

UITSpraak

op het verzoekschrift van 10 mei 2021
van een voormalig master student van Maastricht University, hierna verzoeker,
met betrekking tot beweerde gedragingen van Maastricht University, hierna UM.

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Op 10 mei 2021 heeft de Landelijke Commissie een uitgebreid schrijven, hierna verzoekschrift, ontvangen met betrekking tot een aantal beweerde gedragingen van UM. Verzoeker heeft zijn verzoekschrift gerelateerd aan de preambule, alsmede artikel 7.5 en 7.6 van de Gedragscode Hoger Onderwijs.

Op 16 juni heeft de Landelijke Commissie het verzoekschrift voor het eerst besproken en beslist tot inhoudelijke behandeling in zoverre de beweerde gedragingen zijn gerelateerd aan de bepalingen van de Gedragscode. Verzoeker is op 21 juni geïnformeerd over de procedure en over de verlenging van de behandeltermijn van zijn verzoekschrift in verband met de zomerperiode.

Op 22 juni is het verzoekschrift in het kader van hoor en wederhoor voorgelegd aan het College van Bestuur van UM. De directeur bestuurlijk-juridische zaken heeft namens UM verzocht om verlenging van de reactietermijn met twee weken, hetwelk is gehonoreerd. De Landelijke Commissie heeft op 27 juli het verweerschrift ontvangen van het College van Bestuur van UM. Verzoeker is gevraagd te reageren op het verweerschrift van UM en heeft zijn reactie overlegd op 10 augustus 2021.

Tijdens haar vergadering van 15 september 2021 heeft de Landelijke Commissie het verzoekschrift besproken, waarna zij uitspraak heeft gedaan.

2. INHOUD VERZOEKSCRIFT

Verzoeker was van 1 september 2019 tot 31 augustus 2020 ingeschreven voor de master Globalization and Commercial Law aan UM. Hoewel de opleiding startte op 2 september 2019, begon verzoeker drie maanden later aan zijn studie op 4 december 2019. Verzoeker reisde in de laatste week dat zijn Machtiging Voorlopig Verblijf (hierna MVV) geldig was naar Nederland. Verzoeker stelt dat zijn late aankomst werd veroorzaakt door problemen met het kunnen betalen van het collegegeld en kosten voor levensonderhoud, het feit dat verzoeker pas op 30 augustus 2019 een bericht ontving dat zijn aanvraag voor een MVV was goedgekeurd en om reden dat verzoeker geen huisvesting kon vinden in Nederland. In maart 2020 werd voor verzoeker duidelijk dat hij zijn opleiding niet binnen het collegejaar zou kunnen afronden en dat verzoeker bij herinschrijving in het volgende collegejaar opnieuw collegegeld zou moeten betalen.

Volgens verzoeker heeft UM volgende bepalingen van de Gedragscode geschonden:

- I. **De preambule van de Gedragscode alinea i en iii**
 - a. Verzoeker stelt dat de doelstelling om *'het Nederlandse hoger onderwijs verder te verbeteren en de internationale samenwerking te versterken en de wens dat Nederland zich met haar onderwijsinstellingen in het buitenland als kennissamenleving wil profileren'* niet is behaald door UM. Verzoeker draagt hiervoor twee argumenten aan. Ten eerste de behandeling van zijn klacht door UM, waarbij er sprake is van een selectieve behandeling van de feiten. Ten tweede omdat verzoeker geen onderwijs is aangeboden als bedoeld in de Gedragscode.
 - b. Daarnaast stelt verzoeker dat UM niet heeft voldaan aan de doelstelling om aan internationale studenten *'op een inzichtelijke, toegankelijke en eenduidige wijze informatie te verstrekken over de kwaliteit van de geboden opleiding, de plaats die deze inneemt binnen het Nederlandse systeem, de geboden voorzieningen, de kosten voor studie en levensonderhoud, alsmede over de toelatingseisen die worden gesteld aan internationale studenten.'* Volgens verzoeker heeft het admission office van UM hem onvoldoende geïnformeerd over de gevolgen van zijn late aankomst in Nederland. Tevens stelt verzoeker dat hij voorafgaand aan zijn studie niet is geïnformeerd dat bij een herinschrijving in een volgend academisch jaar wederom collegegeld dient te worden betaald.

