

# Bezwaarprocedure

## I. Algemeen

## II. Nadere informatie over de Geschillenadviescommissie

## III. Een bezwaarschrift indienen

1. Wie
2. Waartegen
3. Termijn
4. Hoe
5. Waar
6. Procedurekosten
7. Dwangsom

## IV. Het verloop van een bezwaarprocedure

1. Toetsing procedurele eisen
2. Minnelijke schikking
3. Doorzetten bezwaar
4. Behandeling Geschillenadviescommissie

## V. Beslissing College van bestuur

## VI. Beroep

## I. Algemeen

Naast de administratieve beroepsprocedure bij het College van beroep voor de examens waarvan studenten gebruik kunnen maken als zij het niet eens zijn met (o.a.) tentamenuitslagen, vrijstellingsbeslissingen en toelatingsbeslissingen tot een masteropleiding, bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van de bezwaarschriftprocedure bij het College van bestuur (CvB).

De voorschriften die gelden voor deze procedure zijn vastgelegd in artikel 7.63a, 7.63b en 7.64 van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW), de hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Regeling behandeling bezwaren studenten Open Universiteit.

Het CvB respectievelijk de Geschillenadviescommissie biedt bezwaarde de mogelijkheid om de procedure volledig elektronisch te voeren. Een bezwaarde die hiervan gebruik wenst te maken kan dit op zijn (formeel) bezwaarschrift aangeven. Een voorbeeld voor een (formeel) bezwaarschrift staat op

<https://www.ou.nl/web/open-universiteit/bezwaar>.

## II. Nadere informatie over de Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie is een op grond van de WHW ingestelde commissie die aan het CvB advies uitbrengt over bezwaren met betrekking tot beslissingen waartegen geen administratief beroep mogelijk is.

De Geschillenadviescommissie bestaat uit een externe voorzitter en twee functioneel onafhankelijke leden. De Geschillenadviescommissie wordt vanuit de Open Universiteit bijgestaan door een secretaris, een plaatsvervangend secretaris en een medewerker van de afdeling Juridische zaken.

De Geschillenadviescommissie houdt jaarlijks een overzicht bij waarin de in dat jaar behandelde zaken worden vermeld.

## III. Een bezwaarschrift instellen

### 1 Wie

Een bezwaar kan alleen worden ingesteld door een betrokkene, degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken (artikel 7.59a, tweede en derde lid WHW in verbinding met artikel 1:2 Awb).

Er is onder meer géén sprake van rechtstreeks belang als met het honoreren van het bezwaar geen betere rechtspositie kan worden verkregen. Bijvoorbeeld wanneer verzocht wordt om omboeking naar een cursus die reeds uit de roulatie gehaald is. In een dergelijk geval kan en zal het bezwaar door het CvB niet-ontvankelijk worden verklaard.

### 2 Waartegen

Bezwaar kan worden ingesteld tegen een beslissing waartegen geen administratief beroep mogelijk is (administratief beroep is mogelijk tegen beslissingen van de CvE of examinator, op een (overig) verzoek om vrijstelling voor een (deel van een) opleiding en op een toelatingsverzoek tot een masteropleiding). Ten aanzien van betrokkene persoonlijk genomen beslissingen kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld de inschrijving, het cursusgeld, het inschrijfgeld. Een weigering om te beslissen is gelijkgesteld met een beslissing, zodat tegen een weigering ook bezwaar kan worden ingesteld. Zie hierna onder punt 7.

Besluiten die algemeen geldend zijn en niet zijn genomen ten aanzien van een individuele student vallen niet onder het bezwaarrecht in de zin van de WHW en de Awb. Voor het individu ontbreekt bij dergelijke 'besluiten van algemene strekking' doorgaans het vereiste eigen, van anderen te onderscheiden, belang. Te denken valt hierbij aan:

- de vaststelling van de collegegelden;
- het vaststellen van de inschrijvoorwaarden.

Inzake bezwaren tegen beslissingen op eigen verzoek om tussentijdse beëindiging van de inschrijving met (gedeeltelijke) restitutie/kwijtschelding van het collegegeld is van belang dat in de inschrijvingsvoorwaarden staat vermeld dat (gedeeltelijke) restitutie mogelijk is als sprake is van bijzondere onvoorziene persoonlijke omstandigheden, op grond waarvan degene die is ingeschreven gedwongen wordt te verzoeken zijn inschrijving te beëindigen, zulks ter beoordeling van het bevoegd gezag van de Open Universiteit. Dienaangaande wordt door de Open Universiteit een strak beleid gevoerd. Er moet sprake zijn van bijzondere persoonlijke omstandigheden buiten de wil van de student, bijvoorbeeld ernstige ziekte van de student.

