



nationale ombudsman

Klachtbehandeling RUG leidt niet tot oplossing

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Rijksuniversiteit Groningen gegrond.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	2
Inleiding.....	3
De klacht bij de Nationale ombudsman	3
Wat aan de klacht voorafging	3
De beoordeling van het geschap	3
Eerste stappen in de klachtbehandelingsprocedure	4
Bericht aan de voorzitter van het College van Bestuur	4
Het rapport van professor Snoek.....	4
Het vervolg van de klachtbehandeling door de RUG	5
Het onderzoek door de Nationale ombudsman	7
Opening van het onderzoek	7
De reactie van de heer Landman	7
De reactie van de RUG.....	7
Het oordeel van de Nationale ombudsman	9
Inleiding.....	9
De klachtbehandeling door de RUG.....	10
Conclusie	11
Aanbevelingen	11

Leeswijzer

Het eerste deel van dit rapport bevat de klacht van de heer Landman¹ en een verkorte weergave van wat er tijdens het onderzoek vast is komen te staan. Daarna volgen het oordeel over de klacht en de conclusie met aanbevelingen.

¹ Fictieve naam.

Inleiding

De heer Landman studeerde Geneeskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen (hierna: de RUG). Tijdens één van zijn coschappen ontving hij feedback van zijn mentor. Op basis van deze feedback gaf de mentor de heer Landman ook een zogenoemde 'Not Yet On Track'-beoordeling (hierna: NYOT-beoordeling). Deze NYOT-beoordeling werd hierna overgenomen door de examinerator. Dit betekende voor de heer Landman dat hij onder meer twee extra coschappen moest lopen. Via verschillende procedures, waaronder juridische procedures en een klachtprocedure bij de RUG, vroeg hij vervolgens aandacht voor zijn situatie.

Omdat de heer Landman ontevreden was over de wijze waarop de RUG met zijn klacht omging, nam hij contact op met de Nationale ombudsman. De ombudsman stelde hierop vast dat het voor hem onvoldoende duidelijk was hoe de klachtbehandeling door de RUG was verlopen. Hij besloot daarom onderzoek te doen naar de klacht met als doel de feiten op te helderen en een oordeel te geven over de klacht van de heer Landman.

De klacht bij de Nationale ombudsman

De heer Landman klaagt over de wijze waarop de Rijksuniversiteit Groningen zijn klacht over zijn examinerator heeft behandeld.

Wat aan de klacht voorafging

De beoordeling van het coschap

Tijdens zijn tweede masterjaar liep de heer Landman tegen een voor hem onveilig voelende leersituatie aan. Volgens de heer Landman hadden zowel hij als een medestudent kritiek geuit richting een examinerator over de (werk)omstandigheden tijdens een coschap. Deze examinerator was een arts die in hetzelfde ziekenhuis werkte als waar de heer Landman op dat moment zijn coschappen liep. Dit gesprek leidde volgens de heer Landman tot een onprettige verstandhouding. Daarnaast deelde deze examinerator volgens de heer Landman negatieve informatie over hem met andere beoordelaars.

Enige tijd later kreeg de heer Landman van zijn mentor een NYOT-beoordeling voor één van zijn coschappen. Deze beoordeling werd vervolgens overgenomen door de examinerator. Hierdoor moest de heer Landman onder andere twee extra coschappen lopen. Dat betekende voor de heer Landman dat hij een aantal maanden studievertraging zou oplopen. Vanwege de ontstane situatie benaderde de heer Landman de programmaleiding van de masteropleiding Geneeskunde. Na de gesprekken met de programmaleiding over de ontstane situatie en het vervolgen van zijn opleiding, had de heer Landman de indruk dat hij niet verder kwam in het vinden van een oplossing. Naar zijn idee werd het probleem vooral bij hemzelf gelegd. In deze periode zocht de heer Landman ook contact met de ombudsfunctionaris van de RUG. En had hij gesprekken met andere betrokkenen. Deze gesprekken leidden echter niet tot een voor de heer Landman acceptabele oplossing.

Eerste stappen in de klachtbehandelingsprocedure

De heer Landman zette hierna alles op papier voor de Examencommissie Tandheelkunde & Geneeskunde (hierna: ECTG).² Verder diende hij op 28 februari 2022 een klacht in via het Centraal Loket Rechtsbescherming Studenten (hierna: CLRS) van de RUG.³ Deze klacht werd hierna doorgeleid naar de klachtencoördinator van de Faculteit Medische Wetenschappen (hierna: FMW). Na ontvangst van de klacht informeerde de klachtencoördinator FMW de heer Landman dat hij de klacht zou voorleggen aan de programmaleider en de curriculummanager. Dit was namelijk de eerste managementlaag boven de laag waarop de klacht van de heer Landman zag.

