



Studenten over de klachtenprocedure in het hoger onderwijs

factsheet - maart 2022

In deze factsheet geeft de Inspectie van het Onderwijs een beeld van de ervaringen van studenten in het bekostigd hoger onderwijs met de klachtenprocedure van hun opleiding. We hebben studenten aan hogescholen en universiteiten gevraagd:

- of zij weten bij wie ze moeten zijn om een klacht in te dienen over hun opleiding
- of zij zich vrij voelen om een klacht over hun opleiding in te dienen zonder dat het negatieve gevolgen voor hen heeft
- of zij er vertrouwen in hebben dat de opleiding hun klacht serieus neemt, en
- in hoeverre zij tevreden zijn met de behandeling van hun klachten.

Aanleiding voor deze factsheet

Deze factsheet is onderdeel van een groter onderzoek dat de inspectie uitvoert naar de sociale veiligheid in het hoger onderwijs. Eerder publiceerde de inspectie de factsheet '[Sociale veiligheid in het hoger onderwijs](#)'. Die factsheet beschreef de mate waarin studenten een veilig leerklimaat ervaren op hun opleiding en de mate waarin er sprake is van grensoverschrijdend gedrag binnen de opleiding. Die factsheet betrof ook in hoeverre studenten vertrouwen hebben in de behandeling van hun klachten over grensoverschrijdend gedrag. Het bleek dat een deel van de studenten geen vertrouwen heeft in de klachtenprocedure als de klacht gaat over grensoverschrijdend gedrag. De inspectie hecht echter veel belang aan een goed werkende klachtenprocedure bij onderwijsinstellingen. De inspectie

verwijst studenten namelijk regelmatig naar de klachtenprocedure van de onderwijsinstelling als studenten zich bij de inspectie melden met een klacht over hun opleiding (bijvoorbeeld over toetsing, studielast of een veilig leerklimaat). In de Wet op hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) is immers geregeld dat de instelling een klachtenprocedure heeft ingericht en de student hierover informeert.

Daarom heeft de inspectie de beschikbare data over de klachtenprocedure nader geanalyseerd om in deze factsheet een breder beeld te kunnen schetsen van de bekendheid met en tevredenheid over de klachtenprocedure door studenten.

Bevindingen in het kort

- **Studenten weinig bekend met de klachtenprocedure.** Minder dan de helft van de bevroegde studenten in het bekostigd hoger onderwijs weet waar zij moeten zijn als zij een klacht willen indienen over de opleiding (47 procent). Zo'n 60 procent van de studenten denkt wel makkelijk te kunnen uitzoeken bij wie zij terecht kunnen als zij een klacht over de opleiding zouden hebben.
- **Beperkt vertrouwen in de klachtenprocedure.** Twee derde van de studenten voelt zich vrij om klachten over de opleiding in te dienen zonder bang te zijn dat dit negatieve gevolgen voor hen heeft. Minder dan de helft van de bevroegde studenten (44 procent) heeft er vertrouwen in dat hun klacht of feedback over de opleiding serieus wordt genomen.
- **Ontevreden met klachtenbehandeling.** De studenten die ooit een officiële klacht hebben ingediend, zijn vaker ontevreden dan tevreden met de behandeling van hun klacht.
- **Studenten op een hogeschool en studenten op een universiteit over de bekendheid met de klachtenprocedure.** De bevinding dat studenten in het hoger onderwijs weinig bekend zijn met de klachtenprocedure vinden wij terug bij zowel studenten op een hogeschool als bij studenten op een universiteit.
- **Studenten op een hogeschool en studenten op een universiteit over het vertrouwen in de klachtenprocedure.** Studenten op een hogeschool lijken nog iets minder vertrouwen in de klachtenprocedure te hebben dan studenten op een universiteit.

Waar kunt u terecht met klachten? Heeft u een klacht of wilt u iets melden over een onderwijsinstelling? Via onze [website](#) komt u op een pagina met informatie over de verschillende mogelijkheden.

Wettelijke context

Besturen van bekostigde hogescholen en universiteiten zijn verplicht om de rechtsbescherming van hun studenten te waarborgen. Ze dienen een studentenstatuut vast te stellen en bekend te maken (Wet op het hoger onderwijs, WHW, artikel 7.59). In het instellingspecifieke deel van het studentenstatuut moeten besturen onder meer een overzicht opnemen van de regelingen die bedoeld zijn om de rechten van de student te beschermen. Onderdeel van deze regelingen is een beschrijving van de procedures voor de behandeling van klachten en geschillen.