II. Artikel 7.5 en 7.6 van de Gedragscode

Verzoeker stelt dat UM gefaald, geweigerd dan wel verzuimd heeft zijn klacht van 14 september 2020 op een zorgvuldige wijze te behandelen, waarbij verzoeker onder meer van mening is dat:

- er een selectieve beoordeling van de feiten heeft plaatsgevonden door de Joint Complaints Committee Inappropriate Behaviour (hierna: Joint Complaints Committee). Wat volgens verzoeker heeft geleid tot een oneerlijk en onrechtvaardig advies dat in zijn geheel is overgenomen door het College van Bestuur van UM in uitspraak op zijn klacht.
- de Joint Complaints Committee niet in overweging heeft genomen dat de Faculteit der Rechtsgeleerdheid hem geen onderwijs heeft aangeboden ondanks betaling van het collegegeld en kosten voor levensonderhoud.
- alle drie van ongepast gedrag beschuldigde medewerkers onterecht hebben gesteld dat de redenen van verzoeker zijn late aankomst in Nederland aan hem vallen te verwijten.
- de Joint Complaints Committee niet in overweging heeft genomen dat hij op 4 december 2019 willens en weten door een medewerker van UM is toegelaten tot de opleiding, terwijl op dat moment duidelijk was dat hij de opleiding niet meer zou kunnen behalen.
- de Joint Complaints Committee een e-mail van 6 september 2019 van het admission office niet op waarde heeft geschat. In de e-mail is verzoeker geïnformeerd dat hij de eerste periode van de opleiding zou missen wanneer hij niet op korte termijn naar Nederland zou afreizen. Verzoeker zou dit deel van de opleiding in het volgende collegejaar moeten inhalen om zijn opleiding te kunnen volbrengen. Verzoeker stelt dat informatie over betaling van het collegegeld bij herinschrijving voor hem is achtergehouden.
- de Joint Complaints Committee niet in overweging heeft genomen dat hij is ingeschreven voor hertentamen van vakken waarvoor geldt dat het eindcijfer, naast een tentamen, bestaat uit verplichte deelname aan werkcolleges en het inleveren van opdrachten. Voor verzoeker was het technisch onmogelijk deze vakken te behalen door enkel een hertentamen met succes af te leggen.

Verzoeker eist de onvoorwaardelijke en directe terugbetaling van het betaalde collegegeld van € 6.900,- en de sanctionering van drie medewerkers van UM wegens ongepast gedrag, alsmede sanctionering van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid en UM als geheel vanwege het ongepaste gedrag van haar medewerkers. Daarnaast eist verzoeker compensatie van de door hem gemaakte kosten in het kader van de onderhavige verzoekschriftprocedure.

3. ONTVANKELIJKHEID

De Landelijke Commissie is bevoegd kennis te nemen van verzoekschriften die zien op de relatie tussen de in het register van de Gedragscode opgenomen hoger onderwijsinstellingen en internationale studenten. UM is een instelling voor hoger onderwijs en is vanaf 28 april 2006 in het register van de Gedragscode opgenomen. De gedragingen dateren van na de genoemde datum.

Verzoeker is een voormalig internationale student uit Kenia. Gedurende zijn studie aan UM was verzoeker in het bezit van een verblijfsvergunning met de beperking studie. Verzoeker heeft zowel een kopie van zijn studievissum bij de stukken gevoegd, als een kopie van zijn paspoort.

Voorafgaand aan het verzoekschrift bij de Landelijke Commissie heeft verzoeker op 14 september 2020 een klacht ingediend bij het Complaints Service Point van de universiteit waarin hij terugbetaling van het collegegeld en sanctionering van de betrokken medewerkers eist. De klacht is door twee instanties binnen de universiteit behandeld. Het Student Service Center heeft het verzoek tot terugbetaling van het collegegeld in behandeling genomen en het College van Bestuur heeft op basis van een advies van de Joint Complaints Committee de klacht afgehandeld betreffende het ongepaste gedrag. Hierop is door de behandelende instanties gereageerd op respectievelijk 16 november 2020 en 3 maart 2021.

De Landelijke Commissie is alleen bevoegd de gedragingen van hoger onderwijsinstelling te beoordelen aan de hand van de bepalingen van de Gedragscode. De Gedragscode bevat geen bepalingen over ongepast, dan wel discriminerend gedrag van medewerkers. De Landelijke Commissie acht zich dan ook niet bevoegd het ongepaste, dan wel discriminerende gedrag van medewerkers van UM te beoordelen.

