

# Rapportage aanwezigheid Gedragscode HO en klachtenprocedure op websites onderwijsinstellingen

**2023**

Landelijke Commissie  
*Gedragscode*  
Hoger Onderwijs

# Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. De resultaten in vogelvlucht.....	6
3. Conclusies kort – eerdere bevindingen – vervolg .....	8
4. De resultaten van de check - uitgebreid .....	10
Bijlage 1 .....	20
Bijlage 2 .....	22

# 1. Inleiding

## Monitoring van de informatievoorziening

Hoger onderwijsinstellingen die de Gedragscode internationale student hoger onderwijs (hierna: Gedragscode) hebben ondertekend, committeren zich aan het duidelijk en volledig informeren van de internationale student. De Landelijke Commissie (hierna: de Commissie) vindt het belangrijk periodiek na te gaan of de door de onderwijsinstellingen via de websites aangeboden informatievoorziening adequaat is.

De Commissie heeft de afgelopen jaren diverse aspecten van de informatievoorziening onderzocht. Sinds 2018 analyseert de Commissie jaarlijks op vergelijkbare wijze bij een aantal onderwijsinstellingen of de informatievoorziening in lijn is met de afspraken zoals opgenomen in de Gedragscode; de bevindingen worden gerapporteerd in de zogeheten 'periodieke onderzoeken informatievoorziening'. Eén van de afspraken in de Gedragscode betreft het informeren van studenten over de Gedragscode zelf, artikel 2.1.h.

In 2022 is, na een zorgvuldig evaluatieproces, de geactualiseerde Gedragscode vastgesteld. In datzelfde jaar verschenen diverse publicaties over de bekendheid van en ervaringen met klachtenprocedures van onderwijsinstellingen. Ook de Inspectie van het Onderwijs (IvHO) deed hier onderzoek naar, als onderdeel van een groter onderzoek naar sociale veiligheid in het hoger onderwijs. In maart 2022 bracht de IvHO een factsheet<sup>1</sup> over klachtenprocedures uit. De IvHO rapporteert dat de resultaten het signaal geven dat niet alle instellingen een goed vindbare en werkende klachtenprocedure hebben, of dat studenten er niet voldoende over worden ingelicht.

### Enkele bevindingen van de onderwijsinspectie:

- Studenten weinig bekend met de klachtenprocedure.
- Beperkt vertrouwen in de klachtenprocedure.
- Ontevreden met klachtenbehandeling.

*Bron: [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl) (mei 2023) – ontleend aan de factsheet m.b.t. klachtenprocedure van maart 2022.*

## Check op informatie over Gedragscode en klachtenprocedures

De actualisatie van de Gedragscode alsmede de signalen over de klachtenprocedures in het hoger onderwijs, vormden aanleiding voor de Commissie om een 'snelle check' uit te voeren op de websites van de onderwijsinstellingen die in het register Gedragscode HO staan opgenomen. Deze check behelst grofweg of de geregistreerde onderwijsinstellingen via hun websites (informatie over) de actuele Gedragscode en klachtenprocedure(s) aanbieden. Er is daarbij ook gekeken naar de vindbaarheid van informatie en of er door de onderwijsinstelling een link gelegd wordt tussen hun eigen klachtenprocedures en de Gedragscode. Deze rapportage doet verslag van de bevindingen van deze check en geeft enkele suggesties voor vervolg.

## Korte toelichting op opzet van de check

### Selectie onderwijsinstellingen

De websites van alle tachtig instellingen voor het hoger onderwijs die in het register staan, zijn gecheckt op aanwezigheid en vindbaarheid van zowel de Gedragscode als de klachtenprocedure(s).

---

<sup>1</sup> Zie de website van de IvHO voor de betreffende factsheet - [Factsheet Studenten over de klachtenprocedure in het hoger onderwijs | Themaport | Inspectie van het onderwijs \(onderwijsinspectie.nl\)](#)

### Toetsingskader – leidraad bij de check

De websites van de onderwijsinstellingen zijn alle gecheckt aan de hand van onderstaande leidraad:

- A. De check is uitgevoerd op het Engelse gedeelte van de website, aangezien het om het informeren van internationale studenten gaat.<sup>2</sup> Is er geen Engels gedeelte, dan is de check uitgevoerd op de Nederlandse website.
- B. In principe zijn de vragen met ja of nee beantwoord, maar waar nodig is een ander antwoord gegeven.
- C. Er is ruimte bij de antwoorden voor toelichting en opmerkingen; insteek is evenwel dat het primair om een 'snelle check' en geen uitgebreid onderzoek gaat.
- D. Bij de check op aanwezigheid van informatie over de **Gedragscode** zijn de volgende vragen beantwoord:
  - a. Wordt de Gedragscode via de website aangeboden?
    - i. Zo ja: welke versie?
  - b. Staat er een toelichting over de Gedragscode op de website?
  - c. Is er een verwijzing en/of link naar de website van de Gedragscode?
    - i. Zo ja: naar de Engelse of Nederlandse website?
  - d. Is de (informatie over de) Gedragscode intuïtief gevonden?  
(d.w.z. zonder gebruik van de zoekfunctie, bij voorkeur binnen enkele klikken)
    - i. Zo nee: is het gevonden met behulp van de zoekfunctie?
  - e. Is de locatie van de (informatie over de) Gedragscode logisch?
- E. Bij de check op aanwezigheid van informatie over de **klachtenprocedure(s)** van de onderwijsinstelling zijn de volgende vragen beantwoord:
  - a. Biedt de website (informatie over) de klachtenprocedure(s)?
  - b. Staan de te gebruiken contactgegevens en/of formulieren op de website?
  - c. Is er een verwijzing en/of link naar de Gedragscode?
  - d. Is de (informatie over de) klachtenprocedure(s) intuïtief gevonden?  
(d.w.z. zonder gebruik van de zoekfunctie, bij voorkeur binnen enkele klikken)
    - i. Zo nee: is het gevonden met behulp van de zoekfunctie?
  - e. Is de locatie van de informatie logisch?
- F. De gegeven antwoorden zijn geturfd, om een beeld te krijgen van de hoe de situatie grosso modo is.
- G. Zaken die tijdens het uitvoeren van de check opvielen zijn genoteerd, in algemene zin en zonder de intentie om volledig te zijn.

## Rapportage - procedure

### Inhoud rapportage

De rapportage bevat een overzicht van de totalen zoals die per te onderzoeken aspect geturfd zijn. Daarnaast geeft de rapportage een samenvatting van de zaken die opvielen tijdens het uitvoeren van de check. De bevindingen, getalsmatig en beschrijvend, geven een beeld van de situatie zoals die op de websites in de zomer van 2023 is aangetroffen. Ten slotte zijn ook enkele *best practices* uitgelicht.

De rapportage is primair bedoeld voor de Commissie om te kunnen monitoren en signaleren. De bevindingen kunnen aanleiding geven om onderwijsinstellingen gericht te benaderen met het verzoek zaken nader toe te lichten of verbeteringen door te voeren. Het verzoek kan alle onderwijsinstellingen betreffen, maar het kan ook gericht worden aan enkel die onderwijsinstellingen waar een verbeterpunt geconstateerd is.

---

<sup>2</sup> De check is uitgevoerd met de Engelse termen zoals *Code of Conduct* en *complaints*, voor de leesbaarheid worden in dit rapport voornamelijk de Nederlandse termen gebruikt.

### *Afstemming met de onderwijsinstellingen en publicatie*

Omdat de rapportage alleen bevindingen weergeeft die niet tot specifieke instellingen te herleiden zijn, is de rapportage niet in concept voorgelegd aan alle tachtig gecheckte instellingen ter feedback. Wel zijn de onderwijsinstellingen waarvan een *best practice* in het rapport genoemd wordt, benaderd met de vraag of zij instemmen met vermelding daarvan in een eventuele publicatie van de rapportage op [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl). Betreffende instellingen hebben aangegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

### Leeswijzer

In de rapportage worden eerst de samengevatte resultaten gepresenteerd, pas in hoofdstuk vier komen de bevindingen op uitgebreidere wijze aan bod. Onderstaande inhoudsbeschrijving kan de lezer helpen om te bepalen welke hoofdstukken wel of niet te lezen.

