

## **Uitspraak**

op het verzoekschrift van 7 juni 2010 van een voormalig student aan de Hanzehogeschool Groningen, hierna verzoeker, met betrekking tot gedragingen van de Hanzehogeschool Groningen, hierna Hanzehogeschool.

### **1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE**

Op 9 juni 2010 heeft de Landelijke Commissie van verzoeker een schrijven, hierna het verzoekschrift, ontvangen met betrekking tot een aantal gedragingen van de Hanzehogeschool.

Een kopie van het verzoekschrift werd naar de Hanzehogeschool gezonden en op 23 juli is de reactie van de Hanzehogeschool hierop door de Landelijke Commissie ontvangen. Op 2 augustus heeft verzoeker gereageerd op de schriftelijke reactie van de Hanzehogeschool.

Op 25 augustus heeft een hoorzitting plaatsgevonden, waarvoor zowel verzoeker en de Hanzehogeschool waren uitgenodigd. Verzoeker was niet in de gelegenheid om de hoorzitting bij te wonen. Hanzehogeschool is in de gelegenheid gesteld te reageren op het conceptverslag van de zitting, waarna dit verslag door de Landelijke Commissie is vastgesteld.

De inhoud van voornoemde stukken geldt als hier herhaald en ingelast.

### **2. ONTVANKELIJKHEID**

Verzoeker heeft een buitenlandse nationaliteit en heeft zijn vooropleiding niet in het Koninkrijk der Nederlanden genoten. Hij heeft zijn opleiding voortgezet aan een Nederlandse onderwijsinstelling. Verzoeker voldoet hiermee aan de definitiebepaling van internationale student van artikel 1 (oud) Gedragscode.

Hanzehogeschool is een instelling voor hoger onderwijs en is vanaf 2 mei 2006 in het register van de Gedragscode opgenomen.

Het verzoekschrift heeft betrekking op gedragingen die plaatsvonden in het studiejaar 2008-2009. Op het verzoekschrift is derhalve de tekst van de Gedragscode van toepassing zoals deze gold tot 4 december 2009.

Uit het verzoekschrift blijkt dat verzoeker voor het aanhangig maken van zijn klachten de interne klachtenprocedures van de Hanzehogeschool heeft doorlopen of getracht heeft deze te doorlopen. Verzoeker meent dat de interne klachtenprocedures ondeugdelijk zijn en dat hij daarom niet alle klachten kon voorleggen aan de Hanzehogeschool. Hoewel niet voor alle klachten de interne klachtenprocedures zijn gevolgd, neemt de Landelijke Commissie deze wel in behandeling, voor zover deze betrekking hebben op de Gedragscode.

### **3. BEOORDELING EN CONCLUSIE**

De Landelijke Commissie heeft besloten de klachten van verzoeker te bundelen rond 4 thema's.

### 3.1 Interne klachtenprocedure in strijd met Gedragscode.

#### 3.1.1 Klacht

Verzoeker klaagt over het ontbreken van een interne klachtprocedure, zoals verwoord in artikel 7.5 (oud) Gedragscode, waarin klachten over de naleving van de Gedragscode kunnen worden behandeld. Ook bestond er tot voor kort geen mogelijkheid voor studenten van de MBA-opleiding om klachten in te dienen bij een klachtencommissie. Deze mogelijkheid is recentelijk na meerdere klachten, gecreëerd. Klachten die niet correct zijn geadresseerd worden volgens de verzoeker ten onrechte niet doorgestuurd.

#### 3.1.2 Standpunt Hanzehogeschool

Hanzehogeschool erkent dat er geen aparte klachtenprocedure is ingericht voor klachten die betrekking hebben op de Gedragscode.

Hoewel de WHW alleen de rechtsbescherming van studenten van initieel onderwijs regelt en het College van Beroep voor Studenten formeel dus niet gehouden is klachten van studenten van postinitiële opleidingen in behandeling te nemen, heeft Hanzehogeschool voornoemd College verzocht om ook kennis te nemen van de klachten van studenten van de postinitiële MBA-opleiding. Hanzehogeschool bestrijdt tevens het standpunt van verzoeker dat de klachten niet werden doorgezonden. Hanzehogeschool geeft aan dat de klachten wel degelijk werden doorgezonden, bijvoorbeeld naar de studentendecanen.

