

KLAGER IN BEROEP

ONDERZOEK NAAR DE
TOEGANKELIJKHEID EN HET
FUNCTIONEREN VAN DE COLLEGES
VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING 5

- 1 DOEL EN AANPAK 7**
 - 1.1 Inleiding 7
 - 1.2 Beleidscontext 7
 - 1.3 Afbakening 8
 - 1.4 Doel- en vraagstelling 9
 - 1.5 Aanpak 10

- 2 TOEGANKELIJKHEID COLLEGES VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS 11**
 - 2.1 Inleiding 11
 - 2.2 Voorlichting 11
 - 2.3 Bejegening 12
 - 2.4 Andere wegen dan beroep 12
 - 2.5 Tijdigheid 13
 - 2.6 Oordeel studenten 14

- 3 FUNCTIONEREN COLLEGES VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS 15**
 - 3.1 Inleiding 15
 - 3.2 Typering beroepszaken 15
 - 3.3 Schikking 16
 - 3.4 Hoorzitting 16
 - 3.5 Tijdigheid behandeling en uitspraak 18
 - 3.6 Uitspraak 18
 - 3.6.1 Oordeel studenten 19

- 4 SLOTBESCHOUWING 21**
 - 4.1 Inspanning en resultaat 21
 - 4.2 Samenhang 22
 - 4.3 Evaluatie en verantwoording 22
 - 4.4 Conclusies 23
 - 4.5 Aanbevelingen 23

BIJLAGE(N)

- I SCHEMA PROCEDURE COLLEGE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS
27
- II VRAGENLIJST STUDENTEN 29
- III RESULTATEN ENQUÊTE 37
- IV OVERZICHT BEROEPSZAKEN 2000 53
- V FORMULIER ANALYSE BEROEPSZAKEN 55
- VI RESULTATEN ANALYSE BEROEPSZAKEN 57
- VII VRAGENLIJST COLLEGE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS 67
- VIII BEELD VAN HET ADVIES AAN MEDESTUDENTEN 71
- IX OVERZICHT CORRELATIECOËFFICIËNTEN 73

SAMENVATTING

In 2000 deed de inspectie naar aanleiding van de landelijke discussie over de (rechts)positie van de student in het hoger onderwijs onderzoek naar hun klacht- en beroepsmogelijkheden. Er werd een vervolgonderzoek aangekondigd naar het functioneren van de klacht- en beroepsprocedures.

De inspectie koos voor een onderzoek naar de toegankelijkheid en het functioneren van de colleges van beroep voor de examens. Studenten komen met klachten over de studie in de meeste gevallen bij dit college terecht. De belangrijkste klachten gaan over de beslissingen van examencommissies en examinatoren, beslissingen over vrijstellingen en beslissingen met betrekking tot het bindend studieadvies. Kortom onderwerpen die veel te maken hebben met het onderwijsproces en de studeerbaarheid en studievoortgang in het bijzonder.

De colleges van beroep voor de examens zijn over het geheel genomen voldoende toegankelijk voor de studenten. De voorlichting over de beroepsgang en de procedures leveren geen hindernissen op en studenten zijn hierover tevreden. Er doen zich wel tekortkomingen voor op aspecten van de toegankelijkheid waarbij vooral de bejegening aandacht verdient.

De colleges functioneren niet geheel naar behoren. Bereikbaarheid van het college en de tijdigheid van de behandeling en de uitspraak komen als sterke punten naar voren, maar de procedures rond de hoorzitting en de motivering van de uitspraak zijn zwak en moeten beter worden toegepast. Dat geldt ook voor de schikkingen die een belangrijk deel van de beroepen omvatten. Van deze mogelijkheid wordt door de colleges in veel gevallen gebruikt gemaakt. Zij doen dat op een procedureel gezien passende wijze maar naar uitkomst zijn de schikkingen lang niet altijd tot tevredenheid van de student.

De inspectie stelt vast dat gegeven de toegankelijkheid en het functioneren van de colleges van beroep het merendeel van de studenten de beroepsgang de moeite waard vindt. Zij zouden anderen dat om reden van een onevenredige inspanning niet willen afraden. Tegelijkertijd komt uit het onderzoek het beeld naar voren dat het zeker niet zo is dat de student als vanzelf en in alle gevallen recht wordt gedaan zonder dat deze daar een aanzienlijke inspanning voor moet leveren.

De hogescholen en universiteiten wordt aanbevolen de toegankelijkheid te verbeteren met name op het gebied van bejegening en voorlichting.

De colleges van beroep voor examens dienen hun werkwijze op het gebied van de hoorzitting en de motivering van de uitspraak te verbeteren en meer aandacht te schenken aan evaluatie en verantwoording van hun functioneren. Verder wordt een hechtere verbinding van de uitspraken van de colleges van beroep voor de examens met het bestuur en met de kwaliteitszorg van de universiteiten en hogescholen aanbevolen.

1 DOEL EN AANPAK

1.1 Inleiding

De landelijke discussie over de (rechts)positie van de student in het hoger onderwijs was voor de inspectie aanleiding om een onderzoek te doen naar de klacht- en beroepsmogelijkheden van studenten in het hoger onderwijs. De inspectie onderzocht of de regelingen voldeden aan de wettelijke eisen, hoe deze regelingen werden toegepast en de positie die landelijke klacht- en beroepsinstanties innamen. Zij publiceerde in april 2001 het rapport getiteld 'De klager beklaagd?' met de resultaten van dit onderzoek. Er werd toen een vervolgonderzoek aangekondigd naar het functioneren van de klacht- en beroepsprocedures. Dit rapport bevat de resultaten van het vervolgonderzoek.

In dit hoofdstuk 1 wordt het onderwerp van het vervolgonderzoek toegelicht samen met de opzet en uitvoering van het onderzoek. Hoofdstuk 2 gaat in op de voornaamste bevindingen over de toegankelijkheid van de Colleges van Beroep voor de Examens. Het gaat dan om de mate waarin en de wijze waarop studenten er in slagen om hun zaak aanhangig te maken. In hoofdstuk 3 wordt het functioneren van de colleges besproken. In dat hoofdstuk staat de vraag centraal hoe het beroep verliep en hoe zorgvuldig het college handelde. De conclusie en aanbevelingen van het onderzoek staan in hoofdstuk 4 als onderdeel van de slotbeschouwing

1.2 Beleidscontext

In 2000 ontstond landelijk de discussie over de positie van de student in het hoger onderwijs. In zijn brief van 19 april 2001 rapporteerde de minister over deze discussie aan de Tweede Kamer. In deze brief merkte hij onder andere op dat naar zijn oordeel nieuwe 'checks' en 'balances' in de relatie tussen student en instellingen gezocht moesten worden in een brede mix van instrumenten. Daartoe achtte de minister een solide rechtspositie van studenten in het hoger onderwijs noodzakelijk waaronder de aanwezigheid van goede klachtenregelingen voor studenten om verhaal te kunnen halen.

Uit het eerder genoemde onderzoek van de inspectie bleek dat de regelingen van de klacht- en beroepsmogelijkheden van studenten te wensen overlaten. De mate waarin de hogescholen en universiteiten de wettelijk verplichte regelingen vertalen naar hun eigen instelling is één indicator voor de werking van deze wettelijk verplichte regelingen. Het onderzoek beoogt dan ook inzicht te geven in de werking van beroepsregelingen in het hoger onderwijs. In het kader van de discussie omtrent de (rechts)positie van de student is het relevant te onderzoeken hoe beroepsinstanties in de praktijk functioneren en vast te stellen of de student daadwerkelijk in staat wordt gesteld op een adequate wijze verhaal te halen

1.3 Afbakening

Er zijn in het hoger onderwijs verschillende voorzieningen voor de rechtsbescherming van de student. Zo zijn er een twee soorten van rechtsprekende colleges van beroep:

- *de Colleges van beroep voor de examens* die bij iedere bekostigde hogeschool en universiteit wettelijk verplicht zijn ingesteld. Elke bekostigde instelling voor hoger onderwijs in Nederland dient volgens artikel 7.60 van de Wet op het Hoger onderwijs en het Wetenschappelijk onderzoek (WHW) een college te hebben. Als het geen meerdere kamers heeft, bestaat het college uit drie tot vijf leden. De bevoegdheid van het college betreft in grote lijnen beslissingen die te maken hebben met de studievoortgang en de examens. De diverse termijnen die in de beroepsprocedure gelden zijn in de WHW geregeld. Alvorens het beroep in behandeling te nemen nodigt het college het orgaan waartegen het beroep is gericht uit om in overleg met betrokkenen na te gaan of een minnelijke schikking van het geschil mogelijk is. Is deze niet mogelijk gebleken, dan beslist het college binnen tien weken na ontvangst van het beroepsschrift. Het college is niet bevoegd in de plaats van de geheel of gedeeltelijk vernietigde beslissing een nieuwe beslissing te nemen. Indien onverwijld spoed dat vereist, kan de voorzitter van het college een voorlopige voorziening treffen op verzoek van de indiener van het verzoekschrift.
- *het College van beroep voor het hoger onderwijs dat een landelijke functie heeft als beroepsinstantie*. In artikel 7.64 van de WHW wordt bepaald, dat er een college van beroep voor het hoger onderwijs (CBHO) is in Den Haag. De bevoegdheid van dit college betreft volgens artikel 7.66 van de WHW in grote lijnen beslissingen die te maken hebben met inschrijving voor een opleiding en de voorwaarden daarvoor. Tegen uitspraken van het CBHO is geen beroep mogelijk. Volgens artikel 7.68 van de WHW kan het bestuur van een bijzondere instelling voor hoger onderwijs al dan niet samen met andere bijzondere instellingen een college van beroep bijzonder onderwijs instellen, dan wel zich aansluiten bij een dergelijk college, ter behandeling van beslissingen die ook de bevoegdheid betreffen van het genoemde CBHO.

Studenten kunnen bij deze colleges beroep aantekenen tegen de besluiten van hogescholen en universiteiten. Verder is er een collectief recht van beklag en is er een aparte regeling voor geschillen in verband met selectie en plaatsing. Meer recent is ook de vorming van de ombudsfunctie binnen de universiteiten en hogescholen .

De rechtsbescherming kent dus een scala aan regeling en voorzieningen waardoor het niet mogelijk was om hun werking in volle omvang te onderzoeken. De inspectie koos voor een onderzoek naar het College van beroep voor de examens (in dit rapport verder aangeduid als 'college').

In de praktijk functioneren er ongeveer zestig colleges. In het bijgevoegde schema zijn de fasen van de procedure voor, tijdens en na het beroep bij het college weergegeven (zie bijlage I). Het feit dat deze formeel onafhankelijke rechtscollages werkzaam zijn binnen een instelling levert specifieke spanningen op die het onderzoek naar de colleges mede rechtvaardigt. Een spanningsbron is die tussen het vereiste van onafhankelijke rechtspraak en het feit dat de leden van het college uit de instelling zelf afkomstig kunnen zijn. Dat kan een voordeel zijn als kennis van de interne gang van zaken een snelle afhandeling van de zaak betekent. Maar

Bijlage II van het rapport 'De klager beklaagd?' bevat een overzicht met een uitgebreide beschrijving van de wettelijke klacht- en beroepsregelingen.

evengoed brengt die interne betrokkenheid leden van het college en de appellanten in een oncomfortabele of uitgesproken moeilijke positie. Colleges gaven in de gesprekken die de inspectie met ze voerde aan dat zij het niet meer dan vanzelfsprekend vinden dat een appellant in het college niet geconfronteerd mag worden met een docent of manager die betrokken is in het geschil. Er zijn evenwel situaties waarin die verhouding niet zo helder is. Zo komt het bij universiteiten nog wel eens voor dat een voorzitter van het college wordt geworven bij de juridische faculteit; topexpertise is immers in huis. Ook dan kan een voorziening worden getroffen om onverenigbaarheid van posities te vermijden. Lastig wordt dit wanneer de meeste beroepen afkomstig zijn uit de juridische faculteit.

Het onderzoek richtte zich op de colleges en daarmee op het bekostigde deel van het hoger onderwijs en betrof de in 2000 in behandeling genomen beroepszaken van de colleges. Daarmee zijn overigens lang niet alle klachtgevallen van dat jaar in het onderzoek betrokken. Er zijn immers ook klachten die niet tot een beroep leiden. Het kan zijn dat bijvoorbeeld via een andere weg een oplossing voor de klacht wordt gevonden. Maar het is ook voorstelbaar dat de student niet in beroep gaat omdat hij of zij zich gehinderd voelt of erger nog, repercussies vreest die een weerslag kunnen hebben op zijn of haar studie.

Het onderzoek richtte zich op een afhankelijke variabele omdat de beroepszaken die werden onderzocht alleen klachten omvatten die een gevolg zijn van de voorafgaande omstandigheden. Er zou een grootschaliger onderzoek nodig zijn om ook de intentionele klachten die niet zijn doorgezet in een beroepszaak in beeld te krijgen

1.4 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om door middel van beoordeling van de toegankelijkheid van en het beroep bij het college een beeld te geven van de werking van een wezenlijk deel van de klacht- en beroepsprocedures en de zwakke en sterke punten daarin aan te geven die relevant zijn in het licht van de door de minister voorgestane versterking van de klachtrechtpositie van studenten.

De doelstelling van het onderzoek is op te splitsen in deelvragen die betrekking hebben op de verschillende stappen die de student moet doorlopen om te komen tot een uitspraak van het college.

1. Zijn de colleges toegankelijk voor de student?
2. Zo nee, wat zijn de voornaamste tekortkomingen in de toegankelijkheid en wat zijn daarvan de oorzaken?
3. Zo ja, welke voorwaarden zijn kenmerkend voor een goede toegankelijkheid?
4. Functioneren de colleges naar behoren?
5. Zo nee, wat zijn de voornaamste punten waarop de colleges niet goed functioneren?

In het onderzoek staat een aantal normstellingen rond de toegankelijkheid en het beroep bij de colleges centraal. Deze fungeerden als leidraad bij het beoordelen van de aangetroffen situatie. De inspectie hanteerde in dit onderzoek de volgende normen:

- De colleges moeten toegankelijk zijn; dit betekent onder andere dat ze bekend moeten zijn bij de studenten en dat zich geen belemmeringen mogen voordoen om van deze voorziening gebruik te maken.
- Het rechtsgelijkheidsbeginsel mag niet geschaad worden; studenten moeten ongeacht de instelling waar zij studeren in gelijke mate toegang hebben tot het college en deze colleges moeten op gelijke wijze het recht toepassen.