Situaties zoals bijvoorbeeld

- “mijn werkgever vroeg mij een cursus bij de Open Universiteit te volgen, maar ik ben inmiddels van baan veranderd en mijn nieuwe werkgever hecht geen behoefte aan het volgen van de cursus”;
- “het overlijden van mijn moeder/vader”;
- “voltijd baan en studie kan ik blijkbaar toch niet combineren”

worden volgens vast beleid van het CvB en rechterlijke toetsing door het College van beroep voor het hoger onderwijs (CBHO)<sup>1</sup> niet aangemerkt als bijzondere persoonlijke omstandigheden. Dit impliceert dat een dergelijk bezwaar zal worden afgewezen.

### 3 Termijn

De bezwaartermijn bedraagt zes weken. De termijn begint met de dag na die waarop de beslissing is bekendgemaakt. Binnen zes weken na de dag, waarop de beslissing is verzonden, moet dus bezwaar worden ingesteld (artikel 7:59a vierde lid WHW). Bij verzending per post is het bezwaar tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd en het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen (artikel 6:9, tweede lid Awb). De bewijslast en het risico van de ter postbezorging zijn daarbij in beginsel voor rekening van bezwaarde.

Bij verzending per e-mailbericht is het bezwaar tijdig ingediend als het voor het einde van de termijn door het 1-loketKlachten en geschillen is ontvangen.

Benadrukt wordt dat voor bezwaarde de bezwaartermijn de enige harde termijn is in de bezwaarprocedure. Bij overschrijding van deze termijn loopt bezwaarde het risico dat het bezwaar niet-ontvankelijk wordt verklaard. Dit geldt ook wanneer door omstandigheden nog geen volledig bezwaarschrift kan worden ingediend. Dreigt de bezwaartermijn te verstrijken en kan het bezwaar bijvoorbeeld nog niet worden gemotiveerd omdat bezwaarde voor de motivering nadere informatie nodig heeft dan dient dus tijdig een (voorlopig) formeel bezwaarschrift te worden ingediend. Dit betekent dat bezwaarde dan een kort, nog niet compleet, bezwaarschrift naar het 1-loket moet sturen en dat, na doorsturing, het CvB bezwaarde zal uitnodigen om binnen een vast te stellen termijn het bezwaar op de ontbrekende punten aan te vullen. Het CvB zal een niet-ontvankelijkverklaring alleen achterwege laten als redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat bezwaarde in verzuim is geweest (artikel 6:11 Awb). Dit betekent feitelijk dat alleen op grond van zware overwegingen verschoonbaarheid geaccepteerd wordt en dat bijvoorbeeld de onderstaande situaties niet geaccepteerd worden en tot een niet-ontvankelijkverklaring leiden:

- de afdeling die de beslissing heeft genomen heeft (nog) niet geantwoord op een door bezwaarde ingediende reactie;
- inzage in de onderliggende stukken om het bezwaar (verder) te motiveren is nog niet verkregen;
- degene met wie bezwaarde de betreffende beslissing wilde bespreken, was ziek, afwezig, met vakantie en dergelijke;
- de student was met vakantie, ziek;
- familieomstandigheden van de student;
- de beslissing was zoek.

---

<sup>1</sup> Per 1 januari 2023 is het CBHO opgeheven en worden beroepszaken behandeld door de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State

#### 4 Hoe

Een bezwaarschrift moet qua vorm en inhoud aan bepaalde voorwaarden voldoen.

Het bezwaarschrift dient ondertekend te zijn en tenminste te bevatten:

- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en studentnummer van degene die het beroep instelt (bezwaarde);
- de dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de bestreden beslissing of weigering. Een afschrift van de bestreden beslissing dient zo mogelijk te worden meegestuurd;
- een omschrijving van de reden(en) waarom het bezwaar wordt ingesteld (de motivering) eventueel aangevuld met (afschriften van) relevante stukken.

Het bezwaarschrift moet verder duidelijk leesbaar zijn, bij voorkeur getypt, omdat onduidelijke handschriften en slechte kopieën een snelle afhandeling belemmeren.

Aan de ondertekening van het bezwaar worden voorwaarden gesteld. Op grond hiervan accepteert het CvB een bezwaarschrift als ondertekend bezwaar wanneer:

- het bezwaar per post is ingediend en het met de hand ondertekend is;
- het bezwaar per e-mail is ingediend, de motivering met de hand of digitaal ondertekend is en als (gescande) bijlage wordt meegestuurd.

Ter zake de motivering van het bezwaar is het van belang om te weten dat deze inhoudelijk op de zaak moet worden toegespitst. Als bezwaarde dat niet doet dan kan namelijk niet of slecht worden beoordeeld orden of bezwaarde gelijk heeft.