Hanzehogeschool geeft aan dat de rechtsbescherming zoals die is geregeld in het Studentenstatuut, niet van toepassing is op studenten die postinitiële opleidingen volgen -zoals verzoeker- maar alleen op studenten van initiële opleidingen. Het verwijzen naar het Statuut in de toelatingsbrief van verzoeker, berust op een vergissing volgens Hanzehogeschool.

#### 3.1.3 Oordeel

De Landelijke Commissie treedt niet in de inhoudelijke beoordeling van klachten door het College van Beroep voor Studenten en de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen. De Landelijke Commissie toetst enkel of aan de Gedragscode is voldaan. In artikel 7.5 van de Gedragscode stond en staat dat een onderwijsinstelling er zorg voor draagt "dat bestaande of eventueel nieuw in te richten interne klachtenprocedures openstaan voor klachten in het kader van de gedragscode".

Er bestond in het studiejaar 2008-2009 geen klachtenprocedure voor klachten die betrekking hebben op de Gedragscode. Ook ten tijde van de hoorzitting bestond een dergelijke klachtenprocedure niet. Bovendien stonden de reguliere klachtenprocedures niet open voor verzoeker aangezien deze procedures gericht zijn op studenten van initiële opleidingen. In zoverre is artikel 7.5 van de Gedragscode niet nageleefd. Ook de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen constateert in haar beslissing van 24 maart 2010 dat er een leemte is in de klachtenregelingen van de Hanzehogeschool.

In de toelatingsbrief die aan verzoeker is gezonden, wordt verzoeker met betrekking tot zijn rechtspositie, ten onrechte verwezen naar het Studentenstatuut.

### 3.2 Onjuiste reclame uitingen en presentatie van de opleiding

#### 3.2.1. Klacht

Verzoeker stelt dat artikel 2.3 (oud) Gedragscode is geschonden door de Hanzehogeschool. De MBA-opleiding waarvoor hij zich heeft ingeschreven, werd volgens verzoeker gepresenteerd als een e-MBA. Ook op de collegekaarten en op het bewijs van inschrijving stond dat verzoeker zich had ingeschreven voor de e-MBA.

#### 3.2.2 Standpunt Hanzehogeschool

Hanzehogeschool heeft ter zitting aangegeven dat verzoeker niet in de veronderstelling kon verkeren dat hij de e-MBA zou gaan volgen noch dat hij zich daarvoor met succes had ingeschreven. De reden hiervoor is dat de e-MBA door de Hanzehogeschool niet aan internationale studenten werd aangeboden. Voor deze opleiding is alleen regionaal geworven.

Bovendien wordt een e-MBA veelal in deeltijdvorm aangeboden, aangezien deze is gericht op professionals die de opleiding naast hun werk volgen. Verzoeker heeft een voltijdse opleiding genoten.

Hanzehogeschool heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat het laatste cohort van de deeltijd e-MBA studenten is begonnen in september 2007. Na dat cohort werd enkel de voltijd MBA aangeboden. In het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CROHO) had het programma echter nog steeds de naam e-MBA. In september 2009 is in CROHO de naam van de opleiding gewijzigd naar MBA. Hanzehogeschool heeft aangegeven dat de naam van de te wijzigen opleiding in CROHO pas kon worden aangepast zodra de laatste student van die opleiding was afgestudeerd. Hierdoor stond op de collegekaarten van de verzoeker en op diens bewijs van inschrijving als opleidingsnaam: e-MBA. Dit komt overeen met de formele situatie in CROHO, maar niet met de feitelijke situatie. Volgens Hanzehogeschool werd feitelijk alleen de MBA-opleiding aangeboden.

Hanzehogeschool voegt nog toe dat studenten hun studiekeuze niet bepalen aan de hand van de CROHO-registratie, maar op basis van aangeboden informatie op internet, in brochures en na gesprekken met medewerkers van Hanzehogeschool. Volgens Hanzehogeschool is in de aangeboden informatie alleen gesproken over MBA.

### 3.2.3 Oordeel

Conform CROHO was de opleidingsnaam ten tijde van de studie van verzoeker Executive Master of Business Administration. Op de collegekaart en het bewijs van inschrijving stond deze naam derhalve vermeld. Ook het NVAO-besluit en het NQA-rapport vermelden alleen de naam e-MBA, aangezien bij heraccreditatie de registratie en naamvoering van de te beoordelen opleiding in CROHO worden gevolgd. De brochure van de MBA-opleiding is ongedateerd, het is daardoor onduidelijk vanaf welk moment de brochure werd gebruikt.