- Het rechtszekerheidsbeginsel mag niet geschaad worden; studenten moeten er zeker van kunnen zijn dat de rechten die zij hebben, worden nageleefd. Dit betekent dat zij hun beroepsrecht onbelemmerd kunnen uitoefenen en dat door de colleges recht wordt gedaan aan hun situatie.
- De procedures dienen te verlopen volgens de wettelijk voorgeschreven regels; deze procedures hebben immers tot doel de bovenstaande beginselen te dienen

1.5 Aanpak

Er is door de inspectie een schriftelijke enquête gehouden onder de studenten die in 2000 een beroepszaak aanhangig maakten bij de colleges. Daarin is gevraagd naar hun ervaringen met de beroepsgang waar het gaat om de toegankelijkheid en het functioneren van de colleges. In bijlage II is de vragenlijst opgenomen die de studenten is voorgelegd en in bijlage III zijn de resultaten van de enquête in tabelvorm gerapporteerd.

Van de 938 beroepszaken die in 2000 aanhangig zijn gemaakt werden er 331 geschikt en werden er in 320 zaken een uitspraak gedaan (in bijlage IV staat een gedetailleerd overzicht van de beroepen over 2000). De studenten die bij deze in totaal 651 zaken betrokken waren, kregen een vragenlijst toegestuurd van de inspectie. De andere beroepszaken bleven buiten beschouwing omdat zij waren ingetrokken, niet door het college werden behandeld of nog niet waren afgerond. De inspectie ontving 251 ingevulde vragenlijsten retour die zijn gebruikt voor dit onderzoek (response 38 procent).

De inspectie nam ook een deelwaarneming van de beroepszaken in 2000. Zij beoordeelde de (geanonimiseerde) uitspraken van de colleges op de toepassing van de procedurele en wettelijke vereisten. In totaal werden 122 beroepen geanalyseerd, waarvan 36 zaken van studenten van universiteiten en 86 zaken van studenten van hogescholen. In bijlage V is het analyseformat opgenomen en in bijlage VI staan de tabellen met de resultaten van deze analyse.

Tenslotte is ook aanvullende informatie verzameld over de werkwijze van de colleges en hun visie op het stelsel van klacht- en beroepsrecht in het hoger onderwijs. Dat is gedaan door gesprekken met vier colleges bij hogescholen en zes colleges bij universiteiten. Zij werden geselecteerd uit het eerdergenoemde overzicht van beroepen over 2000 op basis van het type instelling, de studentenaantallen van de instelling en het aantal beroepszaken in 2000. De inspectie sprak aan de hand van een gestructureerde vragenlijst met de voorzitters en/of de secretarissen van deze colleges. Bijlage VII is een voorbeeld van de vragenlijst.

2 TOEGANKELIJKHEID COLLEGES VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS

2.1 Inleiding

De toegankelijkheid van de colleges wordt door verschillende zaken bepaald. De inspectie beschouwt als twee belangrijke aspecten van de toegankelijkheid de mate waarin en de wijze waarop:

- de instelling de student voorlicht over de beroepsmogelijkheden;
- en zij de student die in beroep gaat bejegt.

De instelling heeft beide aspecten in grote mate zelf in de hand. Ze schept daarmee de condities voor de beroepsgang van de student en ze beïnvloedt uiteindelijk ook de feitelijke werking van diens rechtsbescherming. In het onderzoek is daarom gekeken naar de volgende aspecten:

- de voorlichting over de beroepsgang door de instelling aan de student;
- de belemmeringen door de instelling in de beroepsgang van de student;
- de medewerking door de instelling bij het vinden van andere oplossingen dan de beroepsgang.

Tot slot is de studenten gevraagd naar hun oordeel over het geheel van deze aspecten van de toegankelijkheid van de colleges

2.2 Voorlichting

De toegankelijkheid van de klagers tot de procedure en het college wordt in belangrijke mate bepaald door de bekendheid met de procedure en de voorlichting die men daarover krijgt. Verondersteld wordt in het kader van dit onderzoek dat naar mate de student beter is voorgelicht over de procedure er ook beter gebruik van de procedure wordt gemaakt. In het onderzoek is het oordeel gevraagd over de voorlichting over de beroepsmogelijkheid bij het college en over de stappen die zijn te nemen in een beroepszaak.

Het blijkt dat die voorlichting voornamelijk verloopt via de kanalen van de opleiding. De directe omgeving van de klager en andere organisaties als bijvoorbeeld studentenorganisaties spelen maar een beperkte rol zo valt uit de antwoorden van de studenten af te leiden.

Ruim 80 procent van de studenten was tijdig op de hoogte van de termijn waarbinnen een beroep moest worden ingediend. Iets meer dan de helft van deze groep werd daar door de instelling op gewezen, maar de rest heeft het naar eigen zeggen zelf uitgezocht of is er door anderen dan de instelling op gewezen. In het WO speelt de formele voorlichting op papier een nadrukkelijke rol vergeleken met het HBO waar de rol van adviezen van docenten, onderwijsbureaus en studieadviseurs iets groter was. Met name de vermelding van de beroepsmogelijkheid en de te nemen stappen bij het aan te vechten besluit zijn in het WO belangrijker dan in het HBO.

Het vraagstuk van de voorlichting kwam ook aan de orde in de gesprekken met de colleges. Schriftelijke of elektronische voorlichting over het klacht- en beroepsrecht werd door de colleges als noodzakelijk gezien, maar niet voldoende voor een adequate afhandeling van klachten en bezwaren. Aanvullende persoonlijke service blijkt belangrijk.

Iets minder dan de helft van de colleges waarmee werd gesproken, vond de kwaliteit van de voorlichting zonder meer goed. De overige colleges waren minder tevreden

en stelden dat de benodigde informatie wel aanwezig is maar dat de studenten die slecht lezen. Een college wees erop dat het voor studenten niet altijd duidelijk is welke weg zij moeten bewandelen omdat het om meerdere soorten klachten en beroepsprocedures kan gaan. In dit laatste geval blijkt dat de secretariaten van de colleges een belangrijke plaats innemen bij de voorlichting aan de studenten over het klacht- en beroepsrecht, waaronder de doorverwijzing van klachten waarin het college (nog) geen rol kan vervullen. Zij maken de niet vlekkeloze schriftelijke en elektronische voorlichting voor een deel weer goed door de klager alsnog op het juiste spoor te zetten. Door de colleges wordt dan ook mede om die voorlichtende en bemiddelende rol zeer gehecht aan een kwalitatief en kwantitatief goed toegerust secretariaat. De voorzitters spraken zich veelal zeer lovend uit over het werk van de secretarissen.

De inspectie stelt vast dat de voorlichting op zich geen belemmering is en dat het merendeel van de studenten op de hoogte is van de procedures, zij het dat dit positieve resultaat niet alleen maar op het conto van de kwaliteit van de voorlichting door de hogescholen en universiteiten is te schrijven

2.3 Bejegening

Naast de noodzaak van adequate voorlichting is het voor de toegankelijkheid van belang dat de student niet wordt belemmerd in zijn gang naar het college. Een meerderheid van bijna twee derde van de respondenten gaf aan dat zij geen belemmeringen ondervonden in hun gang naar het college. Voor hen die wel belemmeringen ondervonden was vooral de onduidelijkheid van de procedure een hindernis, gevolgd door onduidelijkheid over wat in formele zin de voor beroep vatbare beslissing was waar tegen men in beroep ging. Voor die studenten is het dan bijvoorbeeld niet duidelijk geweest dat de op het prikbord of op de intranetsite verschenen tentamenuitslag ook het moment is waarop de beroepstermijn begint te lopen.

Onduidelijkheid over praktische gegevens over het college speelde een rol voor bijna een derde van de respondenten die belemmeringen hadden ondervonden. De inspectie had in het kader van het onderzoek zelf ook de ervaring dat enkele hogescholen en universiteiten niet het (juiste) telefoonnummer of het (juiste) postadres van het college konden geven.

Er waren overigens in de enquêteresultaten op dit punt geen verschillen tussen universiteiten en hogescholen voor wat betreft de aard en het belang van de ondervonden belemmeringen.

De colleges is in het licht van de bejegening gevraagd naar een oordeel over de kwaliteit van de toepassing van het klachtrecht door de desbetreffende instelling. Drie colleges hadden hier naar eigen zeggen geen zicht op en onthielden zich daarom van een uitspraak. De overige zeven toonden zich redelijk tevreden, maar zij tekenden wel aan dat instellingen termijnen niet naar behoren naleefden. Het overgrote deel (negen van de tien colleges) vond dat de instelling het gebruik van het klachtrecht voldoende bevorderde - zowel formeel als feitelijk. De colleges waren eensgezind van mening dat het feit dat er geen griffierecht moet worden betaald een belangrijke faciliteit is voor de studenten om te procederen. De colleges noemden de laagdrempeligheid als een van de kenmerkende sterke punten van het stelsel van klacht- en beroepsrecht in het hoger onderwijs

2.4 Andere wegen dan beroep

In bijna driekwart van de beroepszaken is door de student en/of de instelling geprobeerd om op een andere wijze tot een gelijk te komen voordat men de stap zette

naar het college. Bij de hogescholen gebeurde dat in 85 procent van de zaken en bij de universiteiten in 62 procent van de zaken.

In de meeste gevallen werd die andere oplossing gezocht door contact op te nemen met degenen die bij de aangevochten beslissing betrokken waren. Binnen de opleiding speelden ook anderen dan de direct betrokkenen bij de aangevochten beslissing een rol. Bijna twee derde van de respondenten gaf aan dat zij anderen dan de direct betrokken hadden benaderd voordat zij de zaak aanhangig maakten bij het college. Mensen van buiten de opleiding spelen duidelijk een beperktere rol bij de pogingen om buiten een beroepszaak om tot een oplossing te komen. Maar hun rol is zeker niet verwaarloosbaar want zij werden in bijna een vijfde van de gevallen bij de zaak betrokken in een poging om eerst een andere oplossing te vinden.

Een aanzienlijk deel van de colleges waarmee de inspectie sprak, vond dat studenten beperkt gebruik maakten van het beroepsrecht. Een van de colleges opperde hiervoor als verklaring dat studenten er veel tijd aan willen besteden om een minnelijke schikking te bereiken. Een ongunstige afloop van zo een schikking belemmert vervolgens *psychologisch* de mogelijkheid om in beroep te gaan. Andere verklaringen die werden genoemd waren:

- studenten willen niet wachten op een mogelijke herziening van een besluit;
- studenten wegen zwaar mee dat zij na een procedure met de desbetreffende docent verder moeten;
- studenten zijn tamelijk gezagsgetrouw en accepteren daarom een oordeel nogal gauw;
- docenten willen geschillen vaak niet op de spits drijven.

Er werd ook gewezen op het grote aantal zogenaamde 'zieklers' onder de appellanten. Studenten die een verstoorde verhouding hebben met de faculteit. Hun aandeel werd geschat op 10 tot 20 procent van het aantal beroepszaken. De colleges die positief waren over het gebruik van het klachtrecht door de student wezen als verklaring op de mondigheid van de studenten

2.5 Tijdigheid

Een indicator voor de kwaliteit van de toegankelijkheid is de mate waarin de klager er in is geslaagd om binnen de voorgeschreven termijn in beroep te gaan. Het beroep is immers aan wettelijke termijnen gebonden. In de regel dient het beroep te volgen binnen vier weken na de aangevochten beslissing. Uit het onderzoek bleek dat zowel bij universiteiten als bij hogescholen vrijwel alle klagers (93 procent) binnen de voorgeschreven termijn in beroep waren gegaan. Slechts 2,5 procent van de beroepszaken was volgens de studenten niet ontvankelijk verklaard omdat zij te laat waren ingediend. Uit de analyse die de inspectie maakte van de uitspraken in de beroepenzaken over 2000 kwam een ongunstiger beeld naar voren want daaruit bleek dat bijna 15 procent van de onderzochte zaken om reden van te late indiening niet ontvankelijk was verklaard.

De colleges verklaarden geen goed zicht te hebben op de bereikbaarheid van hun college voor de student maar hadden naar eigen zeggen de indruk dat die wel goed was mede dankzij de faciliterende rol die het secretariaat van de colleges daarin vervult.

De inspectie stelt vast dat gegeven de voorlichting en de bejegening de student in de regel voldoende in de gelegenheid is om tijdig het beroep aanhangig te maken bij het college

2.6 Oordeel studenten

Een ruime meerderheid van 60 tot 70 procent van de studenten zegt over het geheel genomen tevreden te zijn met de gang van zaken bij hun beroep als het om de toegankelijkheid gaat. Over de voorlichting is 60 procent van de student tevreden. Bij de universiteiten waren er overigens relatief meer studenten tevreden over de voorlichting (70 procent) dan bij de hogescholen. Daar zegt ongeveer de helft van de ondervraagde studenten tevreden te zijn.

Men is echter minder tevreden over de bejegening door de instelling en de contacten met de instelling over het beroep. Bijna de helft van de studenten is over dit aspect van de beroepsgang niet tevreden. Ook op dit punt zijn er in het WO relatief meer (61 procent) studenten tevreden dan in het HBO (41 procent).

