

# Oordeel 2023-111

Datum: 17 oktober 2023  
Dossiernummer: 2022-0344

Oordeel in de zaak van

**R.A.M.J. Pocornie**  
wonende te Amsterdam, verzoekster

tegen

**Stichting Vrije Universiteit**  
gevestigd te Amsterdam, verweerder

## 1 Verzoek

Verzoekster vraagt het College om te beoordelen of verweerster verboden onderscheid op grond van ras heeft gemaakt door voor het online surveilleren van tentamens tijdens de coronapandemie de software van Proctorio te gebruiken, door deze software niet eerst extern te laten onderzoeken op mogelijke discriminatie en door haar discriminatieklacht over het nadeel dat zij heeft ondervonden door verweersters gebruik van Proctorio onzorgvuldig te behandelen.

## 2 Verloop van de procedure

- 2.1 Het College heeft kennisgenomen van de volgende stukken:
- verzoekschrift van 15 juli 2022, ontvangen op dezelfde dag;
  - nadere stukken van verzoekster van 29 juli 2022;
  - verweerschrift van 28 september 2022;
  - nadere stukken van verzoekster van 5 oktober 2022;
  - nadere stukken van verweerster van 15 maart 2023;
  - reactie van verzoekster van 15 mei 2023.
- 2.2 Het College heeft de zaak ter zitting behandeld op 12 oktober 2022. Op 7 december 2022 heeft het College een tussenoordeel uitgesproken (oordeel 2022-146). Bij het tussenoordeel is verweerster in de gelegenheid gesteld om haar stelling dat zij geen onderscheid heeft gemaakt jegens verzoekster door de software van Proctorio te gebruiken nader te onderbouwen.
- 2.3 Verweerster heeft van die mogelijkheid gebruik gemaakt en nadere stukken ingediend. Verzoekster heeft daar vervolgens op gereageerd. Vervolgens is verweerster in de gelegenheid gesteld om de audit op de software in te dienen (zie tussenoordeel 2022-146). Verweerster heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Het onderzoek is gesloten op 29 augustus 2023.

## 3 Feiten

- 3.1 Verzoekster volgde in het academische jaar 2020/21 de opleiding Bioinformatics and Systems Biology aan de universiteit van verweerster. In dat jaar werden vanwege de coronapandemie tentamens (veelal) online afgenomen. Voor bepaalde tentamens was het verplicht dat studenten op hun computer de proctoringsoftware ('antispieksoftware') van Proctorio installeerden en toelieten dat dit programma hen waarnam tijdens het afleggen van het tentamen.
- 3.2 Om toegang te krijgen tot zo'n tentamen moesten studenten inloggen in een online omgeving. Deze online omgeving werd beheerd door specifieke toetssoftware, die het mogelijk maakt voor docenten om online toetsen af te nemen en na te kijken. Studenten moesten na het inloggen in de omgeving van de toetssoftware op de startknop voor hun tentamen klikken, waarna de setup van de proctoringsoftware begon. De software van Proctorio voerde dan een technische systeemcheck uit, gevolgd door een verificatieproces.