#### *Inhoudsbeschrijving*

- ◇ Hoofdstuk 1: geeft met name informatie over aanleiding en opzet van de check.
- ◇ Hoofdstuk 2: geeft in twee pagina's een samenvatting van de resultaten in tekst en *graphics*.
- ◇ Hoofdstuk 3: resumeert de conclusies en verbindt deze met de bevindingen en aanbevelingen uit een eerder onderzoek ('Trendrapportage'), om af te sluiten met een voorstel voor vervolg.
- ◇ Hoofdstuk 4: presenteert de bevindingen op uitgebreide wijze (getalsmatig, grafisch, tekstueel) en geeft aanvullende, contextuele informatie.
  
- ◇ Bijlage 1: enkele *best practices*.
- ◇ Bijlage 2: passage uit de 'Trendrapportage periodiek onderzoek informatievoorziening 2018 t/m 2022' welke handelt over de Gedragscode en de klachtenprocedure.

## 2. De resultaten in vogelvlucht

*In hoofdstuk 4 worden alle resultaten van de check gepresenteerd. Een samenvatting van deze resultaten wordt in onderstaande alinea's gegeven, gevolgd door enkele graphics.*

### Aanwezigheid en vindbaarheid van de Gedragscode

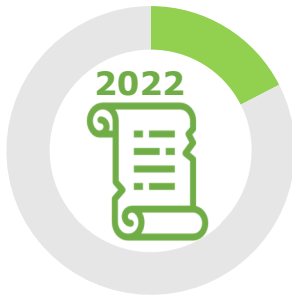
- ✚ Een op de drie onderwijsinstellingen biedt een versie van de Gedragscode via de website aan; minder dan een op de vijf biedt de meest actuele versie (2022) aan. Ruim de helft van alle onderwijsinstellingen biedt (informatie over) de Gedragscode op enigerlei wijze aan, voor het grootste deel via een verwijzing naar de (Engelse) website van de Gedragscode.
- ✚ Op 13 van de 80 websites werd geen informatie over de Gedragscode aangetroffen.
- ✚ Grofweg 60% van de onderwijsinstellingen biedt via de website een (tekstuele) toelichting op de Gedragscode en/of een of twee van de Gedragscode-filmpjes. In een enkel geval is de geboden toelichting niet correct.
- ✚ Ruim de helft van de onderwijsinstelling biedt op hun website een verwijzing en/of link naar de Engelse website van de Gedragscode.
- ✚ Bij bijna 6 van de 10 websites is (de informatie over) de Gedragscode intuïtief gevonden, dat wil zeggen zonder de zoekfunctie te gebruiken en binnen niet al te veel klikken. In nog eens 2 van de 10 gevallen is de informatie alsnog gevonden met behulp van de zoekfunctie.
- ✚ Grofweg de helft van de onderwijsinstellingen biedt (informatie over) de Gedragscode op een logische plek aan, naar mening van de onderzoekers. Bij nog eens een op de vijf is de locatie wel redelijk logisch.

### Aanwezigheid en vindbaarheid van de klachtenprocedure(s)

- ✚ Bijna de helft van de onderwijsinstellingen biedt via de website een klachtenprocedure aan. Bij nog eens een op de vijf websites werd wel iets over klachten gevonden, maar geen echte klachtenprocedure.
- ✚ Bij grofweg een op de drie websites werd in het geheel geen (informatie over de) klachtenprocedure gevonden.
- ✚ Ongenuanceerd gesteld: de ene helft van de onderwijsinstellingen biedt wel op duidelijke wijze contactgegevens en/of formulieren aan die benut kunnen worden bij klachtenprocedures en de andere helft doet dit niet.
- ✚ Ongeveer een op de zes onderwijsinstellingen verwijst op de website bij de informatie over de klachtenprocedure(s) naar de Gedragscode.
- ✚ Een op de tien onderwijsinstellingen plaatst de informatie over de klachtenprocedure(s) en informatie over de Gedragscode bij elkaar op de website.
- ✚ Bij twee op de vijf onderwijsinstellingen is (de informatie over) de klachtenprocedure op de website intuïtief gevonden. In nog eens een op de zes gevallen is de informatie intuïtief gevonden via een andere route, bijvoorbeeld in de *Student Charter* of bij informatie over de Gedragscode.
- ✚ Bij de websites waarop (informatie over) de klachtenprocedure is aangetroffen, wordt in zes van de tien gevallen de locatie als logisch gekwalificeerd en in drie van de tien gevallen als redelijk logisch.

## Aanwezigheid Gedragscode

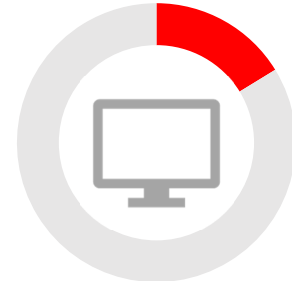
Gedragscode 2022  
op website



'Iets' over Gedragscode  
op website



Niets over Gedragscode  
op website



- Een kleine 20% biedt de Gedragscode 2022 via de website aan.
- Ruim 80% meldt iets over de Gedragscode, van enkele woorden tot een uitgebreide toelichting & filmpjes.
- Op ruim 16% van de websites wordt niets over de Gedragscode gevonden.

## Aanwezigheid klachtenprocedure

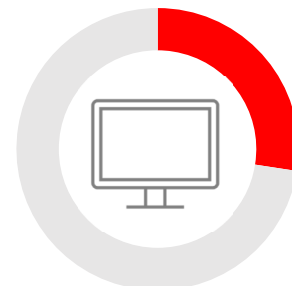
Klachtenprocedure  
op website



'Iets' over klachten  
op website



Niets



- Op bijna 50% van de websites is de klachtenprocedure van de onderwijsinstelling aangetroffen.
- Nog eens 20% geeft wel enige informatie over klachten, maar geen 'echte' klachtenprocedure.
- Iets minder dan 30% van de websites vermeldt niets over de klachtenprocedure.

*NB: elke graphic dient op zichzelf bekeken te worden, ze tellen niet persé op tot 100%.*

### 3. Conclusies kort – eerdere bevindingen – vervolg

*In dit hoofdstuk worden de in deze check gevonden resultaten naast de bevindingen en aanbevelingen uit een Trendrapportage van 2023 gelegd. Dit leidt tot een aantal conclusies en suggesties voor vervolg.*

#### Conclusies huidige check

De in de zomer 2023 uitgevoerde 'snelle check' leidt tot conclusies die in lijn liggen met bevindingen uit eerdere jaren. Kort door de bocht kan geconcludeerd worden:

- A. Het aanbieden via de website van de actuele Gedragscode (in de vorm van een pdf) gebeurt weinig, dit wordt door slecht 17,5% van de onderwijsinstellingen gedaan.
- B. Echter: zo'n 40% van de instellingen biedt wel een verwijzing en/of link naar een webpagina, waar informatie over en documenten gerelateerd aan de Gedragscode te vinden zijn. Dit is bijna altijd de Engelse website van de Gedragscode, soms een centrale informatiepagina over de Gedragscode van een van de onderwijskoepels.
- C. Grofweg 60% biedt een toelichting op de Gedragscode en/of een Gedragscode-filmpje aan.
- D. Op ruim de helft van de websites is de (informatie over de) Gedragscode goed of redelijk goed te vinden.
- E. Bijna de helft van de onderwijsinstellingen biedt via de website een klachtenprocedure aan, bij bijna een derde is niets over klachtenprocedures te vinden.
- F. De helft van de onderwijsinstellingen biedt hulpmiddelen aan met betrekking tot de klachtenprocedure (contactgegevens, formulieren).
- G. Over het algemeen is informatie over klachtenprocedures niet gemakkelijk te vinden.
- H. Heel weinig onderwijsinstellingen verwijzen bij de informatie over de klachtenprocedure naar de Gedragscode, enkelen plaatsen de informatie over beide onderwerpen wel bij elkaar.

