegrond<br>1 kennelijk niet-ontvankelijk<br>2 afwijzing<br>1 nog onbekend | 2 ongegrond                                      | -   |
| Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica | -           | -  | 2 geground  | 1 geground                                       | -   |
| Sociale wetenschappen                        | 3           | 1 niet-ontvankelijk                              | 1 geground<br>3 ongegrond<br>2 afwijzing<br>1 onbevoegd                       | 2 geground                                       | 1 ongegrond   |
| Managementwetenschappen                      | 2           | 1 geground<br>2 ongegrond                        | 3 geground<br>4 ongegrond<br>1 afwijzing                                      | 1 geground<br>2 ongegrond                        | 1 ongegrond   |
| Docentenacademie                             | -           | -  | 0   | 0  | 1 ongegrond   |
| <b>Totaal</b>                                | <b>11</b>   | <b>13</b>  | <b>31</b>   | <b>14</b>  | <b>13</b>   |

## **2. Bezwaarschriftenprocedure Algemene wet bestuursrecht**

### **2.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk worden de bezwaarschriften die in 2019 bij het college van bestuur zijn ingediend besproken. In paragraaf 2 wordt kort ingegaan op de universitaire regelgeving. Paragraaf 3 gaat over de geschillenadviescommissie. In paragraaf 4 wordt een overzicht van de bezwaarzaken gegeven. Daarbij is ook een verdeling van de bezwaren naar onderwerp opgenomen. Voorts treft u cijfers aan over de uitkomst van de bezwaren.

### **2.2 Regelgeving**

Ingevolge artikel 56 van de Structuurregeling heeft het college van bestuur een geschillenregeling vastgesteld ten behoeve van de behandeling van bezwaren. De regeling, het Reglement Bezwaarschriftenprocedure Algemene wet bestuursrecht, is een bijlage bij het Studentenstatuut. In deze regeling is onder meer vastgelegd dat bezwaren ter advisering kunnen worden voorgelegd aan de geschillenadviescommissie.

Studenten die het niet eens zijn met een schriftelijk meegedeelde beslissing die is genomen namens het college van bestuur, kunnen hiertegen een bezwaarschrift indienen. Deze rechtsgang ziet op bezwaren anders dan die bedoeld in artikel 52 van de Structuurregeling Radboud Universiteit, waarvoor de procedure bij het CBE open staat. In de bezwaarprocedure gaat het onder meer over inschrijving, collegegeld en financiële ondersteuning in verband met bijzondere omstandigheden.

### **2.3. Samenstelling geschillenadviescommissie**

In 2019 hebben onderstaande leden deel uitgemaakt van de geschillenadviescommissie. Één lid is afkomstig van buiten de Radboud Universiteit. De geschillenadviescommissie adviseert bij een bezwaar met drie leden.

#### **Voorzitter**

dhr. mr. dr. J.A.F. Peters

#### **Leden**

mw. mr. dr. P.P.M. van Reijssen

mw. prof. mr. J.B. Spath (t/m augustus 2019)

dhr. mr. J.L.W. Broeksteeg

mw. dr. M.E. Honingh (vanaf 18 november 2019)

#### **Ambtelijk secretaris**

mw. mr. F.A. van Zomeren (t/m augustus 2019, plaatsvervangend secretaris vanaf 1 september 2019)

mw. mr. T. Litjens (vanaf 1 september 2019)

### **2.4. Een overzicht van de bezwaren in cijfers**

In 2019 werden in totaal 117 bezwaarschriften ontvangen. Dit is een lichte daling ten opzichte van 132 bezwaarschriften in 2018. Het aantal bezwaren omtrent de toelating tot Bachelor- en Masteropleidingen ligt net als in 2018 hoog. Er wordt in deze categorie bezwaar gemaakt tegen het besluit dat er niet is voldaan aan de vooropleidingseisen. Opvallend is de daling van het aantal bezwaarschriften in de categorie Regeling Financiële Ondersteuning Studenten. Deze daling is deels te verklaren doordat de Regeling Financiële Ondersteuning Studenten is aangepast in het studiejaar 2018/2019. In de nieuwe Regeling Financiële Ondersteuning Studenten 2018-2020 zijn een aantal voorwaarden voor financiële ondersteuning bij het verrichten van bestuurswerkzaamheden vervallen.



