

Jaarverslag 2010 - Klachtencommissie Faculteit der Rechtsgeleerdheid
Studentenklachten januari – december 2010
26 juni 2011

Inhoudsopgave

- 1) Inleiding
- 2) Inventarisatie klachten 2010

1) Inleiding

De Faculteit der Rechtsgeleerdheid (FdR) kent een 'Klachtenregeling studenten'. Per kalenderjaar wordt een jaarverslag uitgebracht. Dit verslag bevat kwantitatieve gegevens over de behandelde klachten gedurende het kalenderjaar 2010 alsmede informatie over het onderwerp en de conclusies/uitspraken van de Klachtencommissie.

Klachten kunnen worden ingediend over de wijze waarop een medewerker of een orgaan van de faculteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een student heeft gedragen en waarvoor geen andere officiële/formele klachten-, bezwaar- of beroepsprocedures bestaan. Belangrijkste criterium bij de behandeling en beoordeling van klachten is of de facultaire medewerker of het facultaire orgaan de regels in acht heeft genomen en zich naar regels van behoorlijkheid heeft gedragen ten opzichte van de student. Daarbij worden de algemene beginselen van behoorlijk bestuur als elementair toetsingskader gehanteerd.

De 'Klachtencommissie FdR' bestaat uit de directeur onderwijs en de student-assessor als qualitate qua-leden en mr. K. Boonen (senior medewerker afd. Onderwijsbeleid) als benoemd lid, tevens coördinator van de Klachtencommissie. In 2010 was prof.dr. H. Vording de directeur onderwijs en was Sven Bontje tot 1 september de student-assessor en daarna was Liset Tijs dat.

Een kwantitatief overzicht van de klachten:

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| Aantal klachten | 69 | 40 | 61 | 45 | 53 |
| (Ged.) Geground | 13 | 12 | 23 | 11 | 10 |
| Ongegrond | 19* | 13 | 23 | 27 | 22 |
| Niet-ontvankelijk | 3 | 6 | 3 | 3 | 1 |
| Onbevoegdheid | NG** | 7 | 11 | 3 | 13 |
| Eindoordeel onnodig | NG** | 2 | 1 | 1 | 7 |
| Bemiddeling | NG** | 6 | 13 | 9 | 8 |
| Bijstelling beleid | NG** | NG** | 5 | 4 | 2 |

* Betrof toentertijd nog registratie op 'onderwerpen' en niet op het aantal (individuele) klachten!
Dit aantal kan worden gelezen als ongeveer 45.

** NG = Niet Geregistreerd, niet vastgelegd in eerdere statistieken.

2) Inventarisatie klachten studenten van januari t/m december 2010

In totaal zijn er 47 klachten binnengekomen met in totaal 53 klachten

| | Datum | Klacht: |
|------|------------|--|
| 1 - | 4 jan. | Wegsturen tent. Encyclopedie, geen identificatie |
| | Uitspraak: | Onbevoegd, overdracht aan Ex.cie |
| 2 - | 8 jan. | over termijn inschrijving tentamen |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 3 - | 8 jan. | Locatie tentamen c.q. zaal C.131 |
| | Uitspraak: | Ged.gegrond |
| 4 - | 13 jan. | 4.a) Slechte informatie over minor + 4.b) essentieel vak vervalt. |
| | Uitspraak: | Ged. gegrond en ged. gegrond. |
| 5 - | 27 jan. | Rumoer/overlast tijdens tentamen (Encyclopedie R.w'schap) |
| | Uitspraak: | Onbevoegd, verwezen naar Ex.cie |
| 6 - | 22 jan. | Vak Juridisch betoog niet in deeltijd gegeven, terwijl wel in het rooster opgenomen |
| | Uitspraak: | Gegrond; oplossing gecreëerd. |
| 7 - | 25 jan. | Geen schriftelijke (toegang tot) modelantwoorden (BPR). |
| | Uitspraak: | Ongegrond. Desalniettemin opzet inzage aangepast. |
| 8 - | 4 feb. | Samenvoeging twee tutorgroepen, te kleine zaal. |
| | Uitspraak: | Gegrond; aanpak gewijzigd. |
| 9 - | 9 feb. | Nakijken en oordeel tentamen (BPR) |
| | Uitspraak: | Onbevoegd. |
| 10 - | 10 maart. | Klacht vak Gezinspedagogiek (FSW) |
| | Uitspraak: | Onbevoegd. Andere faculteit. |
| 11 - | 16 maart | Toegang/inschrijving vak Legal English; te weinig plaatsen. |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 12 - | 1 april | 12.a) Colleges Rechtsfilosofie niet gepubliceerd op Blackboard. 12.b) Niet reageren op mail. |
| | Uitspraak: | 12.a) Ongegrond |
| | Uitspraak: | 12.b) Gegrond |
| 13 - | 3 mei | Niet eens met het cijfer voor het vak VBP. |
| | Uitspraak: | Na bemiddeling door examinator opgelost. |
| 14 - | 7 mei. | Terugeisen van boete inschrijvingsgeld tentamen agv. niet deelnemen tent . door ziekte/overmacht. |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 15 - | 10 mei | Terugeisen inschrijvingsgeld tentamen ivm. wegens ziekte |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 16 - | 12 mei | (te late) Inschrijving tentamen en probleem uSis |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 17 - | 21 mei | Inschrijven en Usis |
| | Uitspraak: | Niet-ontvankelijk. Klager geeft geen nadere benodigde info. |
| 18 - | 25 mei | Door uSis te laat met inschrijven - boete |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 19 - | 27 mei | 19.a) Verstriking nakijktermijn Rechtsfilosofie 19.b) Complicatie afstuderen. |
| | Uitspraak: | 19.a) Ongegrond. Termijn door directeur Onderwijs verlengd. 19.b) Na bemiddeling opgelost |