Gelieve hoofdstuk 4 te lezen om meer achtergrond, duiding en context te krijgen bij de hierboven gepresenteerde conclusies.

#### Trendrapportage periodiek onderzoek informatievoorziening 2018 t/m 2022

In 2023 heeft de Commissie een Trendrapportage gepubliceerd. In deze Trendrapportage zijn de thema's, bevindingen en aanbevelingen uit de onderzoeken naar informatievoorziening van de jaren 2018 t/m 2022 op een rij gezet. Een van de thema's was de informatievoorziening over de Gedragscode en over de klachtenprocedures van onderwijsinstellingen. In de Trendrapportage is daarover het volgende te lezen<sup>3</sup>:

##### **Gedragscode en klachtenprocedure**

- I. De informatievoorziening in relatie tot de Gedragscode is in de loop der jaren fors verbeterd. Toch kan ook hier nog progressie worden geboekt, met name door:
  - o de informatie over de Gedragscode actueel te houden;
  - o op de website van de onderwijsinstelling niet alleen te verwijzen naar de website van de Gedragscode, maar ook een voor de internationale student begrijpelijke korte toelichting op de Gedragscode te plaatsen;
  - o de informatie te plaatsen op een voor de student logische en goed vindbare plek, bijvoorbeeld tezamen met de informatie over de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling.

---

<sup>3</sup> Zie de bijlage voor een uitgebreidere uiteenzetting over dit thema in de Trendrapportage.



- II. Uit diverse onderzoeken, niet alleen de periodieke onderzoeken van de Commissie, blijkt dat de informatievoorziening over de klachtenprocedure van de onderwijsinstellingen anno 2022 nog steeds een onvoldoende scoort.

De aanbevelingen uit de Trendrapportage zijn nog onverkort van kracht, gezien de bevindingen en conclusies van de huidige check.

### Voorstel voor het vervolg

In haar vergadering van september 2023 heeft de Commissie besloten om contact op te nemen met die instellingen die in gebreke blijven voor wat betreft de informatie op hun website over de Gedragscode. Hen zal gevraagd worden de informatie te verbeteren, waarbij de *best practices* uit deze rapportage als inspirerend voorbeeld kunnen dienen. Ook zal de rapportage gepubliceerd worden op [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl), zodat een ieder er kennis van kan nemen.

Specifiek ten aanzien van het onderwerp klachtenprocedures lijkt het raadzaam, gezien de grote hoeveelheid kritische rapporten daarover van diverse organisaties de afgelopen jaren, in ieder geval in overleg met de Inspectie van het Onderwijs en de koepelorganisaties na te gaan wat effectieve interventies kunnen zijn.

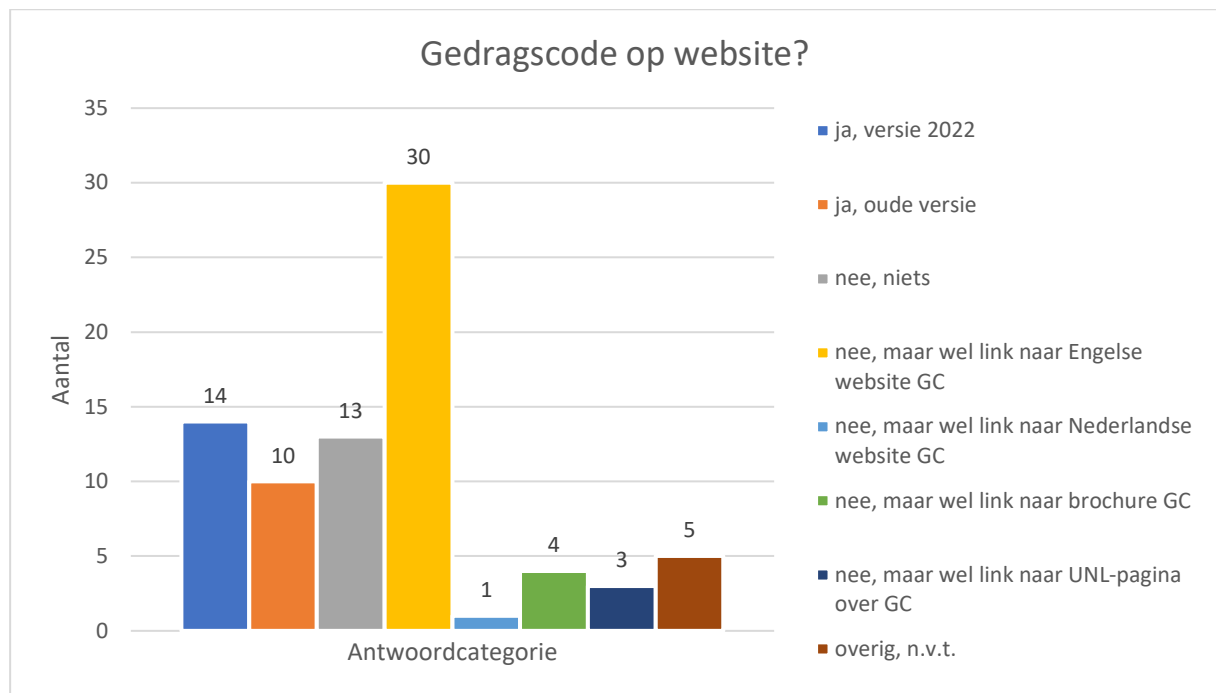
## 4. De resultaten van de check - uitgebreid

Aan de hand van de eerder genoemde leidraad en vragen wordt in dit hoofdstuk kort gepresenteerd wat het algehele beeld is (zomer 2023).

### Aanwezigheid en vindbaarheid van de Gedragscode

De bevindingen worden eerst getalsmatig gepresenteerd, gevolgd door samenvattende alinea's. De grafieken geven de geturfde (absolute) aantallen weer, in de teksten onder de grafieken zijn deze vertaald naar percentages (waarbij 80 [onderwijsinstellingen] staat voor 100%). Aan het einde van het deel over de Gedragscode volgt een paragraaf met wat extra context.

#### Aanwezigheid



Bij 17,5% van de instellingen is de Gedragscode versie 2022 op de website aangetroffen, in 12,5% een oudere versie (30% in totaal).

In 37,5% van de gevallen werd niet de Gedragscode gevonden, maar wel een link of verwijzing naar de Engelse versie van de website van de Gedragscode (i.e. [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl)).

In iets minder dan 4% van de gevallen werd niet de Gedragscode aangeboden, maar wel een verwijzing of link naar de UNL-webpagina over de Gedragscode.

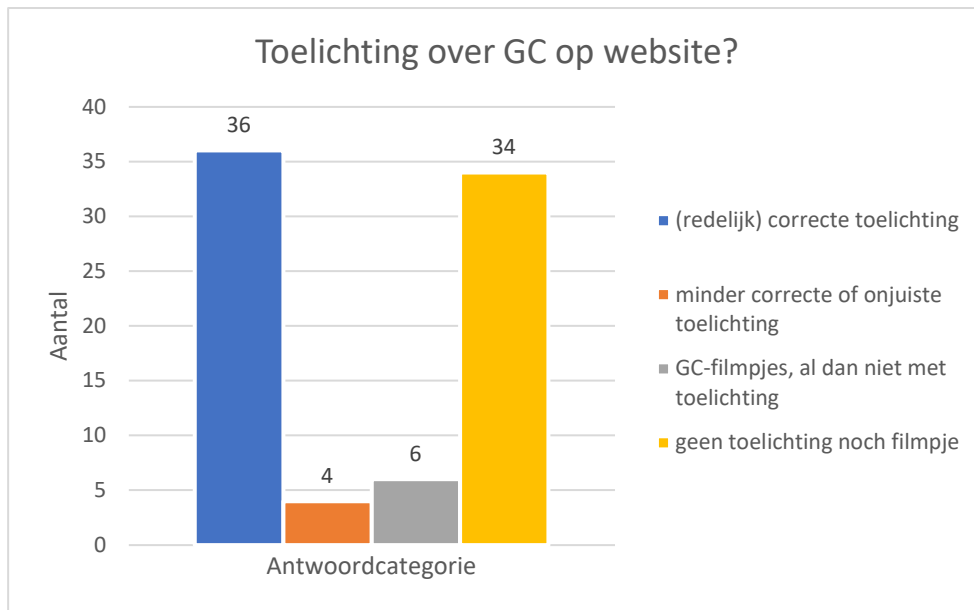
Op ruim 16% van de websites is ten tijde van het uitvoeren van de check niets gevonden over de Gedragscode.