De heer Landman meende dat de programmaleider geen onafhankelijke partij volgens Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) was. Dit liet hij aan de klachtencoördinator FMW weten. In reactie hierop antwoordde de klachtencoördinator dat hij met de programmaleider had gesproken. Tijdens dit gesprek was hem niet gebleken dat de programmaleider niet onafhankelijk was of niet in staat zou zijn om de belangen van alle betrokken partijen te behartigen. De programmaleider bleef dan ook de behandelaar van de klacht. Hij vroeg vervolgens aan de heer Landman om zijn uitgebreide klacht terug te brengen tot twee A4-pagina's. Verder wees de programmaleider de heer Landman erop dat zaken die betrekking hadden op de NYOT-beoordeling geen onderdeel konden zijn van de klachtenprocedure.

Bericht aan de voorzitter van het College van Bestuur

Op 5 juni 2022 stuurde de heer Landman een e-mail aan de voorzitter van het College van Bestuur (hierna: de voorzitter). In dit bericht vroeg hij de voorzitter om in te grijpen in de klachtbehandelingsprocedure. Volgens de heer Landman was artikel 8 van de Algemene Klachtenregeling van de RUG (hierna: de Algemene Klachtenregeling) overtreden.⁴ De persoon die de klacht zou behandelen (de programmaleider) was volgens de heer Landman namelijk betrokken bij de onveilige leersituatie waarover hij klaagde. Hij vroeg de voorzitter daarom om een klachtencommissie in te stellen, bij voorkeur van buiten de faculteit.

In november 2022 informeerde de prodecaan onderwijs⁵ de heer Landman dat professor Snoek, emeritus hoogleraar aan de Faculteit Medische Wetenschappen, bereid was gevonden om zijn klacht nader te onderzoeken.⁶ Professor Snoek zou contact opnemen met de heer Landman en een gesprek inplannen om inzicht te krijgen in de ontstane situatie en de klacht van de heer Landman. Ook zou hij spreken met de examiner, waarna hij een rapport zou schrijven naar aanleiding van zijn bevindingen. Dat rapport zou hierna met de heer Landman besproken worden, zo schreef de prodecaan.

Het rapport van professor Snoek

In zijn rapport schreef professor Snoek dat hij zowel met de heer Landman als met de betreffende examiner had gesproken. Ook lichtte hij toe dat hij kennisgenomen had van de klacht van de heer Landman en alle relevante stukken die samenhangen met de procedures die de heer Landman tot dan had doorlopen. Hij benoemde daarnaast dat hij het niet nodig en niet zinvol achtte om elke bewering/aantijging uit de door de heer Landman aangeleverde stukken in detail te behandelen. Hierin woog voor professor Snoek mee dat (een aantal) uitspraken en feiten vanwege het tijdsverloop niet (meer) verifieerbaar waren. Ook spraken

² Dit leidde tot twee procedures bij de Raad van State. Hier zal slechts kort bij worden stilgestaan waar dit relevant is voor het oordeel van de Nationale ombudsman.

³ Dat is de voorgeschreven ingang voor studenten als zij bijvoorbeeld een klacht hebben.

⁴ Zie [Algemene Klachtenregeling Rijksuniversiteit Groningen](#).

⁵ De prodecaan onderwijs is gemandateerd door de decaan en verantwoordelijk voor het beleid rond de universitaire onderwijs- en opleidingsactiviteiten van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG).

⁶ Wie hier precies aanzet toe heeft gegeven, werd de ombudsman niet geheel duidelijk omdat de visie van de heer Landman en de RUG op dit punt verschillen.

beide partijen elkaar op bepaalde punten tegen, zonder dat vastgesteld kon worden wie er op dat punt gelijk had.

Professor Snoek stelde verder vast dat de door de heer Landman ingestelde procedures vrijwel allemaal stroperig waren verlopen. Hierbij had de heer Landman het gevoel dat hij door vrijwel alle betrokken instanties van het kastje naar de muur werd gestuurd nadat hij daar zijn klachten en zorgen kenbaar had gemaakt. Ook voelde hij zich met name door de facultaire en universitaire klachtengremia onvoldoende gehoord. Eén van de positieve uitzonderingen hierop was het contact met de universitaire ombudsfunctionaris, zo schreef professor Snoek.