- 3.3** Het verificatieproces bestond uit (1) een webcamcheck waarbij de webcam een aantal foto's maakt om te controleren of er een gezicht waarneembaar is, (2) een foto van de studentenpas, en (3) een video-opname van het bureau of de werkplek van de student. Daarna kwam de student op de instructiepagina van het tentamen terecht en kon de student aan het tentamen beginnen. Tijdens het tentamen registreert de proctoringsoftware muisbewegingen en andere schermhandelingen van de student (via 'scherm delen') en maakt het audio-opnames van eventuele spraak die op de werkplek van de student wordt waargenomen (via de microfoon van de computer) en video-opnames van bewegingen die worden waargenomen (via de webcam van de computer).
- 3.4** De software maakt, in ieder geval tijdens het verificatieproces, gebruik van gezichtsdetectiealgoritmes om te beoordelen of een student in beeld is. Bij problemen bij het inloggen of tijdens het tentamen, kan de student chatten met de helpdesk van Proctorio.
- 3.5** Als er gedurende het tentamen onregelmatigheden of ongebruikelijke waarnemingen geregistreerd worden door de software, krijgt een student een 'vlaggetje'. Na afloop van het tentamen wordt naar aanleiding van die 'vlaggetjes' bepaald welke opnames door de surveillanten nader moeten worden bekeken.
- 3.6** Verzoekster heeft op 23 oktober 2020, 1 april 2021 en 26 mei 2021 geklaagd over de slechte werking van de Proctorio software bij verschillende tentamens. Zij heeft haar klacht gericht aan respectievelijk 'Online Learning Support', de studieadviseur en een docent.
- 3.7** Op 1 oktober 2021 dient verzoekster een klacht in bij de studentenombudsman. In die klacht uit zij haar vermoedens dat haar slechte ervaringen met de software van Proctorio verband houden met haar donkere huidskleur. Zij vraagt hoe de klachtenprocedure dient te verlopen. De studentenombudsman geeft aan niet bevoegd te zijn de klacht te behandelen en verwijst verzoekster door naar de Diversity Officer, de Studentenraad en/of de examencommissie. Er volgt een telefoongesprek met de studentenombudsman.
- 3.8** Verzoekster dient geen klacht in bij de Diversity Officer of Studentenraad. Op 11 mei 2022 dient verzoekster een klacht in bij de studentenombudsman, het College van Bestuur en de examencommissie. Vervolgens vindt op 23 mei 2022 een gesprek plaats – en naar aanleiding daarvan een mailwisseling – met vertegenwoordigers van het faculteitsbestuur.

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 3

Bij brief van 21 juni 2022 licht het faculteitsbestuur toe welke stappen het ondernomen heeft naar aanleiding van de klacht. In de brief schrijft het faculteitsbestuur ook dat er geen aanwijzingen zijn dat de software van Proctorio discrimineert.

#### **4 Heeft verweerster verboden onderscheid gemaakt door de software te gebruiken voor online surveilleren?**

##### *Standpunt verzoekster*

- 4.1** Verzoekster stelt dat verweerster haar heeft gediscrimineerd op grond van ras, omdat verweerster bij het afnemen van tentamens gebruik heeft gemaakt van de proctoringsoftware van Proctorio. Deze proctoringsoftware maakt gebruik van gezichtsdetectiealgoritmes. Van dergelijke software is aangetoond dat deze personen met een donkere huidskleur slechter waarneemt dan personen met een witte huidskleur. Verzoekster heeft dat ook ervaren: de software had moeite om haar tijdens het verificatieproces te herkennen. Zij kreeg regelmatig de melding 'face not found' of 'room too dark'. Zij verloor daardoor veel tijd en zij moest daardoor extra maatregelen nemen voor een geslaagde gezichtsherkenning, zoals het gebruik van een felle lamp die gedurende het maken van een tentamen recht in haar gezicht scheen. Daarnaast is zij verschillende keren door de software uit de online tentamen-omgeving verwijderd, althans is de verbinding met die tentamen-omgeving verbroken. Zij moest daarna het verificatieproces opnieuw doorlopen. Deze gebeurtenissen leverden haar veel stress en een gevoel van onveiligheid op.

##### *Standpunt verweerster*

- 4.2** Verweerster betwist dat sprake is van discriminatie. Zij heeft zich veel moeite getroost om de claims van verzoekster te verifiëren. Allereerst heeft zij navraag gedaan bij de softwareleverancier. Deze ontkent dat de software minder goed zou werken bij mensen met een donkere huidskleur. Proctorio heeft ook een onafhankelijke audit laten doen die bevestigt dat haar software naar behoren functioneert. Daarnaast heeft verweerster de loggegevens van verzoekster bekeken. Daaruit blijkt niet dat verzoekster uitzonderlijk lang over het verificatieproces heeft gedaan, of uitzonderlijk veel problemen zou hebben ondervonden. Andere studenten hadden vergelijkbare problemen. Gelet op de werking van de software lijken de problemen die verzoekster heeft ervaren veeleer in een instabiele internetverbinding te zitten. Verweerster heeft geen andere meldingen over inlogproblemen van studenten met een donkere huidskleur gekregen dan die van verzoekster.