**Tabel 5: aantal ingediende bezwaren per categorie**

|  | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| In- en uitschrijving/<br>restitutie/collegegeld        | 7           | 7           | 5           | 3           | 3           |
| Regeling Financiële Ondersteuning<br>studenten (FONDS) | 33          | 33          | 45          | 40          | 10          |
| Toelating/selectie Tandheelkunde                       | 2           | 8           | 10          | 7           | 13          |
| Toelating/selectie Geneeskunde                         | 8           | 6           | 6           | 12          | 7           |
| Toelating/selectie Biomedische<br>Wetenschappen        | -           | -           | 1           | 1           | -           |
| Toelating/selectie Biology                             | -           | -           | -           | -           | 1           |
| Toelating/selectie Psychologie                         | -           | -           | 3           | 1           | 5           |
| Toelating/selectie Artificial<br>Intelligence          | -           | -           | -           | 2           | 2           |
| Toelating bachelor                                     | 6           | 14          | 4           | 22          | 26          |
| Toelating master                                       | 17          | 18          | 22          | 41          | 41          |
| Toelating pre-master                                   | -           | -           | 1           | -           | -           |
| Scholarship  | -           | -           | 15          | 3           | 2           |
| Overig   | 5           | 1           | -           | -           | 8           |
| <b>Totaal</b>  | <b>78</b>   | <b>87</b>   | <b>112</b>  | <b>132</b>  | <b>118</b>  |

**Tabel 6: resultaat ingediende bezwaren**

|   | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Ingetrokken door appellant                    | 4           | 11          | 11          | 14          | 26          |
| Schikking                                     | -           | 4           | 2           | 6           | 2           |
| Gegronde/kennelijk gegronde                   | 32          | 29          | 39          | 40          | 19          |
| Gedeeltelijk gegronde                         | 1           | 1           | -           | -           | 1           |
| Ongegronde/kennelijk ongegronde               | 30          | 40          | 52          | 68          | 69          |
| Niet-ontvankelijk/kennelijk niet-ontvankelijk | 3           | 2           | 8           | 4           | 1           |
| Herziene beschikking                          | 6           | -           | -           | -           | -           |
| Prematuur                                     | 2           | -           | -           | -           | -           |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>78</b>   | <b>87</b>   | <b>112</b>  | <b>132</b>  | <b>118</b>  |

Het aantal bezwaren dat gegronde/kennelijk gegronde is verklaard is gedaald. Dit heeft onder andere te maken met de daling van het aantal bezwaren over de Regeling Financiële Ondersteuning Studenten. Voorheen werd in deze categorie regelmatig een bezwaar (kennelijk) gegronde verklaard, omdat bezwaarmaker kon aantonen dat hij of zij wel aan de voorwaarden voor financiële ondersteuning voldeed. In de nieuwe Regeling Financiële Ondersteuning Studenten 2018-2020 zijn de betreffende voorwaarden voor financiële ondersteuning bij het verrichten van bestuurswerkzaamheden vervallen en is het aantal bezwaren omtrent financiële ondersteuning aanzienlijk gedaald.

Het aantal bezwaren dat is ingetrokken is toegenomen. Er zijn voornamelijk bezwaren met betrekking tot de selectieprocedure ingetrokken. Na een opheldering over het besluit werden de bezwaren ingetrokken door de bezwaarmaker.

Tabel 7: resultaat ingediende bezwaren in 2019 per categorie

|   | Ingetrokken | Kennelijk geground | Geground | Kennelijk ongeground | Ongeground | Kennelijk niet-ontvankelijk | Schikking | Gedeeltelijk geground |
|---|-------------|--------------------|----------|----------------------|------------|-----------------------------|-----------|-----------------------|
| In- en uitschrijving/<br>restitutie/collegegeld |             | 1                  |          |                      | 2          |                             |           |                       |
| Regeling FONDS                                  | 4           |                    | 1        |                      | 2          | 1                           | 1         | 1                     |
| Toelating/selectie<br>Tandheelkunde             | 3           |                    | 2        |                      | 8          |                             |           |                       |
| Toelating/selectie<br>Geneeskunde               | 5           |                    |          |                      | 2          |                             |           |                       |
| Toelating/selectie<br>Psychologie               | 5           | 1                  |          |                      |            |                             |           |                       |
| Toelating/selectie<br>Artificial Intelligence   | 1           |                    | 1        |                      |            |                             |           |                       |
| Toelating/selectie<br>Biology                   | 1           |                    |          |                      |            |                             |           |                       |
| Toelating bachelor                              |             | 10                 |          | 14                   |            |                             |           |                       |
| Toelating master                                | 3           | 1                  | 1        | 37                   |            |                             |           |                       |
| Scholarship                                     |             |                    |          | 2                    |            |                             |           |                       |
| Overig  | 4           | 1                  |          |                      | 2          |                             | 1         |                       |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>26</b>   | <b>14</b>          | <b>5</b> | <b>53</b>            | <b>16</b>  | <b>1</b>                    | <b>2</b>  | <b>1</b>              |