Daarnaast dienen instellingsbesturen een toegankelijke en eenduidige faciliteit in te richten (WHW artikel 7.59a). De wetgever noemt een loket dat alle klachten, bezwaren of beroepen van de student ontvangt, correct doorstuurt en zorgt dat deze wordt behandeld. Het instellingsbestuur is verantwoordelijk voor de behandeling van alle klachten (WHW artikel 7.59b).

Steekproef (N=1.538)

De cijfers in deze factsheet zijn afkomstig uit een digitale vragenlijst die de onderwijsinspectie in mei en juni 2021 heeft uitgezet onder 10.000 studenten uit het bekostigd hoger onderwijs. De vragenlijst bevat onder meer vragen over de klachtenprocedure bij hun opleiding. De steekproef bestond uit 5.000 studenten die aan een universiteit studeren en 5.000 studenten die aan een hogeschool studeren. Zij verbleven 1 tot 6 jaar in het hoger onderwijs en waren tussen de 17 en 40 jaar oud.

Van de 10.000 studenten die een vragenlijst hebben ontvangen, hebben er 1.538 de vragenlijst volledig ingevuld (op een hogeschool 689 en op een universiteit 849). Daarmee was de respons 15,4 procent en iets aan de lage kant.

Beperkingen van het onderzoek

De bevraging van studenten waarop deze factsheet is gebaseerd kent een aantal beperkingen. De cijfers die wij hier tonen moeten daarom met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

- *Coronamaatregelen bemoeilijken interpretatie*

De enquête is afgenomen in een periode waarin er coronamaatregelen golden. Mogelijk heeft dit effect gehad op de resultaten. We weten niet of de afwezigheid of vermindering van contactmomenten in het onderwijs de ervaring van studenten met de klachtenprocedure heeft beïnvloed.

- *Beperkte respons*

Als gezegd heeft een beperkt deel van de steekproef studenten op de enquête gereageerd (15 procent). Het is daarom niet duidelijk of de studenten die niet gereageerd hebben, dat wellicht deden omdat ze bijvoorbeeld heel tevreden zijn, of juist omgekeerd. Om zulke selectie-vertekeningen tegen te gaan en de ervaring van studenten met de klachtenprocedure nauwkeuriger in kaart te brengen, is vervolgonderzoek nodig met grotere steekproeven, ook onder moeilijk bereikbare groepen studenten.

- *Niet geheel representatief*

De data zijn door middel van weging gecorrigeerd zodat mannen en vrouwen, studenten op een hogeschool en studenten op een universiteit representatief zijn vertegenwoordigd. De uitkomsten zijn daarmee niet representatief voor: studenten met een migratieachtergrond, studenten uit de sectoren Economie, en uit Gedrag en Maatschappij, en studenten die langer dan 4 jaar studeren.

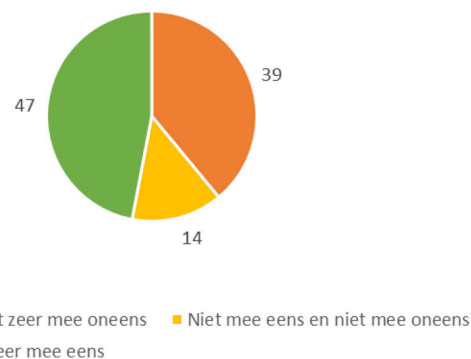
De resultaten

Bekendheid met de klachtenprocedure

Parate kennis

Iets minder dan de helft van de bevroegde studenten in het hoger onderwijs weet waar zij moeten zijn om een klacht over de opleiding in te dienen (47 procent). Nagenoeg veertig procent van de bevroegde studenten (39 procent) weet niet bij wie of waar zij moeten zijn als zij een klacht willen indienen over de opleiding. Een deel van de bevroegde studenten in het hoger onderwijs (14 procent) geeft aan dat zij noch wel, noch niet weten waar ze terecht kunnen met een klacht.

Van de bevroegde studenten op hogescholen zegt 46 procent dat zij weten bij wie of waar ze moeten zijn als zij een klacht willen indienen over de opleiding. Op universiteiten geeft 51 procent van de bevroegde studenten aan dat zij dit weten.