##### *Beoordeling*

- 4.3** Op grond van artikel 7, eerste lid, onder c, in samenhang met artikel 1 van de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB), is het instellingen die werkzaam zijn op het gebied van onderwijs verboden om onderscheid te maken op grond van ras bij het aanbieden van goederen en diensten en het uitvoeren van overeenkomsten ter zake. Het College stelt vast dat verweerster een instelling is die hoger onderwijs aanbiedt en in dat kader tentamens afneemt. In de coronaperiode heeft verweerster gekozen om voor het surveilleren bij (sommige van deze) tentamens gebruik te maken van de proctoringsoftware van Proctorio. Dit handelen valt onder de reikwijdte van artikel 7, eerste lid, onder c, AWGB.

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 4

- 4.4 Het begrip ras in de AWGB moet overeenkomstig het Internationaal Verdrag inzake de uitbanning van alle vormen van rassendiscriminatie ruim worden uitgelegd. Het begrip omvat tevens huidskleur, afkomst en nationale of etnische afstamming (zie ook: *Kamerstukken II* 1990/91, 22 014, nr. 3, p. 13). De klacht van verzoekster ziet erop dat de door verweerster gebruikte software haar vanwege haar donkere huidskleur minder goed detecteert. Zij kan derhalve een beroep doen op de bescherming van de grond ras.

*Tussenoordeel*

- 4.5 In het in 2.2 genoemde tussenoordeel heeft het College vastgesteld dat verzoekster voldoende feiten heeft aangevoerd waaruit een vermoeden kan worden afgeleid dat verweerster met de inzet van Proctorio-software voor het surveilleren bij tentamens indirect onderscheid heeft gemaakt op grond van ras. Het College achtte het naar aanleiding van de door verzoekster aangevoerde feiten aannemelijk dat de door de proctoringsoftware van Proctorio toegepaste gezichtsdetectiealgoritmes op foto- of videobeelden – zoals deze worden geregistreerd door een webcam en de consequenties die daaraan door de software worden verbonden – in de praktijk in het bijzonder personen met een donkere huidskleur treffen.
- 4.6 Het ligt vervolgens, op basis van artikel 10, eerste lid, van de AWGB, op de weg van verweerster om te bewijzen dat zij niet in strijd met de AWGB heeft gehandeld. Hierna zal het College beoordelen of verweerster daarin geslaagd is.

*Wat moet verweerster aantonen om het vermoeden van onderscheid te weerleggen?*

- 4.7 De stellingen van verweerster richten zich op een aantal verschillende tentamens die verzoekster heeft afgelegd, die het College hieronder zal beschrijven. Verzoekster stelt echter dat verweerster ten onrechte enkel de door haar gemaakte tentamens bekeken heeft, in plaats van alle gemaakte tentamens in deze periode. Het College is van oordeel dat verweerster in deze zaak niet hoeft aan te tonen dat er in het geheel – jegens geen enkele student – geen sprake was van onderscheid op grond van ras bij het gebruik van de software van Proctorio. Een dergelijke plicht zou alleen gelden indien de vraag wordt voorgelegd door een instantie die alle studenten bij verweerster die deze tentamens gemaakt hebben vertegenwoordigt, of een instantie in de zin van artikel 10, tweede lid, onder e, van de Wet College voor de rechten van de mens. Verweerster dient in dit geval dan ook alleen aan te tonen dat verzoekster bij de tentamens die zij heeft afgelegd niet is benadeeld op grond van haar huidskleur door het gebruik van die software. Dat betekent naar het oordeel van het College dat verweerster zich terecht gericht heeft op de door verzoekster afgelegde tentamens.