Toelichting op de categorie overig: hieronder valt bijvoorbeeld als de Gedragscode zelf niet werd aangetroffen, maar er wel een vermelding van de Gedragscode in een document of op een 'House of integrity'-pagina werd gevonden.

#### Resumé

- Een op de drie onderwijsinstellingen biedt een versie van de Gedragscode via de website aan; minder dan een op de vijf biedt de meest actuele versie (2022) aan. Ruim de helft van alle onderwijsinstellingen biedt (informatie over) de Gedragscode op enigerlei wijze aan, voor het grootste deel via een verwijzing naar de (Engelse) website van de Gedragscode.
- Op 13 van de 80 websites werd geen informatie over de Gedragscode aangetroffen.

### Toelichting op de Gedragscode



De helft van de websites geeft een toelichting op de Gedragscode. Daarvan was 45% (redelijk) correct te noemen, 5% betrof een minder correcte of echt onjuiste toelichting.

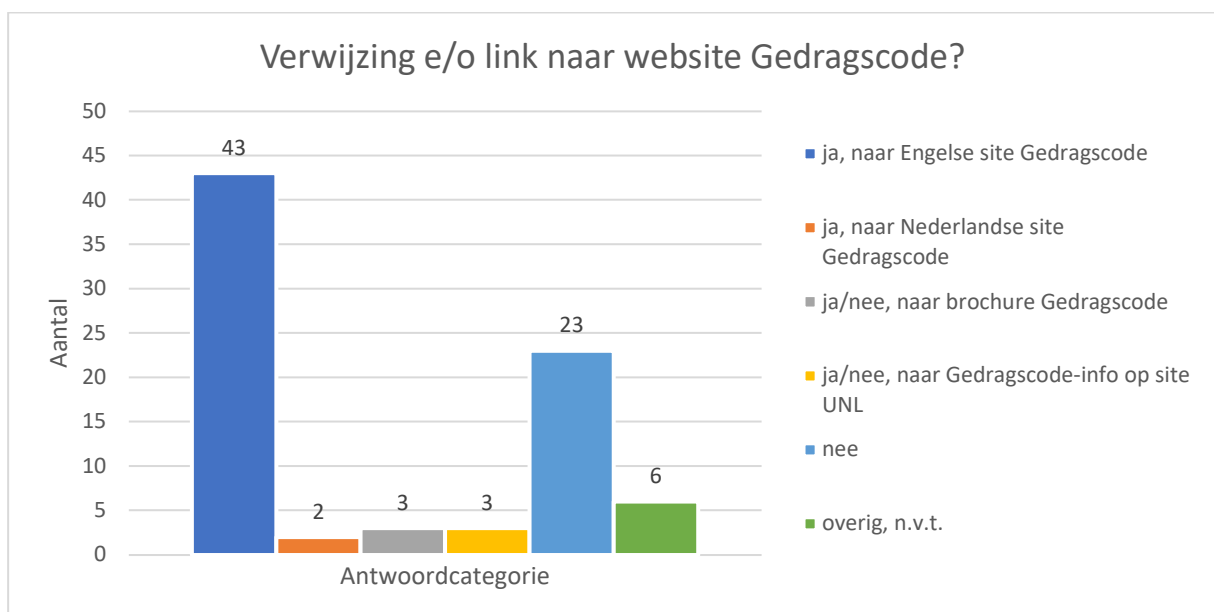
Nog eens 7,5% heeft een of twee van de Gedragscode-filmpjes op de website geplaatst, al dan niet met een toelichtende tekst.

In ruim 40% van de gevallen is geen toelichting op de Gedragscode noch een Gedragscode-filmpje aangetroffen.

### Resumé

- ✚ Grofweg 60% van de onderwijsinstellingen biedt via de website een (tekstuele) toelichting op de Gedragscode en/of een of twee van de Gedragscode-filmpjes. In een enkel geval is de geboden toelichting niet correct.

### Verwijzing en/of link naar website Gedragscode



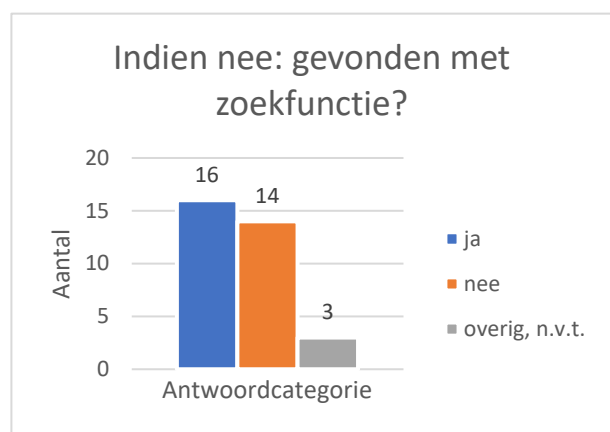
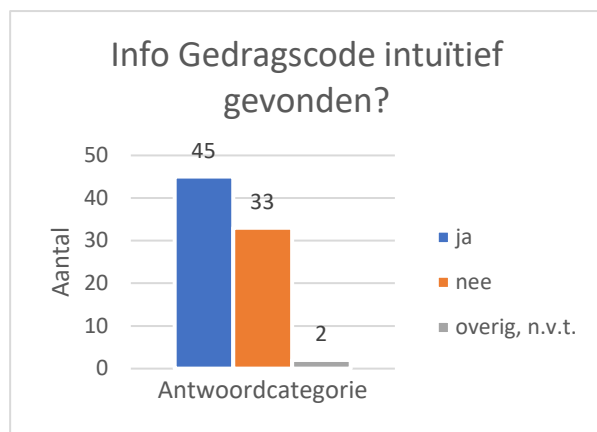
Zo'n 54% van de websites biedt een verwijzing en/of link naar de Engelse website van de Gedragscode, een kleine 30% biedt geen link of verwijzing.

Een kleine 4% biedt geen link naar de Gedragscode-website, maar wel naar de pagina met informatie over de Gedragscode op de website van UNL.

### Resumé

- ✚ Ruim de helft van de onderwijsinstelling biedt op hun website een verwijzing en/of link naar de Engelse website van de Gedragscode.

### Vindbaarheid (informatie over) Gedragscode



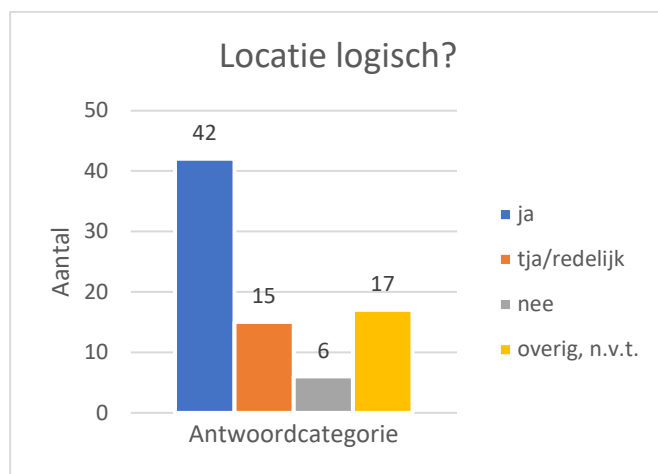
Op 56% van de websites is (de informatie over) de Gedragscode intuïtief gevonden.

