



landelijke studenten vakbond

Resultaten onderzoek naar het rechtsbewustzijn van studenten

Onderzoeksbureau LSVb - Mei 2009

Inleiding

Regelmatig nemen studenten contact op met de Studentenlijn van de Landelijke Studenten Vakbond (LSVb), omdat zij niet goed op de hoogte zijn van de rechten en de plichten die zij hebben als student, huurder of ontvanger van studiefinanciering en/of een lening. Naar aanleiding hiervan heeft de LSVb besloten om een Check je Rechten tour te houden langs verschillende hogescholen en universiteiten. Gedurende deze tour wordt aan studenten informatie verschaft over de diverse rechten die zij hebben en plichten waaraan ze moeten voldoen.

In aanloop naar deze tour heeft het onderzoeksbureau van de LSVb onderzocht in hoeverre studenten op de hoogte zijn van hun rechten. Dit om uit te vinden waar het aan kennis schort bij de studenten en waar het juist wel goed zit met deze kennis. Hieronder zijn de methode waarmee dit is onderzocht, de resultaten van het onderzoek en de conclusie te vinden.

Methode

Om er achter te komen in welke mate studenten op de hoogte zijn van hun rechten en plichten, is er gebruik gemaakt van een online vragenlijst met grotendeels gesloten en enkele open vragen. Er is gevraagd of de studenten bepaalde, voor hen belangrijke organisaties en dergelijke kennen, of zij van deze organisaties wel eens gebruik hebben gemaakt, of zij ooit problemen hebben ondervonden met studiefinanciering, lening, huisbaas of in het onderwijs en welke actie zij toen hebben ondernomen. Tenslotte is de concrete kennis van studenten over enkele onderwerpen getoetst, is er gevraagd in welke mate zij zelf denken op de hoogte te zijn van hun rechten en plichten en bereid zijn actie te ondernemen naar aanleiding van een eventueel probleem. De vragenlijst is te vinden in de bijlage.

Een link naar de enquête is verspreid onder het studentenpanel van de LSVb en onder leden van de lidbonden van de LSVb. Het studentenpanel bestaat uit ongeveer 1100 studenten die met enige regelmaat het verzoek krijgen om te reageren op een vragenlijst, uitgezet door het onderzoeksbureau van de vakbond. In het studentenpanel zijn (voormalig) actieve studenten oververtegenwoordigd. Actieve studenten of studenten die actief zijn geweest in een studentenorganisatie, zijn waarschijnlijk beter

op de hoogte van hun rechten en plichten dan studenten die nooit actief zijn geweest. Het onderzoeksbureau heeft zich ten doel gesteld om te laten zien in welke mate studenten kennis missen - of juist niet. Door de bewuste oververtegenwoordiging zal het eerder lijken alsof studenten meer kennis bezitten dan zij werkelijk hebben, dan andersom.

De vragenlijst is uiteindelijk door 252 respondenten ingevuld. Hiervan studeert 20 procent aan een hogeschool en 80 procent aan een universiteit. 23 procent van de respondenten is eerstejaars bachelorstudent, 48 procent ouderejaars bachelorstudent en 25 procent volgt een master. 67 procent van de respondenten is vrouw en 33 procent is man.

Resultaten

In het volgende gedeelte worden de resultaten gepresenteerd. Allereerst laten we zien in welke mate studenten bekend zijn met organisaties, commissies en dergelijke die voor hen van belang zijn. Vervolgens laten we zien hoeveel studenten werkelijk gebruik hebben gemaakt van de organisaties. Dan volgen cijfers over problemen die studenten ervaren met hun lening, studiefinanciering, huisbaas of in het onderwijs en de actie die zij naar aanleiding hiervan ondernamen. Tenslotte volgen de resultaten van de kennis die studenten hebben over enkele van hun rechten en plichten.

Bekendheid met organisaties, commissies en dergelijke

De studenten werd gevraagd of zij een aantal organisaties, commissies en dergelijke kenden, die voor hun belangen kunnen opkomen of waar zij bepaalde problemen in onderwijs, met studiefinanciering of lening, of met hun huisbaas eventueel zouden kunnen oplossen. Slechts 14 procent van de studenten antwoordde "ja" op de vraag of zij het College van Beroep op het Hoger Onderwijs kenden. De klachtenfunctionaris bleek bekend bij 22 procent van de studenten, het College van Beroep voor Examens bij 25 procent van de studenten en de huurcommissie bij 46 procent van de studenten. De examencommissie (94 procent), studieadviseur (93 procent), studentendecaan (85 procent), het opleidingshoofd/de opleidingsdirecteur (81 procent) en de vertrouwenspersoon (70 procent) blijken een grotere bekendheid te genieten.