De Landelijke Commissie is van mening dat de Hanzehogeschool niet voornemens was om internationale studenten te werven voor de e-MBA opleiding voor het studiejaar 2008-2009. Echter, de gang van zaken rondom de overgang naar de nieuwe naam van de opleiding was onduidelijk en verwarrend. De formele situatie week af van de feitelijke situatie waardoor de collegekaarten en het bewijs van inschrijving, hoewel in overeenstemming met CROHO, een andere opleiding weergaven dan die welke Hanzehogeschool aan verzoeker heeft aangeboden. Hierdoor kon verwarring ontstaan over welke opleiding precies door verzoeker werd gevolgd. In zoverre is artikel 2.3 (oud) van de Gedragscode geschonden.

## 3.3 Onvoldoende naleving toelatingseisen

### 3.3.1 Klacht

Hanzehogeschool handelt in strijd met artikel 4.1 (oud) Gedragscode aangezien Hanzehogeschool naar de mening van de verzoeker niet voldoende toetst of de aankomend studenten aan de toelatingsvereisten van artikel 4.2 (oud) Gedragscode voldoen.

Verzoeker stelt dat een aantal van zijn medestudenten niet voldeed aan de taaleisen die is gesteld in de Gedragscode. Verzoeker geeft aan dat hij door de onvoldoende taalbeheersing van zijn medestudenten is benadeeld. Hij zou niet hebben kunnen leren van andere studenten.

### 3.3.2 Standpunt Hanzehogeschool

Hanzehogeschool geeft ter zitting aan dat aan de hand van een IELTS-certificaat of een certificaat van een daarmee vergelijkbare taalttest wordt getoetst of aankomend studenten voldoen aan de toelatingsvereisten. Hanzehogeschool is van mening dat, ten gevolge van culturele verschillen tussen de studenten onderling, er een verschil in taalbeheersing kan worden ervaren. Sommige studenten zijn terughoudender in groeps gesprekken dan anderen. Hanzehogeschool onderkent dit en biedt speciaal hierop gerichte trainingen aan.

### 3.3.3 Oordeel

De Landelijke Commissie heeft onderzocht of uit de studentendossiers blijkt dat aan de toelatingsvereisten met betrekking tot de Engelse taalvaardigheid is voldaan.

Van de 17 studenten van studiejaar 2008-2009 van de MBA-opleiding zijn 4 studenten conform Gedragscode toegelaten op basis van toereikende uitslagen van TOEFL- en IELTS-testen. De dossiers bevatten kopieën van de certificaten van de testen. De testresultaten worden niet geverifieerd door Hanzehogeschool.

De overige 12 studenten:

- hebben de vooropleiding genoten in een land waar Engels de voertaal is óf
- hebben de vooropleiding genoten in een land waar Engels de onderwijstaal is óf
- hebben de vooropleiding in het Engels genoten in een land waar Engels niet de voer- of onderwijstaal is.

Hanzehogeschool heeft gebruik gemaakt van de uitzondering van artikel 44 lid 1 (oud) uit het Reglement, behorend bij de Gedragscode, waarin was bepaald dat een internationale student, die zijn vooropleiding heeft genoten in een land waar het Engels de officiële voer- en onderwijstaal is, kan worden vrijgesteld van de verplichting een taaltest af te nemen.

Uit de studentendossiers blijkt dat de Hanzehogeschool de uitzondering ruimer heeft uitgelegd dan de formulering toelaat: niet alleen worden studenten toegelaten die hun vooropleiding hebben genoten in een land waar het Engels de officiële voer- én onderwijstaal is, maar ook wanneer óf de voertaal óf de onderwijstaal Engels is. Studenten die hun vooropleiding hebben gevolgd in een land waar het Engels niet de officiële voer- en onderwijstaal was, maar die wel een Engelstalige vooropleiding hebben genoten, voldeden naar het oordeel van de Hanzehogeschool ook aan de taaleis. In zoverre is gehandeld in strijd met artikel 44 lid 1 (oud) van het bij de Gedragscode behorende Reglement.

Hanzehogeschool heeft aangegeven dat het een lijst van landen waarop de uitzondering op de taaleis ziet, de toepassing van de bepaling zou vereenvoudigen.

### 3.4 Schending preambule Gedragscode

#### 3.4.1 Klacht

Verzoeker beroept zich op een schending van de preambule (oud) bij de Gedragscode. Zijn verzoek om het beroepschrift voor het College van Beroep voor Studenten in het Engels te mogen indienen, werd afgewezen. In eerste instantie is hem hulp bij het vertalen ontzegd en na bemiddeling van de studentendecaan is het beroepschrift alsnog vertaald.