### **3. Centraal Klachtenloket**

#### **3.1. Inleiding**

Sinds september 2010 is het mogelijk voor studenten om een klacht of geschil digitaal te melden bij een Centraal Klachtenloket. Het klachtenloket is bereikbaar via de website van de universiteit. In 2019 zijn er via dit klachtenloket 66 klachten ingediend. In paragraaf 2 is de regelgeving omtrent het klachtenloket te lezen, in paragraaf 3 volgt een overzicht van de klachten die zijn ontvangen.

#### **3.2. Regelgeving**

Artikel 7.59a WHW bepaalt dat een instellingsbestuur een toegankelijke faciliteit moet inrichten waar studenten klachten, bezwaren en beroepen kunnen indienen. In artikel 49 van de Structuurregeling van de Radboud Universiteit is bepaald dat een betrokkene klachten, bezwaren en beroepen kan indienen bij het Centraal Klachtenloket. Onder betrokkene wordt verstaan een student, een aanstaand student, een voormalig student, een extraneus, een aanstaand extraneus en een voormalig extraneus. Op meldingen die niet zijn aan te merken als een bezwaar of beroep, is de Regeling Centraal Klachtenloket van toepassing. Deze regeling bepaalt dat de beheerder van het Centraal Klachtenloket de ontvangst van de melding bevestigt en deze ter afhandeling doorstuurt aan een behandelaar. De behandeling van de klacht vindt plaats bij de betreffende faculteit of dienst. De beheerder wordt van de afhandeling van de klacht op de hoogte gesteld en gaat bij de student na of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan, overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht, geen beroep worden ingesteld.

#### **3.3. Een overzicht van de klachten in cijfers**

In 2019 zijn in totaal 66 klachten via het Centraal Klachtenloket behandeld. Het aantal klachten is vergelijkbaar met het aantal klachten in 2018 (64 klachten). Er zijn het meeste klachten ingediend in de categorie uitvoering van tentamens (35 klachten). Binnen deze categorie zijn een aantal keer meerdere klachten ingediend over dezelfde situatie.

De klachten kunnen onderverdeeld worden in 6 categorieën: klachten over gebouwen en voorzieningen (facilitair), klachten over communicatie, klachten over bejegening, klachten ten aanzien van begeleiding door studieadviseur, studentendecaan of docenten en klachten over de uitvoering van onderwijs en tentamens.

De klachten zijn over het algemeen voortvarend opgepakt door de behandelaar. In de meeste gevallen is de klacht naar tevredenheid van de student afgehandeld.

**Tabel 8: aantal ingediende klachten in 2019 per categorie**

|   | Facilitair | Communi-<br>catie | Bejegening | Studiebege-<br>leiding | Uitvoering<br>tentaminering /<br>onderwijs | Totaal    |
|---|------------|-------------------|------------|------------------------|--|-----------|
| Letteren  | -          | -                 | -          | 2                      | 11   | 13        |
| Managementweten-<br>schappen                    | 2          | 4                 | 1          | 2                      | 5  | 14        |
| Rechtsgeleerdheid                               | -          | -                 | -          | 3                      | 2  | 5         |
| Sociale Wetenschappen                           | -          | 2                 | 1          | 2                      | 14   | 19        |
| Medische<br>Wetenschappen                       | -          | 2                 | -          | -                      | 2  | 4         |
| Natuurwetenschappen,<br>wiskunde en informatica | 1          | 2                 | -          | -                      | -  | 3         |
| Filosofie, Theologie en<br>Religiewetenschappen | -          | -                 | 1          | -                      | 1  | 2         |
| UB  | 2          | -                 | -          | -                      | -  | 2         |
| Radboud Services                                | 2          | 1                 | -          | -                      | -  | 3         |
| Overig/doorverwezen                             | -          | 1                 | -          | -                      | -  | 1         |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>7</b>   | <b>12</b>         | <b>3</b>   | <b>9</b>               | <b>35</b>                                  | <b>66</b> |