Een groot deel van deze organisaties, commissies en dergelijke is dus relatief onbekend. Toch antwoordt 70 procent van de respondenten "Mee eens" op de stelling "Ik weet

waar ik naartoe moet als ik een probleem ervaar met mijn huisbaas, met onderwijsgerelateerde zaken, met mijn studiefinanciering en/of lening”. Daarnaast meent 45 procent van de studenten zich uitstekend bewust te zijn van zijn of haar rechten als huurder, student en/of ontvanger van studiefinanciering en/of een lening. 33 procent is het hier niet mee eens.

Tabel 1. Percentage respondenten dat zegt de genoemde organisaties, commissies e.d. te kennen

	Ja	Nee
College van Beroep op het Hoger Onderwijs	14 % (34)	86 % (217)
Klachtenfunctionaris	22 % (55)	78 % (197)
College van Beroep voor Examens	25 % (64)	74 % (187)
Huurcommissie	47 % (117)	53 % (133)
Vertrouwenspersoon	70 % (176)	30 % (76)
Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur	81 % (203)	19 % (49)
Studentendecaan	85 % (211)	15 % (38)
Studieadviseur	93 % (235)	7 % (17)
Examencommissie	94 % (236)	6 % (16)

Gebruik van organisaties, commissies e.d.

De studenten is gevraagd of zij wel eens gebruik hebben gemaakt van de diensten van de genoemde organisaties, commissies en dergelijke. Het ging hier zowel om het inwinnen van informatie als het starten van een procedure. Vooral van de studieadviseur en van de examencommissie wordt regelmatig gebruik gemaakt door de studenten. 72 procent van het totaal aantal respondenten heeft wel eens contact gehad met de studieadviseur en 45 procent met de examencommissie.

Tabel 2. Percentage respondenten dat gebruik heeft gemaakt van de genoemde organisaties e.d.

	Ja	Nee
College van Beroep op het Hoger Onderwijs	2 % (5)	98 % (247)
Klachtenfunctionaris	4 % (11)	96 % (241)
College van Beroep voor Examens	4 % (9)	96 % (243)
Vertrouwenspersoon	8 % (19)	92 % (233)
Huurcommissie	9 % (23)	91 % (229)
Studentendecaan	29 % (73)	71 % (179)
Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur	33 % (82)	67 % (170)
Examencommissie	45 % (113)	55 % (139)
Studieadviseur	72 % (182)	28 % (70)

Problemen met de huisbaas

Een groot deel van de respondenten antwoordt bevestigend op de stelling “Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met mijn huisbaas”, namelijk 38 procent. Twintig procent was het eens noch oneens met deze stelling. Slechts 42 procent van de studenten weet hoe zij hun recht kunnen halen als zij een probleem zouden ondervinden met de huisbaas.

32 procent van de respondenten die een huisbaas hebben (gehad), heeft met hem of haar wel eens een probleem ondervonden. Vervolgens werd gevraagd wat voor actie de studenten hebben ondernomen naar aanleiding van dit probleem. Er waren meerdere antwoorden mogelijk. 39 procent van de studenten die een probleem hebben ervaren met hun huisbaas, ondernam geen actie naar aanleiding van dit probleem. 30 procent van deze studenten nam contact op met de Huurcommissie. 51 procent ondernam een ander soort actie en nam bijvoorbeeld contact op met het Juridisch Loket of stapte naar de rechter.

Tabel 3. Percentage respondenten dat ooit een huisbaas heeft gehad en wel of geen problemen heeft ervaren met de huisbaas

Nooit een probleem ondervonden met huisbaas	68 % (122)
Probleem ondervonden met huisbaas	32 % (57)
Totaal	100 % (179)

Tabel 4. Actie naar aanleiding van problemen met een huisbaas, meerdere antwoorden mogelijk

Geen actie ondernomen	39 % (22)
Contact opgenomen met de Huurcommissie	30 % (17)
Ander soort actie ondernomen	51 % (29)
Totaal aantal studenten dat probleem ondervond	57

Problemen met de studiefinanciering en/of lening

33 procent van de studenten heeft ooit een probleem gehad met studiefinanciering en/of lening. Naar aanleiding hiervan stapte het grootste deel, 79 procent, naar de IB-Groep. 8 procent nam contact op met de studentendecaan en 7 procent ondernam geen actie.