De door verzoeker aangedragen argumenten ter zaken van de vermeende schending van artikel 7.5 en 7.6, die zien op het ongepaste dan wel discriminerend gedrag, zal de Landelijke Commissie buiten beschouwing laten. Ook merkt de Landelijke Commissie op dat zij niet bevoegd is terugvorderingen op te leggen of individuele medewerkers te sanctioneren. Voor zover het verzoekschrift gaat over het vermeende ongepaste gedrag door drie medewerkers van UM is het verzoekschrift niet-ontvankelijk.

4. BEOORDELING

Preambule i, iii en artikel 2.1c

De in de preambule opgenomen overwegingen bevatten doelstellingen en inspanningsverplichtingen die de onderwijsinstellingen met het opstellen en naleven van de bepalingen van de Gedragscode wensen te realiseren. De Landelijke Commissie is van mening dat hoewel aan de preambule geen directe rechten kunnen worden ontleend, het niet het binnen de geest van de Gedragscode past dat het gedrag van een onderwijsinstelling indruist tegen de ambities zoals vastgelegd in de preambule.

Preambule i

De door verzoeker aangehaalde alinea in de preambule geeft uitdrukking aan de wens van de onderwijsinstellingen om het Nederlandse hoger onderwijs in het buitenland te promoten en de samenwerking te versterken. Verzoeker is van mening dat deze ambitie is geschonden om reden dat de UM zijn klacht niet op een gepaste wijze heeft behandeld en er sprake is geweest van een selectieve behandeling van de feiten. In aanvulling daarop stelt verzoeker dat hem geen onderwijs is aangeboden zoals bedoeld in de Gedragscode. De Landelijke Commissie is van mening dat er geen relatie bestaat tussen de door verzoeker beweerde schending en aangedragen argumentatie. In zoverre is het verzoekschrift ongegrond.

Preambule iii en artikel 2.1c

In de derde alinea van de preambule hebben de onderwijsinstellingen de wens vastgelegd om internationale studenten te voorzien van inzichtelijke, toegankelijke en eenduidige informatie over onder meer de kosten voor studie en levensonderhoud, alsmede over de toelatingseisen die worden gesteld aan internationale studenten. Deze alinea is nader uitgewerkt in artikel 2.1c van de Gedragscode. UM heeft zich op grond van artikel 2.1c verplicht de internationale student van tijdige, betrouwbare en eenvoudige toegankelijk informatie te voorzien over de toelatingseisen van de opleiding, inclusief procedures voor toelating en inschrijving en de daarmee verbonden kosten. De Landelijke Commissie heeft deze bepaling ambtshalve betrokken bij haar toetsing.

Verzoeker stelt dat UM de op haar rustende informatieplicht zoals vastgelegd in de Gedragscode heeft geschonden om reden dat UM hem niet heeft geïnformeerd over de gevolgen van zijn late start aan de opleiding. Daarnaast stelt verzoeker dat UM hem geen informatie heeft verschaft over het vereiste dat hij opnieuw collegegeld dient te betalen bij herinschrijving. Verzoeker heeft ter onderbouwing van zijn standpunt e-mails bijgevoegd van het admission office waarin hij erop wordt gewezen dat hij zich mogelijk zal moeten herinschrijven in het volgende collegejaar om zijn achterstand in te halen. De e-mails bevatten geen informatie over kosten die een herinschrijving met zich meebrengen. Verzoeker benadrukt dat wanneer hij bekend was geweest met deze informatie hij waarschijnlijk een andere beslissing zou hebben genomen over de voortzetting van zijn opleiding aan UM.

Gevolgen late start aan de opleiding

In het verweerschrift van 27 juli 2021 is door het College van Bestuur van UM aangevoerd dat informatie over de toelatingsvereisten van de Master Globalization and Commercial Law, alsmede over de procedures voor toelating en inschrijving bij UM, beschikbaar was via de website van UM voorafgaand aan verzoeker zijn inschrijving bij UM. Ter onderbouwing verwijst UM naar een aantal archiefpagina's van haar website. In een e-mail van 6 september 2019 is verzoeker door het admission office erop geattendeerd dat de opleiding is gestart en hij moeilijkheden kan ervaren met het inhalen van zijn achterstand. In een andere e-mail van het admission office, eveneens gedateerd 6 september 2019, is verzoeker erop gewezen dat hij nog niet is ingeschreven voor de eerste periode en dat hij na 23 september niet meer kan deelnemen aan deze periode. Wat betekent dat hij de vakken uit de eerste periode in het volgende collegejaar (2020/2021) moet volgen en hij zich te zijner tijd moet herinschrijven. In reactie hierop vraagt verzoeker of dit betekent dat zijn verblijf in Nederland moet worden verlengd om op deze wijze zijn achterstand in te halen. Hetgeen per e-mail wordt bevestigd. Op 17 september 2019 wordt verzoeker geïnformeerd dat hij ook de deadline voor de inschrijving van de tweede periode heeft gemist en contact moet opnemen met the Education Desk om zijn inschrijving te regelen.