Meer inhoudelijk gaf professor Snoek enkele adviezen aan de faculteit en de prodecaan. Deze zagen deels op de inhoudelijke aspecten van de klacht en deels op de klachtenprocedure. Zo concludeerde professor Snoek onder meer dat het van belang is dat serieuze klachten van coassistenten snel en adequaat op lokaal en facultair niveau in behandeling worden genomen. Hierbij stelde hij ook vast dat de klachtenregeling beter kon. In het geval van de heer Landman moest hij, al dan niet terecht, een scala aan bezwaar- en beroepsmogelijkheden uitproberen om uiteindelijk te worden gehoord.⁷ Volgens professor Snoek hielp het niet dat de heer Landman een klachtendocument instuurde dat uit een grote hoeveelheid pagina's bestond. Dat de heer Landman zijn klacht vervolgens moest samenvatten in twee pagina's voordat er überhaupt een gesprek kon volgen, vond professor Snoek wel weer erg ver gaan.

Alles overziend concludeerde professor Snoek dat een voor alle coassistenten duidelijk en efficiënt beschreven onafhankelijk klacht/beroepstraject een vereiste zou moeten zijn. En dat dit traject een korte doorlooptijd zou moeten hebben.

Het vervolg van de klachtbehandeling door de RUG

Op 16 februari 2023 spraken de ombudsfunctionaris en de heer Landman met de prodecaan over het rapport van professor Snoek. Op aandringen van de ombudsfunctionaris stelde de prodecaan de heer Landman in de gelegenheid om inhoudelijk op het rapport te reageren. Ook gaf de prodecaan aan dat er daarna nog een gesprek met de heer Landman zou plaatsvinden. Verder schreef de prodecaan: "*Daarna hopen we tot een gewogen oordeel te kunnen komen.*" Het is niet duidelijk of het genoemde vervolgesprek heeft plaatsgevonden.

Een nieuwe klacht

De heer Landman diende op 21 februari 2023 een nieuwe klacht in bij de voorzitter. De heer Landman schreef dat hij een echt, fatsoenlijk en onafhankelijk onderzoek wilde naar wat de examiner, de programmaleider en de klachtencoördinator FMW hadden gedaan. Ook wilde hij formele excuses van de RUG.

De heer Landman had vervolgens ook contact met het Hoofd Algemeen Bestuurlijke en Juridische Zaken (hierna: het Hoofd ABJZ). De heer Landman bleef van mening dat zijn klacht nog steeds niet adequaat afgehandeld was. De klachtbehandelaar was immers ook inhoudelijk betrokken bij de gedragingen waarop zijn klacht zag. Dit was in strijd met de klachtenregeling van de universiteit, aldus de heer Landman.

Het Hoofd ABJZ liet de heer Landman hierna weten dat hij verder onderzoek zou doen. In zijn reactie van 21 maart 2023 liet het Hoofd ABJZ de heer Landman het volgende weten:

"(...) In juni 2022 heeft u contact gezocht met de voorzitter van het College van Bestuur en aangegeven dat

⁷ Professor Snoek doelde hierbij op het CLRS, CBE, ECTG, College van Bestuur RUG, de Raad van Bestuur van het UMCG en de Klachtencommissie van het ziekenhuis.

- kort weergegeven - de algemene klachtenregeling van de RUG is overtreden.

Naar aanleiding van uw bericht destijds is de Afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken (ABJZ) gevraagd om uw situatie nader te bekijken. Namens het College van Bestuur heeft ABJZ het advies gegeven aan de Faculteit Medische Wetenschappen (FMW) om opnieuw aandacht te hebben voor de behandeling van uw klacht. De vraag was immers of de procedure van klachtbehandeling wel adequaat was geweest. Dit werd ook zo gezien door de Ombudsfunctionaris.

Als advies is gegeven om opnieuw met alle partijen om tafel te gaan, waarbij het gesprek geleid wordt door een derde die op afstand staat van betrokkenen. Op die manier zou ook recht gedaan worden aan het door u aangehaalde artikel 8 van de Algemene Klachtenregeling van de RUG.

Hoewel dit toen niet door of namens het College van Bestuur teruggekoppeld is aan u, is dus wel degelijk actie ondernomen naar aanleiding van uw mailbericht van juni 2022.

Vanuit FMW ben ik inmiddels geïnformeerd dat er een onderzoek heeft plaatsgevonden door een persoon die niet persoonlijk betrokken is bij uw klacht.

Dit onderzoek is afgerond en de resultaten zijn daarvan met u besproken. Uit uw mailbericht van 23 februari 2023 leid ik af dat wat u betreft nog altijd geen sprake is van een adequate klachtbehandeling. Om verder onderzoek te kunnen doen naar of en in hoeverre niet conform de Algemene Klachtenregeling is gehandeld, heb ik meer informatie nodig vanuit de faculteit.