*Heeft verweerster aangetoond dat geen sprake is van onderscheid op grond van ras?*

- 4.8 Voor een deel van die tentamens, namelijk vier tentamens van voor februari 2021 (te weten 21 september 2020 en 6, 15 en 19 januari 2021), geldt dat de inlogtijd in de online omgeving van het tentamen, de setuptijd van Proctorio en de daaropvolgende laadperiode van de online omgeving gezamenlijk geregistreerd zijn. Dat betekent dat voor die tentamens niet achterhaald kan worden hoelang verzoekster precies gedaan heeft over de setup van Proctorio.

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 5

Voor de vier tentamens van na februari 2021 (te weten 25, 29 en 31 maart 2021 en 26 mei 2021) geldt dat, door een technische update van de online omgeving waarin de tentamens gemaakt werden, wel onderzocht kon worden hoelang de setup van Proctorio duurde.

- 4.9** Met betrekking tot de vier tentamens van voor februari 2021 heeft verweerster onbetwist gesteld dat verzoekster bij geen enkel tentamen uit die periode meer dan drie pogingen moest doen om door de webcamcheck van Proctorio heen te komen. Verweerster heeft dit kunnen afleiden uit de door Proctorio beschikbaar gestelde data, waaruit blijkt dat verzoekster bij deze tentamens geen hulp is aangeboden via de chat. Na drie pogingen krijgt een student namelijk automatisch hulp aangeboden.
- 4.10** Met betrekking tot de vier tentamens van na februari 2021 heeft verweerster onbetwist gesteld dat de setup van Proctorio bij verzoekster in drie van de vier tentamens sneller verliep dan gemiddeld bij de studenten die deelnamen aan dat tentamen. Enkel bij het tentamen op 31 maart 2021 ging de setup bij verzoekster langzamer dan gemiddeld; zij had 3 minuten en 27 seconden nodig, terwijl de studenten gemiddeld 2 minuten en 22 seconden nodig hadden. Bij dit tentamen kreeg verzoekster dan ook, na drie pogingen om de setup te doen, via de chat hulp aangeboden van de helpdesk van Proctorio. Verweerster heeft een transcript overgelegd van het chatgesprek van verzoekster met de helpdesk van Proctorio tijdens dat tentamen. Het College stelt vast dat uit dit transcript blijkt dat de helpdesk verzoekster heeft geadviseerd om haar bril af te zetten. Nadat verzoekster dit advies heeft opgevolgd, komt zij binnen 8 seconden door de webcamcheck. De mogelijkheid dat een bril problemen geeft bij de webcamcheck, is een bekend probleem bij Proctorio, zo blijkt uit een instructie van oktober 2020 die de VU deelde met studenten. Het gaat hier dus om een probleem dat los staat van verzoeksters huidskleur.
- 4.11** Het College stelt op basis van de door verweerster overgelegde data met betrekking tot verzoeksters deelname aan de online tentamens ook vast dat verzoekster tijdens het tentamen van 31 maart 2021 een herstart moest doen, waarna zij – na een setup die vlot verliep – haar tentamen kon voortzetten. Verweerster heeft gemotiveerd betwist dat gezichtsdetectie (en dus de proctoringsoftware) een rol speelt bij het verbreken van de internetverbinding, en daarmee de noodzaak tot een herstart zou kunnen veroorzaken. De door verzoekster ingenomen stelling dat de proctoringsoftware ervoor zorgde dat ‘zij uit de tentamenomgeving werd gegooid’ is volgens verweerster simpelweg onjuist, omdat de software niet zo werkt. Op basis van de beschrijvingen van het functioneren van de proctoringsoftware die aan het College zijn overgelegd concludeert het College dat de herstart die verzoekster bij dit tentamen moest maken niet veroorzaakt kan zijn door de proctoringsoftware, maar – zeer waarschijnlijk – wel door een instabiele internetverbinding.
- 4.12** Verweerster heeft ter onderbouwing van haar verweer ook een statistisch onderzoek ingebracht, waarin zij het verloop van de setup van Proctorio bij verzoekster vergelijkt met die van andere studenten. Het College heeft kennisgenomen van de kritiek van verzoekster op de uitvoering van dat onderzoek en de statistische conclusies die daarin getrokken worden. Het College acht de statistische conclusies van dit onderzoek evenwel niet van belang voor zijn oordeel in deze zaak.