Op de stelling “Als ik een probleem ervaar met mijn studiefinanciering en/of met mijn lening, onderneem ik altijd actie” antwoordde 81 procent van de studenten bevestigend. 11 procent bleef neutraal en 6 procent was het oneens met deze stelling.

De actiebereidheid bij het ondervinden van een probleem met de studiefinanciering of lening is dus hoog. Desondanks weet 23 procent van de respondenten niet hoe ze hun recht moeten halen als ze een probleem ondervinden met deze geldzaken. 23 procent antwoordt neutraal en 54 procent zegt te weten hoe ze hun recht moeten halen.

Tabel 5. Percentage respondenten dat ooit problemen heeft ondervonden met de studiefinanciering en/of lening

Nooit een probleem ondervonden met de studiefinanciering en/of lening	67 % (168)
Probleem ondervonden met studiefinanciering en/of lening	33 % (84)
Totaal	100 % (252)

Tabel 6. Actie naar aanleiding van probleem met studiefinanciering en/of lening, meerdere antwoorden mogelijk

Geen actie ondernomen	7 % (6)
Contact opgenomen met de IB-Groep	79 % (66)
Contact opgenomen met de studentendecaan	8 % (7)
Ander soort actie ondernomen	12 % (10)
Totaal aantal studenten met probleem	84

Problemen in het onderwijs

54 procent van de respondenten heeft wel eens een onderwijsgerelateerd probleem ervaren. Het grootste deel van hen (60 procent) nam naar aanleiding van dit probleem contact op met de studieadviseur. 39 procent nam contact op met de examencommissie, 26 procent nam contact op met het opleidingshoofd of de opleidingsdirecteur. 7 procent ondernam geen enkele actie naar aanleiding van het ondervonden probleem.

Op de stelling “Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met onderwijsgerelateerde zaken”, antwoordt 27 procent van de respondenten bevestigend. 16 procent is neutraal, en 57 procent van de studenten is het niet met de stelling eens.

Tabel 7. Percentage respondentent dat ooit problemen heeft ondervonden met onderwijs-gerelateerde zaken

Nooit een onderwijsgerelateerd probleem ervaren	46 % (117)
Onderwijsgerelateerd probleem ervaren	54 % (135)
Totaal	100 % (252)

Tabel 8. Actie naar aanleiding van onderwijsgerelateerde problemen, meerdere antwoorden mogelijk

Contact opgenomen met de studieadviseur	60 % (81)
Contact opgenomen met de examencommissie	39 % (52)
Contact opgenomen met het opleidingshoofd of de opleidingsdirecteur	26 % (35)
Ander soort actie ondernomen	20 % (27)
Contact opgenomen met de studentendecaan	19 % (26)
Geen actie ondernomen	7 % (10)
Contact opgenomen met de klachtenfunctionaris	5 % (7)
Contact opgenomen met de IB-Groep	4 % (6)
Contact opgenomen met het College van Beroep voor Examens (CBE/COBEX)	3 % (4)
Totaal aantal studenten met probleem	(135)

Kennis van rechten en plichten

Tenslotte werden aan de studenten nog verschillende concrete vragen gesteld om hun kennis van diverse rechten en plichten van studenten en huurders te testen.

52 procent van de respondenten is van mening dat het niet mogelijk is een huurhuis uitgezet te worden als je regelmatig geluidsoverlast veroorzaakt of afval niet buitenzet, omdat je dan geen “goed huurder” zou zijn. Dit is echter wel degelijk mogelijk. 41 procent van de studenten denkt foutief dat het mogelijk is om studiefinanciering te krijgen bij voltijdstudies, deeltijdstudies en duale studies. Het is echter alleen mogelijk om studiefinanciering te krijgen bij voltijd- en duale studies.

70 procent van de studenten weet dat er voor het uitspreken van een negatief bindend studieadvies een waarschuwing moet worden gegeven. 89 procent weet dat je niet onbeperkt mag bijverdienen als je studiefinanciering ontvangt. Slechts 22 procent van de studenten weet echter dat het niet waar is dat je automatisch een herkansing krijgt als het antwoordformulier van een gemaakt tentamen kwijtraakt. Hiervoor moet een

student namelijk eerst kunnen bewijzen dat het tentamen werkelijk gemaakt is. 78 procent van de studenten antwoordt foutief op de vraag of het waar is dat een deel van de aanvullende beurs wordt omgezet in een gift als het diploma niet wordt behaald. Zij denken dat dit niet waar is, terwijl dit wel het geval is. De aanvullende beurs uit het eerste studiejaar wordt in dit geval namelijk omgezet in een schenking. Ook weet maar 24 procent van de studenten dat er niet betaald hoeft te worden voor een verplicht gestelde excursie.