In ruim 40% van de gevallen lukte dit niet; maar bij de helft dáárvan werd de informatie alsnog gevonden met behulp van de zoekfunctie.

### Resumé

- ✚ Bij bijna 6 van de 10 websites is (de informatie over) de Gedragscode intuïtief gevonden, dat wil zeggen zonder de zoekfunctie te gebruiken en binnen niet al te veel klikken. In nog eens 2 van de 10 gevallen is de informatie alsnog gevonden met behulp van de zoekfunctie.

### Locatie logisch?



Bij een ruime 50% van de websites is de locatie waar (informatie over) de Gedragscode werd gevonden door de onderzoekers als logisch gekwalificeerd.

In iets minder dan 20% van de gevallen was het oordeel 'tja, wel redelijk logisch', in 7,5% van de gevallen 'niet logisch'. Het oordeel 'tja/redelijk' kan ook inhouden dat als de informatie eenmaal gevonden was, het achteraf gezien best een logische plek was.

Ter toelichting: in de categorie 'overig, n.v.t.' is ook het aantal (13) opgenomen van de sites die op geen enkele manier melding maken van de Gedragscode.

### Resumé

- 📌 Grofweg de helft van de onderwijsinstellingen biedt (informatie over) de Gedragscode op een logische plek aan, naar mening van de onderzoekers. Bij nog eens een op de vijf is de locatie 'wel redelijk logisch'.

### Beschouwend - context

In de voorgaande paragrafen is getalsmatig een beeld geschetst van enkele aspecten inzake de aanwezigheid en vindbaarheid van de Gedragscode op de websites van de onderwijsinstellingen. Al 'checkend' vielen gaandeweg diverse zaken op, die de getalsmatige resultaten wat meer context bieden. Een kleine opsomming:

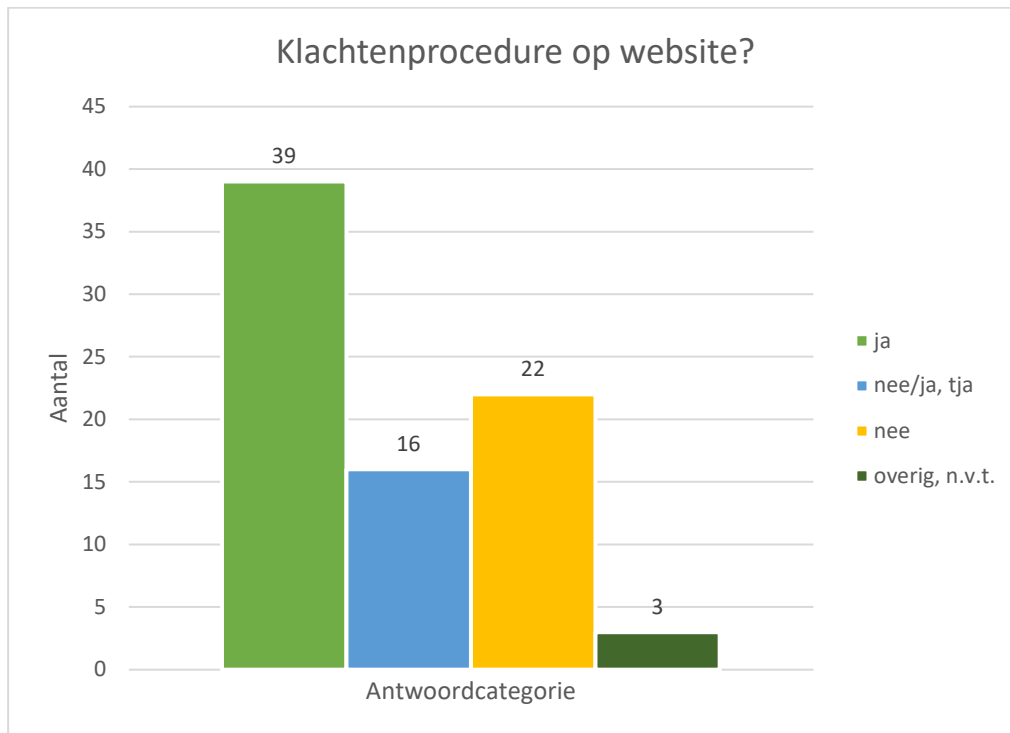
- De onderwijsinstellingen hebben inmiddels allerlei gedragscodes ofwel *codes of conduct* op hun websites beschikbaar, veelal samenhangend met onderwerpen zoals integriteit, inclusiviteit, grensoverschrijdend gedrag e.d. Het opstellen en naleven van een aantal van deze gedragscodes is in de afgelopen jaren verplicht gesteld door de overheid.
- Waar het de Gedragscode Internationale Student HO (hierna weer: de Gedragscode) betreft, wordt veelvuldig gebruik gemaakt van de twee YouTube-filmpjes van de Gedragscode door deze op de website van de onderwijsinstelling aan te bieden.
- Ter informatie met betrekking tot de Gedragscode wordt er vaak simpelweg een link aangeboden, zonder verder enige toelichting op de website van de onderwijsinstelling zelf.
- Daar waar wel een toelichting wordt gegeven, is deze niet altijd correct. Dit lijkt ook te weerspiegelen dat niet alle onderwijsinstellingen inhoud en doel van de Gedragscode volledig verstaan.
- Een variant die ook regelmatig is aangetroffen: die waarbij de instellingswebsite, al dan niet met een korte toelichtende tekst, een doorverwijzing en/of link biedt naar een centrale pagina met informatie over de Gedragscode van een koepelorganisatie (UNL of NRTO).
- Een enkele keer wordt nog verwezen naar een oude versie van de Gedragscode.
- Opbouw en indeling van de 80 websites lopen erg uiteen. De beoordeling van de plaats op de website waar informatie over de Gedragscode te vinden is, loopt van 'heel logisch' tot 'totaal niet logisch'.
- Een enkele keer is de (informatie over de) Gedragscode alleen maar via de zoekfunctie te benaderen.

Tot slot: er zijn ook diverse goede praktijkvoorbeelden aangetroffen, zie bijlage 1 voor enkele *best practices*.

## Aanwezigheid en vindbaarheid van de klachtenprocedure(s)

Ook bij dit onderwerp worden de bevindingen eerst weer getalsmatig gepresenteerd, waarna samenvattende alinea's volgen. De grafieken geven wederom de absolute aantallen weer, welke in de teksten onder de grafieken vertaald zijn naar percentages (waarbij 80 [onderwijsinstellingen] staat voor 100%). Aan het einde volgt een paragraaf met wat extra context.

### Aanwezigheid



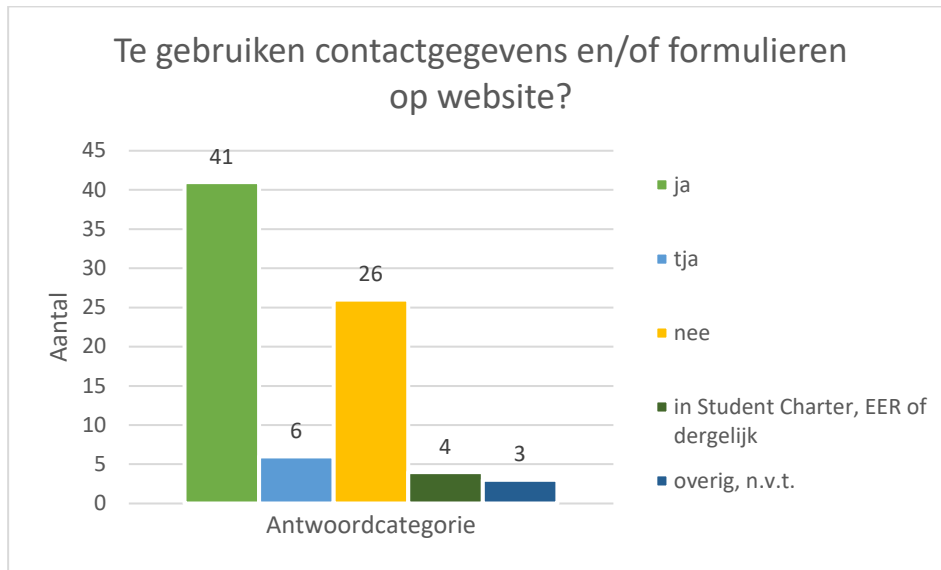
Op bijna de helft van de 80 websites is de klachtenprocedure van de onderwijsinstelling aangetroffen. In nog eens 20% van de gevallen werd op de website wel iets over klachten gevonden, maar niet een 'echte', volwaardige klachtenprocedure.