#### 3.4.2 Standpunt Hanzehogeschool

Hanzehogeschool geeft aan dat het een vergissing was om het verzoek af te wijzen. Zij heeft, kort na de aanvankelijke afwijzing, het beroepschrift op kosten van de instelling laten vertalen.

#### 3.4.3 Oordeel

De Gedragscode gaat uit van de gelijkwaardigheid van de Nederlandse en de Engelse taal, zodat de in het register opgenomen instellingen – zeker nu deze instellingen ook Engelstalig onderwijs aanbieden - ertoe gehouden zijn toe te staan dat klachten kunnen worden ingediend in het Engels. Hanzehogeschool heeft dit erkend en heeft, nog voor er sprake was van een verzoekschrift gericht aan de Landelijke Commissie, de klacht laten vertalen. In zoverre acht de Landelijke Commissie het belang van verzoeker bij een onderzoek door de Commissie kennelijk onvoldoende en besluit zij met toepassing van artikel 20 lid 1, onder c (oud) van het bij de Gedragscode behorende Reglement (huidig artikel 17 Reglement) geen onderzoek naar dit klachtonderdeel in te stellen.

## **4. UITSpraak**

De Landelijke Commissie verklaart klacht 3.1 gegrond. Er bestond in studiejaar 2008-2009 binnen de Hanzehogeschool geen mogelijkheid om klachten in het kader van de Gedragscode in te dienen.

De Landelijke Commissie verklaart klacht 3.2 gegrond. De Landelijke Commissie is van mening dat de Hanzehogeschool de mogelijk verwarrende situatie, die ontstond bij de conversie van de e-MBA naar de MBA, had kunnen voorkomen door de studenten over de conversie te informeren en aan te geven waarom er Executive Master of Business Administration op de collegekaarten en het bewijs van inschrijving vermeld stond.

De Landelijke Commissie verklaart klacht 3.3 gegrond. De uitzonderingsbepaling van artikel 44 (oud) van het Reglement behorend bij de Gedragscode is door de Hanzehogeschool te ruim uitgelegd.

De Landelijke Commissie verklaart klacht 3.4 niet-ontvankelijk omdat het belang van verzoeker kennelijk onvoldoende is.

#### **5. MAATREGELEN**

De Landelijke Commissie draagt de Hanzehogeschool op om, per datum uitspraak en conform artikel 7.5 Gedragscode, een klachtenprocedure in het leven te roepen voor klachten in het kader van de Gedragscode. De Landelijke Commissie wenst hierover door de Hanzehogeschool uiterlijk op 1 maart 2011 schriftelijk te worden geïnformeerd.

De Landelijke Commissie draagt de Hanzehogeschool op om, per datum uitspraak, de uitzonderingsbepaling die destijds was opgenomen in artikel 44 van het Reglement en die thans in artikel 4.3 van de Gedragscode staat vermeld, niet ruimer uit te leggen dan het artikel toelaat. Indien het Engels niet zowel de officiële voertaal als de onderwijstaal van het land is waarin een student zijn vooropleiding heeft genoten dan dient de student door middel van het overleggen van een IELTS-certificaat of een certificaat van een daarmee vergelijkbare taalttest, als bedoeld in artikel 4.3 Gedragscode, aan te tonen dat aan het taalvereiste van artikel 4.2 is voldaan.

#### **6. AANBEVELINGEN**

De Landelijke Commissie beveelt aan dat:

- de Hanzehogeschool studenten informeert wanneer wijzigingen optreden in opleiding of opleidingsonderdelen;
- de Hanzehogeschool studenten correct informeert over hun rechtspositie en waar deze staat beschreven;
- de Hanzehogeschool informatiemateriaal, zoals brochures, van een datum of jaartal voorziet zodat te herleiden is wanneer brochures zijn gebruikt.

#### **7. OVERWEGING TEN OVERVLOEDE**

De Landelijke Commissie deelt verzoeker en Hanzehogeschool ten overvloede mee dat zij in de onderhavige materie aanleiding ziet in overleg te treden met de koepelorganisaties en hen te verzoeken nogmaals te bezien of een nadere precisering van de uitzonderingsbepaling mogelijk is, teneinde de uitvoering van de (uitzondering op de) taaleis te vereenvoudigen.