#### 5 Waar

Een bezwaar moet worden ingediend bij (per post en/of per e-mail):

Open Universiteit

1-loket Klachten en geschillen van de  
t.a.v. College van bestuur

Adres: Valkenburgerweg 177, 6419 AT Heerlen

Postadres: Postbus 2960, 6401 DL Heerlen

Telefoonnummer: 045-5762631

E-mailadres 1-loket: [1-loketKlachtenengeschillen@ou.nl](mailto:1-loketKlachtenengeschillen@ou.nl)

#### 6 Procedurekosten

Als aan enkele voorwaarden is voldaan moet een bestuursorgaan op grond van artikel 7.15 Awb bepaalde, in redelijkheid gemaakte, kosten vergoeden:

- het besluit, waartegen bezwaar is ingediend, moet worden herroepen op grond van verwijtbare onrechtmatigheid van het bestuursorgaan;
- bezwaarde moet om vergoeding van kosten vragen voordat het CvB op het bezwaar heeft beslist.

Om in aanmerking te komen voor vergoeding van kosten dient daarom tijdig bij het CvB om deze vergoeding te worden verzocht. Vervolgens zal het CvB beoordelen of in de betreffende casus aan de voormelde eisen is voldaan en zo ja welke kostenvergoeding betaald dient te worden.

#### 7 Dwangsom

Als het CvB niet tijdig beslist en aan diverse voorwaarden, zie hiervoor de site van de Rijksoverheid, is voldaan kan het bestuursorgaan op grond van paragraaf 4.1.3.2 Algemene wet bestuursrecht een dwangsom verbeuren. Bij een niet tijdige beslissing dient de betrokkene éérst schriftelijk aan de Open Universiteit te laten weten dat de beslistermijn is verstreken. Dit heet in gebreke stellen. De Open Universiteit heeft dan 2 weken de tijd om alsnog een beslissing te nemen. Gebeurt dat niet, dan gaat de dwangsom automatisch lopen.

De dwangsom is verschuldigd vanaf de dag waarop twee weken zijn verstreken na de dag waarop de termijn voor het doen van uitspraak is verstreken en het CvB via het 1-loket van betrokkene een schriftelijke (al dan niet elektronische) ingebrekestelling heeft ontvangen. De hoogte van de dwangsom is afhankelijk van de duur van de vertraging. Als de dwangsom gaat lopen gelden de volgende bedragen:

- € 23,- per dag voor de eerste 2 weken;
- € 35,- per dag voor de volgende 2 weken;
- € 45,- per dag voor de overige dagen.

De dwangsom loopt uiterlijk 42 dagen en bedraagt maximaal € 1.442,-.

De termijn voor het beslissen op bezwaar is in principe tien weken gerekend vanaf de dag na die waarop het bezwaarschrift is ontvangen. Verder uitstel blijft mogelijk voor zover alle belanghebbenden daarmee instemmen, de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad, of dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.

De termijn wordt opgeschort gedurende de periodes dat van bezwaarde een reactie wordt verwacht in het kader van bijvoorbeeld de aanvulling van zijn bezwaar en het overleg met zijn tegenpartij.

#### **IV. Het verloop van een bezwaarprocedure**

In de bezwaarprocedure kunnen vijf fasen worden onderscheiden. De eerste vier fasen worden in deze paragraaf toegelicht. De vijfde fase betreft de beslissing door het CvB. Deze fase en de mogelijke vervolgstappen hierop komen in de volgende paragrafen aan de orde.

##### *1 Toetsing procedurele eisen*

Wanneer een bezwaar is ingediend bij en ontvangen door het 1-loket, wordt dit met datum van ontvangst doorgestuurd naar de Geschillenadviescommissie en ontvangt bezwaarde een kennisgeving van ontvangst. Wanneer vervolgens de Geschillenadviescommissie het bezwaarschrift heeft ontvangen, wordt eerst gekeken of aan alle procedurele eisen is voldaan. Als dit niet het geval is, wordt bezwaarde in kennis gesteld van eventueel door hem gepleegde verzuim(en) en wordt hij uitgenodigd deze, binnen een geboden termijn, te herstellen. Als bezwaarde niet binnen de gestelde termijn, de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld zal het bezwaar ter afhandeling naar het CvB doorgestuurd en kan/zal het CvB het bezwaar niet-ontvankelijk verklaren, zonder dat het bezwaar verder inhoudelijk wordt behandeld en/of bezwaarde op een zitting wordt gehoord (artikel 6:6 in verbinding met artikel 7.17 sub a van de Awb). Wanneer een gestelde termijn niet haalbaar blijkt kan bezwaarde om termijnverlenging vragen.