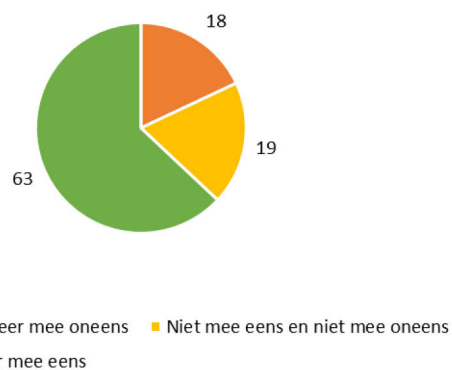
Figuur 1

Ik weet bij wie of waar ik moet zijn als ik een klacht wil indienen over mijn opleiding (n=1.538) (percentages)

Informatie opzoeken

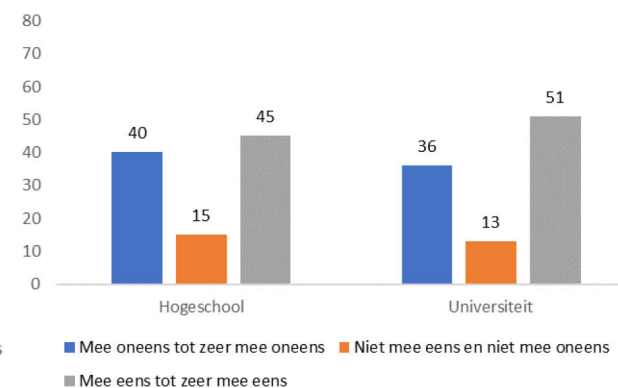
Van de bevroegde studenten in het hoger onderwijs zegt 63 procent dat zij wel gemakkelijk kunnen uitzoeken bij wie zij terecht kunnen om na te vragen hoe ze een klacht kunnen indienen. Bijna een vijfde (18 procent) van de bevroegde studenten in het hoger onderwijs zegt echter dat zij juist niet gemakkelijk kunnen uitzoeken bij wie ze terecht kunnen met een klacht. De overige studenten geven een neutraal antwoord; zij geven niet aan dat zij dit gemakkelijk kunnen uitzoeken, maar zij geven ook niet aan dat zij dit niet kunnen (19 procent).

Van de bevroegde studenten op een hogeschool antwoordt 61 procent dat zij gemakkelijk kunnen uitzoeken bij wie of waar ze moeten zijn met een klacht. Op de universiteit geeft 68 procent van de bevroegde studenten aan dat zij dit gemakkelijk kunnen uitzoeken.



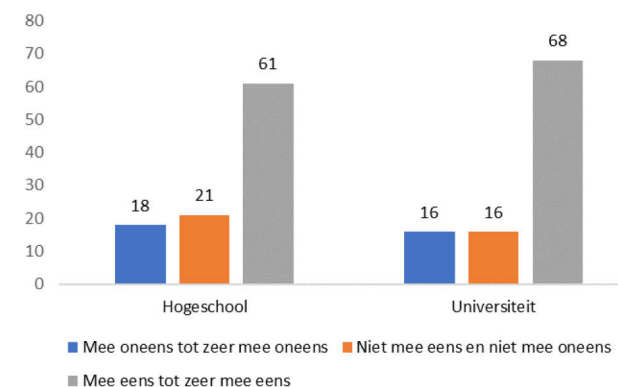
Figuur 2

Als ik een klacht over mijn opleiding zou hebben, zou ik wel makkelijk kunnen uitzoeken bij wie ik terecht kan (n=1.538) (percentages)



Figuur 1a

Ik weet bij wie of waar ik moet zijn als ik een klacht wil indienen over mijn opleiding. Hogeschool (n=689); Universiteit (n= 849) (percentages)



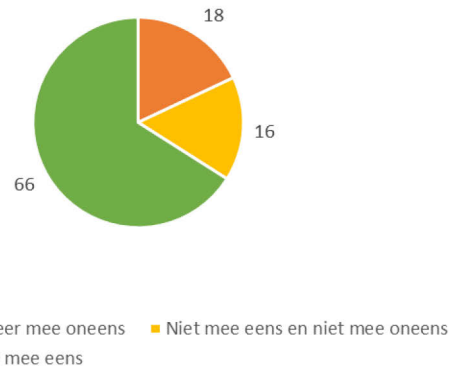
Figuur 2a

Als ik een klacht over mijn opleiding zou hebben, zou ik wel makkelijk kunnen uitzoeken bij wie ik terecht kan. Hogeschool (n=689); Universiteit (n= 849) (percentages)

Vertrouwen in de klachtenprocedure

Twee derde van de bevroegde studenten in het hoger onderwijs voelt zich vrij om klachten over de opleiding in te dienen zonder bang te zijn dat dit negatieve gevolgen voor hen heeft (66 procent). 18 Procent van de bevroegde studenten geeft aan dat zij zich niet vrij voelen om een klacht in te dienen over de opleiding. De overige studenten geven een neutraal antwoord; zij geven niet aan dat zij zich vrij voelen om klachten over de opleiding in te dienen zonder bang te zijn dat dit negatieve gevolgen voor hen heeft, maar zij geven ook niet aan dat zij zich hiervoor niet vrij voelen (16 procent).