Prof. mr. R. Fernhout, voorzitter, mevrouw H.A.M.F. Keijzer-Lambooy, mevrouw dr. K.S. Ali, mr. J. Donner, prof. dr. F.A. van der Duyn Schouten, ir. F. Kuipers en mr. drs. C. Boom, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. W.E.A. Leusink, onderzoeker en mr. A.G.D. Overmars, secretaris.

Aldus gedaan te Utrecht op 20 oktober 2010,

prof. mr. R. Fernhout  
voorzitter

mr. A.G.D. Overmars  
secretaris

verzonden 27 oktober 2010.

Bijlage: Verslag van de hoorzitting.

# Hoorzitting verzoekschrift procedure Hanzehogeschool Groningen,

25 augustus 2010, 14.00 uur - 15.30 uur, Utrecht.

Landelijke Commissie (LC):

prof. mr. R. Fernhout, voorzitter, mevrouw H.A.M.F. Keijzer-Lambooy, mevrouw dr. K.S. Ali, prof. dr. F.A. van der Duyn Schouten, ir. F. Kuipers, mr. drs. C. Boom, dr. J. Donner, leden, alsmede mevrouw mr. W.E.A. Leusink, onderzoeker LC en mr. A.G.D. Overmars, secretaris LC.

Hanzehogeschool Groningen (Hanze):

drs. B. Opheikens (programmamanager MBA) en mr. H.C. Duinkerken (juridisch medewerker).

---

---

## Opening

De voorzitter opent de zitting, heet de aanwezigen welkom en stelt de leden van de LC voor. Beide verzoekers zijn helaas verhinderd, maar met kennisgeving en reden. Van de hoorzitting wordt een geluidsopname gemaakt ter ondersteuning van de secretaris; er zal een verslag worden gemaakt in de Engelse taal.

Ook de aanwezigen namens Hanze stellen zichzelf voor. Hanze heeft schriftelijk gereageerd op de ingediende verzoekschriften. Beide verzoekers hebben vervolgens weer op de reactie van Hanze gereageerd. Hanze heeft hierop niets meer aan te vullen.

De voorzitter geeft aan eerst de ontvankelijkheid van de beide verzoekschriften te willen vaststellen, maar daarna de zaken gevoegd te zullen behandelen, nu er inhoudelijk sprake is van overlap van grieven en argumenten.

## Ontvankelijkheid

Op een aantal punten dient de ontvankelijkheid vastgesteld te worden:

- a. Is er een schikking getroffen met één van de verzoekers en waarop heeft deze betrekking?  
Hanze geeft aan dat met één van de verzoekers een schikking getroffen is. Deze ziet op gedragingen van een aantal medewerkers van Hanze alsmede op de begeleiding gedurende het afstudeertraject. De betrokken grieven zijn voorgelegd aan de Commissie Ongewenste Omgangsvormen van Hanze, welke het beroep kennelijk niet-ontvankelijk verklaard heeft. In het verzoekschrift betreft het grieven 14, 15 en (deels) 16. Hierover bestaat geen verschil van mening tussen Hanze en LC.
- b. Hebben de grieven betrekking op onderwerpen welke de Gedragscode regelt of beschermt?  
De LC stelt vast dat een deel van de grieven in beide verzoekschriften betrekking heeft op aspecten van onderwijskwaliteit en de inhoud van de opleiding. De LC is uitsluitend bevoegd te oordelen over onderwerpen en aangelegenheden welke in de Gedragscode zijn geregeld. De LC oordeelt daarmee niet over onderwijskundige zaken ter zake waarvan bijvoorbeeld de NVAO of de Inspectie van het Onderwijs bevoegd is. Hierover bestaat geen verschil van mening tussen Hanze en LC.
- c. Zijn de grieven (allen) eerst intern aan Hanze voorgelegd, zoals de Gedragscode voorschrijft?  
Vastgesteld wordt dat niet alle grieven door verzoekers bij Hanze zijn ingediend, alvorens ze aan de LC werden voorgelegd. Hanze werpt verzoekers echter niet tegen dat zij niet eerst de interne klachtprocedure hebben doorlopen. Temeer daar de centrale vraag nu juist is of er een dergelijke procedure bestaat of zou moeten bestaan. Ook de LC zal dit om die reden verzoekers niet tegenwerpen.

## Inhoudelijk

Voor zover de LC bevoegd is kennis te nemen van de grieven, kunnen deze naar oordeel van de LC worden geclusterd rond drie onderwerpen.