Conclusie

Een aantal voor studenten belangrijke organisaties en commissies blijkt zeer onbekend te zijn. Meer dan de helft van de studenten kent bijvoorbeeld de huurcommissie niet. Ondanks dat menen de meeste studenten wel te weten waar ze naar toe moeten om hun recht te halen als zij een probleem zouden ervaren met de huisbaas, onderwijsgerelateerde zaken, studiefinanciering en/of lening. Ook is ruim 80 procent bereid om actie te ondernemen als zij een probleem zouden ondervinden.

45 procent van de studenten zegt zich uitstekend bewust te zijn van hun rechten als huurder, ontvanger van studiefinanciering en/of een lening en als student. Op concrete kennisvragen weten zij echter vaak het goede antwoord niet te geven.

Al met al lijkt er nog wel aanzienlijke ruimte te zijn voor verbetering in de kennis die studenten hebben van hun rechten en plichten. Dat dit van belang is, blijkt uit het feit dat 32 procent van de respondenten antwoordt wel eens een probleem te hebben ondervonden met de huisbaas, 33 procent ooit een probleem had met de studiefinanciering of lening en dat 54 procent wel eens een onderwijsgerelateerd probleem heeft ervaren.

Bijlage 1: vragenlijst

1. Welk soort onderwijs volg je?
 - HBO
 - WO
2. Ben je eerstejaars of ouderejaars?
 - Eerstejaars bachelorstudent
 - Ouderejaars bachelorstudent
 - Masterstudent
 - Anders
3. Ben je uitwonend of thuiswonend?
 - Uitwonend
 - Thuiswonend
4. In welke stad studeer je?
 - (open)
5. Ben je vrouw of man?
 - Vrouw
 - Man
6. Ken je de volgende organisaties? (Ja/Nee)
 - College van Beroep voor Examens (CBE, ook wel: COBEX)
 - Examencommissie
 - Huurcommissie
 - College van Beroep op het Hoger Onderwijs (CvBHO)
 - Studentendecaan
 - Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur
 - Studietoelichting
 - Vertrouwenspersoon
 - Klachtenfunctionaris
7. Van welke van de volgende organisaties, instellingen, commissies en dergelijke heb je wel eens gebruik gemaakt? Het gaat hier zowel om het inwinnen van informatie als het starten van een of andere procedure. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.
 - College van Beroep voor Examens (CBE, ook wel: COBEX)
 - Examencommissie
 - Huurcommissie
 - College van Beroep op het Hoger Onderwijs (CvBHO)
 - Studentendecaan
 - Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur
 - Studietoelichting
 - Vertrouwenspersoon
 - Klachtenfunctionaris
8. Heb je wel eens problemen ondervonden met je huisbaas? Zo ja, heb je toen met een van de volgende organisaties, instellingen en/of commissies contact opgenomen om het probleem op te lossen? Er zijn meer antwoorden mogelijk.
 - Nooit een huisbaas gehad
 - Nooit een probleem ondervonden met mijn huisbaas
 - Probleem ondervonden met mijn huisbaas, geen actie ondernomen
 - Probleem ondervonden met mijn huisbaas, contact opgenomen met de huurcommissie
 - Probleem ondervonden met mijn huisbaas, contact opgenomen met de studentenlijn van de LSVb
 - Probleem ondervonden met mijn huisbaas, contact opgenomen met een ander rechtsbureau van een studentenvakbond

- Probleem ondervonden met mijn huisbaas, contact opgenomen met andere rechtshulp, zoals bijvoorbeeld het Juridisch Loket of de rechtswinkel
 - Probleem ondervonden met mijn huisbaas, ander soort actie ondernomen, namelijk: (open)
9. Heb je wel eens problemen ondervonden met je studiefinanciering en/of lening? Zo ja, heb je toen met een van de volgende organisaties, instellingen en/of commissies contact opgenomen om het probleem op te lossen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.
- Nooit een probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, geen actie ondernomen
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met de IB-groep
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met de studentendecaan
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met de belastingdienst
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met de studentenlijn van de LSVb
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met een ander rechtsbureau van een studentenvakbond
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met andere rechtshulp, zoals bijvoorbeeld het Juridisch Loket of de rechtswinkel
 - Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, ander soort actie ondernomen, namelijk: (open)
10. Heb je wel eens problemen ondervonden in onderwijsgerelateerde zaken? Zo ja, heb je toen met een van deze organisaties, instellingen of commissies contact opgenomen om het probleem op te lossen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.
- Nooit een probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, geen actie ondernomen
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met College van Beroep voor Examens (CBE, ook wel: COBEX)
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de examencommissie
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de IB-Groep
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met het College van Beroep op het Hoger Onderwijs (CvBHO)
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de studentendecaan
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met het opleidingshoofd of de opleidingsdirecteur
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de studieadviseur
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de klachtenfunctionaris
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de studentenlijn van de LSVb
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met een ander rechtsbureau van een studentenvakbond
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met andere rechtshulp, zoals bijvoorbeeld het Juridisch Loket of de rechtswinkel
 - Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, ander soort actie ondernomen, namelijk: (open)
11. Er volgen nu een aantal stellingen. We vragen je om het antwoord te kiezen dat zo goed mogelijk in de buurt komt van de situatie zoals jij die ervaart. (antwoordcategorieën: helemaal mee eens, gedeeltelijk mee eens, niet mee eens en niet mee oneens, gedeeltelijk