3 FUNCTIONEREN COLLEGES VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS

3.1 Inleiding

Het functioneren van de colleges werd beoordeeld aan de hand van verschillende criteria. Het belangrijkste is de zorgvuldigheid van de procedures die men hanteert. In de regel kennen de colleges een werkwijze waarin eerst geprobeerd wordt om door middel van een schikking partijen tot een vergelijk te laten komen. Deze mogelijkheid om de zaak in der minne te schikken is in de WHW voorzien. De inspectie heeft zich ook een beeld gevormd van de tijdigheid en de zorgvuldigheid waarmee de colleges tot hun uitspraak komen. Zij heeft daarbij gekeken naar de hoorzitting die is bedoeld om partijen hun visie op de zaak toe te laten lichten en die zo nodig aan te vullen. Verder speelt de tijdigheid van de uitspraak een belangrijke rol. Vooral vanuit het perspectief van de student. De student kan door de tijd die nodig is voor behandeling en de uitspraak immers studievertraging oplopen. In voorkomende gevallen kan de student bijvoorbeeld niet deelnemen aan tentamens of niet worden toegelaten tot het vervolg van de opleiding. Tot slot geldt het criterium van de zorgvuldigheid ook voor de uitspraak en het daarin tot uitdrukking gebrachte oordeel van het college. De uitspraak is immers het vertrekpunt voor een eventuele vervolgactie in de vorm van een hernieuwde beslissing door de instelling. Maar het kan ook eerste stap zijn naar een verdere beroepsgang door de klager. De inspectie heeft de klagers aan de hand van deze criteria gevraagd naar hun oordeel over het functioneren van de colleges

3.2 Typering beroepszaken

Om een beeld te krijgen van de aard van de beroepszaken werd de studenten gevraagd naar enkele kenmerken van de zaak: tegen wie was het beroep gericht, om welke aangevochten beslissing ging het en hoe luidde de uitspraak?

Uit het onderzoek kwam naar voren dat studenten het meest in beroep gaan tegen de besluiten van de examencommissie. In bijna de helft van de onderzochte beroepszaken was de commissie de primaire beslissingsnemer waartegen beroep was aangetekend. De opleidingsorganisatie neemt in het HBO een tweede plaats in als beslissingsnemer waartegen men beroepszaken aanhangig maakt. Opvallend genoeg zijn er in het WO maar relatief weinig zaken waarin de opleidingsorganisatie als beslissingsnemer naar voren komt. Daar komt in tegenstelling tot het HBO de examinator (docent) op de tweede plaats als de primaire beslissingsnemer.

De belangrijkste onderwerpen waartegen beroep werd ingesteld zijn:

- de beoordeling (25 procent);
- het bindend studieadvies (22 procent);
- overige beslissingen van de examencommissie (13 procent).

Van de onderzochte beroepszaken van de universiteiten had overigens bijna 42 procent betrekking op de beoordeling (tentamens en cijfertoekenning). Bij de hogescholen lag het zwaartepunt niet bij de beoordeling maar hadden de beroepen voor het grootste deel betrekking op het bindend studieadvies (29 procent).

De colleges verklaarden bijna de helft van de in behandeling genomen beroepen ongegrond. Bij universiteiten was dit percentage overigens fors hoger (67 procent) dan bij hogescholen (43 procent). Slechts een derde van de beroepen werd gegrond verklaard waarbij de gegrond verklaarde HBO-zaken fors hoger waren (40 procent) en de WO-zaken aanzienlijk lager (21 procent). Bijna 16 procent van de beroepszaken werd overigens niet ontvankelijk verklaard. De voornaamste oorzaak hiervoor was dat het beroep te laat was ingediend (15 procent)

3.3 Schikking

Het college heeft zoals gezegd de mogelijkheid om voordat ze een beroep behandelt partijen te horen en ze te bewegen om (alsnog) tot een schikking te komen. Van die mogelijkheid lijkt vaak gebruik te worden gemaakt. Uit de enquête kwam naar voren dat zowel bij universiteiten als bij hogescholen maar liefst in driekwart van de gevallen (76 procent) een schikkingsprocedure is gevolgd. Voor zover dat uit de uitspraken was af te leiden bleek dit beeld bevestigd te worden door de analyse die de inspectie maakte van de beroepen: in ruim 80 procent van de gevallen trof zij een schikking aan. Daarbij viel overigens wel op dat schikking bij universiteiten vaker voorkwam dan bij hogescholen.

De tijdigheid van de schikkingsprocedure leek alleszins aanvaardbaar. Een meerderheid (60 procent) van die schikkingsprocedures was binnen drie weken na indiening van het beroep al afgerond. Voor 15 procent van de gevallen waarin een schikking werd gezocht bleek de procedure langer dan zes weken te duren. Dit beeld stemde overeen met de analyse van de beroepszaken waarbij het de inspectie opviel dat bij universiteiten de schikkingsprocedure in 71 procent en bij hogescholen in 52 procent van de gevallen binnen drie weken was afgerond.

Colleges gaven in de gesprekken aan dat meer en meer de beleidsvraag gesteld moet worden in hoeverre zij zich moeten richten op mediation en in hoeverre op rechtspraak. De algemene praktijk is inmiddels dat er naar wordt gestreefd zo veel mogelijk in het voortraject van beroepsprocedures tot een schikking te komen. De secretariaten van de colleges stellen zich daar op in en spelen daarbij een belangrijke rol. Een van de collegevoorzitters bleek in die functie aangetrokken te zijn omdat hij bemiddelingsadvocaat is. Een ander college probeert tot een actiever mediationbeleid te komen en ziet als ideaal om over een keur aan instrumenten te kunnen beschikken en niet alleen over strikt juridische. Vanaf najaar 2002 loopt er een experiment bij de desbetreffende instelling waarin wordt nagegaan of een zaak zich niet meer leent voor mediation door gecertificeerde mediators dan voor een juridische procedure. Tegenover het streven om waar mogelijk in der minne te schikken staat de wens om zeker ook rechtscollage te zijn. Het probleem zit volgens de colleges in de praktijk in het vinden van een balans.

3.4 Hoorzitting

De hoorzitting is een wezenlijk onderdeel van de procedure. Het stelt partijen in staat aan te vullen en kennis te nemen van de argumenten en beweegredenen van de andere partij. De uitkomsten van de enquête lieten zien dat de colleges op dit punt toch minder zorgvuldigheid aan de dag leggen dan verwacht mag worden van een

beroepscollege.

In de helft van de beroepszaken hield het college een hoorzitting waarin beide partijen werden gehoord. In 10 procent van de zaken werd slechts één van beide partijen gehoord door het college. In bijna 40 procent van de beroepszaken werd volgens de respondenten géén van de partijen gehoord. Opvallend bij deze cijfers is dat in het geval van hogescholen vaker een hoorzitting werd gehouden dan in het geval van universiteiten (72 procent respectievelijk 50 procent).

Het beeld uit de enquête verdient enige nuancering want uit de analyse die de inspectie maakte van de beroepszaken kwam naar voren dat in ruim driekwart van de zaken een of beide partijen waren gehoord door het college.

Een meerderheid van de respondenten (57 procent) waar een hoorzitting had plaatsgevonden ontving daarvan naar eigen zeggen ook een verslag. Ruim 11 procent ontving alleen een verslag van de eigen hoorzitting en niet van de zitting waarin de andere partij was gehoord. Voor die studenten bleef onbekend wat er in de andere hoorzitting was besproken. Ruim 43 procent van de studenten gaf aan dat zij helemaal géén verslag van de hoorzitting hadden ontvangen. Er waren hier geen kenmerkende verschillen tussen universiteiten en hogescholen.

De inspectie stelt vast dat de zorgvuldigheid bij de hoorzitting zeker nog een punt is waar de colleges meer aandacht aan moeten besteden. Het niet aanwezig kunnen of mogen zijn van partijen bij een hoorzitting is een veronachtzaming van een wezenlijk aspect van de rechtsbescherming namelijk dat men gehoord wordt en het gevoel heeft serieus te worden genomen.

De colleges waren tamelijk goed te spreken over de wijze waarop appellanten hun zaak voeren. Toch was er ook kritiek te horen bij de colleges. Drie van de ondervraagde colleges kritiseerden het gebrek aan inzicht bij studenten en één college wees op het gebrek aan hun vermogen om hun zaak duidelijk te maken. Gebrek aan inzicht blijkt bijvoorbeeld als studenten vergeten een voorlopige voorziening te treffen. Een college had naar aanleiding van 'de gemakszucht van studenten' voor studenten voorbeeldbrieven ontwikkeld. Hierdoor trad een verbetering op. Slechts bij één instelling lieten de meeste studenten zich in de procedure begeleiden door een advocaat of een vertrouwenspersoon. Colleges signaleerden overigens een toenemend gebruik daarvan. Bij één instelling tracht men interne begeleiders, zoals studentendecanen en functionarissen van studentenorganisaties, te scholen in deze begeleiding. Het oordeel van de colleges over de meerwaarde van begeleiding door professionele advocaten was in het algemeen nauwelijks positief mede doordat hun kwaliteit nogal uiteen zou lopen

3.5 Tijdigheid behandeling en uitspraak

De student die een beroep aanhangig maakt staat vaak onder grote tijdsdruk. Er kan op voorhand al tijd verloren zijn gegaan doordat de student niet direct zijn weg naar het college heeft kunnen vinden. De student kan, al dan niet door gebrek aan eigen deskundigheid of ondersteuning van anderen, tijd zijn verloren door herstel van fouten in de formele procesgang naar het college. Het meest klemmend is de situatie waarin de tijdsdruk gevolgen heeft voor de studievoortgang of de aanspraken op studiefinanciering. Kortom een tijdige afhandeling van het beroep zal in veel gevallen een voor de student belangrijk kwalitatief criterium zijn.

Uit de analyse die de inspectie maakte van de beroepen blijkt dat 21 procent van de beroepen binnen drie weken na indiening in behandeling was genomen door de colleges en bijna 26 procent van de beroepen na vier tot zes weken. In de enquête gaven de studenten echter aan dat meer dan 60 procent van de beroepen binnen zes weken na indiening was afgehandeld. Bij de hogescholen was er voor ruim 14 procent en bij de universiteiten voor ruim 3 procent van de gevallen na dertien weken nog geen uitspraak.

De colleges zelf noemen de snelheid van procederen als een kenmerkend sterk punt van het stelsel. Toch zullen we verderop zien dat de snelheid niet in alle gevallen voldoende soulaas kan bieden.

De inspectie stelt vast dat over het geheel genomen afhandeling van de beroepszaken redelijk vlot verloopt. Een termijn van dertien weken of langer die incidenteel voorkomt is voor een goede studievoortgang onwenselijk lang

3.6 Uitspraak

De uitspraak is meer dan alleen maar een formeeltechnisch sluitstuk van de beroepsgang. Vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid bij de rechtsbescherming moet de uitspraak begrijpelijk en herkenbaar zijn voor partijen.

Volgens de respondenten uit de enquête waren in 60 procent van de uitspraken de feiten en de van toepassing zijnde regels beschreven. Bij bijna een vijfde van de uitspraken (18 procent) waren de feiten en de regels in het geheel niet beschreven in de uitspraak. Het oordeel van de respondenten over de uitspraken van de colleges is niet bijzonder gunstig want 44 procent van hen is van mening dat de uitspraak van het college niet of onvoldoende is gebaseerd op de feiten en/of op de van toepassing zijnde regels. Die opvatting is overigens gelijk verdeeld over het WO en HBO.

De inspectie kwam naar aanleiding van de analyse van de uitspraken in de onderzochte beroepszaken tot de conclusie dat een meerderheid van de beroepen een voldoende kwaliteit heeft. Bij ruim 80 procent van de zaken waren de relevante feiten toereikend beschreven en werden de regels vermeld. De redenering van de colleges die tot de uitspraak leidde was op grond van de vermelde feiten en de rechtsbasis in de ogen van de inspectie begrijpelijk. De uitspraak op het beroep was in 70 procent van de onderzochte gevallen duidelijk genoeg gemotiveerd.

In twee derde van de uitspraken is de student naar eigen zeggen gewezen op de verdere beroepsmogelijkheid doordat die in de uitspraak is vermeld. In een derde van de uitspraken was dat volgens de studenten niet het geval. In vergelijking met het HBO komt het in het WO overigens vaker voor dat de verdere beroepsmogelijkheid in de uitspraak staat vermeld (45 procent respectievelijk 21 procent). Bij de analyse van de uitspraken viel het de inspectie op dat weliswaar in het WO in de meeste gevallen dit wel was vermeld (61 procent van de uitspraken) maar dat voor het geheel gezien in bijna driekwart van de uitspraken de beroepsmogelijkheid

ontbrak (72 procent). Zij verklaart dit verschil tussen het beeld uit haar analyse en de resultaten van de enquête uit het feit dat studenten niet in de uitspraak zelf maar in de begeleidende brief bij de uitspraak gewezen kan zijn op de beroepsmogelijkheden.

Ruim 80 procent van de uitspraken gaf ook aan bij welke instantie men in beroep kan gaan en binnen welke termijn dat moet gebeuren. Ook hier geldt dat dit voor het WO in meer gevallen in de uitspraak stond vermeld dan voor het HBO (beroepsinstantie vermeld: 87 procent respectievelijk 74 procent en beroepstermijn vermeld: 87 procent respectievelijk 73 procent).

In het gesprek met de colleges zei de helft van hen de marginale toetsing waartoe het college zich moet beperken een zwak punt te vinden mede omdat dit de student ook tijd kost. Het college beoordeelt namelijk slechts de procedure en het proces rond de besluitvorming van bijvoorbeeld de examencommissie. Na een uitspraak van het college bij een gegrondverklaring van het bezwaar moet de examencommissie dan een besluit in inhoudelijke zin nemen. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om een besluit over een bindend studieadvies aan het einde van het eerste jaar bij een hogeschool waarover in de zomervakantieperiode geprocedeerd moet worden, is dit hinderlijk en vraagt dit voor de student kostbare tijd. Het klemt nog meer als een appelland tegen een besluit van het college in hoger beroep gaat bij de gewone rechter. Daar wordt het college gedaagd. De examencommissie moet daarna nog een besluit in inhoudelijke zin nemen.

De colleges gaven aan dat zij zich als alternatief een bezwaarschriftenprocedure voorstellen zoals gebruikelijk is in het bestuursrecht. Een student die zich niet kan vinden in een besluit van een examiner of de examencommissie zou een bezwaarschrift in moeten dienen bij een bezwaarschriftencommissie. Deze brengt vervolgens advies uit aan de examiner of de examencommissie. Als de student zich ook in de tweede uitspraak van de examiner of de examencommissie niet kan vinden, kan hij/zij in beroep gaan bij de gewone rechter, die dan de examiner of de examencommissie daagt. In deze opzet kunnen de sterke kanten van het huidige stelsel behouden blijven.