Tegelijkertijd geeft u aan dat het consulteren van de medewerkers van de faculteit problematisch is. Ik vraag dan ook uw toestemming om hierin verder te gaan, zodat ik een compleet beeld van de stand van zaken kan krijgen en tegelijkertijd de medewerkers van de faculteit de gelegenheid geef hun visie op het geheel te geven. (...)"

De heer Landman antwoordde op 23 april 2023 dat hij toestemming verleende. Ook benadrukte hij dat in zijn visie de betrokken personen geen betrouwbare bronnen van informatie waren. Hierbij deelde hij hoe hij de communicatie met de betreffende personen had ervaren. En stelde hij dat deze personen hadden geprobeerd om zijn klacht in de doofpot te stoppen.

Op 2 juni ontving de heer Landman een brief van de voorzitter. Die stelde vast dat uit artikel 8 lid 1 van de Algemene Klachtenregeling volgt dat de klacht behandeld dient te worden door iemand die niet bij de gedraging betrokken is geweest. Nu professor Snoek niet betrokken was bij de gedraging waarover de heer Landman klaagde, was op dit punt in overeenstemming met de Algemene Klachtenregeling gehandeld. Daarnaast constateerde de voorzitter dat de betrokken partijen waren gehoord, zoals artikel 11 lid 1 van de Algemene Klachtenregeling vereist. Hiermee was aan de formele vereisten voor klachtbehandeling voldaan en was sprake van een zorgvuldige klachtbehandeling. De voorzitter zag dan ook geen aanleiding om verdere actie te ondernemen, zoals de heer Landman graag wilde.

De heer Landman diende hierna een aantal nieuwe klachten in. Deze klachten gingen onder meer over de voorzitter, de programmaleider, de examinator, de klachtencoördinator FMW en de ECTG. Volgens de heer Landman hadden zij er samen alles aan gedaan om het machtsmisbruik van de examinator in de doofpot te stoppen, waardoor hij inmiddels twee jaar studievertraging had opgelopen.

Omdat het in de periode hierna niet lukte om verder te komen en het geschil te beëindigen, stelde het Hoofd ABJZ voor om een gesprek in te plannen. En tijdens dit gesprek van gedachten te wisselen over een oplossingsrichting. Hierbij zou het normaliseren van de verhoudingen voorop staan. Dat gesprek vond op 13 november 2023 plaats. Na dit gesprek volgde nog een e-mailwisseling tussen de heer Landman en het Hoofd ABJZ over de wensen en eisen die de heer Landman naar voren had gebracht.

Het onderzoek door de Nationale ombudsman

Opening van het onderzoek

Op 30 oktober 2024 stelde de ombudsman een aantal vragen aan de RUG. Hij wilde zo meer inzicht krijgen in de wijze waarop de klachtbehandeling was verlopen. Ook wilde hij weten hoe het proces van klachtbehandeling in zijn algemeenheid was vormgegeven. Verder informeerde hij de heer Landman over het onderzoek naar zijn klacht. Hierbij gaf hij aan dat dit onderzoek zich alleen zou richten op de klachtbehandeling door de RUG en het proces rondom de klachtbehandeling. De NYOT-beoordeling en de gevolgen van deze beoordeling maakten geen deel uit van het onderzoek.

De reactie van de heer Landman

De heer Landman liet aan de Nationale ombudsman weten dat hij nog steeds ontevreden was over de wijze waarop de klachtbehandeling was verlopen. Meer specifiek dat de programmaleider destijds zijn klacht behandelde terwijl deze ook over hem ging. Ook vond de heer Landman dat er geen sprake was van een inhoudelijke klachtbehandeling door professor Snoek. Bovendien was professor Snoek niet door de voorzitter maar door de prodecaan gevraagd om onderzoek te doen en alleen nadat de heer Landman en de ombudsfunctionaris hierop aangedrongen hadden.

Daarnaast merkte de heer Landman op dat het niet geheel juist was dat de juridische stappen die hij had gezet hadden geleid tot een inhoudelijke toetsing van zijn zaak. Naar zijn mening had er nooit een inhoudelijke beoordeling van de feiten (die ten grondslag lagen aan de NYOT-beoordeling) plaatsgevonden. Door de Raad van State was er namelijk alleen uitspraak gedaan over de vraag of het moeten lopen van twee extra coschappen op basis van de NYOT-beoordeling in overeenstemming met de regels was.