1. De conversie van de opleiding e-MBA naar de opleiding MBA.
2. De toepassing van de taaleis als toelatingsvoorwaarde voor de (e-)MBA.
3. De interne klachtenprocedure als bedoeld in de Gedragscode.

## 1. De conversie van de opleiding e-MBA naar de opleiding MBA.

Hanze stelt zich op het standpunt dat door klagers niet is aangegeven en er geen blijk van hebben gegeven dat zij de opleiding e-MBA wilden gaan doen. Vanaf september 2009 is de opleiding MBA opgenomen in het CROHO, daarvoor was er sprake van de opleiding e-MBA. De opleiding e-MBA is in 1992 begonnen als U-bochtconstructie; in 1998 volgde de DVC-beoordeling. De e-MBA is een parttime-opleiding, terwijl de MBA zowel in de voltijds- als deeltijdvariant aangeboden wordt. Hanze wilde de e-MBA beëindigen en met de MBA starten; dit is gebeurd zodra de laatste student de opleiding had afgerond (medio 2009). Hanze stelt dat vanaf 2004 uitsluitend is gecommuniceerd over de opleiding als MBA-opleiding. Ook de doelgroep waaronder geworven is, is heel anders dan bij de e-MBA opleiding.

Afhankelijk van de instelling die de opleiding aanbiedt, kan de e-MBA hoger worden gewaardeerd dan de reguliere MBA-opleiding. Beide opleidingen leiden tot een MBA-graad. Het curriculum en de competenties zijn bijna hetzelfde; er is uitsluitend een verschil in doelgroep en toelatingseisen. Het verschil is daarmee vooral een kwestie van verwachting van de studenten.

Ter zitting wordt gesproken over het belang van verzoekers. De waarde van de opleiding en/of het behaalde diploma wordt in de markt bepaald. Wettelijk is er geen onderscheid. De e-MBA-opleiding wordt gevolgd in combinatie met een baan; de MBA-opleiding is een voltijds opleiding. Hanze stelt nadrukkelijk geen verwachtingen te hebben gewekt bij studenten dat het zou gaan om de e-MBA-opleiding zoals geregistreerd in CROHO. De LC stelt echter vast dat de brochure over de MBA-opleiding helaas ongedateerd is ten gevolge waarvan niet vastgesteld kan worden of deze ten behoeve van de werving voor het studiejaar 2008/2009 gebruikt is. Hanze verklaart echter dat dit wel zo is.

De LC vraagt waarom er niet gekozen is door Hanze om expliciet ter zake van de conversie e-MBA – MBA voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen. Hanze geeft aan dat de voorlichting gescheiden trajecten kende: voor de e-MBA werd regionaal geworden, voor de MBA nadrukkelijk op de internationale markt. Het gaat erom, aldus de LC, dat je als buitenlandse student krijgt wat je verwacht. Dat er geen onduidelijkheid of verwarring bestaat over de te volgen opleiding en het te behalen diploma. In dit geval is het verschil moeilijk uit te leggen dat het formeel gaat om een e-MBA, maar inhoudelijk om een MBA. Nu het gedurende het studiejaar 2008/2009 formeel om een e-MBA ging zou op het in dat studiejaar te behalen diploma ook de e-MBA-opleiding vermeld moeten worden. Bij verzoekers is de MBA-opleiding op het diploma vermeld. Hanze stelt dat het voor de graadverlening niet uitmaakt: voor zowel een e-MBA als een MBA is op basis van het CROHO een MBA graad beschikbaar.

Hanze herhaalt dat er geworven is voor de MBA en dat ook de inschrijving voor de MBA heeft plaatsgevonden. De collegekaart was conform CROHO (dus e-MBA), maar de student baseert zijn studiekeuze niet op het CROHO. Ook de visitatie door de NQA in 2008 in het kader van de accreditatieprocedure had betrekking op de voltijds e-MBA. Hanze bevestigt dat op het diploma van verzoekers de gevolgde opleiding formeel als e-MBA aangeduid had moeten worden in plaats van MBA. En toch is er door Hanze naar verzoekers toe nimmer de verwachting gewekt dat de e-MBA opleiding zou worden aangeboden. De formele kant van de zaak (registratie CROHO etc.) is voor de student niet relevant geweest bij het bepalen van de keuze voor de opleiding.

