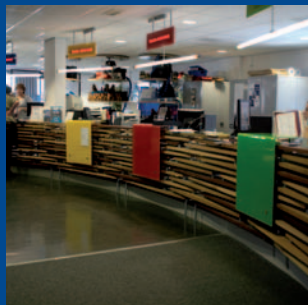


# Jaarverslag 2012

Ombudsfunctionaris voor studenten



Universiteit  
Leiden

Bij ons leer je de wereld kennen

# Inhoudsopgave

Voorwoord	2	
Algemeen		
De functie	3	
Klachtbehandeling	4	
Behandelde zaken		
Zaken in 2012	5	
Aantal klachten	5	
Behandeling	8	
Aard van de binnengekomen zaken in 2012	8	
Bevindingen en waarnemingen	10	1
Professionalisering	12	
Voorbeelden van behandelde zaken	13	

# Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de op 1 mei 2012 benoemde ombudsfunctionaris voor studenten.

Tot die datum heeft mevrouw dr. T.M. (Tineke) Willemsen deze functie vervuld. Zij was de tweede ombudsfunctionaris en heeft de functie gedurende 6 jaar gestalte gegeven.

Het jaarverslag omvat het gehele kalenderjaar 2012, dus ook de gegevens die mijn voorgangster tussen 1 januari en 1 mei 2012 heeft verzameld.

Voordat ik op 1 mei aan het werk ging heeft Tineke Willemsen in april 2012 een kort inwerktraject verzorgd. Hierbij wil ik Tineke bedanken voor de soepele overdracht en de bereidheid om ook na haar vertrek vragen van mijn kant te beantwoorden.

Leiden, april 2013

2

Mr. J. (Jacqueline) van Meerkerk, Ombudsfunctionaris voor studenten van de Universiteit Leiden

Kaiserstraat 25

Postbus 9500

2300 RA Leiden

Tel. 071 527 80 11/ 80 26

[ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl](mailto:ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl)

## De Functie

Iedere student die is ingeschreven aan de Universiteit Leiden en gebruik maakt van onderwijs faciliteiten of diensten door de universiteit geboden, kan de ombudsfunctionaris inschakelen.

Dit geldt ook voor de aanstaande studenten of promovendi zonder arbeidsovereenkomst.<sup>1</sup>

Ook een student die zijn studie heeft beëindigd kan bij de ombudsman terecht, onder de voorwaarde dat het voorval heeft plaatsgevonden in de tijd dat betrokkene aan de Universiteit Leiden studeerde en dat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft niet langer dan 1 jaar geleden is voorgevallen. Want ook al zetten medewerkers zich dagelijks in voor studenten, toch kan er iets gebeuren waardoor een student zich gedupeerd voelt en hierover zijn beklag wil doen. In in eerste instantie kan de student met een advies van de ombudsfunctionaris in een aantal gevallen zelf het probleem oplossen. Pas als dat niet lukt, is de ombudsfunctionaris aan zet.<sup>2</sup> Zij trekt daarbij geen partij, maar zal de zaak objectiveren om tot een advies, verwijzing of beoordeling te komen. De ombudsfunctionaris kijkt of toepasselijke regelgeving is gevolgd en procedures correct zijn uitgevoerd. Het gaat daarbij steeds om de vraag of de student al of niet zorgvuldig is behandeld.

Serius omgaan met klachten is in het belang van de universiteit. Als een klacht gegrond is dan kan de ombudsfunctionaris aanbevelingen doen om de zaak op te lossen en om herhaling te voorkomen. Maar ook bij een bemiddelingstraject of bij een melding doet de ombudsfunctionaris in sommige gevallen een aanbeveling. Een klacht kan zo leiden tot een advies aan de organisatie en daarmee tot een kwaliteitsverbetering leiden in dienstverlening, informatievoorziening, regelgeving of procedures.

Tevens heeft de ombudsfunctionaris een signalerende functie bij opvallend terugkerende klachten of als het evident is dat wet en regelgeving wordt overtreden. Die zal zij onder de aandacht van de faculteit, dienst of College van Bestuur brengen.

Jaarlijks bespreekt de ombudsfunctionaris de problemen, met waarborging van anonimiteit van de student, met de vice-rector magnificus en tevens lid College van Bestuur, mevrouw Prof. dr. S. E. (Simone) Buitendijk.

---

1 promovendi met een arbeidsovereenkomst en personeelsleden kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van de Universiteit Leiden, dhr. drs. G. Van Driel.

2 Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: Regeling ombudsfunctionaris (<http://media.leidenuniv.nl/legacy/Regeling%20ombudsfunctionaris.pdf>)

De functieomvang van de ombudsfunctionaris is vastgesteld op 0,4 fte, die over 2 dagen wordt verdeeld. Daarbinnen worden, naast gesprekken, taken uitgevoerd als vooronderzoek in een zaak, dossieronderzoek, opstellen van verslagen, bevindingen en eindrapportages. Het werk wordt in beperkte mate ondersteund door het secretariaat van de afdeling Studie en Studentondersteuning (SOZ). De ombudsfunctionaris zorgt verder voor o.m. registratie en archivering. Omdat de ombudsfunctie in deeltijd wordt vervuld, is het van belang dat de telefoon ook bij afwezigheid beantwoord kan worden en studenten een afspraak kunnen maken. Het voltijds bemenste secretariaat van de afdeling Studie en Studentondersteuning voorziet hierin.