| | | |
|------|---------------|--|
| 20 - | 2 juni | Boete agv. door te late inschrijving tent. ivm. Usis |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 21 - | 2 juni | 21.a) Ingeschreven voor tent. verkeerde variant van een vak en weggestuurd bij tentamen + verzoek herkansing |
| | | 21.b) opstelling OIC en examinator |
| | Uitspraak: | 21.a) Ged. ongegrond en ged. onbevoegd en verwezen naar Ex.cie |
| | | 21.b) Ongegrond |
| 22 - | 8 juni | Fraude tentamen |
| | Uitspraak: | Onbevoegd. Verwezen naar Coll. Beroep Examens. |
| 23 - | 10 juni | uSis, te late inschrijving tentamen en boete |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 24 - | 12 juni | Oneens met beoordelingen referaat + participatie tijdens discussies BPR |
| | Uitspraak: | Onbevoegd. |
| 25 - | 17 juni | Procedure inzage tentamen Rechtsfilosofie |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 26 - | 21 juni | Niet kunnen deelnemen tentamen agv. uSis. |
| | Uitspraak: | Onbevoegd. Naar Ex.cie |
| 27 - | 22 juni | Tentamen gemist door problemen openbaar vervoer |
| | Uitspraak: | Onbevoegd. Naar Ex.cie |
| 28 - | 28 juni | Student 'oude stijl' en geldigheid tentamens |
| | Uitspraak: | Tekst en uitleg gegeven en verwezen naar Ex.cie |
| 29 - | 2 juli | Usis problemen inschrijving tentamen |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 30 - | 13 juli | Bekendmakingstermijn cijfers tentamen Rechtsfil. |
| | Uitspraak: | Gegrond. |
| 31 - | 15 juli | Bekendmakingstermijn cijfers tentamen Goederenrecht. |
| | Uitspraak: | Gegrond |
| 32 - | 16 juli. | Bekendmakingstermijn cijfers tentamen Goederenrecht. |
| | Uitspraak: | Gegrond |
| 33 - | 27 juli | Instellings-/colleged en Usis inschrijving |
| | Uitspraak: | Ged. onbevoegd en overigens ongegrond. |
| 34 - | 9 augustus | Afstuderen bachelor |
| | Uitspraak: | Ongegrond. |
| 35 - | 23 augustus | Klacht afronden 2 ^e master; diplomavermelding. |
| | Uitspraak: | Na bemiddeling opgelost |
| 36 - | 30 augustus | Restitutie collegegeld Juli/Augustus |
| | Uitspraak: | Na bemiddeling opgelost |
| 37 - | 7 september | Spam via u-mail |
| | Uitspraak: | Uitleg. Klacht ingetrokken. |
| 38 - | 10 september. | Restitutie geld aanschaf boeken agv annulering inschrijving studie. |
| | Uitspraak: | Onbevoegd Geen facultaire kwestie. |
| 39 - | 14 september | 39.a) Datum afstuderen, |
| | | 39.b) Wel of niet cum laude |
| | Uitspraak: | 39.a) Na bemiddeling opgelost |
| | | 39.b) Na bemiddeling opgelost |
| 40 - | 8 oktober | (Studielink en) inschrijving studie rechten + info FdR website |
| | Uitspraak: | Onbevoegd want geen facultaire kwestie + ongegrond |
| 41 - | 14 oktober | Boete inschrijving tentamen + bejegening door administratie |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 42 - | 20 oktober | Verwijdering bij tentamen; uSis en inschrijving tentamen; opstelling OIC en docent |

- | | | |
|------|-------------|---|
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 43 - | 19 november | Inschrijving tentamen misgegaan |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 44 - | 29 november | uSis en probleem inschrijving tentamen. |
| | Uitspraak: | Ongegrond |
| 45 - | 1 december | Inschrijving studie en Studielink en Plexus |
| | Uitspraak: | Onbevoegd, geen facultaire kwestie. |
| 46 - | 16 december | Klacht Lorentztaal |
| | Uitspraak: | Gegrond. Aanpak zaal via manager informatie en dir. Bedrijfsvoering |
| 47 - | 22 december | Klacht over uitspraak Examencommissie. |
| | Uitspraak: | Onbevoegd. Verwezen naar College van Beroep voor de Examens. |

Twee belangrijke bevindingen.