De LC vraagt Hanze een toelichting te geven op de studielast van de opleiding. CROHO, NVAO en visitatie spreken van 60 ECTS, Hanze over 70 (facts en figures op de website). Wat is nu juist? Hanze geeft aan dat beide verzoekers een opleiding gevolgd hebben met een studielast van 61 ECTS. Verklaring hiervoor is dat de opleiding in ontwikkeling is. In 2008 was er sprake van 60 ECTS (CROHO), thans is het 70 ECTS en wordt er toegewerkt naar een studielast van 90 ECTS. Dit is mogelijk, aldus Hanze, op basis van het door de NVAO afgegeven besluit tot positieve beoordeling van de accreditatieaanvraag MBA (60 ECTS).

## 2. De toepassing van de taaleis als toelatingsvoorwaarde voor de (e-)MBA.

Eén van de toelatingsvoorwaarden die door Hanze wordt gesteld is de beheersing van het Engels op een niveau van 6.5 IELTS.

De LC wil weten op welk moment wordt beoordeeld of aankomende studenten aan deze toelatingseis voldoen. Hanze reageert dat bij de aanmelding een kopie van het behaalde IELTS-certificaat (of een certificaat van een daarmee vergelijkbare taalttest) moet worden overgelegd. In een enkel geval kan dat nog bij binnenkomst van de student (conditioneel admission). Het overleggen van het IELTS-certificaat op voldoende niveau is toereikend voor de aanmelding.

Als het gaat om de verwachting van studenten onderling, dan moet worden vastgesteld dat er ondanks een formele beheersing van het Engels op voldoende niveau er sprake kan zijn van een andere beleving als gevolg van regionale verschillen: studenten uit Afrika en Azië zijn over het algemeen terughoudender dan andere studenten; dat geldt voor native speakers over het algemeen wat minder. Hanze biedt daarom specifieke trainingen aan die gericht zijn op het verbeteren van de onderlinge samenwerking.

Hanze reageert bevestigend op de vraag of alle (e-)MBA studenten uit het studiejaar 2008/2009 in het bezit waren van een IELTS-certificaat op niveau 6.5 (of daarmee vergelijkbaar). In de studentendossiers wordt daartoe een kopie van het certificaat bewaard. Indien gewenst kan de LC de betreffende dossiers inzien.

### 3. De interne klachtenprocedure als bedoeld in de Gedragscode.

De LC vraagt Hanze te reageren op de algemene klacht van verzoekers dat er bij Hanze onvoldoende mogelijkheden zijn (waren) om klachten in te dienen. Hanze vraagt waar de procedure precies aan zou moeten voldoen om aan de Gedragscode te voldoen. De Gedragscode vereist op de ene plaats een klachtenprocedure gericht op behandelen van klachten die onder de werking van de Gedragscode vallen, en op een andere plaats klachten over al haar gedragingen. De beroepsprocedure is gebaseerd op de WHW.

Hanze kent twee gecombineerde procedures: die bij het College van Beroep voor de Examens en die bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs. Beide vallen onder de bevoegdheid van het College van Beroep voor Studenten. Nadrukkelijk geldt de rechtsbescherming op basis van de WHW uitsluitend voor studenten binnen het initieel onderwijs. Het staat Hanze dus niet vrij het postinitieel onderwijs er zondermeer ook onder te brengen. Daarmee stond de procedure bij het College van Beroep voor Studenten niet open voor beide verzoekers (deelnemers in postinitieel onderwijs).

De LC vraagt of, naast de regeling voor het College van Beroep voor Studenten, de overige klachtenregelingen op basis van het Studentenstatuut ook alleen geldt voor het initieel onderwijs. Waarom heeft Hanze er niet voor gekozen vrijwillig een dergelijke regeling ook van toepassing te verklaren voor het postinitieel onderwijs? Hanze stelt dat zij dat bij in de wet ingestelde rechtsbescherming niet zelf, vrijwillig kunnen doen; dat is aan de wetgever. Op basis van het Studentenstatuut is er voorzien in een klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen en een Klokkenluidersregeling. Deze staan open voor zowel studenten van initiële als van niet-initiële opleidingen. Als alternatief voor de wettelijke rechtsbescherming heeft Hanze de leden van het College van Beroep voor Studenten (niet als College) gevraagd toch ook uitspraak te willen doen in geval van studenten die postinitieel onderwijs volgen.

