

Jaarverslag 2023 van de Geschillen- en Klachtenadviescommissie van NHL Stenden Hogeschool

De taak van de Geschillen- en Klachtenadviescommissie, 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 2023 tot en met 31 december 2023.

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 2023 zijn er 50 klachten en 15 bezwaren ontvangen (dus in totaal 65). Er stonden begin 2023 nog 5 zaken uit 2022 open voor afdoening. Er zijn 34 klachten en 3 bezwaren geschikt door middel van bemiddeling. 14 klachten en 10 bezwaren zijn ingetrokken. Er zijn 8 klachten/bezwaren door de commissie behandeld. Deze klachten/bezwaren zullen verderop in het verslag uitgebreider worden besproken. Er is nog één lopende klacht uit 2023; deze wordt in 2024 behandeld.

Zoals hiervoor is aangegeven, zijn 8 klachten/bezwaren behandeld door de commissie; in die klachten/bezwaren heeft de commissie een advies uitgebracht aan het College van Bestuur. Deze klachten en bezwaren zullen hierna - samengevat - worden weergegeven.

Klacht: Gang van zaken rond de afstudeerstage

Advies: Niet-ontvankelijkverklaring van student in de klacht over de implementatie van Design Based Education en de inrichting van de studie, omdat de commissie niet bevoegd is om over deze zaken te oordelen. Dit geldt ook voor de klacht over de objectiviteit van de beoordeling; deze klacht wordt doorgezonden naar het Cobex met het verzoek dit in behandeling te nemen.

Klacht: Gebrekkige informatieverstrekking

Advies: Gegrondverklaring van de klacht en een tegemoetkoming in de geleden schade. Door gebrekkige informatieverstrekking van Student Info heeft student zich pas op 1 november 2022 ingeschreven voor een opleiding waardoor student extra kosten heeft moeten maken (waaronder een boete na-inschrijving aan NHL Stenden). De commissie vindt het redelijk dat een deel van die extra kosten (€ 600,-) voor rekening van NHL Stenden komen.

Klacht: Gebrekkige informatieverstrekking & grensoverschrijdend en intimiderend gedrag

Advies: Gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht over de gebrekkige informatieverstrekking over de wijze van toetsing en de reactie daarop vanuit de opleiding. Voor wat betreft de klacht over het grensoverschrijdend en intimiderend gedrag, is aangegeven dat de communicatie vanuit de opleiding op zijn minst ongelukkig is geweest. Dit geldt eveneens voor de communicatie vanuit student en haar partner. De commissie geeft aan ervan uit te gaan dat de opleiding naar aanleiding van de behandeling van de klacht tot reflectie zal overgaan om in toekomstige situaties herhaling van dergelijke miscommunicatie te voorkomen.

Klacht: Onnodige studievertraging door gebrekkige communicatie

Advies: De commissie heeft partijen op de zitting geadviseerd over een schikking na te denken. Partijen hebben nadien een vaststellingsovereenkomst gesloten.

Bezwaar: Besluit College van Bestuur over beëindiging inschrijving

Advies: Ongegrondverklaring bezwaar. De commissie geeft aan dat de inschrijving van student terecht definitief is beëindigd. Er zijn meerdere incidenten geweest waarbij student zich ongepast en grensoverschrijdend heeft gedragen. Student bagatelliseert zijn gedrag en laat geen zelfinzicht zien. Een vertrouwensbasis tussen partijen ontbreekt.

Bezwaar: Besluit Commissie Bijzondere Toelatingen

Advies: Ongegrondverklaring bezwaar. Student heeft van de drie bij NHL Stenden vereiste toetsen (te weten: de capaciteitentoets, de kennistoets en de taaltoets) de taaltoets niet met een voldoende behaald. Van een IT-probleem was geen sprake. Student is vooraf goed geïnformeerd over de toets en hoe de antwoorden aangepast konden worden.

Klacht: Conflict met docent

Advies: De commissie heeft aangegeven dat partijen – vanwege de onderliggende emoties - meer gebaat zijn bij mediation dan bij een advies en een besluit. Partijen zijn na de zitting tot een schikking gekomen en hebben een overeenkomst gesloten.

Klacht: Niet-erkennen reeds behaalde studieresultaten, programmaverzwarening en het verplicht stellen van het CPE+ examen. Niet werkend studentenaccount.

Advies: Ongegrondverklaring klacht over niet werkend studentenaccount. Niet-ontvankelijkverklaring klachten over het niet-erkennen van reeds behaalde studieresultaten, programmaverzwarening en het verplicht stellen van het CPE+ examen, omdat de commissie niet bevoegd is om over deze zaken te oordelen. Niet-ontvankelijkverklaring klachten die betrekking hebben op feiten en omstandigheden die zich langer dan een jaar voorafgaand aan de indiening van de klacht hebben voorgedaan.

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