De colleges is gevraagd naar hun oordeel over de navolging van hun uitspraken door de hogescholen en universiteiten. Zij beschouwen die navolging in het algemeen als goed zij het dat enkele van hen naar eigen zeggen een beperkt zicht hadden op de situatie na de uitspraak. Twee van de tien colleges gaven aan dat zij hun aanbeveling soms herhaald onder de aandacht van de instelling moesten brengen. Drie andere colleges wezen op de actieve houding van de instelling. Zo was bijvoorbeeld bij een gegrond verklaarde klacht de instelling bereid van het college te vernemen hoe de klacht voorkomen had kunnen worden ook al heeft zij moeite met de uitspraak van het college. Zij paste de regelingen aan en voerde overleg met het college om voorgenomen maatregelen op uitvoerbaarheid te bekijken. Het feit dat het college buiten haar formele bevoegdheid om wel eens een aanbeveling doet bij een uitspraak bevordert deze gedragwijze. Soms vragen de faculteiten zelfs overleg met het college om voortaan fouten te vermijden

3.6.1 Oordeel studenten

De respondenten is gevraagd een uitspraak te doen over hun tevredenheid over de verschillende aspecten van de procedure bij de colleges.

Bijna 70 procent van de ondervraagde studenten zegt tevreden te zijn over de bejegening in de contacten met de colleges. Ongeveer driekwart van de WO-studenten gaf aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn (73 procent) terwijl dat percentage bij de HBO-studenten lager lag (64 procent).

Over de praktische bereikbaarheid van de colleges was ook een aanzienlijke meerderheid tevreden (75 procent). Ook hier waren er relatief meer WO-studenten tevreden (79 procent) dan HBO-studenten (70 procent).

De respondenten zijn in ruime meerderheid tevreden over de indieningstermijn van het beroep. Bijna 81 procent zegt tevreden (76 procent) tot zeer tevreden te zijn (5 procent).

Over het verloop van de schikkingsprocedure is toch een groot gedeelte (46 procent) van de ondervraagden naar eigen zeggen ontevreden (26 procent) tot zeer ontevreden (20 procent). Het aandeel ontevredenen onder de HBO-ers is hierbij overigens aanmerkelijk groter (55 procent) dan onder de WO-ers (38 procent).

De hoorprocedure verliep volgens een groot gedeelte van de respondenten niet naar eigen tevredenheid (48 procent). Daarbij gaf bijna 25 procent van de respondenten aan zelfs zeer ontevreden te zijn over het verloop van de hoorprocedure in hun geval.

Over de motivering van de uitspraak was een kleine meerderheid tevreden en gaf bijna 44 procent aan ontevreden tot zeer ontevreden te zijn met de motivering. Over de vermelding van de vervolprocedure in de uitspraak was meer dan een derde van de respondenten niet tevreden (21 procent) of zeer ontevreden (14 procent).

Een meerderheid (57 procent) gaf aan tevreden te zijn over de uitkomst van het beroep waarbij meer dan een kwart van de studenten zei dat zij zeer tevreden waren over de uitkomst van hun beroep.

4 SLOTBESCHOUWING

4.1 Inspanning en resultaat

Het was niet mogelijk om alle klachten te onderzoeken. Zoals in de inleiding is gesteld, zijn de onderzochte beroepszaken maar een deel van de klachten. Klachten die niet worden doorgezet en die niet tot een beroepszaak leiden, blijven bijvoorbeeld buiten het bereik van dit onderzoek. Daardoor is er in dit onderzoek zeker geen volledig beeld gegeven van de werking van de klachtenregelingen met name van de inspanning die de student zich moet getroosten voor zijn of haar rechtsbescherming.

In het onderzoek is geprobeerd om toch een indruk te krijgen van die inspanning. Studenten is gevraagd wat zij een andere student zouden adviseren als die van plan is om in beroep te gaan. De hypothese daarbij is dat, waar een te grote inspanning wordt ervaren in verhouding tot het resultaat van de klacht, de neiging groot zal zijn dat men de medestudent adviseert om niet in beroep te gaan.

De antwoorden op deze vraag in enquête leverde het beeld op dat in het overgrote deel van de gevallen (90 procent) men de student adviseert om in beroep te gaan. Een klein deel (10 procent) zou de student een beroepsgang afraden.

Vervolgens is het interessant om te weten wat de motieven zijn van de studenten voor het advies. Deze lopen mede vanwege de gekozen open vraagstelling in de enquête uiteen. Door middel van clustering valt een patroon te ontwaren van de meest genoemde motieven en aanbevelingen (in bijlage VIII is een gekwantificeerd overzicht opgenomen).

Het advies om 'niet in beroep' te gaan (10 procent), werd door de studenten gemotiveerd met de opmerking dat het college vooringenomen is, men niet luistert en onredelijk is en dat de samenstelling in hun ogen niet onafhankelijk is. Er werd ook op gewezen dat de procedure bureaucratisch is en te veel tijd kost. De inspectie heeft de indruk dat de relatief omvangrijke kritiek van deze groep voormalige appellanten op de onafhankelijkheid en het gedrag van het college niet geheel los kan worden gezien van de door de colleges zelf genoemde delicate positie van de student- en docentleden van de colleges.

De studenten die adviseerden om 'wel in beroep te gaan' (47 procent) is gevraagd waar de student dan vooral op diende te letten om te zorgen voor een soepel beroepsgang. Zij wezen er op dat men alert moest zijn op (negatief) gedrag van het college of instelling (bijvoorbeeld men let niet op de feiten), op zakelijke aspecten (bijvoorbeeld termijnen en negatieve gevolgen voor de relatie met de onderwijsinstelling) en op het treffen van maatregelen om goed voorbereid te zijn op de procesgang (bijvoorbeeld zorg voor een goede formulering; neem een advocaat). Het advies om 'vooral in beroep te gaan' (43 procent) werd voor een aanzienlijk deel gemotiveerd met het vertrouwen dat men stelde in het college en het feit dat beroep een weg is die een extra kans biedt (bijvoorbeeld 'nee' heb je, 'ja' kun je krijgen'). Tot slot waren er in deze groep met een positief advies studenten die om principiële redenen een beroepsprocedure zouden aanbevelen (bijvoorbeeld 'je moet altijd je rechten uitputten').

De inspectie heeft, gelet op het voorgaande, de indruk dat voor de overgrote meerderheid van de ondervraagde studenten de beroepsgang als een niet al te grote inspanning is ervaren in verhouding tot hun rechtsbescherming of anders gezegd: dat zij zich daardoor niet ervan weerhouden voelden om de klacht in een de vorm van een beroep bij het college door te zetten.

4.2 Samenhang

De inspectie heeft ook gekeken naar de mogelijke samenhang in de oordelen van de studenten over aspecten van de toegankelijkheid en de procedure bij de colleges. Leidt bijvoorbeeld tevredenheid over de voorlichting tot meer tevredenheid over het verloop van de procedure.

Dergelijke hypothesen bleken niet goed toetsbaar mede door de soms geringe aantallen respondenten of doordat de samenhang over het algemeen niet heel sterk bleek. In bijlage IX is een tabel opgenomen met de correlatiecoëfficiënten die de samenhang weergeven van de verschillende tevredenheidsoordelen van de studenten. Daaruit bleek dat er een (positieve) correlatie was tussen de tevredenheid over het verloop van de procedure en de tevredenheid over de motivering van de uitspraak. De tevredenheid over de motivering bleek weer een sterke positieve relatie te hebben met de tevredenheid over de uitkomst van het beroep.

Over het geheel genomen kan wel worden gezegd dat de tevredenheid over het ene verschijnsel, bijvoorbeeld de procedure, gepaard gaat met tevredenheid over de toegankelijkheid van de procedure

4.3 Evaluatie en verantwoording

De aandacht van de inspectie voor de toegankelijkheid en de werkwijze van de colleges roept ook de vraag op hoe zij de evaluatie en verantwoording van hun werkzaamheden hebben geregeld. Bij slechts twee van de ondervraagde colleges vond ten minste één maal per jaar een evaluerend gesprek plaats met het College van Bestuur van de instelling. De overige colleges hadden geen gesprek of het moest gaan om een contact over als technisch opgevatte zaken (herbenoemingen van leden) of in incidentele buitengewone omstandigheden. In het algemeen trachten de colleges een gepaste afstand te bewaren tegenover genoemde organen ('scheiding der machten').

Vier colleges kennen een nadrukkelijke interne evaluatie. Deze is dan voorgeschreven in het reglement of vindt al dan niet in combinatie plaats met het opmaken van het eigen jaarverslag van het college. Dat in de overige gevallen systematische interne evaluaties ontbreken, wil niet zeggen dat daar niet wordt geëvalueerd. Uit de gesprekken bleek bijvoorbeeld dat men evaluerende opmerkingen van de afdeling juridische zaken van de instelling op informele wijze had opgepakt of dat de voorzitter een evaluatief gesprek had gevoerd met het College van Bestuur van de instelling. Informeel wordt er naar eigen zeggen bij alle colleges na zittingen wel geëvalueerd. In dat verband gaat het om een terugblik op een zitting of een behandelde zaak en wordt besproken of het college adequaat geopereerd heeft. Dan wordt ook wel een gedragslijn voor de toekomst bepaald. De colleges bij de universiteiten wisselen overigens onderling uitspraken en jaarverslagen met elkaar uit, ook al komen in die uitwisseling hiaten voor. Ook is eens in de twee jaar een landelijke ontmoetingsdag waarvoor de voorzitters en secretarissen worden uitgenodigd. Op een wat minder omvangrijke schaal vindt ook in het HBO tussen de juristen van de instellingen uitwisseling plaats van uitspraken van de colleges.

Op één college na brengen alle door de inspectie bevroegde colleges een jaarverslag uit van hun werkzaamheden. Drie van hen hebben het jaarverslag opgenomen in het jaarverslag van de instelling. Bij de overige gebeurt dat niet maar deze colleges hechten er naar eigen zeggen ook niet zo aan. Zij verspreiden hun eigen jaarverslag in meer of mindere mate binnen de instelling, onder instanties als

het College van Bestuur, de examencommissies, de studentenorganisaties en in het geval van enkele universiteiten ook aan andere colleges.

Tot slot is ook gevraagd naar (structurele) contacten van de colleges met andere instanties die zich bezig houden met klachten, zoals de studieadviseur, de studentendecaan, de ombudsman, de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon. In het algemeen bestaan deze contacten niet of zijn beperkt tot zeer beperkt. Het komt voor dat deze instanties het college benaderen om te bezien of een beroep bij het college een zinvolle oplossing voor een geschil kan zijn

4.4 Conclusies

De colleges zijn over het geheel genomen toegankelijk voor de studenten. Er kwamen uit het onderzoek geen onoverkomelijke drempels of hindernissen in de toegankelijkheid naar voren. Er doen zich echter nog wel tekortkomingen voor op aspecten van de toegankelijkheid waarbij vooral de bejegening aandacht verdient omdat studenten aangeven dat zij daar minder tevreden over zijn.

De colleges functioneren nog niet geheel naar behoren. Bereikbaarheid van het college en de tijdigheid van de behandeling en de uitspraak komen als sterke punten naar voren. De hoorzitting en de motivering van de uitspraak zijn echter zwak en zijn daarom en ook vanwege hun centrale positie in de rechtsbescherming van de student een punt dat verder moet worden verbeterd. Dat geldt ook voor de schikkingen die een groot deel van de beroepen omvatten. Van deze mogelijkheid wordt veel gebruikt gemaakt maar lang niet altijd tot tevredenheid van de student.

De inspectie stelt vast dat het merendeel van de studenten de beroepsgang de moeite waard vindt in die zin dat zij anderen dat niet zou afraden omdat het een te onevenredig grote inspanning zou zijn. Tegelijkertijd is uit het onderzoek wel duidelijk geworden dat de student niet als vanzelf in alle gevallen recht wordt gedaan en dat lang niet iedere student moeiteloos en zonder slag of stoot zijn of haar recht krijgt

4.5 Aanbevelingen

De inspectie trof een aantal apert schrijnende situaties aan waarin bijvoorbeeld een uitspraak twee jaar op zich liet wachten. Maar er waren ook gevallen waarin de student goed geholpen werd in de beroepsgang. Het zijn voorbeeldige praktijkgevallen van hogescholen en universiteiten die er in slagen om hun studenten goed voor te lichten en te steunen in de beroepsgang. In combinatie met het algehele beeld van het onderzoek en de conclusies die de inspectie daaruit trekt kom zij tot de volgende aanbevelingen.

Met betrekking tot de hogescholen en universiteiten

- in alle onderwijs- en examenregelingen van de hogeschool of universiteit staat een duidelijke regeling van de klachten- en beroepsprocedure;
- er wordt op een toegankelijke wijze periodiek een overzicht gegeven van de mogelijkheden die er bij de hogeschool of universiteit zijn voor rechtsbescherming van de student. Een goed voorbeeld is het katern dat het blad Sensor van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen uitbrengt onder de titel 'Voor elk probleem de juiste weg'. Daarin staan alle vormen van steun beschreven die de student kan krijgen als hij of zij in de problemen komt. Vooral voor nieuwe studenten is een dergelijk toegankelijk gepresenteerd en gebundeld informatieblad waardevol;
- op het intranet bij de hogescholen en universiteiten staat een homepage waarop de student terecht kan voor actuele informatie over de mogelijkheden voor rechtsbescherming. Stel langs die weg ook voorbeeldbrieven beschikbaar die studenten kunnen gebruiken voor hun beroepszaak;
- stel al dan niet in combinatie met de voorgaande aanbevelingen een (onafhankelijk) informatie- of servicepunt in waar de studenten terecht kunnen voor actuele en praktische informatie over de beroepsmogelijkheden en waar men zo nodig de student ook kan doorverwijzen naar de juiste instantie(s). De Universiteit Utrecht heeft enige tijd geleden besloten om met een dergelijk 'loket' te gaan werken omdat de bestaande structuur voor het indienen van klachten als ondoorzichtig en hoogdrempelig werd ervaren;
- de colleges zien hun taak niet alleen als rechtstoebedeling maar ook als een vorm van kwaliteitszorg, al dan niet in preventieve zin. Zorg daarom voor een (sterkere) verbinding van de uitspraken van de colleges met het systeem van integrale kwaliteitszorg van de hogeschool of universiteit. Een goed voorbeeld is de Haagse Hotelschool waar de klachten nadrukkelijk beschouwd worden als indicator voor de kwaliteit van de opleidingen.