De reactie van de RUG

In reactie op de vragen van de ombudsman beschreef de RUG allereerst de gebruikelijke en de in dit geval gevolgde procedure. Hierbij legde de RUG uit dat een klacht over een gedraging van een examinator kan worden ingediend bij het CLRS.⁸ Dit had de heer Landman ook gedaan.

Aansluitend hierop merkte de RUG op dat algemene klachten worden behandeld bij de faculteit waar degene over wie de klacht gaat werkzaam is. Elke faculteit of dienst heeft een klachtenfunctionaris die toezicht houdt op de klachtenprocedure, zoals voorgeschreven in de Algemene Klachtenregeling. In het geval van de heer Landman was zijn klacht binnengekomen bij de klachtencoördinator FMW. Deze faculteit kent een eigen werkwijze en beoordeelt welke persoon, niet betrokken bij de gedraging waarover is geklaagd, de klacht in behandeling neemt. De behandelaar van de klacht past vervolgens hoor en wederhoor toe, aldus de RUG.

Als de klacht feitelijk gaat over een beoordeling door een examinator, dan kan de student daartegen in beroep gaan. Dit beroepschrift kan ook via het CLRS ingediend worden; de heer Landman had dat ook zo gedaan. De uitkomst van deze procedure was dat de beoordeling van de heer Landman bleef staan maar dat volgens de Raad van State de heer Landman niet twee maar één aanvullend coschap moest lopen.

De klacht over de gedraging van de examinator als werknemer van het ziekenhuis was destijds door het ziekenhuis zelf behandeld. Dat ging dus buiten de RUG om.

De inhoudelijke behandeling van de klacht werd in eerste instantie opgepakt door de programmaleider. Dit was volgens de RUG namelijk de voorgeschreven route, waarbij de RUG verwees naar het bij de reactie

⁸ Dit is de toegankelijke faciliteit zoals bedoeld in artikel 7.59a Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.

gevoegde schema. Hierin stond wie de behandelaar van een klacht is; degene die aansturend is op één niveau hoger in de organisatie dan degene waarover de klacht gaat.

De klacht van de heer Landman ging over een examiner die ook als leidinggevende in het ziekenhuis werkte. Vanuit haar rol als examiner lag het volgens de RUG voor de hand de programmaleider van de masteropleiding Geneeskunde te beschouwen als degene die op één niveau hoger aansturend in de organisatie staat.⁹ Daarom werd de programmaleider aangewezen als de behandelaar van de klacht. De heer Landman werd hierna uitgenodigd voor een gesprek. De programmaleider meende namelijk dat hij wel onafhankelijk genoeg was om de klacht van de heer Landman te behandelen.¹⁰

De RUG liet verder weten dat de klacht van de heer Landman over de naar zijn idee ontstane onveilige leersituatie op facultair niveau was afgehandeld. Wel was door het College van Bestuur in een later stadium onderzocht of de klachtafhandeling volgens de Algemene Klachtenregeling was verlopen. Er werd meerdere malen door het College van Bestuur vastgesteld dat dit zo was. Het feit dat de heer Landman zich niet kon vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling, betekende volgens de RUG niet dat deze niet op de juiste wijze was verlopen.

Over het onderzoek door professor Snoek gaf de RUG aan dat dit onderdeel was van de formele klachtbehandeling. Dit had de RUG tijdens het gesprek op 19 oktober 2022 ook aan de heer Landman laten weten. Omdat het om een nader onderzoek van de klacht ging, had het voor de heer Landman duidelijk moeten zijn dat het om formele klachtbehandeling ging, aldus de RUG. Na dit gesprek stuurde de RUG de heer Landman hierover ook een brief. In deze brief werd aangekondigd dat professor Snoek zijn klacht zou onderzoeken en hierover contact met hem op zou nemen. Toen professor Snoek zijn onderzoek had afgerond, werd het rapport voor publicatie mondeling toegelicht tijdens een gesprek met de heer Landman en de ombudsfunctionaris. Op de definitieve versie konden de programmaleider en de heer Landman reageren.

De RUG informeerde de ombudsman ook over wat er gedaan was met de aanbevelingen die professor Snoek in zijn rapport had gedaan. Zo was er voor alle coaches in het tweede jaar van de masteropleiding Geneeskunde een scholing geweest om de intervisievaardigheden te vergroten. Daarnaast had een externe onafhankelijke partij onderzoek gedaan naar de wijze waarop studenten in de masteropleiding beoordeeld werden. Naar aanleiding hiervan werd geconcludeerd dat het vierogenprincipe bij beoordelingen goed geborgd is, maar dat studenten nog een te groot gevoel van afhankelijkheid van de affiliatiecoördinator (die ook de examiner is) ervaren. De uitkomsten van dit onderzoek vormen de basis voor een verdere nog te maken verbetering op dit punt, zo gaf de RUG aan. Daarnaast liet de RUG weten dat er wordt gewerkt aan het beter navolgbaar maken van beoordelingen in de masteropleiding Geneeskunde en het onderscheid tussen de begeleiding van de student en de beoordeling van diens coschap.