- Nabespreking en inzage van tentamens en van beoordeeld werk

Er is een recht tot inzage en nabespreking. Maar bij de uitvoering daarvan heeft de examinator (doorgaans tevens de coördinator van het vak) een grote mate van vrijheid. In het facultaire beleid kan de wijze waarop een en ander in de praktijk concreet wordt geregeld, per studie, afstudeerrichting en vak verschillen: inzage en nabespreking wel/niet gecombineerd en wel/niet collectief/per student, overdag en/of in avond, één of meer momenten, dag- en avondstudenten wel/niet afzonderlijk, schriftelijk of mondeling etc. Dat is namelijk afhankelijk van de verschillende tentamen- en toetsvormen en van de afweging van belangen die daarbij een rol kunnen spelen. Daarbij gaat het om factoren zoals het wel of niet willen vrijgeven c.q. algemeen openbaar willen maken van tentamens en/of tentamenstandaardantwoorden, de beperkte middelen en mogelijkheden die er bij afdelingen en vakken (in meerdere of mindere mate) bestaan, zoals qua menskracht voor het organiseren en voorbereiden van de inzage en nabespreking en qua beschikbaarheid van docenten en examinatoren en zalen. De examinatoren bepalen (in beginsel in samenspraak met de verantwoordelijk hoogleraren en hun afdelingen of departementen) welke modaliteit zij bij een bepaald vak hanteren. Daarbij is er geen verplichting om aan te geven om welke reden welke variant wordt gehanteerd.

- uSis

Zowel de *faculteit* als de *universiteit* zijn bekend met enkele problemen rondom het nieuwe door de universiteit ingevoerde uSis-systeem.

In de MARA van 3 juni 2010 is bv. te lezen dat er over de perikelen uitgebreid is gesproken door bestuur, studenten en medewerkers v/d FdR (zie de kop 'Administratie is zware dobber' op pagina 1, en het aanvullende stuk op pagina 5 onder de kop 'Ik had geen idee wat ik moest doen'). Te vinden op <http://www.mareonline.nl/artikel/0910/32/0102/>

Ook in het studenten e-nieuws heeft de faculteit tot uitdrukking gebracht dat het systeem 'kampt met kinderziektes' en dat men op korte termijn verwacht de meest urgente problemen op te lossen, maar ook dat het nog enige tijd zal duren voordat de processen weer grotendeels onder controle zijn.

Vanuit de universiteit zijn reacties te vinden in de MARE van 14 oktober 2010 (gesprek met Willem te Beest, vice-voorzitter van het College van Bestuur, onder de kop 'Faculteiten betalen extra kosten uSis') en van 16 december 2010 (gesprek met Jeroen 't Hart, directeur expertisecentrum, onder de kop 'Als voorloper heb je alle kinderziektes').

Te raadplegen op <http://www.mareonline.nl/marearchief.php>

De problemen deden/doen zich bv. voor bij aanmelding voor colleges en bij de automatische verwerking van gegevens voor afstuderen, maar bij de Faculteit der Rechtsgeleerdheid *niet* bij de aanmelding voor tentamens! En over dit laatste gingen juist de div. klachten die betrekking

hadden op uSis. Navraag over de tentameninschrijving in het 2^o semester van 2010-2011 (en het 1^o semester 2010-2011) bij de FdR levert dienaangaande het volgende beeld op.

Aanvankelijk was inschrijving gewoon nog via ISIS (en u-Twist) mogelijk. Gedurende de periode dat dit uit de lucht was konden studenten zich voor tentamens inschrijven bij de balie van het OIC. Daarna hebben alle studenten toegang gekregen tot uSis, het nieuwe studenteninformatiesysteem. Studenten hebben per mail (en via e-nieuws voor studenten) over een-en-ander informatie ontvangen. Daarin zat oa. een link naar instructiefilmpjes. Studenten is gemeld dat uSis een grote verandering impliceert en hen is nadrukkelijk verzocht zich aan de hand van die filmpjes het systeem eigen te maken. Tevens is in communicatieve uitingen aangegeven dat de inschrijftermijn bij de FdR van kracht bleef.

Vanuit de zijde van de *universiteit* is te kennen geven dat er over het nieuwe systeem voldoende en duidelijk is gecommuniceerd en dat de informatie toereikend was (zie de hierboven genoemde reacties in de MARE van 14 oktober 2010 en van 16 december 2010).

Door de administratie van de *faculteit* is gemeld dat er geen redenen zijn om aan te nemen dat studenten zich in de periode van uSis niet hebben kunnen aanmelden voor tentamens; er hebben zich op dat vlak bv. ook geen technische manco's voorgedaan. Duizenden inschrijvingen van tentamens zijn goed verlopen, terwijl de inschrijving van een zeer beperkt aantal studenten niet is gelukt (waarbij, voor zover daarvan kennis is, dat aantal ook nog eens niet of nauwelijks groter was dan voorheen, ten tijde van het oude systeem).