

## **Jaarverslag 2021 van de Geschillen- en Klachtenadviescommissie van NHL Stenden Hogeschool**

De taak van de Geschillen- en Klachtadviescommissie, hierna te noemen de commissie, is het adviseren van het College van Bestuur ten aanzien van klachten en bezwaren, zoals is vermeld in de wet (art. 7.59b, 7.63a en 7.63b WHW).

Elke betrokkene kan zich wenden tot Complaints met een klacht of een bezwaar. Onder betrokkene wordt in dit verband verstaan: een student, een aanstaande student, een voormalig student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalig extraneus.

De commissie komt, zodra een klacht of bezwaar behandeld dient te worden, op afroep bijeen. De commissie is als volgt samengesteld:

Er zijn twee (externe) voorzitters. Daarnaast zijn er twee medewerkerleden en ook twee studentleden benoemd. Tijdens een zitting zijn er een voorzitter, een medewerkerlid en een studentlid aanwezig. Er is een ambtelijk secretaris voor de commissie werkzaam.

Dit jaarverslag omvat de periode 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Na registratie bij Complaints wordt de klacht of het bezwaar door de ambtelijk secretaris in behandeling genomen. In de eerste plaats wordt geprobeerd of een minnelijke schikking van de klacht of het bezwaar mogelijk is. Als een minnelijke schikking niet mogelijk is gebleken, behandelt de commissie de klacht of het bezwaar tijdens een zitting.

In dit jaarverslag worden de door commissie afgedane klachten en bezwaren vermeld.

In totaal zijn er 62 klachten en 15 bezwaren ontvangen, dus in totaal 77. Er stonden begin 2021 nog twee zaken uit 2020 open voor afdoening. Er zijn 41 klachten en 8 bezwaren afgewikkeld door middel van bemiddeling. Er zijn 17 klachten en/of bezwaren ingetrokken. De commissie bracht 9 keer advies uit aan het College van Bestuur. Eén in 2021 ontvangen bezwaar en drie klachten worden in 2022 behandeld.

Het College van Bestuur heeft alle door de commissie gegeven adviezen overgenomen.

De volgende 7 klachten en 2 bezwaren zijn door de commissie behandeld:

### **Klacht met betrekking tot kwaliteit onderwijs en gebrekkige communicatie**

Klager beklagt zich over de kwaliteit van het aangeboden onderwijs en over de gebrekkige communicatie. Klager kan zijn behaalde studiepunten niet behouden vanwege het feit dat de onderwijsvorm is veranderd. Klager heeft een studieschuld, waarvoor compensatie wordt gevraagd. De commissie heeft geadviseerd de klacht (gedeeltelijk) gegrond te verklaren.

### **Klacht met betrekking tot bejegening door docenten en medewerkers van de opleiding**

Klager beklagt zich over de wijze waarop docenten en medewerkers van de opleiding de klager bejegenen. Dit speelde met name in de afstudeerfase. Het ontbrak aan consequente ondersteuning en feedback. Klager wil eerherstel en rechtvaardigheid. De commissie heeft geadviseerd de klacht deels niet ontvankelijk te verklaren en voor het overige de klacht ongegrond te verklaren.

### **Klacht met betrekking tot het niet nakomen van beloftes**

Klager verwijt de opleiding dat zij haar beloftes niet is nagekomen. Hierdoor heeft klager de opleiding niet kunnen afronden. Klager wil dat het recht op een zij-instroomtraject wordt hersteld en daarnaast wenst klager (financieel) gecompenseerd te worden. De commissie heeft geadviseerd de klacht deels niet ontvankelijk te verklaren en voor het overige de klacht ongegrond te verklaren.

### **Klacht met betrekking tot onvoldoende begeleiding bij afstuderen**

Klager beklagt zich over het feit dat er onvoldoende begeleiding was bij de afstudeeropdracht en het plan van aanpak. Daarnaast wordt er volgens klager niet (tijdig) genoeg gereageerd op de e-mails. De commissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

### **Klacht met betrekking tot het niet ontvangen van diploma**

Klager beklagt zich over het feit dat klager geen diploma heeft ontvangen en nog wel collegegeld moet betalen. De commissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

### **Klacht met betrekking tot het niet betalen van een factuur**

Klager beklagt zich over het feit dat er een factuur moet worden betaald voor een examen waaraan klager niet heeft deelgenomen. De commissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

### **Klacht met betrekking tot het niet mogen starten met de opleiding**

Klager klaagt zich over het proces van inschrijving. Hierdoor kan klager niet deelnemen aan de opleiding. De commissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

### **Bezwaar student met betrekking tot een besluit**

Student maakt bezwaar tegen het besluit omdat student niet op de hoogte was van de genoemde termijn, evenals de decaan. De commissie heeft geadviseerd het bezwaar ongegrond te verklaren.

### **Bezwaar student met betrekking tot een besluit**

Student maakt bezwaar tegen het besluit omdat de aanvraag tijdig is ingediend en ook onderbouwd. De commissie heeft geadviseerd het bezwaar ongegrond te verklaren.