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 6

Wel van belang zijn de feitelijkheden die als basis voor het onderzoek gebruikt zijn en die in de voorgaande overwegingen zijn omschreven.

- 4.13** Het College concludeert op basis van de constatering in overweging 4.9-4.11, dat verzoekster tijdens haar tentamens niet meer inlog-, verificatie- of herstartproblemen heeft ondervonden dan de andere studenten. Voor zover verzoekster bij een van haar tentamens langer deed over het verificatieproces en tijdens het tentamen een herstart moest maken is vast komen te staan dat deze problemen te wijten waren aan feitelijkheden die geen verband hielden met haar huidskleur.
- 4.14** Voor zover verzoekster verklaard heeft dat zij, door met een lamp in haar gezicht te schijnen, er zelf voor heeft gezorgd dat de disproportionele gevoeligheid van de software voor niet-ideale lichtomstandigheden bij gezichten met een donkere huidskleur werd gecompenseerd, oordeelt het College als volgt. Verweerder gaf aan alle studenten die online tentamens moesten afleggen het advies om te zorgen voor een goede belichting van de voorzijde van hun gezicht en het vermijden van lichtbronnen achter hun hoofd om zo te waarborgen dat de proctoringsoftware zo probleemloos mogelijk zou kunnen functioneren. De noodzaak die verzoekster ervoer om haar tentamens af te leggen met een continu in haar gezicht schijnende lamp lijkt hoofdzakelijk te zijn gebaseerd op de onjuiste veronderstelling (zie onder 4.11) dat haar verbinding met de digitale tentamenomgeving anders zou worden verbroken. In zoverre passeert het College verzoeksters argument. Met betrekking tot de vraag of verzoeksters gebruik van de lamp bijdroeg aan het soepeler laten verlopen van de gezichtsdetectie tijdens het verificatieproces betwist verweerder dat een felle lamp per definitie een gunstige invloed heeft op de gezichtsdetectie, omdat zowel te veel licht van voren als van achteren tot problemen kan leiden. Het College kan daarom niet vaststellen wat de gevolgen zijn van met een lamp in het gezicht schijnen voor de gezichtsdetectie, maar acht aannemelijk dat er geen noodzaak was voor verzoekster om langdurig een lamp op hinderlijke wijze in haar gezicht te laten schijnen tijdens het afleggen van de online tentamens.
- 4.15** Volgens verzoekster blijft het element van fraudedetectie in de stellingen van verweerder onterecht in zijn geheel buiten beeld en wordt de relevantie van de gezichtsdetectiesoftware voor meldingen van mogelijke fraude ('vlaggetjes') en nader onderzoek naar die fraude niet onderkend (zie overweging 3.5 hierboven). Het College heeft reeds in het tussenoordeel vastgesteld dat onderscheid voortvloeiend uit een donkere huidskleur, bestaand uit een hogere kans op 'vlaggetjes' en daarmee op een handmatige controle wegens mogelijke fraude, naar zijn aard nadelig is voor verzoekster, ook als aan die controle geen nadelige consequenties werden verbonden (zie overweging 6.9 van oordeel 2022-146).