Van de bevroegde studenten op een hogeschool geeft 61 procent aan dat zij zich vrij voelen om een klacht in te dienen zonder dat zij bang zijn voor de negatieve gevolgen. Van de bevroegde studenten op de universiteit is dat 75 procent.



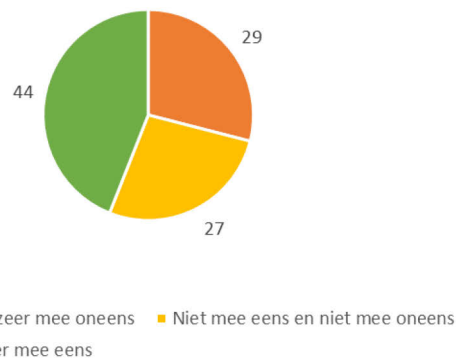
Figuur 3

Ik voel me vrij om klachten over mijn opleiding in te dienen zonder bang te zijn dat dit negatieve gevolgen voor me heeft. (n=1.538; percentages)

Bijna een derde (29 procent) van de studenten in het hoger onderwijs geeft aan dat zij er geen vertrouwen in hebben dat hun klacht of feedback over de opleiding serieus wordt genomen. Anderzijds heeft 44 procent van de bevroegde studenten in het hoger onderwijs er wel vertrouwen in dat hun klacht serieus wordt genomen. Het overige deel van de bevroegde studenten in het hoger onderwijs (27 procent) geeft een neutraal antwoord; zij geven niet aan dat zij er vertrouwen in hebben dat hun klacht of feedback over de opleiding serieus wordt genomen, maar zij geven ook niet aan dat zij er geen vertrouwen in hebben.

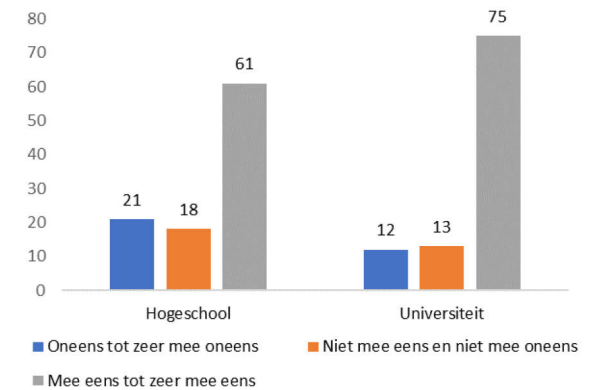
Van de bevroegde studenten op een hogeschool geeft 31 procent aan dat zij er geen vertrouwen in hebben dat hun klacht serieus wordt genomen. Van de bevroegde studenten op een universiteit is dat 24 procent.

Anderzijds meldt 40 procent van de studenten op een hogeschool dat zij er wel vertrouwen in hebben dat de klacht serieus wordt genomen. Op een universiteit is dat 51 procent.



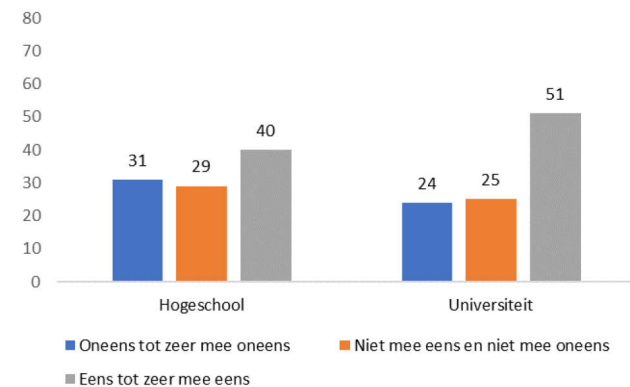
Figuur 4

Ik heb er vertrouwen in dat mijn klacht of feedback over mijn opleiding serieus wordt genomen. (n=1.538; percentages)