Met betrekking tot de colleges van beroep voor de examens

- besteed meer aandacht aan het horen van de betrokken partijen en aan de motivering van de uitspraak. Colleges zouden in dat verband studenten bijvoorbeeld in het kader van de evaluatie periodiek kunnen bevragen naar hun oordeel over de werkwijze en het verloop van de procedure;
- evalueer periodiek de toegankelijkheid en werkwijze en maak die evaluatie deel van het structureel overleg met de instelling; periodieke nadrukkelijke evaluatie door de colleges van het eigen functioneren zou vanzelfsprekend moeten zijn. Dit zou ook kunnen geschieden in het kader van het opmaken van het eigen jaarverslag van het college. Vaste aandachtspunten zouden bij de evaluatie kunnen zijn: de naleving van de termijnen, de uitvoering door de instelling van de uitspraken van het college, de samenstelling van het college in termen van onafhankelijkheid wegens het grote aantal student- en docentleden, het aantal minnelijke schikkingen versus het aantal doorgezette beroepen en de afstemming van de jurisprudentie tussen colleges van vergelijkbare universiteiten en hogescholen;
- stel een eigen jaarverslag op waarin naast statistische gegevens ook de uitkomsten van de bedoelde evaluatie worden vermeld. Mocht een jaarverslag niet mogelijk zijn, zorg dan voor een paragraaf over het college in het jaarverslag van de hogeschool of universiteit met cijfers per opleiding en per type klacht zodat er meer transparantie komt in de werking van de rechtsbescherming van de studenten bij de hogeschool of universiteit;
- organiseer een jaarlijkse onderhoud met het College van Bestuur over de klachten- en beroepspatronen en de werkwijze van het college. In voor-

komende gevallen kan in aanvulling daarop een dergelijk onderhoud worden gehouden met de raad van toezicht van de hogeschool of universiteit.

Met betrekking tot de studenten en appellanten

- maak actief en beter gebruik van de reeds aanwezige informatie over procedures en van de begeleidende voorzieningen;
- kijk naar vergelijkbare klachten en uitspraken van het college (jurisprudentie) om onnodige of kansloze beroepsprocedures te voorkomen;
- maak gebruik van de reeds aanwezige steun- en servicepunten om onnodig tijdverlies en mogelijke afwijzing van het beroep wegens vormfouten te beperken.

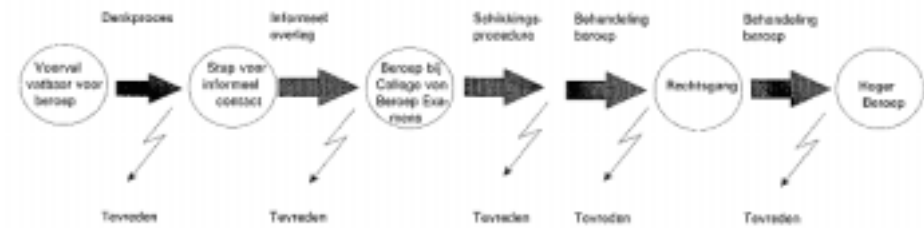
Met betrekking tot het stelsel van klacht- en beroepsrecht

- de suggestie van enkele colleges om de rechtsgang voor diverse klacht- en bezwaarprocedures te stroomlijnen verdient nadrukkelijk overweging. Het formeel beschikbaar zijn van mogelijkheden leidt immers niet altijd tot een goed gebruik en in ieder geval niet tot een efficiënt gebruik. In dit verband zou tevens gekeken kunnen worden naar de zinvolheid van aparte voorzieningen voor het bijzonder onderwijs;
- ook verdient nadere beschouwing de suggestie van enkele colleges om dit rechtscollege op te heffen en hun rechtsbevoegdheid geheel onder te brengen bij de rechter en in de plaats van deze beroepscolleges bezwaarschriftenprocedures binnen de instellingen in te stellen.

BIJLAGE I

SCHEMA PROCEDURE COLLEGE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS

Schema procedure College van Beroep voor de Examens



BIJLAGE II

VRAGENLIJST STUDENTEN

1 Studiesituatie

Toelichting: de volgende vragen zijn bedoeld voor onze beeldvorming en zullen op geen enkele wijze identificeerbaar worden verwerkt.

A Toen ik in beroep ging studeerde ik aan:

Naam van de instelling :

Plaats :

B Ten tijde van het beroep was ik*

Voltijdstudent Deeltijdstudent Student in duaal traject

Extraneus Anders, namelijk:

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

C Ten tijde van het beroep zat ik in het *

eerste studiejaar twee studiejaar derde studiejaar

vierde studiejaar vijfde studiejaar anders, namelijk:

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

2 De toegankelijkheid van het College van Beroeps voor de Examens

Toelichting: de volgende vragen hebben betrekking op de stappen die u heeft gezet om uw klacht in behandeling te laten nemen door het College van Beroep voor de Examens.

2.1 Op welke wijze kwam u er achter *dat beroep mogelijk* was bij het College van Beroep voor de Examens in uw geval mogelijk was?*

Ja	Nee	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Door vermelding van de beroepsmogelijkheid in de studiegids van de opleiding
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Door andere voorlichting van de opleiding over de beroepsmogelijkheid
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Door vermelding bij het aangevochten besluit/bij tentamen dat beroep mogelijk was
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Door docent, onderwijsbureau, studieadviseur, etc. daarop gewezen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Door anderen in mijn directe omgeving daarop gewezen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Door een externe (studenten-)organisatie daarop gewezen
Anders, namelijk:		

* geef voor ieder antwoord aan of het wel of niet van toepassing is

2.2 Hoe wist u *welke stappen* u moest zetten om uw zaak bij het College van Beroep voor de Examens voor te leggen?*

Ja	Nee	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doordat de procedure in de studiegids was beschreven
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doordat dit bekend was uit voorlichtingsbijeenkomst/-materiaal van de opleiding
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doordat het vermeld was bij het aangevochten besluit/bij het tentamen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doordat docent, onderwijsbureau, studieadviseur, etc. mij op de hoogte brachten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Door anderen in mijn directe omgeving mij daarover op de hoogte brachten
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doordat ik dat heb nagevraagd bij een externe (studenten-)organisatie
Anders, namelijk:		

* geef voor ieder antwoord aan of het wel of niet van toepassing is

3 Heeft u, voordat u in beroep ging bij het College van Beroep voor de Examens, op een andere wijze geprobeerd om een oplossing te vinden voor uw zaak?

- Nee, ik ben rechtstreeks in beroep gegaan (ga door naar vraag 5)
- Ja, ik heb eerst geprobeerd op een andere wijze een oplossing te vinden

4 Op welke wijze heeft u geprobeerd een andere oplossing te vinden?*

Ja Nee

- ik heb contact opgenomen met degene die betrokken waren bij de beslissing
- ik heb contact opgenomen met anderen binnen de opleiding of faculteit
- ik heb contact opgenomen met iemand van buiten de opleiding of faculteit

Anders, namelijk:

* geef voor ieder antwoord aan of het wel of niet van toepassing is

5 Het is denkbaar dat er belemmeringen zijn u hebben gehinderd in de gang naar het College. Is in dat licht de volgende situatie bij uw beroep van toepassing geweest?*

Ja Nee

- Het kostte mij in praktische zin moeite om relevante informatie over het College te vinden, bijvoorbeeld de adresgegevens en/of het telefoonnummer van het College.
- Het was mij niet duidelijk (gemaakt) dat de handeling waarover ik klaagde ook de beslissing was waartegen ik in beroep moest gaan (voor beroep vatbare beslissing)
- De procedure was mij niet duidelijk (gemaakt)

Andere belemmeringen, namelijk:

6 Als u de toegankelijkheid van het College van Beroep voor de Examens overziet, hoe tevreden bent u dan over die toegankelijkheid als het gaat om*

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
De voorlichting over de beroepsmogelijkheden door de instelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De praktische bereikbaarheid van het College van Beroep voor de Examens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop u in de contacten met de instellingen over het beroep bent bejegend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De wijze waarop u in de contacten met het College van Beroep voor de Examens bent bejegend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* kruis per onderwerp het antwoord aan dat van toepassing is

3 De procedure bij het College van Beroep voor de Examens

Toelichting: de volgende vragen hebben betrekking op de procedure bij het College van Beroep voor de Examens.

De procedure voor het beroep is voor een groot deel in de wet geregeld. Belangrijke onderdelen van de procedure zijn:

- Binnen vier weken na de beslissing moet het beroep ingediend worden bij het College.
- Het College zal eerst trachten de zaak in der minne te schikken door het beroep naar de betrokken beslissingnemer te sturen. De wet bepaalt dat deze procedure ten hoogste drie weken mag duren. Indien de zaak niet in der minne geschikt kan worden, neemt het college de zaak in behandeling, natuurlijk alleen indien het beroep ontvankelijk is.
- Het College doet uitspraak binnen tien weken na de indiening van het beroep. Voor Colleges van Beroep voor de Examens aan openbare instellingen geldt tevens dat ze de procedurele bepalingen die de Algemene wet bestuursrecht voorschrijft, moeten respecteren. Dat betekent dat er een hoorzitting is waarvan partijen een verslag ontvangen en dat de motivatie van de uitspraak deugdelijk is.

7 Wist u tijdig genoeg dat u binnen vier weken na de beslissing in beroep diende te gaan omdat u anders uw recht op beroep zou verliezen?

- Ja, dat wist ik op tijd want de onderwijsinstelling heeft mij daar op gewezen
- Ja, dat wist ik op tijd want anderen dan de onderwijsinstelling hadden mij daar op gewezen
- Ja, dat wist ik op tijd omdat ik dat zelf heb uitgezocht
- Nee

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

8 Bent u binnen vier weken na de beslissing in beroep gegaan?*

- Ja, ik ben binnen vier weken in beroep gegaan
- Nee, ik ben niet binnen vier weken in beroep gegaan

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

9 Wat was de uitkomst van uw beroep?*

- Gegrond
- Gedeeltelijk gegrond
- Ongegrond
- Geschikt (beantwoord verder alleen vraag 11 en ga dan door naar vraag 20)
- Ingetrokken (beantwoord de navolgende vragen voor zover van toepassing)
- Niet-ontvankelijk want het beroep was te laat ingediend (ga verder met vraag 17)
- Niet-ontvankelijk om een andere reden (ga verder met vraag 17)
- Kennelijk ongegrond (ga verder met vraag 17)
- Er is nog geen uitkomst omdat de beroepsprocedure nog loopt (ga verder met vraag 20)

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

10 Heeft het College van Beroep voor de Examens de hierboven beschreven schikkingsprocedure gevolgd?*

- Ja
- Nee (ga verder met vraag 12)

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

11 Hoe lang duurde de schikkingsprocedure?*

- Minder dan één week
- Eén tot drie weken
- Drie tot zes weken
- Zes weken of langer

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

12 Is er een hoorzitting gehouden bij de behandeling van uw beroep?*

- Ja, zowel de wederpartij als ik zijn gehoord
- Ja, maar alleen ik ben gehoord
- Ja, maar alleen de wederpartij is gehoord
- Nee, er heeft geen hoorzitting plaats gevonden (ga verder met vraag14)

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

13 Heeft u verslag ontvangen van de hoorzitting?*

- Ja, ik ontving het verslag van mijn hoorzitting en van de hoorzitting van de wederpartij
- Ja, ik ontving alleen een verslag van mijn hoorzitting
- Ja, ik ontving alleen een verslag van de hoorzitting van de wederpartij
- Nee, ik ontving geen verslag van de hoorzitting

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

14 Binnen hoeveel tijd deed het College van Beroep voor de Examens uitspraak?*

- Binnen minder dan drie weken nadat het beroep was ingediend
- Binnen drie tot minder dan zes weken nadat het beroep was ingediend
- Binnen zes tot minder dan tien weken nadat het beroep was ingediend
- Binnen tien tot minder dan dertien weken nadat het beroep was ingediend
- Het duurde dertien weken of langer nadat het beroep was ingediend

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

15 Zijn in de uitspraak de feiten en de van toepassing zijnde regels beschreven?*

- Feiten en regels zijn beschreven in de uitspraak
- Alleen de feiten zijn beschreven in de uitspraak
- Alleen de regels zijn beschreven in de uitspraak
- Feiten en regels zijn niet beschreven in de uitspraak (ga door met vraag 17)

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

16 Vindt u dat de redenering waarmee het College tot de uitspraak komt is gebaseerd op de in de uitspraak vermelde feiten en regel(s)?*

- Ja, voldoende gebaseerd op de feiten en de regels
- Nee, want onvoldoende gebaseerd op de feiten
- Nee, want onvoldoende gebaseerd op de regels
- Nee, onvoldoende gebaseerd op de feiten en de regels

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

17 Stond in de uitspraak van het College van Beroep voor de Examens *dat* u tegen de uitspraak in beroep kon gaan?*

- Ja, in de uitspraak was vermeld dat ik ertegen in beroep kon gaan.
- Nee, in de uitspraak was niet vermeld dat ik ertegen in beroep kon gaan (ga verder met vraag 20)

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

18 Stond in de uitspraak van het College van Beroep voor de Examens *waar* u tegen de uitspraak in beroep kon gaan?*

- Ja, in de uitspraak was vermeld dat ik ertegen in beroep kon gaan bij (vermeld hier aub ook de beroepsinstantie die het College noemde in de uitspraak):
- Nee, in de uitspraak stond niet vermeld waar ik in beroep kon gaan

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

19 Indien in de uitspraak vermeld stond dat u in beroep kunt gaan, is daarbij vermeld binnen welke termijn dat moet gebeuren?*

- Ja, namelijk binnen ... dagen/weken/maanden (doorhalen wat niet van toepassing is)
- Nee, de termijn stond niet vermeld in de uitspraak

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

20 Als u het geheel van uw beroepsprocedure overziet, hoe tevreden bent u dan over de beroepsprocedure als het gaat om*

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
De indieningstermijn van het beroep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het verloop van de schikkingsprocedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het verloop van de hoorprocedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De motivering van de uitspraak van het College	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De vermelding van de beroepsmogelijkheid in de uitspraak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De uitkomst van het beroep (uitspraak/schikking e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* kruis per onderwerp het antwoord aan dat van toepassing is

21 Stel dat u in contact komt met een student die van plan is in beroep te gaan bij het College van Beroep voor de Examens. Wat raadt u de student aan?*