De LC stelt vast dat de Gedragscode van de instellingen is en niet van de LC. Ook Hanze heeft zich aan de Gedragscode gecommitteerd. De Gedragscode schrijft een interne klachtprocedure voor waar studenten terecht kunnen voor klachten op het gebied van de Gedragscode. In 2008 was er bij Hanze dus voor studenten in zowel initieel als postinitieel onderwijs geen regeling voor dit type klachten. Er is geen voorlichtingsmateriaal verspreid over het openstellen van de Commissie College van Beroep voor Studenten voor studenten in het postinitieel onderwijs. Er zat bijvoorbeeld bij het informatiepakket geen klachtenbrochure. Overigens is het merkwaardig dat het Studentenstatuut niet geldt voor beide verzoekers, maar dat in de Letters of Acceptance wel nadrukkelijk naar het statuut verwezen wordt. Het gaat er echter om, zo stelt Hanze, dat materieel de beide verzoekers bij Hanze met hun klachten terecht konden.

Er wordt een toelichting van Hanze gevraagd waar het gaat om het verschil tussen privaat- en publiekrechtelijke opleidingen en studenten die zich wel of niet op de WHW kunnen beroepen.



Hanze: we bieden zowel geaccrediteerd als niet-geaccrediteerd onderwijs aan. Vervolgens is het bij geaccrediteerd onderwijs van belang of het gaat om initieel of niet-initieel onderwijs. In het geval van verzoekers betreft het geaccrediteerd niet-initieel onderwijs: dat maakt dat een groot deel van de WHW niet van toepassing is. Bijvoorbeeld de bepalingen betreffende de Onderwijs- en Examenregeling en de rechtsbescherming. Daarmee hoeft de rechtsbescherming niet minder goed geregeld te zijn dan het geval zou zijn geweest indien het om initieel onderwijs was gegaan, maar de instelling kan er niet zelf voor kiezen het postinitieel onderwijs te brengen onder de bepalingen die gelden voor het initiële onderwijs, aldus Hanze.

De LC vraagt of het, los van de wet, niet gewoon om klanten gaat die van de betreffende onderneming service mogen verwachten? Werd er door Hanze geen noodzaak gevoeld e.e.a. aanvullend aan de wettelijke bepalingen uit eigen keuze te regelen voor die klanten? Hanze herhaalt: er werd materieel in verschillende klachtenregelingen voorzien; formeel liet de wet echter geen ruimte. Inmiddels is er echter voorzien in een algemene klachtenregeling als gevolg van de inwerkingtreding van de Wet versterking besturing. LC: toch was bij het opstellen van de Gedragscode het uitgangspunt dat de buitenlandse student, als klant, erop moest kunnen vertrouwen dat hij service zou krijgen en dat zijn belangen beschermd zouden zijn. Hanze herhaalt dat het haar onduidelijk is wat de reikwijdte van de klachtenprocedure is die de Gedragscode voorschrijft. Hanze: de Onderwijs- en Examenregeling is uitgereikt aan de buitenlandse studenten en was via de website te raadplegen, hoewel het spijtig is dat in geval van één van de verzoekers de link naar de website niet bleek te werken. Hanze heeft altijd geprobeerd open te staan en eenvoudig bereikbaar te zijn voor studenten met vragen en klachten. Zo was het altijd mogelijk en ook gebruikelijk om in geval van klachten even binnen te lopen bij de programmamanager of docent. Er hebben zich nooit problemen voorgedaan; dat maakte ook dat er bij Hanze weinig behoefte was tot het opstellen van een aanvullende klachtenregeling.

Nu de vragen van de LC zijn beantwoord en alles is gezegd, krijgt Hanze de gelegenheid voor een slotopmerking. Hanze benadrukt dat met betrekking tot de door de LC behandelde onderwerpen de verzoekers niet zijn benadeeld door mogelijke formele gebreken in bijvoorbeeld CROHO-systematiek of rechtsbescherming. Daarnaast is in het verleden altijd alles goed gegaan. Inhoudelijk is Hanze goed bezig en oud-studenten zijn overwegend zeer positief. De verzoekers hebben Hanze in dat opzicht wakker geschud.

### **Sluiting**

Er zal een concept verslag worden opgesteld, dat ter becommentariëring aan Hanze zal worden voorgelegd. Vervolgens zal de LC het verslag vaststellen en zo spoedig mogelijk de behandeling van de beide verzoekschriften afronden. Naar verwachting zal eind oktober uitspraak worden gedaan. Hanze en verzoekers zullen hierover schriftelijk worden geïnformeerd. De uitspraak zal op de website van de Gedragscode gepubliceerd worden.

De voorzitter dankt de aanwezigen en sluit de zitting.