Figuur 3a

Ik voel me vrij om klachten over mijn opleiding in te dienen zonder bang te zijn dat dit negatieve gevolgen voor me heeft. Hogeschool (n=689); Universiteit (n= 849) (percentages)



Figuur 4a

Ik heb er vertrouwen in dat mijn klacht of feedback over mijn opleiding serieus wordt genomen. Hogeschool (n=689); Universiteit (n= 849) (percentages)

Ervaringen met het indienen van klachten

Kritische feedback, informele en officiële klachten

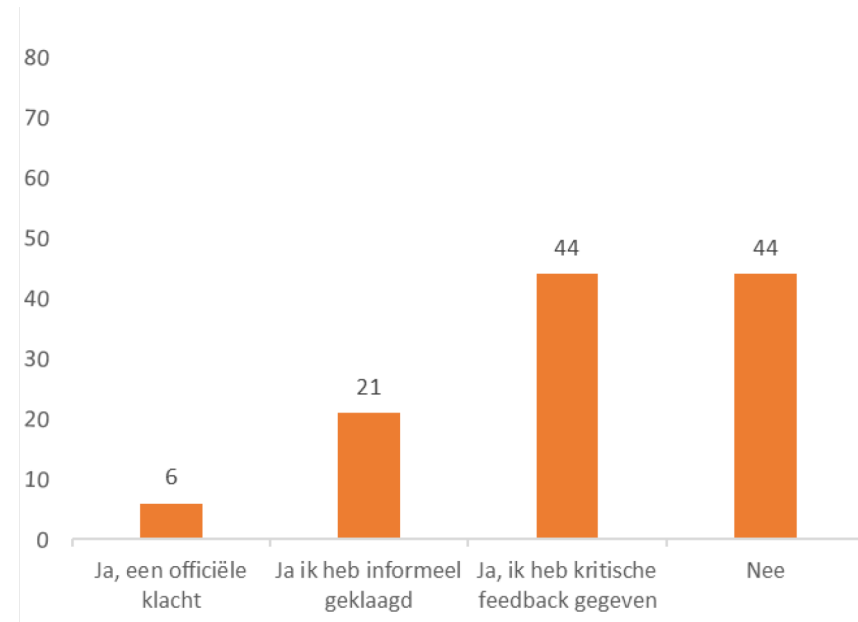
Iets minder dan de helft van de bevroegde studenten (44 procent) heeft nooit een klacht ingediend of kritische feedback gegeven, terwijl 6 procent (67 studenten) ooit een officiële klacht heeft ingediend over de opleiding. De overige bevroegde studenten heeft ooit informeel geklaagd (21 procent) en kritische feedback gegeven (44 procent).

Tevredenheid klachtenprocedure

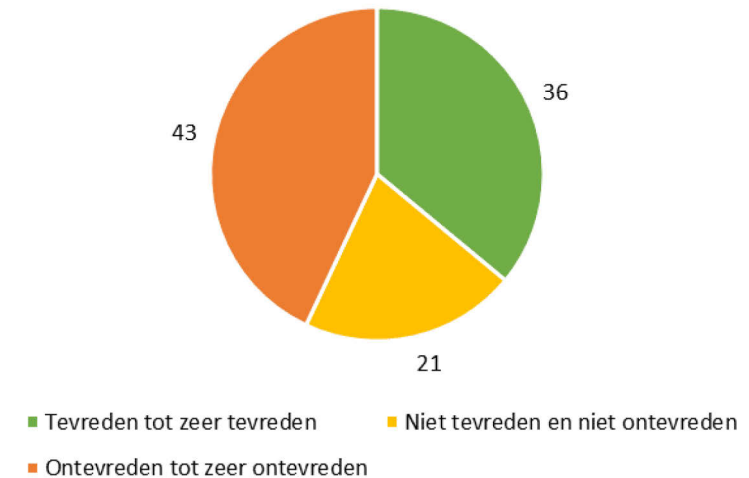
De studenten die ooit een officiële klacht hebben ingediend (67 studenten) konden aangeven hoe tevreden zij zijn met de behandeling van de klacht door de volgende functiegroepen: studieloopbaanbegeleider / coach, examencommissie, opleidingscommissie, vertrouwenspersoon, het bestuur/leiding van de opleiding, docent van mijn opleiding, klachtenloket van mijn instelling, College van Beroep voor de Examens (CBE/COBEX).