Op iets minder dan 30% van de websites werd helemaal niets over klachtenprocedures gevonden.

### Resumé

- ✚ Bijna de helft van de onderwijsinstellingen biedt via de website een klachtenprocedure aan. Bij nog eens een op de vijf websites werd wel iets over klachten gevonden, maar geen echte klachtenprocedure.
- ✚ Bij grofweg een op de drie websites werd in het geheel geen (informatie over de) klachtenprocedure gevonden.

### Te gebruiken contactgegevens en/of formulieren op de website



Op ruim de helft van de websites worden duidelijke contactgegevens en/of formulieren die benut kunnen worden voor de klachtenprocedure aangeboden.

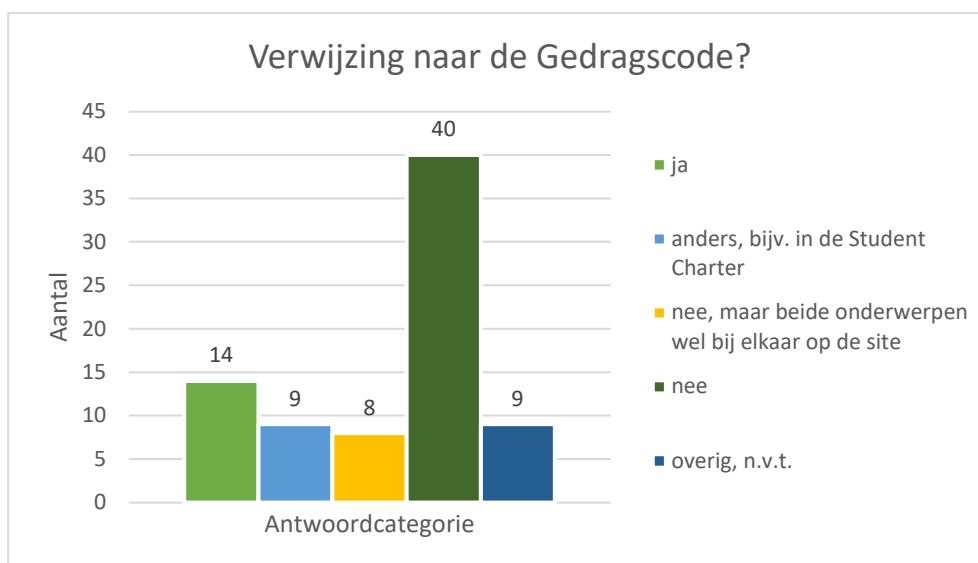
In 32,5% van de gevallen zijn geen contactgegevens en/of formulieren gevonden.

Op zo'n 12% van de websites werd wel iets gevonden, bijvoorbeeld in een paragraaf in de *Student Charter* of de *Education and Examination Regulations* (EER). Soms werd op de website enkel een aan te schrijven postadres vermeld.

#### Resumé

- 🚩 Ongenuanceerd gesteld: de ene helft van de onderwijsinstellingen biedt wel op duidelijke wijze contactgegevens en/of formulieren aan die benut kunnen worden bij klachtenprocedures en de andere helft doet dit niet.

### Verwijzing naar de Gedragscode



Bij 17,5% van alle 80 onderzochte websites werd op de website een verwijzing naar de Gedragscode gevonden bij de informatie die werd aangeboden inzake de klachtenprocedure(s).

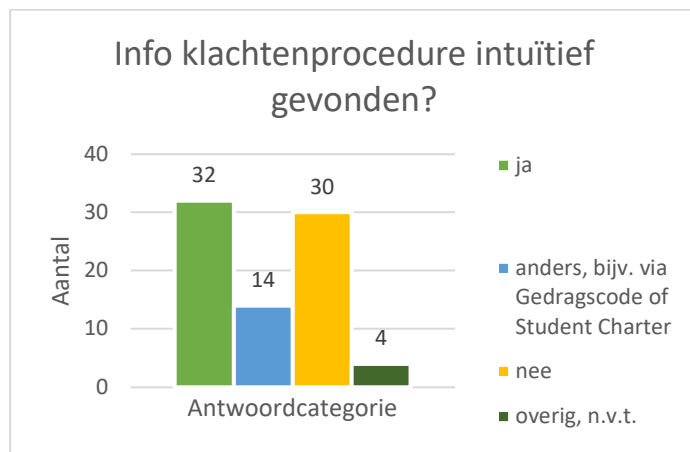
Bij zo'n 11% werd de verwijzing op een andere plek aangetroffen, bijvoorbeeld in de *Student Charter*. In 10% van de gevallen werd er niet zozeer een verwijzing gevonden, maar werden beide onderwerpen (de Gedragscode en de klachtenprocedure van de onderwijsinstelling) wel bij elkaar op de website gepresenteerd.

Tot slot: omdat in de helft van de gevallen überhaupt geen volwaardige klachtenprocedure op de website werd aangetroffen, zijn bij deze vraag de categorieën 'nee' en 'overig' samen goed voor ruim 60%.

#### Resumé

- Ongeveer een op de zes onderwijsinstellingen verwijst op de website bij de informatie over de klachtenprocedure(s) naar de Gedragscode.
- Een op de tien onderwijsinstellingen plaatst de informatie over de klachtenprocedure(s) en informatie over de Gedragscode bij elkaar op de website.

#### Vindbaarheid (informatie over) klachtenprocedure



Op 40% van de websites werd (informatie over) de klachtenprocedure intuïtief gevonden. In 17,5% van de gevallen werd informatie intuïtief, d.w.z. zonder gebruik van de zoekfunctie, gevonden in een ander document ofwel bij andere informatie (bijvoorbeeld bij de Gedragscode).

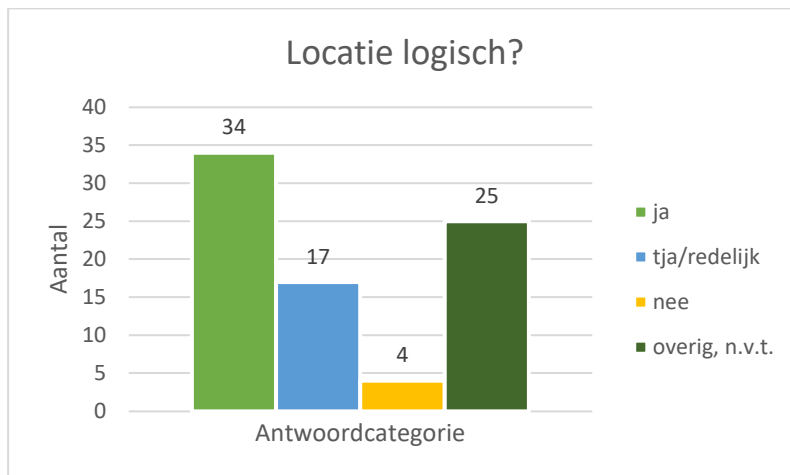
In iets minder dan 40% van de gevallen werd (informatie over) de klachtenprocedure niet intuïtief gevonden. Met gebruik van de zoekfunctie werd in ruim 6% van die gevallen alsnog informatie gevonden.