De RUG gaf verder aan dat het rapport van professor Snoek duidelijk maakte dat er veel loketten zijn waar studenten terecht kunnen met een klacht, bezwaar of melding. En dat het niet altijd duidelijk is wat het juiste loket is. Daarom werd er een werkgroep opgericht die de beschikbare klachtenprocedures voor masterstudenten Geneeskunde, zowel bij de RUG, het UMCG, als de affiliatieziekenhuizen, zou identificeren en verduidelijken. Dit leidde er onder meer toe dat er nu in de informatie voor zowel de bachelor- als de masteropleiding Geneeskunde eenduidig verwezen wordt naar de klachtenprocedure van de RUG en het CLRS.

⁹ De programmaleider treedt immers op als coördinator van alle examinatoren in de affiliatieziekenhuizen van het UMCG, aldus de RUG.

¹⁰ Dat gesprek was op verzoek van de heer Landman uitgesteld en heeft uiteindelijk niet meer plaatsgevonden, zo gaf de programmaleider hierover aan in zijn reactie op het rapport van professor Snoek.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Inleiding

Dat beoordeling en bejegening voor de heer Landman niet te scheiden waren, is voorstelbaar. Volgens de heer Landman was er namelijk sprake van een door de examinerator gecreëerde onveilige leersituatie. Ook nam deze examinerator op enig moment de NYOT-beoordeling van zijn mentor over. Dit had tot gevolg dat hij twee extra coschappen moest lopen.

De enige manier om vervolgens tegen de extra coschappen op te komen, was een juridische procedure. Die nam veel tijd in beslag; in eerste instantie legde de Raad van State de kwestie namelijk terug bij de RUG¹¹ met de opdracht om deze beslissing beter te motiveren. Toen de heer Landman hierna opnieuw naar de Raad van State stapte, besliste deze zelf over het aantal coschappen. De Raad van State vond namelijk dat nog steeds onvoldoende was gemotiveerd waarom twee extra coschappen in dit geval nodig waren. De heer Landman hoefde daarom maar één extra coschap te lopen. Hierbij ging de Raad van State niet inhoudelijk in op de NYOT-beoordeling omdat hij alleen uitspraak kon doen over rechtshandelingen tegen de heer Landman. De NYOT-beoordeling was dit niet omdat deze slechts een onderdeel was van een waardering zonder eindresultaat. Hierdoor was de beoordeling geen beslissing zoals bedoeld in de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.¹²

De NYOT-beoordeling raakt in de kern aan het waarborgen van de kwaliteit van toekomstige artsen. Zoals de ombudsman het begrijpt, heeft de examinerator een belangrijke rol in het proces rondom het vaststellen of een coassistent over de benodigde kennis, kunde en vaardigheden beschikt. Omdat er in dit proces bij meerdere mensen feedback en informatie wordt ingewonnen, is een NYOT-beoordeling niet alleen gebaseerd op de visie van een examinerator. Een dergelijke tussenbeoordeling, waarin in de praktijk dus de observaties van diverse mensen worden samengebracht, leent zich niet voor een inhoudelijke toetsing of beoordeling via een juridische procedure of via het klachtrecht. Dit leidt ertoe dat de Nationale ombudsman hierna alleen ingaat op de klachtbehandeling door de RUG en het proces rondom de klachtbehandeling, zij het in grote lijnen. Hierin weegt voor de ombudsman mee dat er met name door de heer Landman een grote hoeveelheid aan informatie is verstrekt waarin feiten, visies en meningen soms lastig van elkaar te onderscheiden zijn. Verder is er tijdens de klachtbehandeling door de RUG en het proces daaromheen veel mondeling gebeurd, onder meer in de gesprekken tussen de heer Landman en één of meer betrokkenen. Ook heeft de ombudsfunctionaris van de RUG een grote rol gespeeld, onder meer door te bemiddelen. Daardoor is het niet mogelijk gebleken om tot een eenduidige vaststelling van alle relevante feiten en omstandigheden te komen.

¹¹ Concreet oordeelde de Raad van State dat het CBE de beslissing van de examinerator niet zonder nadere motivering in stand had mogen laten. Nadat de Examencommissie op verzoek van het CBE een nadere motivering had gegeven voor het opleggen van de twee extra coschappen en de aanvullende voorwaarde, verklaarde het CBE het administratief beroep van de heer Landman opnieuw ongegrond. Hierop wendde de heer Landman zich weer tot de Raad van State.