mee oneens, helemaal mee oneens)

- Ik weet waar ik naartoe moet als ik een probleem ondervind met mijn huisbaas, met onderwijsgerelateerde zaken, met mijn studiefinanciering en/of met mijn lening.
- Als ik een probleem ervaar met mijn studiefinanciering en/of met mijn lening, onderneem ik altijd actie.
- Ik ben me uitstekend bewust van mijn rechten als huurder, student en/of ontvanger van studiefinanciering en/of een lening.
- Ik zou niet zo snel bezwaar aantekenen als er een probleem zou ontstaan met mijn huisbaas, met onderwijsgerelateerde zaken, met mijn studiefinanciering en/of mijn lening.
- Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met mijn huisbaas.
- Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met onderwijsgerelateerde zaken.
- Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met mijn studiefinanciering en/of mijn lening.
- Voor de meeste rechtsproblemen die met onderwijs te maken hebben, ken ik de snelste weg om ze op te lossen.

12. Er volgen nu wederom een aantal stellingen. Een deel hiervan is waar, een ander deel is niet waar. We vragen je om deze stellingen te beantwoorden zoals jij denkt dat het in elkaar zit. Het is dus niet de bedoeling dat je de antwoorden opzoekt! (antwoordcategorieën: waar, weet ik niet, niet waar)

- Je kunt je huurhuis uitgezet worden door de huisbaas als je regelmatig geluidsoverlast veroorzaakt of als je je afval niet buitenzet, omdat je dan geen "goed huurder" zou zijn.
- Studiefinanciering kun je krijgen bij een voltijdstudie, een deeltijdstudie en een duale studie.
- Voordat een negatief bindend studieadvies (negatief BSA) wordt uitgesproken, moet er een waarschuwing en een termijn waarin de situatie kan worden verbeterd worden gegeven.
- Als je studiefinanciering ontvangt, mag je onbeperkt bijverdienen.
- Je krijgt automatisch een voldoende als je tentamen niet binnen een maand wordt nagekeken.
- Als je een tentamen hebt gemaakt en het antwoordformulier raakt kwijt, dan krijg je automatisch een herkansing.
- Een deel van je aanvullende beurs wordt een gift als je je diploma niet haalt.
- Nadat je studiefinanciering is afgelopen, mag je nog 5 jaar (60 maanden) lenen bij de IB-Groep, zodat je je studie af kunt maken.
- Je kunt niet in beroep op een uitspraak van de examencommissie.
- Als je opleiding een excursie verplicht stelt, hoef je hier niet zelf voor te betalen.
- Als je een OV-studentenkaart niet op tijd inlevert na het aflopen van je studiefinanciering en/of lening, dan krijg je normaal een boete van 68 euro per halve maand. Is het waar of niet waar dat deze boete komt te vervallen als je de OV-studentenkaart niet hebt gebruikt gedurende de tijd dat je hem onterecht in je bezit had?

Bijlage 2. Resultaten

1. Algemene kenmerken respondenten

Aantal respondenten:	252
Geslacht	
Man	33% (83)
Vrouw	67% (168)
Soort onderwijs	
HBO	20% (49)
WO	80% (201)
Studiejaar	
Eerstejaars bachelorstudent	23% (57)
Ouderejaars bachelorstudent	48% (120)
Masterstudent	25% (64)
Anders	4% (11)
Woonsituatie	
Uitwonend	83% (208)
Thuiswonend	17% (43)

2. Bekendheid met organisaties e.d.

Ken je de volgende organisaties?	
College van Beroep op het Hoger Onderwijs (CvBHO)	14% (34)
Klachtenfunctionaris	22% (55)
College van Beroep voor Examens (CBE/COBEX)	25% (64)
Huurcommissie	47% (117)
Vertrouwenspersoon	70% (176)
Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur	81% (203)
Studentendecaan	85% (211)
Studieadviseur	93% (235)
Examencommissie	94% (236)

Van welke van de volgende organisaties, instellingen, commissies en dergelijke heb je wel eens gebruik gemaakt? Het gaat hier zowel om het inwinnen van informatie als het starten van een of andere procedure.