In totaal hebben deze 67 studenten 412 keer aangegeven of ze tevreden tot zeer tevreden of ontevreden tot zeer ontevreden zijn met de behandeling van hun officiële klachten door bovengenoemde functiegroepen. Van de 412 keer dat zij hun tevredenheid / ontevredenheid uiten, is 43 procent hiervan een uiting van ontevredenheid tot zeer ontevredenheid met de behandeling van een officiële klacht. Een derde hiervan (36 procent) is een uiting van tevredenheid tot zeer tevredenheid met de behandeling van de officiële klacht. Uit de overige antwoorden van de studenten (21 procent) blijkt dat zij noch tevreden noch ontevreden zijn met de behandeling van hun officiële klacht.

Figuur 5
Percentage studenten dat tijdens de opleiding in het hoger onderwijs nooit en ooit een (officiële) klacht heeft ingediend en/of kritische feedback gegeven in percentages (n=1.538)



Figuur 6
Mate waarin studenten tevreden zijn met de behandeling van de klacht in % van aantal keer aangevinkt (n=412 aantal keer aangevinkt)



Conclusie, beschouwingen en aanbeveling

door de Inspectie van het Onderwijs

De factsheet 'Studenten over klachtenprocedures in het hoger onderwijs' geeft de ervaring weer van 1.538 studenten in het hoger onderwijs (hogescholen en universiteiten) met de klachtenprocedure. Dit is een relatief beperkt deel van het totale aantal studenten in het hoger onderwijs. Daarnaast heeft de bevraging van studenten waarop deze factsheet is gebaseerd een aantal beperkingen. De inspectie beschouwt deze bevindingen daarom voornamelijk als een belangrijk signaal dat om nader onderzoek vraagt.

Conclusie

Een groot percentage van de bevroagde studenten weet niet waar zij een klacht zouden moeten indienen. Een iets groter percentage kan het wel uitzoeken, maar nog steeds geldt dat bijna een vijfde van de studenten dit ook niet denkt te kunnen uitzoeken.

Een belangrijk percentage studenten geeft aan dat zij zich niet vrij voelen om klachten over de opleiding in te dienen zonder bang te zijn dat dit negatieve gevolgen voor hen heeft (18 procent).

Ook heeft minder dan de helft van de bevroagde studenten er vertrouwen in dat hun eventuele klacht of feedback over de opleiding serieus wordt genomen (44 procent). Bovendien zeggen studenten die ooit een officiële klacht hebben ingediend, dat zij niet onverdeeld tevreden zijn over de behandeling van hun klacht.

De cijfers lijken er ook op te wijzen dat voor studenten op een hogeschool vaker dan voor studenten op de universiteit de klachtenprocedure niet bekend is, dat zij zich niet vrij voelen om klachten over de opleiding in te dienen en bovendien dat zij er geen vertrouwen in hebben dat hun klacht of feedback serieus zou worden genomen.

Beschouwing

Instellingsbesturen hebben volgens de wet de verplichting om een klachtenprocedure in te richten en om de studenten hierover in te lichten. Op dit moment verwijst de onderwijsinspectie studenten die klagen over de opleiding in eerste instantie naar de klachtenprocedure van de instelling en de opleiding. De inspectie gaat er in beginsel van uit dat de klachtenprocedure bestaat en functioneert en dat studenten er op kunnen vertrouwen dat hun klachten serieus worden genomen.

De resultaten uit deze factsheet geven het signaal dat niet alle instellingen een goed vindbare en werkende klachtenprocedure en een toegankelijke faciliteit hebben, of dat studenten er niet voldoende over worden ingelicht. De resultaten wijzen bovendien uit dat verschillende studenten geen vertrouwen hebben in een serieuze behandeling van hun klachten. Er zijn ook studenten die zich niet vrij voelen om een klacht in te dienen zonder bang te zijn dat het negatieve gevolgen voor ze heeft.

Dit raakt de rechtspositie van studenten in het hoger onderwijs. En het raakt de ervaren sociale veiligheid van de student bij de instelling.

Aanbeveling

De bevroagde studenten in deze studie geven een signaal af en dit signaal vraagt om verbeteracties door de instellingsbesturen. Er is echter meer onderzoek nodig.

De inspectie roept daarom de instellingsbesturen van het hoger onderwijs op om onderzoek te doen naar de inrichting van de klachtenprocedure, de inlichting hierover aan studenten, de werking van de klachtenprocedure en de tevredenheid van studenten over de behandeling van hun klachten.