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 7

Voor zover verzoekster betoogd heeft dat verweerster zich onterecht slechts op de duur van de setup gericht heeft, en hiermee geen rekening gehouden heeft met het door verzoekster opgelopen nadeel door 'vlaggetjes' wegens mogelijke fraude, overweegt het College dat uit de aan het College overgelegde data met betrekking tot verzoeksters deelname aan de online tentamens niet blijkt dat zij veelvuldig een 'vlaggetje' toegekend heeft gekregen. Verzoekster heeft een keer een 'vlaggetje' gekregen, omdat de verbinding met haar tijdens een tentamen zo'n negen minuten verbroken was. Dit betrof het tentamen waarbij verzoekster de herstart moest maken. Met betrekking tot deze gebeurtenis heeft het College reeds geconcludeerd dat deze geen verband hield met verzoeksters huidskleur, maar met de instabiele internetverbinding. Het College concludeert dan ook dat verweerster voldoende heeft weerlegd dat verzoekster door het toekennen van 'vlaggetjes' is benadeeld als gevolg van haar huidskleur.

#### *Conclusie*

- 4.16** Het College oordeelt op grond van het bovenstaande als volgt. Verweerster heeft in dit concrete geval bewezen dat verzoekster niet benadeeld is, althans niet meer dan studenten met een witte huidskleur, door de toepassing van de proctoringssoftware van Proctorio. Daarmee heeft verweerster het vermoeden van onderscheid weerlegd. Het College is van oordeel dat verweerster geen verboden onderscheid heeft gemaakt jegens verzoekster op grond van ras, door voor het online surveilleren van tentamens tijdens de coronapandemie de software van Proctorio te gebruiken.

### **5 Heeft verweerster verboden onderscheid gemaakt door gebruik te maken van de software zonder voorafgaand extern onderzoek om te verifiëren dat de software niet discrimineert?**

#### *Standpunt verzoekster*

Verzoekster stelt dat verweerster de software van Proctorio in het geheel niet had mogen gebruiken zonder eerst een extern onderzoek te laten doen waarin wordt vastgesteld dat de software niet discrimineert.

#### *Standpunt verweerster*

Verweerster voert met betrekking tot het verrichte onderzoek aan dat zij voldoende zorgvuldig onderzoek gedaan heeft naar de software en geen aanleiding zag om een extern onderzoek in te laten stellen.

#### *Beoordeling*

- 5.1** Naar aanleiding van de stelling van verzoekster dient het College de vraag te beantwoorden of uit de AWGB een verplichting voortvloeit om zo'n extern onderzoek uit te laten voeren, alvorens software zoals Proctorio in gebruik te nemen.
- 5.2** Het College overweegt dat verweerster een zorgplicht heeft om te verifiëren dat de software die zij gebruikt niet-discriminerend werkt. Zoals reeds vastgesteld in overweging 6.4 van het tussenoordeel heeft verweerster een eigen verantwoordelijkheid op dit gebied, en daarmee ook een eigen onderzoeksplicht.



Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 8

Deze onderzoeksplicht gaat op basis van de huidige gelijkebehandelingswetgeving echter niet zo ver dat deze noodzaakt tot het laten verrichten van een onderzoek door een onafhankelijke instantie. Het College overweegt dat uit artikel 35 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in bepaalde gevallen een verplichting voor verwerkers van persoonsgegevens voortvloeit om voorafgaand aan het gebruik van software waarmee persoonsgegevens worden verwerkt een zogenoemde 'Data Protection Impact Assessment' (hierna: DPIA) te verrichten. Zo'n DPIA bevat een systematische beschrijving van de gegevensverwerking en de doeleinden hiervan, maar ook een beoordeling van de noodzakelijkheid en proportionaliteit van de verwerking. Daarnaast moeten de privacyrisico's, en als onderdeel daarvan ook risico's op discriminatie, beoordeeld worden. De AVG stelt echter niet verplicht dat deze DPIA door een externe, onafhankelijke instantie wordt verricht. In specifieke gevallen geldt wel een verplichting om als onderdeel van de DPIA de Autoriteit Persoonsgegevens te raadplegen. Het College is evenwel niet bevoegd om een oordeel te geven over de vraag of verweerster in dit geval de uit de AVG voortvloeiende verplichtingen heeft nageleefd.