College van Beroep op het Hoger Onderwijs (CvBHO)	2% (5)
Klachtenfunctionaris	4% (11)
College van Beroep voor Examens (CBE/COBEX)	4% (9)
Vertrouwenspersoon	8% (19)
Huurcommissie	9% (23)
Faculteitsdirectie	13% (33)
Studentendecaan	29% (73)
Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur	33% (82)
Examencommissie	45% (113)
Studieadviseur	72% (182)

Heb je wel eens problemen ondervonden met je huisbaas? Zo ja, heb je toen met een van de volgende organisaties, instellingen en/of commissies contact opgenomen om het probleem op te lossen?

Nooit een huisbaas gehad	29% (73)
Nooit een probleem ondervonden met mijn huisbaas	48% (122)
Probleem ondervonden met mijn huisbaas, geen actie ondernomen	

	9% (22)
Probleem ondervonden met mijn huisbaas, contact opgenomen met de huurcommissie	7% (17)
Probleem ondervonden met mijn huisbaas, ander soort actie ondernomen (o.a. studentenlijn, ander rechtsbureau, andere rechtshulp zoals Juridisch Loket)	12% (29)

Heb je wel eens problemen ondervonden met je studiefinanciering en/of lening? Zo ja, heb je toen met een van de volgende organisaties, instellingen en/of commissies contact opgenomen om het probleem op te lossen?

Nooit een probleem ondervonden met mijn studiefinanciering of lening	67% (168)
Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, geen actie ondernomen	2% (6)
Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met de IB-groep	26% (66)
Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, contact opgenomen met de studentendecaan	3% (7)
Probleem ondervonden met mijn studiefinanciering en/of lening, ander soort actie ondernomen (o.a. belastingdienst, studentenlijn, ander rechtsbureau, andere rechtshulp zoals Juridisch Loket)	4% (10)

Heb je wel eens problemen ondervonden in onderwijsgerelateerde zaken? Zo ja, heb je toen met een van deze organisaties, instellingen of commissies contact opgenomen om het probleem op te lossen?

Nooit een probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken	46% (117)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, geen actie ondernomen	4% (10)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met College van Beroep voor Examens (CBE, ook wel: COBEX)	2% (4)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de examencommissie	21% (52)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de IB-Groep	2% (6)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de studentendecaan	10% (26)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met het opleidingshoofd of de opleidingsdirecteur	14% (35)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de studieadviseur	32% (81)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, contact opgenomen met de klachtenfunctionaris	3% (7)
Probleem ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken, ander soort actie ondernomen, waaronder het opnemen van contact met een studentenrechtshulpbureau, de rechtswinkel en het Juridisch Loket	11% (27)

3. Stellingen.

Er volgen nu een aantal stellingen. We vragen je om het antwoord te kiezen dat zo goed mogelijk in de buurt komt van de situatie zoals jij die ervaart.

1. Ik weet waar ik naartoe moet als ik een probleem ervaar met mijn huisbaas, met onderwijsgerelateerde zaken, met mijn studiefinanciering en/of met mijn lening.

Helemaal mee eens	20% (50)
Gedeeltelijk mee eens	50% (125)
Niet mee eens en niet mee oneens	9% (22)
Gedeeltelijk mee oneens	14% (36)
Helemaal mee oneens	6% (16)

Mee eens	70% (175)
Niet mee eens en niet mee oneens	9% (22)
Mee oneens	21% (52)

2. Als ik een probleem ervaar met mijn studiefinanciering en/of met mijn lening, onderneem ik altijd actie.

Helemaal mee eens	52% (128)
Gedeeltelijk mee eens	31% (77)
Niet mee eens en niet mee oneens	11% (27)
Gedeeltelijk mee oneens	4% (11)
Helemaal mee oneens	2% (5)

Mee eens	81% (205)
Niet mee eens en niet mee oneens	11% (27)
Mee oneens	6% (16)

3. Ik ben me uitstekend bewust van mijn rechten als huurder, student en/of ontvanger van studiefinanciering en/of een lening.