#### Resumé

- Bij twee op de vijf onderwijsinstellingen is (de informatie over) de klachtenprocedure op de website intuïtief gevonden. In nog eens een op de zes gevallen is de informatie intuïtief gevonden via een andere route, bijvoorbeeld in de *Student Charter* of bij informatie over de Gedragscode.



## Locatie logisch



In 42,5% van de gevallen was de locatie waar (informatie over) de klachtenprocedure werd gevonden logisch. Bij nog eens ruim 20% was de locatie 'tja, wel redelijk logisch'; dit kan ook inhouden dat als de informatie eenmaal gevonden was, het achteraf gezien best een logische plek was.

In 5% van de gevallen was de locatie 'niet logisch'.

De categorie 'overig, n.v.t.' is hier gelijk aan het aantal websites waarop geen enkele (informatie over de) klachtenprocedure werd gevonden.

Worden alleen de websites beschouwd waarop (informatie over) de klachtenprocedure werd aangetroffen (betreft 55 websites), dan was de vindplaats van de informatie in ruim 60% van de gevallen logisch en in 30% van de gevallen redelijk logisch.

### Resumé

- ✚ Bij de websites waarop (informatie over) de klachtenprocedure is aangetroffen, wordt in zes van de tien gevallen de locatie als logisch gekwalificeerd en in drie van de tien gevallen als redelijk logisch.

## Beschouwend - context

Net als bij het gedeelte over de Gedragscode, wordt in onderstaande alinea een kleine opsomming gegeven van zaken die tijdens de uitvoering van de check opvielen en die de getalsmatige resultaten van wat meer context voorzien.

Enkele opvallende zaken:

- De bevindingen in volle breedte bezien leiden tot beoordelingen die lopen van 'heel erg goed' tot 'heel erg slecht'.
- Vaak staat er wel iets over klachtprocedures in de *Student Charter*, maar dan moet degene die op zoek is naar dergelijke informatie dus al weten dat dit daar te vinden is.
- Er bestaan heel veel reglementen e.d. die betrekking hebben op beleid en klachtenprocedures aangaande een specifiek onderwerp zoals sociale veiligheid, ongewenst gedrag, klokkenluiden, privacy, integriteit; veel minder vaak is er een soort 'algemene klachtenprocedure' te vinden.
- In enkele gevallen waren de gevonden klachtreglementen erg gedateerd.
- Soms was de aangeboden informatie over 'klachten' wel erg summier, was er geen sprake van een proces- of procedurebeschrijving en werden er geen contactgegevens vermeld (behalve een algemeen postadres).
- De plaats waarop informatie werd gevonden was regelmatig onlogisch en/of 'ver weggestopt'.

- Bij enkele instellingen lijken de klachtmogelijkheden van werknemers, gasten, studenten, e.a. door elkaar heen te lopen; wellicht zijn die procedures voor verschillende doelgroepen bij sommige instellingen ook erg vergelijkbaar.
- In enkele gevallen is de informatie alleen in het Nederlands beschikbaar.
- Heel soms heeft de website van de instelling geen zoekfunctie, in dat geval is het dus niet mogelijk iets op te zoeken met behulp van een zoekterm.

Mooi om ook te benoemen:

- Er zijn enkele fraaie praktijkvoorbeelden aangetroffen.
- Zo bieden enkele websites allerlei relevante reglementen overzichtelijk bij elkaar en zijn deze gemakkelijk te vinden.
- Enkele onderwijsinstellingen bieden via de website heldere informatie over welke 'procedure' in welk geval van toepassing is.
- Ook is de informatie soms mooi gebundeld via een soort centraal klachtenloket (bijvoorbeeld: Loket Rechtsbescherming) of onder de noemer van *Legal Protection* (op de website of in een document).
- En heel soms: is er sprake van én goede toelichtingen én goede contactgegevens én te benutten formulieren.

## Colofon

Landelijke Commissie Gedragscode Hoger Onderwijs  
Postbus 260  
9700 AG Groningen

Contactgegevens secretariaat  
E: [info@internationalstudy.nl](mailto:info@internationalstudy.nl)  
W: [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl)

September 2023

# Bijlage 1

## Best practices

Tijdens het uitvoeren van de 'check op aanwezigheid en vindbaarheid van de Gedragscode en klachtenprocedures' zijn enkele voorbeelden aangetroffen van 'voorbeeldige informatievoorziening'. In deze bijlage presenteren we twee van deze *best practices*, ieder met een eigen invulling.

## WINDESHEIM

De route naar onderstaande informatie is:

<https://www.windesheim.com/practical-information/rights-and-obligations>  
[Rights and Obligations | International \(windesheim.com\)](#)

### Code of Conduct

To protect your interests as a foreign student in the Netherlands, the Dutch universities and other institutions of higher education have drawn up a Code of Conduct International Student Higher Education regulating various aspects of their relations with international students.

Windesheim has signed the [Code of Conduct](#), with which we guarantee to provide international students with accurate information about the various study programmes, their content, quality criteria, the language of instruction and the certificate(s) or degree(s) awarded.

### Links and Downloads

- ✓ [Code of Conduct of the National Commission](#)
- ✓ [Complaints procedure of the National Commission](#)
- ✓ [Complaints procedure of Windesheim](#)
- ✓ [Send a complaint by email](#)
- ✓ [Windesheim House Rules](#)

### Policy on inappropriate interpersonal behaviour

Windesheim aims to offer its staff members and students a safe work and study environment, free from any and all obstacles to full and equal participation in labour and educational facilities. Windesheim has therefore adopted a [Policy on Inappropriate Interpersonal Behavior](#).

### Education and Examination Regulations

For all bachelor's programmes, Windesheim has a student's charter, the so-called Education and Examination Regulations (OER). This document includes the curriculum of the programme, as well as a lot of practical information about the organization, arrangements and learning. For example, information about exams, resit opportunities, tutoring, the educational philosophy and details of study activities.

[Read the Education and Examination Regulations of Global Project and Change Management](#)

[Read the Education and Examination Regulations of International Business](#)

## NHL STENDEN

De route naar onderstaande informatie is:

<https://www.nhlstenden.com/en/about-nhl-stenden/code-of-conduct>  
[Code of Conduct | NHL Stenden university of applied sciences](#)

# Code of Conduct

The Code of Conduct to international students in Dutch higher education sets out standards for Dutch higher education institutions in their dealings with international students.

*What does the code of conduct entail and why it is important for international students?*



## Quality assurance

By signing the Code of Conduct, the institutions are offering international students a guarantee of the quality of their programmes, student recruitment, selection and counselling procedures. Only institutions that have signed this Code are allowed to recruit international students. This Code of Conduct is an initiative of the Dutch institutions. More information and the full version of the Code of Conduct can be found on the website [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl).

## Complaints

Any party concerned, believing that a higher education institution has not acted in accordance with the Code of Conduct, can lodge a petition with the National Commission in writing. Prior to lodging a petition with the Commission, the petitioner first must submit the complaint to the competent authority of the higher education institution.

[More information about submitting a complaint to the National Commission](#)

[More information about submitting a complaint at NHL Stenden University of Applied Sciences](#)

*What does the complaint procedure regarding the code of conduct look like?*



*NB: op de website van NHL Stenden staan de video-links beter gepositioneerd.*

## Bijlage 2

*Onderstaande passages zijn afkomstig uit de Trendrapportage die de Commissie in 2022 heeft gepubliceerd. Een van de thema's in deze rapportage was de informatievoorziening over de Gedragscode en over de klachtenprocedures van onderwijsinstellingen. De volledige Trendrapportage is te vinden op [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl).*

Uit: Trendrapportage periodiek onderzoek informatievoorziening 2018 t/m 2022.