##### *2 Minnelijke schikking*

Als een bezwaarschrift aan de procedurele eisen voldoet dan onderzoekt de secretaris eerst een minnelijke schikking; dan vraagt de secretaris van de Geschillenadviescommissie aan het orgaan dat de beslissing heeft genomen of het bezwaar redenen geeft om op de eerder afgegeven beslissing terug te komen (artikel 7.63a, derde lid WHW). Bezwaarde ontvangt hierover zo spoedig mogelijk bericht.

Als dit bericht voor bezwaarde een reden vormt om zijn bezwaar in te trekken, dient hij dit schriftelijk te doen, indien gewenst met gebruikmaking van het voorbeeld op <https://www.ou.nl/web/open-universiteit/bezwaar>. Als het bericht geen reden vormt om het bezwaar in te trekken, wordt het doorgezet.

##### *3 Doorzetten bezwaar*

Als bezwaarde bij de poging tot minnelijke schikking niet met de Open Universiteit tot overeenstemming komt, kan hij dit aan de secretaris van de Geschillenadviescommissie doorgeven. De secretaris maakt dan een dossier van de over en weer gepasseerde stukken en stuurt dit zowel naar bezwaarde als naar het orgaan dat tijdens de minnelijke schikkingsprocedure namens de Open Universiteit gereageerd heeft.

De secretaris vraagt bezwaarde ook of hij gebruik wenst te maken van zijn recht om gehoord te worden. Bezwaarde kan persoonlijk, telefonisch of via Teams worden gehoord. De hoorzitting vindt steeds plaats op de hoofdvesting te Heerlen.

#### *4 Behandeling Geschillenadviescommissie*

Als bezwaarde heeft aangegeven af te zien van zijn recht om gehoord te worden krijgt hij van de secretaris van de Geschillenadviescommissie bij de toezending van de stukken nog (minimaal) tien dagen om de stukken aan te vullen voor zover hij van mening is dat de Geschillenadviescommissie over aanvullende stukken zou moeten beschikken om over het bezwaar te kunnen adviseren.

Bezwaarde dient te beseffen dat het orgaan van de Open Universiteit, ondanks het feit dat bezwaarde niet gehoord wenst te worden, kan aangeven wel gehoord te willen worden en dan voor een hoorzitting door de Geschillenadviescommissie zal worden uitgenodigd.

Als partijen van mening zijn dat het dossier niet volledig is, kunnen ze dit tijdig (tot tien dagen voor de zitting, artikel 7.4 Awb) aanvullen. Alle processtukken liggen vervolgens in principe gedurende zeven dagen voor de hoorzitting voor partijen en belangstellenden ter inzage, tenzij het stukken van zeer persoonlijke aard betreft (dat laatste is ter beoordeling aan de voorzitter van de Geschillenadviescommissie).

Partijen ontvangen een uitnodiging voor de hoorzitting voor zover ze hebben aangegeven hiervan gebruik te willen maken, maar verschijnen is niet verplicht. Het niet ter hoorzitting verschijnen van (één der) partijen brengt wel het risico met zich mee dat door de Geschillenadviescommissie getrokken conclusies onweersproken blijven en daarmee als vaststaand respectievelijk juist kunnen worden aangenomen. Eventuele door bezwaarde te maken kosten in verband met het verschijnen ter zitting komen in principe voor zijn rekening (zie echter het onderdeel Procedurekosten in de vorige paragraaf punt 6).

Partijen kunnen de inhoud van het bezwaar en het verweer, alsmede de gronden waarop deze berusten, tot aan de sluiting van de hoorzitting wijzigen, tenzij de wederpartij daardoor onredelijk wordt benadeeld. Als voor het advies blijkt dat het onderzoek niet volledig is geweest kan de behandeling van de zaak door de Geschillenadviescommissie op een nader te bepalen tijdstip worden voortgezet.

#### **V. Beslissing College van bestuur**

Het CvB beslist binnen tien weken gerekend vanaf de dag na die waarop het bezwaarschrift is ontvangen, behoudens opschorting vanwege de zijdens bezwaarde benodigde termijn voor reactie al dan niet op verzoeken zijdens de Geschillenadviescommissie respectievelijk het CvB.

Het is mogelijk om in zaken, waarin onverwijlde spoed dat vereist, aan de voorzitter van de Geschillenadviescommissie om versnelde behandeling te vragen. De voorzitter zal hierover binnen één week beslissen en dit aan partijen doorgeven. In een dergelijk geval beslist het CvB binnen vier weken gerekend vanaf de dag na die waarop het bezwaarschrift is ontvangen.

#### **VI. Beroep**

Tegen een beslissing op bezwaar van het CvB kan door een betrokkene binnen zes weken na de verzending beroep worden ingesteld bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS), Postbus 20019, 2500 EA Den Haag, via [www.raadvanstate.nl/studentenzaken/](http://www.raadvanstate.nl/studentenzaken/).

De indiener van een beroepschrift bij de ABRvS is griffierecht verschuldigd (7.67 WHW).