Helemaal mee eens	12% (29)
Gedeeltelijk mee eens	33% (82)
Niet mee eens en niet mee oneens	22% (56)
Gedeeltelijk mee oneens	25% (62)
Helemaal mee oneens	8% (20)

Mee eens	45% (111)
Niet mee eens en niet mee oneens	22% (56)
Mee oneens	33% (82)

4. Ik zou niet zo snel bezwaar aantekenen als er een probleem zou ontstaan met mijn huisbaas, met onderwijsgerelateerde zaken, met mijn studiefinanciering en/of mijn lening.

Helemaal mee eens	2% (5)
Gedeeltelijk mee eens	24% (59)
Niet mee eens en niet mee oneens	24% (59)
Gedeeltelijk mee oneens	38% (94)
Helemaal mee oneens	13% (32)

Mee eens	26% (64)
Niet mee eens en niet mee oneens	24% (59)
Mee oneens	51% (126)

5. Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met mijn huisbaas.

Helemaal mee eens	8% (19)
Gedeeltelijk mee eens	31% (76)
Niet mee eens en niet mee oneens	20% (50)
Gedeeltelijk mee oneens	25% (63)
Helemaal mee oneens	16% (40)

Mee eens	38% (95)
Niet mee eens en niet mee oneens	20% (50)
Mee oneens	42% (103)

6. Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met onderwijsgerelateerde zaken.

Helemaal mee eens	4% (11)
Gedeeltelijk mee eens	22% (55)
Niet mee eens en niet mee oneens	16% (39)
Gedeeltelijk mee oneens	36% (90)
Helemaal mee oneens	21% (52)

Mee eens	27% (66)
Niet mee eens en niet mee oneens	16% (39)
Mee oneens	57% (142)

7. Ik weet niet hoe ik mijn recht moet halen als ik een probleem ondervind met mijn studiefinanciering en/of mijn lening.

Helemaal mee eens	4% (11)
Gedeeltelijk mee eens	19% (46)
Niet mee eens en niet mee oneens	23% (57)
Gedeeltelijk mee oneens	38% (94)
Helemaal mee oneens	16% (39)

Mee eens	23% (57)
Niet mee eens en niet mee oneens	23% (57)
Mee oneens	54% (133)

8. Voor de meeste rechtsproblemen die met onderwijs te maken hebben, ken ik de snelste weg om ze op te lossen.

Helemaal mee eens	7% (18)
Gedeeltelijk mee eens	22% (54)
Niet mee eens, niet mee oneens	23% (58)
Gedeeltelijk mee oneens	33% (82)
Helemaal mee oneens	15% (36)

Mee eens	29% (72)
Niet mee eens en niet mee oneens	23% (58)
Mee oneens	48% (118)

Er volgen nu wederom een aantal stellingen. Een deel hiervan is waar, een ander deel is niet waar. We vragen je om deze stellingen te beantwoorden zoals jij denkt dat het in elkaar zit. Het is dus niet de bedoeling dat je de antwoorden opzoekt!

1. Je kunt je huurhuis uitgezet worden door de huisbaas als je regelmatig geluidsoverlast veroorzaakt of als je je afval niet buitenzet, omdat je dan geen "goed huurder" zou zijn.

Waar	37% (92)
Weet ik niet	22% (55)
Niet waar	52% (103)

2. Studiefinanciering kun je krijgen bij een voltijdstudie, een deeltijdstudie en een duale studie.

Waar	41% (103)
Weet ik niet	20% (49)
Niet waar	39% (98)

3. Voordat een negatief bindend studieadvies (negatief BSA) wordt uitgesproken, moet er een waarschuwing en een termijn waarin de situatie kan worden verbeterd worden gegeven.

Waar	70% (174)
Weet ik niet	20% (50)
Niet waar	10% (26)

4. Als je studiefinanciering ontvangt, mag je onbeperkt bijverdienen.

Waar	4% (11)
Weet ik niet	7% (17)
Niet waar	89% (221)

5. Je krijgt automatisch een voldoende als je tentamen niet binnen een maand wordt nagekeken.

Waar	2% (5)
Weet ik niet	26% (64)
Niet waar	72% (181)

6. Als je een tentamen hebt gemaakt en het antwoordformulier raakt kwijt, dan krijg je automatisch een herkansing.

Waar	38% (94)
Weet ik niet	41% (102)
Niet waar	22% (54)

7. Een deel van je aanvullende beurs wordt een gift als je je diploma niet haalt.

Waar	8% (21)
Weet ik niet	14% (34)
Niet waar	78% (195)

8. Nadat je studiefinanciering is afgelopen, mag je nog 5 jaar (60 maanden) lenen bij de IB-Groep, zodat je je studie af kunt maken.