**Tabel 9: aantal ingediende klachten per faculteit/dienst**

| <b>Faculteit/Dienst</b>       | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Dienst Studentenzaken         | 1           | 1           | 7           | 7           | -           |
| Facilitair Bedrijf            | 2           | -           | -           | -           | 1           |
| FNWI                          | -           | 2           | 1           | 4           | 3           |
| FFTR                          | -           | 1           | 1           | -           | 2           |
| International Office          | 1           | 1           | -           | -           | -           |
| Letteren                      | 1           | 2           | 7           | 5           | 13          |
| Managementwetenschappen       | -           | 5           | 5           | 11          | 14          |
| Medische Wetenschappen        | 1           | 2           | 3           | 8           | 4           |
| Rechtsgeleerdheid             | 3           | 9           | 6           | 12          | 5           |
| Sociale Wetenschappen         | 5           | 3           | 13          | 13          | 19          |
| Studentenvereniging           | -           | 1           | -           | -           | -           |
| Universitair Vastgoed Bedrijf | 1           | -           | -           | -           | -           |
| Universiteitsbibliotheek      | -           | -           | 1           | 1           | 2           |
| Overig/doorverwezen           | 1           | -           | -           | -           | 1           |
| Radboud Docenten Academie     | -           | 1           | 2           | -           | -           |
| Radboud Honours Academy       | -           | 1           | -           | -           | -           |
| Radboud Reflects              | -           | -           | 1           | -           | -           |
| Radboud Services (overig)     | -           | -           | -           | 3           | 2           |
| <b>Totaal</b>                 | <b>16</b>   | <b>29</b>   | <b>47</b>   | <b>64</b>   | <b>66</b>   |

## 4. Beroep bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs

### 4.1 Inleiding

Als een student het niet eens is met de een beslissing op bezwaar van het college van bestuur of uitspraak van het College van Beroep voor de Examens kan een student in beroep gaan bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (verder: CBHO) in Den Haag. Het CBHO legt zijn oordeel over de zaak neer in een uitspraak waartegen geen hoger beroep meer mogelijk is. De uitspraken van het CBHO worden anoniem gepubliceerd op de website [www.cbho.nl](http://www.cbho.nl).

### 4.2 Een overzicht van de beroepen in cijfers

Er zijn in 2019 tegen twee beslissingen op bezwaar van het college van bestuur en tegen vier uitspraken van het College van Beroep voor de Examens beroep ingesteld bij het CBHO. De uitkomst van drie zaken is op het moment van uitkomen van dit jaarverslag nog onbekend.

Tabel 10: Beroepen ingediend bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO)

| Ingediende beroepen met uitkomst | 2015     |          | 2016     |     | 2017     |          | 2018     |          | 2019     |          |
|----------------------------------|----------|----------|----------|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                                  | Awb      | CBE      | Awb      | CBE | Awb      | CBE      | Awb      | CBE      | Awb      | CBE      |
| Ingetrokken(reclamant)           | 1        | -        | -        | -   | 1        | -        | 1        | -        | 1        | -        |
| Gegrond                          | -        | -        | -        | -   | -        | -        | 1        | -        | -        | -        |
| Gedeeltelijk gegrond             | -        | -        | -        | -   | -        | -        | -        | -        | -        | -        |
| Ongegrond                        | 1        | 1        | -        | -   | 1        | -        | -        | 2        | 1        | 1        |
| Kennelijk ongegrond              | -        | -        | -        | -   | 1        | -        | -        | -        | -        | -        |
| Onbevoegd                        | -        | -        | -        | -   | -        | -        | 1        | -        | -        | -        |
| Nog niet afgerond                | -        | -        | -        | -   | -        | 1        | -        | 1        | -        | 3        |
| <b>Totaal</b>                    | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |     | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>4</b> |

## 5. Evaluatie voorziening tolk

Begin 2019 heeft het college van bestuur een (financiële) voorziening getroffen voor de bijstand van een tolk Nederlands-Engels ter zitting voor internationale studenten. Het CBE heeft van deze voorziening geen gebruik hoeven maken. De GAC heeft in twee zaken, op één zitting, een tolk ingeschakeld. De kosten daarvoor waren €750,-. Zowel de GAC als de studenten hebben de voorziening als prettig ervaren. De student heeft de vragen van de commissie goed kunnen begrijpen en zijn of haar eigen standpunten goed naar voren kunnen brengen. Het gebruik van de tolk is de zorgvuldige behandeling van de zaken ten goede gekomen. De GAC en het CBE verzoeken het college van bestuur deze voorziening te continueren.