¹² De Raad van State merkte hierover in de uitspraak van 16 augustus 2023 het volgende op: "(...) De bevoegdheid van de Afdeling is beperkt tot het geven van een oordeel over de beslissing van het CBE van 23 januari 2023 en voor zover deze betrekking heeft op een rechtshandeling jegens [appellant], als bedoeld in artikel 7.64, eerste lid, van de WHW. Alle overige betogen en verzoeken van [appellant] blijven daarom buiten de beoordeling door de Afdeling. Zo zal de Afdeling geen oordeel geven over de behandeling van de klacht die [appellant] heeft ingediend, over de verwijzing naar de Signalering en Remediëring Commissie, over de verwerking van gegevens van [appellant], dan wel over het feitelijk handelen van de examinerator dan wel van andere personen. Verder zal de Afdeling niet ingaan op de NYOT-beoordeling. Dit is een waardering van een onderdeel van seniorcoschappblok II waarbij nog geen eindresultaat voor dat blok wordt vastgesteld, die de examencommissie niet kan herzien en die op zichzelf geen beslissing is, als bedoeld in artikel 7.61, eerste lid, aanhef en onder e, van de WHW, ten aanzien waarvan het CBE bevoegd is (...)"

De klachtbehandeling door de RUG

De Nationale ombudsman toetst de klachtbehandeling door de RUG aan het behoorlijkheidsvereiste 'transparantie'.

Transparantie

Dit behoorlijkheidsvereiste houdt in dat de overheid in haar handelen open en voorspelbaar is, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. Ook zorgt de overheid ervoor dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

De ombudsman constateert dat de heer Landman bij diverse personen aanklopte om aandacht te vragen voor zijn situatie. De programmaleider was daarbij ook betrokken.¹³ Deze gesprekken hadden blijkbaar niet het door de heer Landman beoogde effect. Daarom zocht hij contact met de ombudsfunctionaris en diende hij hierna een klacht in bij het CLRS. Volgens de informatie op de website van de RUG is dat de eerste stap in de formele klachtbehandeling. Deze kan worden gezet als het niet lukt om in de informele fase tot een oplossing te komen.¹⁴

Het CLRS stuurde de klacht vervolgens door naar de klachtcoördinator FMW. Die legde de klacht ter behandeling voor aan de programmaleider.¹⁵ In het stroomschema over de facultaire klachtbehandeling en de toelichting hierop wordt onder meer aangegeven:

*"De behandelaar komt (...) tot een besluit over het al dan niet gegrond zijn van de klacht (klopt het) en hoe daar dan mee om te gaan. Deze beslissing wordt gedeeld met de klager, de beklagde en de KC. Tegen dit besluit kunnen beide partijen dan beroep aantekenen (via CLRS)."*¹⁶

Omdat de programmaleider volgens de heer Landman niet onpartijdig was, uitte hij hierover zijn zorgen bij de voorzitter. Uit het dossier blijkt dat ABJZ namens het College van Bestuur de faculteit het advies gaf om opnieuw met alle partijen om tafel te gaan onder leiding van een derde die op afstand stond van alle betrokkenen.¹⁷ Op 19 oktober 2022 sprak de heer Landman onder andere met de prodecaan onderwijs. In de brief van 16 november 2022 informeerde de prodecaan onderwijs de heer Landman verder dat professor Snoek bereid was gevonden om de klacht nader te onderzoeken.¹⁸ Dat onderzoek leidde tot het hierboven genoemde rapport, waarop alle betrokkenen mochten reageren.

Toen het onderzoek door professor Snoek was afgerond, verwachtte de heer Landman terecht een expliciet oordeel van de RUG over zijn klacht. Uit wat de RUG de ombudsman heeft laten weten, leidt hij af dat dat het hier ging om een formele klachtenprocedure volgens de Algemene Klachtenregeling van de RUG.¹⁹ Op grond

¹³ Dit waren verder onder meer de betreffende examinator, de curriculummanager en de studieadviseur.

¹⁴ Van de website van de RUG: "(...) *Het verdient de voorkeur de informele weg te bewandelen: praten met degene die het probleem veroorzaakt en samen tot een bevredigende oplossing komen. Je wilt natuurlijk zo snel mogelijk een oplossing voor je probleem en de officiële weg van formele procedures en bezwaarschriften duurt vaak meerdere weken.*"

In het geval informele klachtbehandeling niet tot een oplossing leidt, kan een student online een klacht indienen bij het CLRS. De klacht wordt vervolgens door het CLRS ter behandeling doorgestuurd naar het juiste orgaan of de juiste functionaris.