### Gedragscode en klachtenprocedure

#### **2018**

In 2018 werd geconcludeerd dat de informatievoorziening over de Gedragscode ondermaats was. Ook de informatie over de in de Gedragscode opgenomen verzoekschriftprocedure kreeg geen voldoende. Reden kort samengevat: de informatie was vaak verouderd of ontbrak simpelweg.

Aanbevelingen: verbeter de aanwezigheid en actualiteit van de informatie over de Gedragscode en de daarin opgenomen verzoekschriftprocedure ('klachtenprocedure').

#### **2019**

In de periode 2018-2019 heeft de Commissie de websites van alle in het register van de Gedragscode opgenomen onderwijsinstellingen onderzocht op de aanwezigheid en actualiteit van de informatie over de Gedragscode. Hierbij is ook de informatievoorziening over de klachtenprocedure betrokken. Daar waar nodig zijn de onderwijsinstellingen rechtstreeks benaderd met het verzoek de informatievoorziening aan te passen. Als gevolg hiervan zijn de resultaten op dit punt van het huidige onderzoek over het algemeen goed. Dat was een opvallende verbetering ten opzichte van de resultaten van het vorige onderzoek van de Commissie.

Aanbevelingen: in 2019 geen aanbevelingen ten aanzien van dit onderwerp.

#### **2020**

Het periodieke onderzoek uit 2020 meldt dat alle instellingen hun eigen klachtenprocedure op de website presenteren, zij het soms moeilijker vindbaar. Ook informatie over de Gedragscode is op alle websites te vinden. In sommige gevallen verwijst de instelling naar het actuele Gedragscode document; in de meeste gevallen wordt de student echter verwezen naar de website van de Gedragscode, waar hij alle informatie zelf kan vinden. De verzoekschriftprocedure wordt niet door alle instellingen genoemd.

Aanbevelingen:

- **Maak informatie over de Gedragscode en de verzoekschriftprocedure eenvoudig vindbaar op de website, bijvoorbeeld via de klachtenprocedure van de instelling.**

De Gedragscode zal niet bij iedere student bij aanvang van de studie reeds bekend zijn. De student moet daarmee bekend worden gemaakt door de instelling. Omdat de student niet altijd zelf zal zoeken naar dit onderwerp, is het van belang dat de informatie eenvoudig vindbaar is op de website. De zoekfunctie dient hierbij niet te worden gebruikt, zeker niet wanneer de term *Code of Conduct* verschillende gedragscodes oplevert. Ook wanneer verwezen wordt naar de website van de Gedragscode, dient de student reeds op de website van de instelling (kort) informatie te ontvangen over de Gedragscode, alvorens de student door te verwijzen.

#### **2021**

In 2021 wordt geconcludeerd dat niet alle onderzochte websites informatie, of voldoende duidelijke informatie over de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling of de Gedragscode bevatten.

Daardoor blijft de inhoud er van voor de internationale student mogelijk onbekend en zal het niet in alle gevallen duidelijk zijn wat de nut en noodzaak van de Gedragscode is.

Aanbevelingen:

- **Plaats (informatie over) de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling en de Gedragscode op de website.**

In het onderzoeksrapport van 2020 werd aanbevolen de informatie over de Gedragscode en de verzoekschriftenprocedure eenvoudig vindbaar te maken op de website van de onderwijsinstelling, bijvoorbeeld via de klachtenprocedure van de instelling. In het onderzoek van 2021 blijkt eveneens dat de vindbaarheid en mate van informatievoorziening met betrekking tot de interne klachtenprocedure en de Gedragscode tussen de onderwijsinstellingen sterk verschilt. De LC beveelt daarom wederom aan dat deze informatie niet alleen beschikbaar, maar ook eenvoudig vindbaar wordt gemaakt. Ook is slechts een doorverwijzing naar de Gedragscode voor de internationale student niet altijd voldoende, omdat het op deze manier mogelijk niet duidelijk is wat de code voor de student kan betekenen. De LC hecht er waarde aan dat deze informatie beschikbaar is voor de student. Het verdient aanbeveling een (korte) uitleg van de Gedragscode op de website van de onderwijsinstelling te plaatsen. (...) Een laagdrempelige manier om de Gedragscode onder de aandacht te brengen is het plaatsen van de twee filmpjes die beschikbaar zijn op de website van de Gedragscode.

## 2022

In 2022 is via alle onderzochte websites informatie over de Gedragscode te vinden, een 100% score. Vaak wordt er een korte toelichtende tekst geboden, plus een verwijzing naar het Engelstalige gedeelte van de website van de Gedragscode. Ondanks deze mooie score, is het niet zo dat informatie over de Gedragscode direct in het oog springt. Vaak moest de zoekfunctie gebruikt worden om de Gedragscode te vinden.

De Inspectie voor het Onderwijs heeft in maart 2022 een *factsheet* uitgebracht over de ervaringen van studenten in het bekostigd hoger onderwijs met de klachtenprocedure van hun opleiding. Uit de *factsheet* blijkt dat studenten over het algemeen matig bekend zijn met de klachtenprocedures van de onderwijsinstelling. In het onderzoek naar de informatievoorziening is daarom in 2022 met extra aandacht gelet op de vindbaarheid van en beschikbare informatie over klachtenprocedures.

Het vinden van interne klachtenprocedures voor studenten was in 2022 weinig succesvol. Bij twee van de zes werd daadwerkelijk een klachtenreglement gevonden, bij drie werden situaties benoemd die aanleiding zouden kunnen geven tot het melden van misstanden (bijvoorbeeld ongewenst gedrag, klokkenluiden). Bij één onderwijsinstelling werd niets omtrent klachten gevonden. In algemene zin kan gesteld worden dat een klachtenreglement geen prominente plaats inneemt op de websites. Daarnaast blijken enkele aangetroffen klacht- of meldprocedures betrekking te hebben op anderen dan studenten, bijvoorbeeld op de medewerkers van de onderwijsinstelling.

Aanbevelingen:

- **Zet de klachtenprocedures voor (internationale) studenten op de website.**

Hetgeen bij punt (...) wordt aanbevolen (te weten: plaats e.e.a. op een logische, goed vindbare locatie), geldt zeker ook voor de klachtenprocedures. In een enkel geval is in het geheel geen informatie over klachtenprocedures aangetroffen.

onder-werp		2018	2019	2020	2021	2022
Gedragscode -	bevinding	informatie over de Gedragscode en de daarin opgenomen verzoekschrift-	in 2018-2019 zijn de websites van alle in het register opgenomen instellingen	informatie over de Gedragscode is op alle websites te vinden, vaak wordt verwezen naar de website	niet alle onderzochte websites bevatten (voldoende duidelijke)	op alle onderzochte websites is informatie over de Gedragscode te vinden, vaak

<b>onderwerp</b>		<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
		procedure scoort onvoldoende – informatie is verouderd of ontbreekt	onderzocht op aanwezigheid en actualiteit van de Gedragscode, alsook m.b.t. de klachtenprocedure – veel instellingen hebben de informatie vervolgens verbeterd	van de Gedragscode – de verzoekschrift-procedure wordt niet altijd genoemd	informatie over de Gedragscode	met een korte toelichting en een verwijzing naar de website van de Gedragscode – wel moet vaak de zoekfunctie worden gebruikt om de informatie te vinden
klachtenprocedure instelling					ook de informatie over de interne klachten-procedure van de instelling is niet altijd aanwezig of voldoende duidelijk	interne klachten-procedures nemen geen prominente plaats in op de websites ofwel ontbreken volledig
	<b>aanbeveling</b>	verbeter de aanwezigheid en actualiteit van betreffende informatie	geen	maak informatie over de Gedragscode en de verzoekschrift-procedure eenvoudig vindbaar, bijvoorbeeld via de klachten-procedure van de instelling	plaats (informatie over) de interne klachten-procedure en over de Gedragscode op de website, inclusief een korte uitleg	zet de klachten-procedures voor (internationale) studenten op de website