Op 18 september 2019 wordt verzoeker ook per e-mail geïnformeerd over de verplichte studievoortgangsnorm in relatie tot zijn verblijfsvergunning. Verzoeker wordt erop gewezen dat hij inmiddels 12 van de 60 ECTS heeft gemist. Daarnaast wordt de mogelijkheid genoemd zijn inschrijving te verplaatsen naar februari 2020. Verzoeker merkt op dat hij verwacht 23 september 2019 naar Nederland te reizen en legt het advies ter zijde. Op 18 november 2019 e-mailt verzoeker het admission office en verzoekt hij zijn inschrijving naar februari 2020 te verplaatsen. Het verzoek wordt niet gehonoreerd vanwege de tijd die benodigd is de huidige aanvraag van een verblijfsvergunning te annuleren en een nieuwe aanvraag te doorlopen. Verzoeker wordt geadviseerd zijn inschrijving naar september 2020 te verplaatsen. Verzoeker legt het advies ter zijde en reist begin december naar Nederland.

De vraag die voorligt is of verzoeker voldoende duidelijk is geïnformeerd over het belang om tijdig naar Nederland af te reizen en de mogelijke consequenties van een late start aan de opleiding. De Landelijke Commissie merkt op dat, zoals ook door verzoeker is benoemd in zijn verzoekschrift, verzoeker niet bekend is met het Nederlandse onderwijssysteem en de geldende procedures. Wat de relevantie benadrukt om aankomende internationale studenten op een zorgvuldige, en heldere manier te informeren over de geldende procedures. De Landelijke Commissie constateert op basis van het bovenstaande dat UM op een tijdige, eenduidige wijze informatie heeft verschaft via haar website over de procedures voor toelating en inschrijving. Daarenboven blijkt uit de overlegde e-mails dat verzoeker meermaals door het admission office van UM is gewezen op het belang om tijdig naar Nederland af te reizen, zowel in relatie tot zijn studievoortgang en verblijfsvergunning, als de duur van zijn opleiding.

Kosten voor herinschrijving

Allereerst stelt de Landelijke Commissie vast dat in de e-mails aan verzoeker van 6 september 2019 geen informatie is opgenomen over de kosten van herinschrijving. De vraag is of verzoeker op een andere, eenvoudige wijze kennis had kunnen nemen van het feit dat herinschrijving kosten met zich meebrengt. Voor de informatievoorziening over het collegegeld, alsmede de kosten voor levensonderhoud verwijst het College van Bestuur van UM in haar verweerschrift naar de website van UM. Op de website wordt onder *tuition fees* op uitgebreide wijze informatie gegeven over de kosten van het aangeboden onderwijs. Op de website staat vermeld dat het collegegeld per jaar dient te worden betaald. Er is een apart tabblad opgenomen over *re-enrolment*. Op deze pagina wordt onder meer vermeld dat betaling van het collegegeld onderdeel is van de herinschrijvingsprocedure. Ook in de *acceptance letter* van UM zoals op 2 september 2019 verstuurd naar verzoeker is opgenomen dat de kosten voor de master €24.300 per jaar bedragen. De Landelijke Commissie is van mening dat verzoeker op basis van de aan hem verstrekte informatie kennis had kunnen nemen van de kosten die zijn verbonden aan herinschrijving.

De Landelijke Commissie is van mening dat UM aan de op haar rustende informatieverplichting heeft voldaan en er geen sprake is van schending van de preambule alinea i en iii, noch van artikel 2.1c. Het verzoekschrift is in zoverre ongegrond.

Artikel 7.5 en 7.6

De Landelijke Commissie merkt op dat de door verzoeker aangedragen argumentatie inzake de vermeende schending van artikel 7.5 en 7.6 voor een aanzienlijk deel gaat over de behandeling van zijn klacht betreffende het ongepaste gedrag van drie medewerkers door het College van Bestuur van UM, op basis van een advies van de Joint Complaints Committee. De Landelijke Commissie acht zich zoals reeds is aangegeven niet bevoegd zaken die buiten de reikwijdte van de Gedragcode liggen te beoordelen.