- 5.3** Het College constateert dat verweerster zich voor het in gebruik nemen van de software van Proctorio heeft vergewist van diverse juridische aspecten die daarbij een rol speelden, in het bijzonder de gevolgen die dit opleverde voor de privacy van de studenten. Het College stelt vast dat verweersters eigen onderzoek geen aanknopingspunten opleverde om aan te nemen dat gebruik van Proctorio mogelijk zou leiden tot verboden onderscheid op grond van persoonskenmerken. Het College realiseert zich dat verweerster daarbij hoofdzakelijk is afgegaan op de verklaringen van de producent van Proctorio op dit punt. Gegeven de bijzondere omstandigheden waarin verweerster genoodzaakt was om tot een besluit over het inzetten van deze software te komen – tijdens de coronapandemie moest in extreem korte tijd gezocht worden naar een manier om studenten alsnog te tentamineren, om te voorkomen dat een grote groep studenten studieovertraging zou oplopen – acht het College dit acceptabel en geen blijk geven van een tekortschietende zorgvuldigheid.
- 5.4** Ten overvloede overweegt het College dat op het moment dat in de toekomst blijkt dat de gebruikte software wel degelijk onderscheid maakt, verweerster een verantwoordelijkheid heeft om dat onderscheid weg te nemen, of te voorkomen dat dit onderscheid in de toekomst wederom wordt gemaakt (zie ook College voor de Rechten van de Mens 1 augustus 2023, 2023-82, overweging 5.15).

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 9

- 5.5 Het College concludeert dat verweerster zich voldoende heeft gekweten van de op haar rustende onderzoeksverplichting. Het College is derhalve van oordeel dat verweerster geen verboden onderscheid heeft gemaakt door het achterwege laten van een extern onafhankelijk onderzoek.

## 6 Heeft verweerster de discriminatieklachten voldoende zorgvuldig behandeld?

### *Standpunt verzoekster*

- 6.1 Verzoekster stelt dat sprake is van een onzorgvuldige klachtbehandeling doordat zij veel moeite heeft moeten doen om haar discriminatieklacht over de gebrekkige werking van Proctorio door verweerster te laten behandelen. Verweerster heeft de op haar rustende zorgvuldigheidsplicht geschonden, gelet op de barrières die verzoekster heeft ondervonden om een klacht in te kunnen dienen, het gebrek aan voortvarende behandeling van deze klacht en het feit dat zij zelf herhaaldelijk heeft moeten aandringen op een (formele) reactie.

### *Standpunt verweerster*

- 6.2 Verweerster stelt dat verzoekster voldoende mogelijkheden had om haar klacht in te dienen, onder andere door verwijzing van de studentenombudsman. Verzoekster heeft er zelf voor gekozen om (een deel van) deze mogelijkheden niet te gebruiken. De klacht van 11 mei 2022 is voortvarend en zorgvuldig door verweerster afgehandeld.

### *Beoordeling*

- 6.3 Het verbod om onderscheid te maken in de zin van artikel 7 van de AWGB houdt niet alleen in dat een aanbieder van goederen of diensten zich moet onthouden van het maken van onderscheid, maar ook dat deze maatregelen moet nemen ter naleving van de AWGB. Onder deze maatregelen wordt ook verstaan dat een klacht over discriminatie zorgvuldig moet worden behandeld (zie onder meer: College voor de Rechten van de Mens 8 december 2022, 2022-149, overweging 5.3).
- 6.4 Een zorgvuldige klachtbehandeling vereist dat de klacht voortvarend en vertrouwelijk wordt opgepakt, en dat er een deugdelijk en objectief onderzoek plaatsvindt. Dat wil zeggen dat in ieder geval hoor en wederhoor dienen te worden toegepast. Daarnaast vereist de zorgvuldigheid dat de aanbieder, indien nodig, passende maatregelen treft en dat de klager over de uitkomst van het klachtonderzoek wordt geïnformeerd. Voor de klager moet helder zijn wat er naar aanleiding van diens klacht is ondernomen.
- 6.5 *Wanneer heeft verzoekster (voor het eerst) geklaagd over discriminatie?*  
Het College heeft de vaste oordelenlijn dat een klacht kan worden aangemerkt als discriminatieklacht in de zin van de gelijkebehandelingswetgeving als deze zodanig is geuit dat de betrokken instantie redelijkerwijs heeft moeten begrijpen dat een klacht over discriminatie is voorgelegd en wat van haar wordt verwacht (vgl. College voor de Rechten van de Mens 26 augustus 2022, 2022-100, overweging 6.2).