- Niet doen, want:
- Doen, maar let op de volgende zaken:
- Vooral doen, want:

* kruis het antwoord aan dat van toepassing is

BIJLAGE III

RESULTATEN ENQUÊTE

Respons naar Sector

	Aantal	Percentage
WO	36	30
HBO	86	70
Totaal	122	100

Type student naar school

Type student			WO	HBO	Totaal
voltijd	Aantal		95	93	188
	percentage binnen de sector		74	81	77
deeltijd	Aantal		25	15	40
	percentage binnen de sector		19	13	16
duaal	Aantal		1	3	4
	percentage binnen de sector		1	3	2
extraneus	Aantal		3	0	3
	Percentage binnen de sector		2	0	1
anders	Aantal		5	4	9
	percentage binnen de sector		4	4	4
Totaal	Aantal		129	115	244
	percentage binnen de sector		100	100	100

Studiejaar student naar sector

			WO	HBO	Totaal
Studiejaar ten tijde van het beroep	eerste	Aantal	18	34	52
		Percentage binnen de sector	14	30	22
	tweede	Aantal	22	31	53
		Percentage binnen de sector	18	27	22
	derde	Aantal	20	17	37
		Percentage binnen de sector	16	15	15
	vierde	Aantal	26	18	44
		Percentage binnen de sector	21	16	18
	vijfde	Aantal	21	4	25
		Percentage binnen de sector	17	4	10
	anders	Aantal	19	10	29
		Percentage binnen de sector	15	9	12
Totaal	Aantal		126	114	240
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Toegang tot de procedure

Eerst op andere wijze geprobeerd tot oplossing probleem te komen (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Eerst op andere wijze geprobeerd tot oplossing probleem te komen?	ja	Aantal	79	95	174
		Percentage binnen de sector	62	85	73
	nee	Aantal	49	17	66
		Percentage binnen de sector	38	15	28
Totaal	Aantal		128	112	240
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Bij wie is een andere oplossing gezocht? (in HBO en WO)

	WO	HBO	Totaal
Contact opgenomen met betrokkenen aangevochten beslissing	73	83	156
Percentage	92	89	91
Anderen binnen de opleiding	42	70	112
Percentage	53	75	65
Externen	18	13	31
Percentage	23	14	18
Totaal	79	93	172
Percentage	46	54	100

Belemmeringen bij beroep (in HBO en WO)

	WO	HBO	Totaal
Onduidelijkheid over praktische gegevens	14	13	27
Percentage	34	28	31
Onduidelijkheid over voor beroep vatbare beslissing	19	24	43
Percentage	46	52	49
Onduidelijke procedure	30	33	63
Percentage	73	72	72
Totaal	41	46	87
Percentage	47	53	100

Oordeel over voorlichting over beroepsmogelijkheden (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Oordeel	Zeer ontevreden	Aantal	9	22	31
		Percentage binnen de sector	7	19	13
	Ontevreden	Aantal	28	34	62
		Percentage binnen de sector	22	30	26
	Tevreden	Aantal	80	52	132
		Percentage binnen de sector	63	46	55
	Zeer ontevreden	Aantal	11	6	17
		Percentage binnen de sector	9	5	7
Totaal		Aantal	128	114	242
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Oordeel over praktische bereikbaarheid CvBE (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Oordeel	zeer ontevreden	Aantal	9	12	21
		Percentage binnen de sector	7	11	9
	ontevreden	Aantal	18	22	40
		Percentage binnen de sector	14	20	17
	tevreden	Aantal	88	72	160
		Percentage binnen de sector	69	64	66
	zeer tevreden	Aantal	13	7	20
		Percentage binnen de sector	10	6	8
Totaal		Aantal	128	113	241
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Oordeel over bejegening in contacten met instelling over beroep (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Oordeel	zeer ontevreden	Aantal	22	33	55
		Percentage binnen de sector	18	30	23
	Ontevreden	Aantal	27	32	59
		Percentage binnen de sector	21	29	25
	Tevreden	Aantal	64	39	103
		Percentage binnen de sector	51	36	44
	zeer tevreden	Aantal	13	6	19
		Percentage binnen de sector	10	6	8
Totaal		Aantal	126	110	236
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Oordeel over bejegening in contacten met CvBE (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Oordeel	zeer ontevreden	Aantal	17	21	38
		Percentage binnen de sector	14	19	16
	ontevreden	Aantal	17	19	36
		Percentage binnen de sector	14	17	15
	tevreden	Aantal	71	61	132
		Percentage binnen de sector	56	55	56
	zeer tevreden	Aantal	21	10	31
		Percentage binnen de sector	17	9	13
Totaal	Aantal		126	111	237
	Percentage binnende sector		100	100	100

Verloop van de procedure

Was het tijdig bekend dat binnen vier weken in beroep gegaan diende te worden? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Was het tijdig bekend dat binnen vier weken in beroep gegaan diende te worden?	ja, instelling op gewezen	Aantal	58	41	99
		Percentage binnen de sector	49	38	44
	ja, anderen op gewezen	Aantal	8	9	17
		Percentage binnen de sector	7	8	8
	ja, zelf uitgezocht	Aantal	38	33	71
		Percentage binnen de sector	32	31	31
nee	Aantal	15	24	39	
	Percentage binnen de sector	13	22	17	
Totaal	Aantal		119	107	226
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Binnen vier weken in beroep gegaan? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Bent u binnen vier weken in beroep gegaan?	ja	Aantal	116	101	217
		Percentage binnen de sector	94	91	93
	nee	Aantal	7	10	17
		Percentage binnen de sector	6	9	7
Totaal		Aantal	123	111	234
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Uitkomst van het beroep naar sector (HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Uitkomst van beroep?	gegrond	Aantal	33	50	83
		Percentage binnen de sector	27	47	36
	gedeeltelijk gegrond	Aantal	8	8	16
		Percentage binnen de sector	7	8	7
	ongegrond	Aantal	32	29	61
		Percentage binnen de sector	26	27	27
	geschikt	Aantal	26	5	31
		percentage binnen de sector	21	5	14
	ingetrokken	Aantal	14	7	21
		Percentage binnen de sector	11	7	9
	niet-ontvankelijk, want te laat	Aantal	2	4	6
		Percentage binnen de sector	2	4	3
	niet-ontvankelijk, anders	Aantal	5	2	7
		Percentage binnen de sector	4	2	3
	kennelijk ongegrond	Aantal	1	1	2
		Percentage binnen de sector	1	1	1
	nog geen uitkomst	Aantal	2	1	3
		Percentage binnen de sector	2	1	1
Totaal		Aantal	123	107	230
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Uitkomst van het beroep (in HBO of WO)

			WO	HBO	Totaal
uitkomst (gehercodeerd)	(gedeeltelijk gegrond of geschikt	Aantal	67	63	130
		Percentage binnen de sector	55	59	57
	ongegrond, ingetrokken, niet ontvankelijk, nog geen uitkomst	Aantal	56	44	100
		Percentage binnen de sector	46	41	44
Totaal	Aantal		123	107	230
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Is de schikkingsprocedure gevolgd? (In HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Is de schikkingsprocedure gevolgd?	ja	Aantal	91	70	161
		Percentage binnen de sector	81	71	76
	nee	Aantal	22	28	50
		Percentage binnen de sector	20	29	24
Totaal	Aantal		113	98	211
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Duur van de schikkingsprocedure in HBO en WO

			WO	HBO	Totaal
hoe lang duurde de schikkingsprocedure?	minder dan 1 week	Aantal	14	7	21
		Percentage binnen de sector	16	10	14
	1-3 weken	Aantal	39	32	71
		Percentage binnen de sector	45	48	46
	3-6 weken	Aantal	22	16	38
		Percentage binnen de sector	26	24	25
	6 weken of langer	Aantal	11	12	23
		Percentage binnen de sector	13	18	15
Totaal	Aantal		86	67	153
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Is er een hoorzitting gehouden? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Is er een hoorzitting gehouden?	ja, beide partijen	Aantal	35	59	94
		Percentage binnen de sector	39	62	50
	ja, alleen ik	Aantal	6	8	14
		Percentage binnen de sector	7	8	8
	ja, alleen ander	Aantal	4	2	6
		Percentage binnen de sector	4	2	3
	Nee	Aantal	46	27	73
		Percentage binnen de sector	51	28	39
	Totaal	Aantal	91	96	187
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Heeft betrokkene een verslag ontvangen van de hoorzitting? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Heeft u verslag ontvangen van de hoorzitting?	ja, van beide partijen	Aantal	18	34	52
		Percentage binnen de sector	39	49	45
	ja, alleen het eigen	Aantal	5	8	13
		Percentage binnen de sector	11	11	11
	ja, alleen van de ander	Aantal	1	0	1
		Percentage binnen de sector	2	0	1
	nee	Aantal	22	28	50
		Percentage binnen de sector	48	40	43
	Totaal	Aantal	46	70	116
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Termijn waarbinnen het CvBE uitspraak deed in het HBO en WO

			WO	HBO	Totaal
binnen hoeveel tijd deel het CvBE uitspraak?	< 3 weken	Aantal	25	35	60
		Percentage binnen de sector	32	40	36
	3 < 6 weken	Aantal	20	25	45
		Percentage binnen de sector	26	28	27
	6 < 10 weken	Aantal	12	14	26
		Percentage binnen de sector	15	16	16
	10 < 13 weken	Aantal	10	11	21
		Percentage binnen de sector	13	13	13
	> 13 weken	Aantal	11	3	14
		Percentage binnen de sector	14	3	8
Totaal	Aantal		78	88	166
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Zijn in de uitspraak de feiten en de van toepassing zijnde regels beschreven? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Zijn in de uitspraak de feiten en de van toepassing zijnde regels beschreven?	feiten en regels	Aantal	48	49	97
		Percentage binnen de sector	65	55	60
	alleen feiten	Aantal	9	15	24
		Percentage binnen de sector	12	17	15
	alleen regels	Aantal	4	8	12
		Percentage binnen de sector	5	9	7
	geen van beide	Aantal	13	17	30
		Percentage binnen de sector	18	19	18
Totaal	Aantal		74	89	163
	Percentage binnen de sector		100	100	100

**Vindt u dat de redenering tot de uitspraak is gebaseerd op de feiten en regels?
(in HBO en WO)**

			WO	HBO	Totaal
Vindt u dat de redenering tot de uitspraak is gebaseerd op de feiten en regels?	Ja	Aantal	38	41	79
		Percentage binnen de sector	59	54	56
	nee, onvoldoende feiten	Aantal	9	22	31
		Percentage binnen de sector	14	29	22
	nee, onvoldoende regels	Aantal	5	3	8
		Percentage binnen de sector	8	4	6
	nee, onvoldoende op beide	Aantal	13	10	23
Percentage binnen de sector		20	13	16	
Totaal	Aantal	65	76	141	
	Percentage binnen de sector	100	100	100	

Is in uitspraak verdere beroepsmogelijkheid vermeld? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
In uitspraak verdere beroepsmogelijkheid vermeld?	Ja	Aantal	63	49	112
		Percentage binnen de sector	79	55	66
	nee	Aantal	17	40	57
		Percentage binnen de sector	21	45	34
Totaal	Aantal	80	89	169	
	Percentage binnen de sector	100	100	100	

Is in uitspraak vermeld waar in beroep kan worden gegaan? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Is in uitspraak vermeld waar in beroep kan worden gegaan?	ja	Aantal	52	35	87
		Percentage binnen de sector	83	71	78
	nee	Aantal	10	14	24
		Percentage binnen de sector	16	29	21
	3	Aantal	1	0	1
		Percentage binnen de sector	2	0	1
Totaal	Aantal	63	49	112	
	Percentage binnen de sector	100	100	100	

Is in de uitspraak vermeld binnen welke termijn in beroep kan worden gegaan? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
is in de uitspraak vermeld binnen welke termijn in beroep kan worden gegaan?	ja	Aantal	47	32	79
		Percentage binnen de sector	86	71	79
	nee	Aantal	8	13	21
		Percentage binnen de sector	15	29	21
	Totaal	Aantal	55	45	100
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Tevredenheid over indieningstermijn beroep (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal	
tevredenheid over indieningstermijn beroep	zeer ontevreden	Aantal	4	3	7	
		Percentage binnen de sector	3	3	3	
	ontevreden	Aantal	22	16	38	
		Percentage binnen de sector	18	14	16	
	tevreden	Aantal	88	88	176	
		Percentage binnen de sector	73	79	76	
	zeer tevreden	Aantal	7	5	12	
		Percentage binnen de sector	6	5	5	
	Totaal	Aantal		121	112	233
		Percentage binnen de sector		100	100	100

Tevredenheid over verloop schikkingsprocedure (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal	
tevredenheid over verloop schikkings- procedure	zeer ontevreden	Aantal	19	23	42	
		Percentage binnen de sector	17	23	20	
	ontevreden	Aantal	23	33	56	
		Percentage binnen de sector	21	33	27	
	tevreden	Aantal	54	40	94	
		Percentage binnen de sector	49	40	45	
	zeer tevreden	Aantal	14	5	19	
		Percentage binnen de sector	13	5	9	
	Totaal	Aantal		110	101	211
		Percentage binnen de sector		100	100	100

Tevredenheid over verloop hoorprocedure (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal	
tevredenheid over verloop hoorprocedure	zeer ontevreden	Aantal	19	19	38	
		Percentage binnen de sector	29	22	25	
	ontevreden	Aantal	12	24	36	
		Percentage binnen de sector	18	28	24	
	tevreden	Aantal	28	33	61	
		Percentage binnen de sector	42	38	40	
	zeer tevreden	Aantal	7	11	18	
		Percentage binnen de sector	11	13	12	
	Totaal	Aantal		66	87	153
		Percentage binnen de sector		100	100	100

Tevredenheid over motivering uitspraak (in HBO en WO)

				WO	HBO	Totaal
tevredenheid over motivering uitspraak	zeer ontevreden	Aantal		17	22	39
		Percentage binnen de sector		21	23	22
	ontevreden	Aantal		18	21	39
		Percentage binnen de sector		22	22	22
	tevreden	Aantal		40	41	81
		Percentage binnen de sector		49	42	46
	zeer tevreden	Aantal		6	13	19
		Percentage binnen de sector		7	13	11
	Totaal	Aantal		81	97	178
		Percentage binnen de sector		100	100	100