Waar	38% (95)
Weet ik niet	21% (53)
Niet waar	41% (102)

9. Je kunt niet in beroep op een uitspraak van de examencommissie.

Waar	4% (10)
Weet ik niet	26% (65)
Niet waar	70% (174)

10. Als je opleiding een excursie verplicht stelt, hoef je hier niet zelf voor te betalen.

Waar	24% (61)
Weet ik niet	33% (83)
Niet waar	42% (106)

11. Als je een OV-studentenkaart niet op tijd inlevert na het aflopen van je studiefinanciering en/of lening, dan krijg je normaal een boete van 68 euro per halve maand. Is het waar of niet waar dat deze boete komt te vervallen als je de OV-studentenkaart niet hebt gebruikt gedurende de tijd dat je hem onterecht in je bezit had?

Waar	6% (15)
Weet ik niet	11% (27)
Niet waar	83% (208)

Bijlage 3. Tabellen resultaten

Tabel 1. Percentage respondentent dat de genoemde organisaties, commissies e.d. kent

	Ja	Nee
College van Beroep op het Hoger Onderwijs	14% (34)	86% (217)
Klachtenfunctionaris	22% (55)	78% (197)
College van Beroep voor Examens	25% (64)	74% (187)
Huurcommissie	47% (117)	53% (133)
Vertrouwenspersoon	70% (176)	30% (76)
Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur	81% (203)	19% (49)
Studentendecaan	85% (211)	15% (38)
Studieadviseur	93% (235)	7% (17)
Examencommissie	94% (236)	6% (16)

Tabel 2. Percentage respondentent dat gebruik heeft gemaakt van de genoemde organisaties, commissies e.d.

	Ja	Nee
College van Beroep op het Hoger Onderwijs	2% (5)	98% (247)
Klachtenfunctionaris	4% (11)	96% (241)
College van Beroep voor Examens	4% (9)	96% (243)
Huurcommissie	9% (23)	91% (229)
Vertrouwenspersoon	8% (19)	92% (233)
Opleidingshoofd of opleidingsdirecteur	33% (82)	67% (170)
Studentendecaan	29% (73)	71% (179)
Studieadviseur	72% (182)	28% (70)
Examencommissie	45% (113)	55% (139)

Tabel 3. Percentage respondentent dat ooit een huisbaas heeft gehad en wel of geen problemen heeft ervaren met de huisbaas

Nooit een probleem ondervonden met huisbaas	68% (122)
Probleem ondervonden met huisbaas	32% (57)
Totaal	100% (179)

Tabel 4. Actie naar aanleiding van problemen met een huisbaas (meer soorten actie mogelijk)

Geen actie ondernomen	39% (22)
Contact opgenomen met de Huurcommissie	30% (17)
Ander soort actie ondernomen	51% (29)
Totaal aantal studenten dat probleem ondervond	57

Tabel 5. Percentage respondentent dat ooit problemen heeft ondervonden met de studiefinanciering en/of lening

Nooit een probleem ondervonden met de studiefinanciering en/of lening	67% (168)
Probleem ondervonden met studiefinanciering en/of lening	33% (84)
Totaal	(252)

Tabel 6. Actie naar aanleiding van probleem met studiefinanciering en/of lening

Geen actie ondernomen	7% (6)
Contact opgenomen met de IB-Groep	79% (66)
Contact opgenomen met de studentendecaan	8% (7)
Ander soort actie ondernomen	12% (10)
Totaal aantal studenten met probleem	84

Tabel 7. Percentage respondentent dat ooit problemen heeft ondervonden met onderwijsgerelateerde zaken

Nooit een onderwijsgerelateerd probleem ervaren	46% (117)
Onderwijsgerelateerd probleem ervaren	54% (135)
Totaal	100% (252)

Tabel 8. Actie naar aanleiding van onderwijsgerelateerde problemen

Geen actie ondernomen	7% (10)
Contact opgenomen met het College van Beroep voor Examens (CBE/COBEX)	3% (4)
Contact opgenomen met de examencommissie	39% (52)
Contact opgenomen met de IB-Groep	4% (6)
Contact opgenomen met de studentendecaan	19% (26)
Contact opgenomen met het opleidingshoofd of de opleidingsdirecteur	26% (35)
Contact opgenomen met de studieadviseur	60% (81)
Contact opgenomen met de klachtenfunctionaris	5% (7)
Ander soort actie ondernomen	20% (27)
Totaal aantal studenten met probleem	(135)