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 10

**6.6** Het College stelt vast dat verzoekster in de klacht bij de studentenombudsman op 1 oktober 2021 voor het eerst een verband legt tussen de slechte werking van de software en haar huidskleur. Het College oordeelt dat verzoekster daarmee voldoende duidelijk gemaakt heeft dat zij hiermee een klacht indiende wegens discriminatie. De studentenombudsman heeft verzoeksters klacht niet in behandeling genomen, maar haar naar drie verschillende instanties verwezen. Uiteindelijk heeft het tot 11 mei 2022 geduurd voordat de klacht van verzoekster door één van die instanties in behandeling genomen is.

*Heeft verweerster de discriminatieklachten zorgvuldig behandeld?*

**6.7** Het College is van oordeel dat verweerster daarmee niet voldaan heeft aan de voor haar geldende eisen omtrent een voortvarende en zorgvuldige klachtbehandeling. In eerste instantie was immers onduidelijk waar verzoekster terecht kon met haar klacht. Naar het oordeel van het College had het op de weg van verweerster gelegen om naar aanleiding van de klacht op 1 oktober 2021, mede gezien de ernst van de klacht en de specifieke rol van de studentenombudsman, met verzoekster in gesprek te gaan en zo duidelijkheid te krijgen over wat verzoekster wilde bereiken met haar klacht. Op die manier had verzoekster in een eerder stadium naar de juiste instantie verwezen kunnen worden. Het College stelt daarbij tevens vast dat verweerster zelf, in de reactie op de klacht van 21 juni 2022, erkent dat sprake is van onoverzichtelijkheid als het gaat om informatievoorziening over de klachtenprocedure. Verzoekster kan bovendien niet worden tegengeworpen dat zij geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid contact op te nemen met de *Diversity Office*, aangezien dit geen instantie is die klachten behandelt.

**6.8** Het College stelt tot slot vast dat verweerster verzoeksters klacht vanaf 11 mei 2022 relatief voortvarend heeft opgepakt. Verzoekster is naar aanleiding van die klacht gehoord en verweerster heeft op 21 juni 2022 toegelicht welke stappen zij onderneemt naar aanleiding van de klacht. Dit kan het weinig voortvarend handelen van verweerster in de periode daarvoor echter niet geheel ongedaan maken. Het College oordeelt dan ook dat verweerster verboden onderscheid op grond van ras gemaakt heeft door verzoekster discriminatieklacht onvoldoende voortvarend en daardoor onvoldoende zorgvuldig te behandelen.

Oordeel: 2023-111  
Vervolgvel: 11

## 7 Oordeel

Stichting Vrije Universiteit heeft jegens R.A.M.J. Pocornie:

- geen verboden onderscheid op grond van ras gemaakt door voor het online surveilleren van tentamens tijdens de coronapandemie de software van Proctorio te gebruiken;
- geen verboden onderscheid op grond van ras gemaakt door voorafgaand aan de ingebruikname geen extern onderzoek te laten verrichten om te verifiëren dat deze software niet discrimineert of anderszins tekort te schieten in de op haar rustende onderzoeksverplichting;
- verboden onderscheid op grond van ras gemaakt bij de klachtbehandeling.

Aldus gegeven te Utrecht op 17 oktober 2023 door mr. dr. J.P. Loof, voorzitter, mr. R. Grimbergen en mr. drs. H.A.G. Nijman, leden van het College voor de Rechten van de Mens, in tegenwoordigheid van mr. H. Jans, secretaris.



mr. dr. J.P. Loof



mr. H. Jans