Tevredenheid over de vermelding van vervolprocedure (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
tevredenheid over de vermelding van vervolprocedure	zeer ontevreden	Aantal	7	19	26
		Percentage binnen de sector	8	21	15
	ontevreden	Aantal	14	23	37
		Percentage binnen de sector	16	25	21
	tevreden	Aantal	59	43	102
		Percentage binnen de sector	69	47	57
	zeer tevreden	Aantal	6	7	13
		Percentage binnen de sector	7	8	7
	Totaal	Aantal	86	92	178
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Tevredenheid over de uitkomst van het beroep (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
tevredenheid over de uitkomst van het beroep	zeer ontevreden	Aantal	28	33	61
		Percentage binnen de sector	26	31	29
	ontevreden	Aantal	17	14	31
		Percentage binnen de sector	16	13	15
	tevreden	Aantal	32	31	63
		Percentage binnen de sector	30	30	30
	zeer tevreden	Aantal	30	27	57
		Percentage binnen de sector	28	26	27
	Totaal	Aantal	107	105	212
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Advies aan medestudent met probleem? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
wat adviseert u een medestudent met probleem?	niet doen	Aantal	12	12	24
		Percentage binnen de sector	10	11	11
	doen, maar	Aantal	55	53	108
		Percentage binnen de sector	45	50	47
	doen, want	Aantal	55	42	97
		Percentage binnen de sector	45	39	42
Totaal	Aantal		122	107	229
	Percentage binnen de sector		100	100	100

BIJLAGE IV

OVERZICHT BEROEPSZAKEN 2000

Instelling	Omvang	Beroepen	Schikking	Uitspraak	Ingetrokken	Voorlopige Voorz.	Niet-behan.	Gaande	Overig	% van Totaal	% van Omvang
Hs. Alkmaar	4835	13	4	7	2					1,39	0,27
AHK	2200	4		1	2	1				0,43	0,18
HvA	18899	14	2	12						1,49	0,07
IPABO	1250	3		3			1			0,32	0,24
HES A'dam	6192	34	6	19	1	5	4			3,62	0,55
Rietveld	808	1		1						0,11	0,12
HAN	16400	6	1	2	1		2			0,64	0,04
Kunst ON	1732									0,00	0,00
SBH (Brabant)	17313	18	10	4			4			1,92	0,10
NHTV	3750	14	1	5	2	6				1,49	0,37
Saxion IJsseland	6438	6		3			3			0,64	0,09
Hs. Holland	10264										
Iselinge	430										
De Horst	1746	3		3						0,32	0,17
CAH	887	10		8	2					1,07	1,13
CHE	2641	0								0,00	0,00
Design Academy	700										
Fontys	34020	9	2	4		3				0,96	0,03
Hs. Drente	1960	1		1						0,11	0,05
Saxion Enschede	9118	22	12	10						2,35	0,24
De Driestar	1295	0								0,00	0,00
Haagse Hs.	15649	27	25	2						2,88	0,17
Hotelschool DH	1253	28		25	1		2			2,99	2,23
Kumuda DH	1828	3		3						0,32	0,16
Hanze, HvG	16719	43	15	17	1		10			4,58	0,26
Hs. Haarlem	9739	29	19	10						3,09	0,30
Zuyd	11736	40	12	6	6		16			4,26	0,34
De Kempel	600	0								0,00	0,00
Edith Stein	950	1		1						0,11	0,11
HAS Den Bosch	1400	0								0,00	0,00
Stoas APH	408	0								0,00	0,00
Van Hall	1911										
CHN	4870	20	6	11			3			2,13	0,41
NHL	8291	1		1						0,11	0,01

Instelling	Omvang	Beroepen	Schikking	Uitspraak	Ingetrokken	Voorlopige Voorz.	Niet-behan.	Gaande	Overig	% van Totaal	% van Omvang
Hs. Leiden	3266	5		3	2					0,53	0,15
TH Rijswijk	1500	0								0,00	0,00
Hs. Rotterdam e.o.	14619	24	10	9			4	1		2,56	0,16
Ichtus	9579	2	2							0,21	0,02
Muthe R'dam	895	0								0,00	0,00
HES R'dam	5046	22		22						2,35	0,44
HvU	27717	88	35	18			34	1		9,38	0,32
HKU	2585	8	2	1	3		2			0,85	0,31
Domstad	900	0								0,00	0,00
Marnix	1045	0								0,00	0,00
Larenstein	2837	4		4						0,43	0,14
Hs. Zeeland	3440	1		1						0,11	0,03
Diedenoort	945	0								0,00	0,00
Helicon	341										
Windesheim	11000	32	5	17	6		3		1	3,41	0,29
K. PABO Zwolle	625										
Ger. Hs. Zwolle	874	0								0,00	0,00
Constantijn Huygens	792										
UvA	21908	69	19	19	28			2	1	7,36	0,31
VU	14000	12	4	7			1			1,28	0,09
TUD	13127	7	1					6		0,75	0,05
TUE	5500	4	1	1			2			0,43	0,07
UT	6000	1		1						0,11	0,02
RuG	18999	51	19	14	13	3	2			5,44	0,27
OUN	24098										
UL	16000	7		6			1			0,75	0,04
UM	10981	94	27	11	34	1	10		12	10,02	0,86
KUN	14000	11	3	1	4	1	2			1,17	0,08
EUR	14708	54	27	5	18			4		5,76	0,37
KUB	8532	31	21	3	6		1			3,30	0,36
JU	22029	60	40	17		3				6,40	0,27
WU	4300	1		1						0,11	0,02
Totaal		938	331	320	132	23	107	14	14	100,00	
	Omvang	Beroepen	Schikking	Uitspraak	Ingetrokken	Voorlopige Voorz.	Niet-behan.	Gaande	Overig	% van Totaal	% van Omvang
										gemiddelde:	Gemiddelde:
										1,72	0,21
										std dev	std dev
										2,36	0,34

BIJLAGE V

FORMULIER ANALYSE BEROEPSZAKEN

Instelling	
Typering	<input type="checkbox"/> Bijzondere universiteit <input type="checkbox"/> Openbare universiteit <input type="checkbox"/> Bijzondere hogeschool <input type="checkbox"/> Openbare hogeschool
Faculteit	
Primaire beslissingnemer	<input type="checkbox"/> Examencommissie <input type="checkbox"/> Examinator/docent <input type="checkbox"/> Opleidingsorganisatie <input type="checkbox"/> Overig
Onderwerp beroep	<input type="checkbox"/> Toelating tot examens <input type="checkbox"/> Studiepuntoekenning <input type="checkbox"/> Beoordeling <input type="checkbox"/> Vrijstellingtoekenning <input type="checkbox"/> Bindend studieadvies <input type="checkbox"/> Toelating tot studierichtingen/postpropedeutische fase <input type="checkbox"/> Afsluitend examen <input type="checkbox"/> Toelating tot opleiding <input type="checkbox"/> Overige beslissingen examencommissie/examinatoren <input type="checkbox"/> Voorlopige voorziening <input type="checkbox"/> Overig
Uitkomst beroep	<input type="checkbox"/> Gegrond <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk gegrond <input type="checkbox"/> Ongegrond <input type="checkbox"/> Niet-ontvankelijk, te laat <input type="checkbox"/> Niet-ontvankelijk, andere reden <input type="checkbox"/> Kennelijk ongegrond <input type="checkbox"/> Ingetrokken <input type="checkbox"/> Nog geen uitkomst
Zijn de feiten in de uitspraak beschreven?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Nee
Zijn de van toepassing zijnde regels in de uitspraak vermeld?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Nee
Is de redenering die tot de uitspraak leidt op grond van de feiten en de rechtsbasis begrijpelijk?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Nee

Is de uitspraak als geheel deugdelijk gemotiveerd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Matig (één of twee van de drie onderdelen voldaan) <input type="checkbox"/> Nee
Heeft schikkingsprocedure plaatsgevonden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Blijkt niet uit de uitspraak
Indien ja, hoe lang?	<input type="checkbox"/> =<1 week <input type="checkbox"/> 2 weken <input type="checkbox"/> 3 weken <input type="checkbox"/> > 3 weken <input type="checkbox"/> blijkt niet uit de uitspraak <input type="checkbox"/> Nvt
Hoelang na indiening van het beroep is het in behandeling genomen?	<input type="checkbox"/> =<3 weken <input type="checkbox"/> 4-6 weken <input type="checkbox"/> 7-10 weken <input type="checkbox"/> > 10 weken <input type="checkbox"/> blijkt niet uit de uitspraak
Zijn partijen gehoord?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Slechts één partij <input type="checkbox"/> Blijkt niet uit de uitspraak
Indien niet is gehoord, is de beslissing daartoe gemotiveerd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Blijkt niet uit de uitspraak <input type="checkbox"/> Nvt
Is het beroep verdaagd?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Blijkt niet uit de uitspraak
Zo ja, hoe lang?	<input type="checkbox"/> =< 2 weken <input type="checkbox"/> 3-6 weken <input type="checkbox"/> > 6 weken <input type="checkbox"/> blijkt niet uit de uitspraak <input type="checkbox"/> Nvt
Zijn partijen op de hoogte gesteld?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Blijkt niet uit de uitspraak <input type="checkbox"/> Nvt
Hoe lang na indiening van het beroep is uitspraak gedaan?	<input type="checkbox"/> =< 3 weken <input type="checkbox"/> 4-6 weken <input type="checkbox"/> 6-10 weken <input type="checkbox"/> 10-14 weken <input type="checkbox"/> > 14 weken <input type="checkbox"/> blijkt niet uit de uitspraak
Is de beroepsmogelijkheid vermeld?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Ja, maar niet correct <input type="checkbox"/> Nee

BIJLAGE VI

RESULTATEN ANALYSE BEROEPSZAKEN

Respons naar sector

	Aantal	Percentage
WO	36	30
HBO	86	70
Totaal	122	100

Denominatie instelling naar sector

			WO	HBO	Totaal
Denominatie	Bijzondere universiteit	Aantal	9		9
		Percentage binnen de sector	25		7
	Openbare universiteit	Aantal	27		27
		Percentage binnen de sector	75		22
	Bijzondere hogeschool	Aantal		85	85
		Percentage binnen de sector		100	70
	Openbare hogeschool	Aantal		1	1
		Percentage binnen de sector		1	1
Totaal		Aantal	36	86	122
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Onderwerp van beroep

Onderwerp beroep (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
onderwerp beroep	toelating tot examens	Aantal	0	4	4
		Percentage binnen de sector	0	5	3
	studiepunten- toekenning	Aantal	1	7	8
		Percentage binnen de sector	3	8	7
	beoordeling	Aantal	15	15	30
		Percentage binnen de sector	42	17	25
	vrijstelling- toekenning	Aantal	3	2	5
		Percentage binnen de sector	8	2	4
	bindend studie- advies	Aantal	2	25	27
		Percentage binnen de sector	6	29	22
	toelating tot studierichtigen/ postpropedeu- tische fase	Aantal	0	4	4
		Percentage binnen de sector	0	5	3
	afsluitend examen	Aantal	2	4	6
		Percentage binnen de sector	6	5	5
	toegang tot de opleiding	Aantal	0	2	2
		Percentage binnen de sector	0	2	2
	overige beslis- singen examen- commissie/ examinatoren	Aantal	10	6	16
		Percentage binnen de sector	28	7	13
	voorlopige voorziening	Aantal	2	6	8
		Percentage binnen de sector	6	7	7
	overig	Aantal	1	11	12
		Percentage binnen de sector	3	13	10
Totaal		Aantal	36	86	122
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Uitkomst beroep (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
uitkomst beroep	gegrond	Aantal	7	31	38
		Percentage binnen de sector	19	37	31
	gedeeltelijk gegrond	Aantal	0	2	2
		Percentage binnen de sector	0	2	2
	ongeground	Aantal	22	33	55
		Percentage binnen de sector	61	39	46
	niet-ontvankelijk te laat	Aantal	4	14	18
		Percentage binnen de sector	11	17	15
	kennelijk ongeground	Aantal	0	2	2
		Percentage binnen de sector	0	2	2
	ingetrokken	Aantal	1	2	3
		Percentage binnen de sector	3	2	3
	nog geen uitkomst	Aantal	2	1	3
		Percentage binnen de sector	6	1	3
Totaal	Aantal		36	85	121
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Uitkomst beroep (gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk) (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
uitkomst (gehercodeerd)	(gedeeltelijk) gegrond	Aantal	7	33	40
		Percentage binnen de sector	21	40	35
	(kennelijk) ongeground	Aantal	22	35	57
		Percentage binnen de sector	67	43	50
	niet ontvankelijk	Aantal	4	14	18
		Percentage binnen de sector	12	17	16
Totaal	Aantal		33	82	115
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Kwaliteitsindicatoren

Feiten beschreven in beroep? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Feiten beschreven?	Ja	Aantal	31	65	96
		Percentage binnen de sector	86	80	82
	Matig	Aantal	4	15	19
		Percentage binnen de sector	11	19	16
	Nee	Aantal	1	1	2
		Percentage binnen de sector	3	1	2
Totaal	Aantal		36	81	117
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Regels vermeld in beroep? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Regels vermeld?	Ja	Aantal	33	65	98
		Percentage binnen de sector	92	80	84
	Matig	Aantal	2	14	16
		Percentage binnen de sector	6	17	14
	Nee	Aantal	1	2	3
		Percentage binnen de sector	3	3	3
Totaal	Aantal		36	81	117
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Redenering begrijpelijk in beroep? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Redeneringbegrijpelijk?	Ja	Aantal	26	67	93
		Percentage binnen de sector	72	84	80
	Matig	Aantal	10	13	23
		Percentage binnen de sector	28	16	20
Totaal	Aantal		36	80	116
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Uitspraak deugdelijk gemotiveerd? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Uitspraak deugdelijk gemotiveerd?	Ja	Aantal	23	57	80
		Percentagebinnen de sector	64	71	69
	matig (1 of 2 van de 3 onderdelen voldaan)	Aantal	10	22	32
		Percentage binnen de sector	28	28	28
	Nee	Aantal	3	1	4
		Percentage binnen de sector	8	1	3
Totaal	Aantal	36	80	116	
	Percentage binnen de sector	100	100	100	