¹⁵ In reactie op de vragen van de ombudsman hierover lichtte de RUG toe dat de behandelaar van een klacht degene is die aansturend is op één hoger niveau in de organisatie dan degene waar de klacht over gaat.

¹⁶ De RUG heeft hierover in haar reactie van 19 juni 2025 aangegeven dat het gedeelte over de beroepsmogelijkheid niet juist is. Er is geen mogelijkheid om in beroep te gaan na afhandeling van de klacht op de faculteit.

¹⁷ Dit blijkt uit de reactie van het Hoofd ABJZ aan de heer Landman van 21 maart 2023.

¹⁸ Artikel 16 van de Algemene Klachtenregeling bepaalt dat het College van Bestuur een persoon of commissie kan belasten met behandeling van en advisering over klachten.

¹⁹ De Algemene Klachtenregeling bevat voor onder meer studenten een afwijkende procedure voor het indienen van klachten. Deze klachten worden behandeld bij de Faculteit en/of dienst waarop ze betrekking hebben, door een klachtcoördinator. Voor de behandeling van zo'n klacht is de in de Algemene Klachtenregeling opgenomen procedure (en Hoofdstuk 9 Awb) van overeenkomstige

hiervan had de procedure hoe dan ook moeten worden afgesloten met een reactie door of namens het College van Bestuur.²⁰ Een dergelijk oordeel ontbreekt echter. Na afronding van een formele klachtenprocedure kan de klager dan de stap naar de Nationale ombudsman zetten. Dat dat zo is, is echter niet opgenomen in de Algemene Klachtenregeling.²¹

Dit sluit naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet aan bij wat van de RUG mag worden verwacht als het gaat om professionele klachtbehandeling.

De ombudsman stelt verder vast dat het te lang heeft geduurd voordat de heer Landman wist waar hij aan toe was. Hij onderschrijft dan ook de constatering van professor Snoek dat er een voor alle co-assistenten duidelijk en efficiënt beschreven onafhankelijk klacht- en beroepstraject moet zijn en dat dit traject een korte doorlooptijd moet hebben.²²

Overigens, zo merkt de ombudsman nog op, heeft de RUG wel op allerlei manieren geprobeerd om tegemoet te komen aan de klachten van de heer Landman. Er werd diverse keren met hem en andere betrokkenen gesproken om ervoor te zorgen dat hij zijn studie kon vervolgen. Ook is uiteindelijk gekozen voor een onafhankelijk onderzoek door professor Snoek. Verder probeerde de RUG in een later stadium met het voorstel om opnieuw in gesprek te gaan, de ontstane impasse te doorbreken en de verhoudingen te normaliseren.

Dat dit niet is gelukt, kan niet alleen de RUG worden verweten. Ook de wijze waarop de heer Landman zich hierin opstelde speelde hierbij een rol, zo stelt de Nationale ombudsman vast. Dit neemt echter niet weg dat de RUG met een duidelijk en correct klachtbehandelingsproces en goede communicatie rondom de klachtbehandeling had kunnen bereiken dat de heer Landman zich meer gehoord voelde dan nu het geval was. De Nationale ombudsman komt daarom tot het oordeel dat de RUG het vereiste van transparantie heeft geschonden. De klacht is gegrond.

Conclusie

De klacht over het College van Bestuur van de Rijksuniversiteit Groningen is gegrond wegens strijd met het vereiste van transparantie.

Aanbevelingen

De Nationale ombudsman beveelt de RUG aan om inzichtelijk te maken hoe de facultaire klachtbehandeling verloopt en hoe deze zich verhoudt tot de Algemene Klachtenregeling. Ook beveelt de ombudsman aan om in de klachtenregeling(en) een verwijzing naar de Nationale ombudsman op te nemen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

toepassing, zo wordt aangegeven in artikel 4, lid 4. De advisering door professor Snoek valt onder afdeling IV van de regeling ("Aanvullende bepalingen voor een klachtadvies-procedure"), zo bevestigde de RUG aan de ombudsman.

²⁰ Artikel 13 van de Algemene Klachtenregeling: *"Het College van Bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."*

²¹ Hierover heeft de RUG aan de ombudsman laten weten dat deze verwijzing op dit moment ten onrechte ontbreekt.

²² Tegelijkertijd zal hiermee niet voorkomen worden dat een student toch de stap naar de Raad van State zal moeten zetten wanneer er een besluit ligt dat partijen verdeeld houdt, zoals hier.