Met ondertekening van de Gedragcode heeft UM zich gecommitteerd een klachtenprocedure open te stellen waarbinnen klachten in het kader van de Gedragcode kunnen worden behandeld. Op basis van artikel 7.5 van en 7.6 acht de Landelijke Commissie zich bevoegd te beoordelen of een zoals hiervoor bedoelde klachtenprocedure is ingericht door UM, en of de door verzoeker ingediende klacht bij UM van 14 september 2020 op een zorgvuldige wijze is behandeld. Verzoeker is van mening dat UM zijn verzoekschrift niet in overeenstemming met artikel 7.5 en 7.6 van de Gedragcode heeft afgehandeld, om reden dat UM gefaald, geweigerd en/of verwaarloosd heeft zijn klacht op zorgvuldige wijze af te handelen.

Het College van Bestuur van UM merkt in haar verweerschrift op dat zij een internetpagina heeft gewijd aan klachten in het kader van de Gedragscode. Voorts stelt het College van Bestuur dat de klacht van verzoeker niet is gerelateerd aan de Gedragscode, maar dat UM de klacht desalniettemin zorgvuldig heeft behandeld en er geen sprake is van schending van artikel 7.5 of 7.6. De Landelijke Commissie stelt vast dat verzoeker op 14 september 2020 een klacht ingediend bij het Complaints Service Point van UM. Uit de door verzoeker overlegde e-mails blijkt dat de klacht is doorgestuurd naar de Complaints Committee van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid. De procedure schrijft voor dat de Decaan beslist over de klacht op basis van een advies van de secretaris van de Complaints Committee. Op 2 oktober informeert de Decaan verzoeker dat aangezien de klacht eveneens gaat over het gedrag van hemzelf, hij de klacht terug heeft gestuurd naar het Complaints Service Point, met het verzoek de klacht op te splitsen in twee onderdelen.

Het eerste deel dat gaat over het verzoek tot terugbetaling van het collegegeld wordt behandeld door het Student Service Center. Voor het tweede deel dat gaat over het ongepaste, racistische gedrag van drie medewerkers wordt verzoeker voor de keuze gesteld uit a) bemiddeling via een vertrouwenspersoon b) het indienen van een formele klacht bij de Commissie voor ongepast gedrag. Verzoeker kiest voor de laatste optie. Het deel van de klacht dat gaat over de terugvordering van het collegegeld om reden dat verzoeker geen onderwijs heeft gevolgd wordt in de vorm van een verzoek afgehandeld door het Student Service Center. Op 16 november 2020 ontvangt verzoeker een beslissing. Zijn verzoek is afgewezen maar in overleg met de Faculteit der Rechtsgeleerdheid, en vanwege de bijzondere omstandigheden waarin verzoeker verkeert, is uit welwillendheid besloten verzoeker drie maanden collegegeld terug te betalen, aangezien hij de maanden september, oktober en november 2019 geen onderwijs heeft gevolgd.

De Landelijke Commissie is van oordeel dat het opsplitsen van de originele klacht van verzoeker in twee klachten, waarbij zorg is gedragen voor een objectieve behandeling van de klacht getuigt van een zorgvuldig ingerichte procedure. Ook hebben de verschillende betrokken afdelingen van UM verzoeker op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van zijn klacht. Er is dan ook geen bewijs gevonden dat UM de klacht niet, of op een onzorgvuldige wijze heeft afgehandeld. In zoverre is het verzoekschrift ongegrond.

5. UITSpraak

Op basis van hetgeen hiervoor is overwogen komt de Landelijke Commissie tot haar eindoordeel. De Landelijke Commissie is van mening dat de UM conform de preambule alinea i en iii en artikel 2.1c, alsmede artikel 7.5 en 7.6 van de Gedragscode heeft gehandeld. De Landelijke Commissie verklaart het verzoekschrift in zoverre ongegrond.

De Landelijke Commissie verklaart het verzoekschrift voor het overige niet-ontvankelijk.

Aldus gedaan te Utrecht op 15 september 2021,

P.M.M. Rullmann, voorzitter, H. Brinksma, M.S. Menéndez, K. Penninga, F.A.M. Snijders, L.J.M. Verhofstad leden, E.E.W. van den Berg, J. Bonnink, J. van der Heijden, plaatsvervangend leden, in aanwezigheid van J.G. van den Bosch, secretaris en E.J. Wijers, onderzoeker.

P.M.M. Rullmann
voorzitter

J.G. van den Bosch
secretaris

Verzonden op 28 september 2021