Zijn de betrokken partijen gehoord? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
partijen gehoord?	ja (1 of 2 partijen)	Aantal	27	66	93
		Percentage binnen de sector	75	80	78
	Nee	Aantal	4	0	4
		Percentage binnen de sector	11	0	3
	blijkt niet uit de uitspraak	Aantal	5	17	22
		Percentage binnen de sector	14	21	19
Totaal	Aantal	36	83	119	
	Percentage binnen de sector	100	100	100	

Behandeling van beroepen

Heeft een schikkingsprocedure plaatsgevonden? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Schikkingsprocedure plaatsgevonden?	Ja	Aantal	22	23	45
		Percentage binnen de sector	61	28	38
	nee	Aantal	1	8	9
		Percentage binnen de sector	3	10	8
	blijkt niet uit de uitspraak	Aantal	13	52	65
		Percentage binnen de sector	36	63	55
Totaal	Aantal		36	83	119
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Duur schikkingsprocedure (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Duur	1 week of minder	Aantal	3	2	5
		Percentage binnen de sector	8	2	4
(ca.) 2 weken	(ca.) 2 weken	Aantal	6	3	9
		Percentage binnen de sector	17	4	8
(ca.) 3 weken	(ca.) 3 weken	Aantal	7	2	9
		Percentage binnen de sector	19	2	8
meer dan 3 weken	meer dan 3 weken	Aantal	5	5	10
		Percentage binnen de sector	14	6	8
blijkt niet uit de uitspraak	blijkt niet uit de uitspraak	Aantal	1	12	13
		Percentage binnen de sector	3	15	11
NvT	NvT	Aantal	14	59	73
		Percentage binnen de sector	39	71	61
Totaal	Totaal	Aantal	36	83	119
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Hoelang na indiening in behandeling? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
hoelang na indiening in behandeling?	3 weken of minder	Aantal	6	11	17
		Percentage binnen de sector	17	13	14
(ca.) 4 tot 6 weken	(ca.) 4 tot 6 weken	Aantal	2	19	21
		Percentage binnen de sector	6	23	18
(ca.) 7 tot 10 weken	(ca.) 7 tot 10 weken	Aantal	12	17	29
		Percentage binnen de sector	33	21	24
meer dan 10 weken	meer dan 10 weken	Aantal	12	11	23
		Percentage binnen de sector	33	13	19
blijkt niet uit de uitspraak	blijkt niet uit de uitspraak	Aantal	4	25	29
		Percentage binnen de sector	11	30	24
Totaal	Totaal	Aantal	36	83	119
		Percentage binnen de sector	100	100	100

Hoe lang na indiening uitspraak? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Uitspraak na?	3 weken of minder	Aantal	5	8	13
		Percentage binnen de sector	14	10	11
	(ca.) 4 tot 6 weken	Aantal	2	18	20
		Percentage binnen de sector	6	22	17
	(ca.) 6 tot 10 weken	Aantal	12	14	26
		Percentage binnen de sector	33	17	22
	(ca.) 10 tot 14 weken	Aantal	2	10	12
		Percentage binnen de sector	6	12	10
	meer dan 14 weken	Aantal	12	15	27
		Percentage binnen de sector	33	18	23
	blijkt niet uit uitspraak	Aantal	3	18	21
		Percentage binnen de sector	8	22	18
Totaal	Aantal		36	83	119
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Is het beroep verdaagd? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Is het beroep verdaagd?	Ja	Aantal	3	2	5
		Percentage binnen de sector	8	2	4
	Nee	Aantal	30	75	105
		Percentagebinnen de sector	83	90	88
	blijkt niet uit de uitspraak	Aantal	3	6	9
		Percentage binnen de sector	8	7	8
Totaal	Aantal		36	83	119
	Percentage binnen de sector		100	100	100

Beroepsmogelijkheid vermeld? (in HBO en WO)

			WO	HBO	Totaal
Beroepsmogelijkheid vermeld?	ja	Aantal	22	12	34
		Percentage binnen de sector	61	14	28
	nee	Aantal	14	72	86
		Percentage binnen de sector	40	86	72
Totaal	Aantal		36	84	120
	Percentage binnen de sector		100	100	100

BIJLAGE VII

VRAGENLIJST COLLEGE VAN BEROEP VOOR DE EXAMENS

Gesprekspartners CvBE:

- voorzitter;
- studentlid;
- secretaris.

Vraag 1

Welk cijfer (1-10) geeft u voor de kwaliteit van de toepassing van het klachtrecht bij de instelling?

Waarom geen/wel 10?

Vraag 2

Welk cijfer (1-10) geeft u voor de kwaliteit van de voorlichting over het klachtrecht zoals die door de instelling wordt verstrekt (zowel naar inhoud als naar vorm beoordeeld)?

Waarom wel/geen 10?

Vraag 3

Welk cijfer (1-10) geeft u voor de kwaliteit van de follow up van de door u gedane uitspraken?

Waarom wel/geen 10?

Vraag 4

Welk cijfer (1-10) geeft u voor de wijze en de mate waarin de instelling het gebruik van het klachtrecht bevordert?

Waarom wel/geen

Vraag 5

Welk cijfer (1-10) geeft u voor de bereikbaarheid van het College?

Waarom wel/geen 10?

Vraag 6

Welk cijfer (1-10) geeft u de studenten voor het gebruik dat zij maken van het klachtrecht?

Waarom wel/geen 10?

Vraag 7

Welk cijfer (1-10) geeft u de studenten voor de wijze waarop zij gebruik maken van het klachtrecht?

Waarom geen/wel 10?

Vraag 8

Wat is uw oordeel over het stelsel van het klachtrecht als geheel (voor wat betreft de meer dan 60 CvBE die er functioneren)

Vraag 9

Wat vindt u een zwak punt van het huidige klachtrecht?

Vraag 10

Wat vindt u een sterk punt van het huidige klachtrecht?

Vraag 11

Met wie praat u over uw functioneren als College?

Vraag 12

Evalueert u uw functioneren als College?

Vraag 13

Kijkt u bij een evaluatie ook naar:

- de effecten van uw uitspraken?
- de tijdige voortgang van de behandeling?
- de samenstelling van het College?

Vraag 14

Hoe en aan wie aanverantwoordt u uw werkzaamheden en resultaten (in termen van werkwijze en prestaties)?

Vraag 15

Wat is uw oordeel over de frequentie en de aard van de contacten die u met de instelling heeft over klachten en de klachtenprocedure?

Vraag 16

Welk contact heeft u met anderen die zich bezighouden met klachten en klachtsituaties zoals vertrouwenspersonen, pastoraat, studieadviseur/decaan, klachtencommissie(s) en ombudsman?

Geeft u aan of u het wel of niet eens bent met de volgende stellingen.

- 1 Klachtrecht is een vorm kwaliteitszorg. Hoe meer klachten hoe beter dat is om de kwaliteit te verbeteren.
- 2 Het CvBE dient zich jaarlijks te verantwoorden over haar werkwijze en daarbij een beeld/analyse te geven van de aard en omvang van de klachten in het afgelopen jaar.
- 3 Het CvB dient in reactie op die verantwoording van het CvBE in het jaar-verslag van de instelling haar visie op de werking van het klachtrecht bij de instelling te geven en daarbij de maatregelen te vermelden die zij nodig acht gelet op het beeld/analyse van de aard en de omvang van de klachten.
- 4 De voorlichting over en de bevordering van het klachtrecht door de instelling is goed en kan in feite een stuk minder dan zij nu is.
- 5 Studenten zouden meer aan het klachtrecht hebben als zij het bestand arsenaal aan voorlichting, ondersteuning en begeleiding beter zouden benutten.
- 6 Het is niet juist dat leraren die direct betrokken zijn bij de zaak zitting hebben in het College omdat dit bedreigend is voor de student.

- 7 De student moet zich kunnen laten bijstaan door een ieder die hij of zij verkiest. Daar is geen toestemming voor nodig van het College of van de instelling waarop de klacht betrekking heeft.
- 8 Het College dient zich in de uitspraak te onthouden van adviezen of van aanbevelingen aan het adres van de instelling.

BIJLAGE VIII

BEELD VAN HET ADVIES AAN MEDESTUDENTEN

Totaal aantal verwerkte antwoordformulieren	: 199
Aantal niet-ingevulde formulieren m.b.t. vraag 21	: 4
Aantal niet-geldig ingevulde formulieren	: 1
Aantal formulieren bij niet doorgezet beroep	: 1
Subtotaal	: 6
Totaal aantal formulieren dat in het onderzoek is betrokken	: 193
Aantal formulieren waarin voor twee in plaats van één optie is gekozen	: 4
Totaal aantal uitgebrachte keuzen	: 197

Optie 'Niet doen':

Aantal keuzen voor optie 'niet doen': 20 (10 procent)

Respondenten geven bij deze keuze de volgende toelichting (motief) om een andere student het aanspannen van een beroepsprocedure te ontraden.

Sommige respondenten hebben bij deze keuze meerdere soorten toelichting opgegeven; daarom worden hierna meer frequenties vermeld (27) dan er respondenten zijn (20).

Aantal respondenten dat opmerkt, dat door de samenstelling het CBE - naar ook is gebleken - niet onafhankelijk is: 7

Aantal respondenten dat opmerkt, dat het CBE vooringenomen is, niet luistert en onredelijk is: 11

Aantal respondenten dat opmerkt, dat de procedure bureaucratisch is en dat het daarin alleen om regeltjes gaat: 2

Aantal respondenten dat opmerkt, dat de procedure te veel tijd kost: 2

Aantal overige motieven: 5

Optie 'Doen, maar':

Aantal keuzen voor optie 'doen, maar': 92 (47 procent)

Respondenten leveren bij deze keuze de volgende aandachtspunten en aanvullende aanbevelingen bij de aanbeveling van een andere student om een beroepsprocedure aan te spannen.

Sommige respondenten hebben meerdere soorten toelichting gegeven; daarom worden hierna meer frequenties vermeld (105) dan er respondenten (92) zijn.

Aantal respondenten dat geen toelichting geeft op keuze: 4

Aantal attenderingen op (negatief) gedrag CBE of instelling (bv. men let niet op de feiten): 22

Aantal attenderingen op zakelijke aspecten (bv. termijnen; negatieve gevolgen voor relatie met onderwijsinstelling): 21

Aantal aanbevelingen tot het treffen van maatregelen (bijvoorbeeld zorg voor een goede formulering; neem een advocaat): 61

Aantal overige toelichtingen: 1

Optie 'Vooral doen, want':

Aantal keuzen voor optie 'vooral doen, want': 85 (43 procent)

Respondenten geven bij deze keuze de volgende toelichting (motief) om een andere student het aanspannen van een beroepsprocedure aan te bevelen.

Sommige respondenten hebben meerdere soorten toelichting gegeven; daarom worden hierna meer frequenties vermeld (83) dan er (netto) respondenten ($85-7=78$) zijn.

Aantal respondenten dat geen toelichting geeft op keuze: 5

Aantal respondenten met niet-geldige toelichting (dat wil zeggen in strijd met de aard van hun keuze): 2

Aantal toelichtingen waarin het aanspannen van een beroepsprocedure wordt aanbevolen uit vertrouwen in het instituut CBE: 39

Aantal toelichtingen waarin het aanspannen van een beroepsprocedure wordt aanbevolen als een weg die een extra kans biedt (bijvoorbeeld 'nee' heb je, 'ja' kun je krijgen): 24

Aantal toelichtingen waarin het aanspannen van een beroepsprocedure om principiële redenen wordt aanbevolen (bijvoorbeeld 'je moet altijd je rechten uitputten'): 10

Aantal overige toelichtingen: 10

BIJLAGE IX

OVERZICHT CORRELATIECOËFFICIËNTEN

Correlat^a

			tevred over ov beroeps he	tevred over bereikb Cv	tevred over in instelli ber	tevred over in Cv	tevred ov indieni mijn	tevred over schikki ed	tevred over hoorpr	tevred over uitsp	tevred ove vermel vervolg e	tevred over de van het
Spearm	tevredenheid over	Correlation	1,0	,5 *	,4 *	,4 *	,2 *	,4 *	,2 *	,1	,3 *	,1
		Sig. (2-	,	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,1	,0	,2
	tevredenheid bereikbaar	Correlation	,5 *	1,0	,4 *	,6 *	,4 *	,4 *	,3 *	,2 *	,3 *	,1 *
		Sig. (2-	,0	,	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	tevredenheid in contacten over	Correlation	,4 *	,4 *	1,0	,5 *	,2 *	,4 *	,4 *	,3 *	,2 *	,2 *
		Sig. (2-	,0	,0	,	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	tevredenheid in	Correlation	,4 *	,6 *	,5 *	1,0	,2 *	,6 *	,6 *	,5 *	,2 *	,4 *
		Sig. (2-	,0	,0	,0	,	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	tevreden indieningste	Correlation	,2 *	,4 *	,2 *	,2 *	1,0	,2 *	,2 *	,1	,2 *	,1
		Sig. (2-	,0	,0	,0	,0	,	,0	,0	,0	,0	,1
	tevredenhei schikkings	Correlation	,4 *	,4 *	,4 *	,6 *	,2 *	1,0	,6 *	,5 *	,3 *	,5 *
		Sig. (2-	,0	,0	,0	,0	,0	,	,0	,0	,0	,0
	tevredenhei hoorpr	Correlation	,2 *	,3 *	,4 *	,6 *	,2 *	,6 *	1,0	,7 *	,2 *	,6 *
		Sig. (2-	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,	,0	,0	,0
	tevredenheid uitsp	Correlation	,1	,2 *	,3 *	,5 *	,1	,5 *	,7 *	1,0	,3 *	,7 *
		Sig. (2-	,1	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,	,0	,0
	tevredenh vermel vervolgn	Correlation	,3 *	,3 *	,2 *	,2 *	,2 *	,3 *	,2 *	,3 *	1,0	,2 *
		Sig. (2-	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,	,0
	tevredenheid van het	Correlation	,1	,1 *	,2 *	,4 *	,1	,5 *	,6 *	,7 *	,2 *	1,0
		Sig. (2-	,2	,0	,0	,0	,1	,0	,0	,0	,0	,0

**Correlation is significant at

*.Correlation is significant at

a.Listwise N