## **Klachtbehandeling**

De ombudsfunctionaris is, zoals de Regeling ombudsfunctionaris stelt, een onafhankelijk en neutraal iemand met wie een student informeel en vertrouwelijk, een probleem of klacht over de universiteit, faculteit of een van de medewerkers kan bespreken. De ombudsfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht.

De ombudsfunctionaris heeft formeel de mogelijkheid om een klacht te onderzoeken en om daarover een uitspraak te doen en verschilt daarmee van andere functionarissen die studenten kunnen raadplegen.

De meeste studenten leggen hun zaak aan de ombudsfunctionaris voor per e-mail. Ook als de studie is beëindigd kan iemand nog een klacht indienen. Voorwaarde is dan wel dat het voorval heeft plaatsgevonden in de tijd dat betrokkene aan de Universiteit Leiden studeerde en de gebeurtenis waerop de klacht betrekking heeft niet langer dan een jaar geleden is. De ombudsfunctionaris gaat na of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Zo kunnen klachten over algemeen beleid niet in behandeling worden genomen. Daar staan andere wegen voor open zoals de studentengeleding van de Universiteitsraad, de Leidse Studentenraad of de opleidingscommissie bij de faculteit. De ombudsfunctionaris kan echter om andere redenen besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld omdat de klacht duidelijk ongegrond is of omdat de student de klacht nog niet op de faculteit heeft besproken. In het laatste geval zal de ombudsfunctionaris eerst de faculteit de gelegenheid bieden om de klacht op te lossen. In enkele gevallen kan het probleem door de student zelf opgelost worden. De ombudsfunctionaris geeft in dat geval informatie over relevante regelgeving, procedures, rechten en plichten en mogelijkheden. In sommige gevallen zal de ombudsfunctionaris eerst een verkennend onderzoek moeten doen alvorens met een advies te kunnen komen. Dan wordt er om commentaar van de andere partij gevraagd en kunnen stukken worden opgevraagd en zo nodig geverifieerd.

Waar het de interne regelgeving betreft wint de ombudsfunctionaris in enkele gevallen intern advies in bij één van de juristen of bij een staflid van de dienst Expertisecentrum Studenten en Onderwijszaken (SOZ).

In alle gevallen is het belangrijk om de klacht duidelijk in kaart te brengen omdat zo informatie vrij komt die bijdraagt er aan het vinden van een oplossing. Als een andere instantie het probleem kan oplossen verwijst de ombudsfunctionaris door. Zo kunnen problemen over tentamens en examens veelal opgelost worden door de examencommissie of door het College van Beroep voor de Examens (CBE). Ook hierover geeft de ombudsfunctionaris informatie. De ombudsfunctionaris streeft ernaar om problemen eerst via bemiddeling op te lossen in de faculteit waardoor in veel gevallen de klacht wordt weggenomen en bijdraagt tot herstel van het geschonden vertrouwen in de faculteit. Bemiddeling blijkt voor betrokken partijen een doelmatige manier te zijn omdat het minder belastend is dan een formeel klachtonderzoek. Als het verkennend onderzoek daar aanleiding toe geeft, worden beide partijen voor een driegesprek (samen met en onder leiding van de ombudsfunctionaris) uitgenodigd om zo een punt achter de klacht te kunnen zetten. De ombudsfunctionaris blijft echter altijd onpartijdig. Bemiddeling is ten opzichte van een formeel onderzoek niet minder arbeidsintensief. Op zo'n onderzoek naar de klacht, het horen van partijen en het bij elkaar brengen tijdens een bemiddeling vergen vaak meerdere sessies. Wanneer bemiddeling niet meer mogelijk is, of een bemiddelende interventie geen resultaat oplevert, kan op verzoek van de student alsnog worden overgegaan tot een formeel onderzoek van de klacht. Op zo'n onderzoek volgt een uitspraak en kan een aanbeveling worden gedaan om de gevolgen van problemen te herstellen of herhaling te voorkomen.

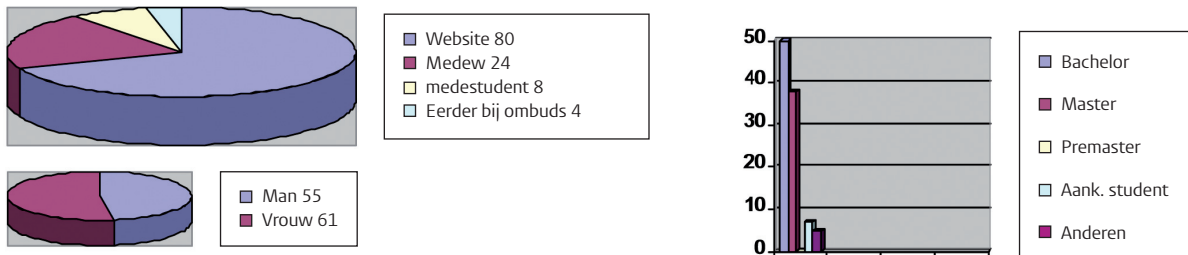
## Behandelde Zaken

In het verslagjaar 2012 zijn 116 zaken aan de ombudsfunctionaris voorgelegd. In 10 zaken was de ombudsfunctionaris niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen omdat die klachten van ouders, of LU medewerkers afkomstig waren, ofwel gingen over algemeen beleid ( hoogte van instellingscollegegeld). De ombudsfunctionaris heeft naar deze problemen geluisterd en uitsluitend informatie gegeven.

Het is belangrijk dat ook deze problemen op een bepaalde plek in de organisatie besproken kunnen worden en klagers naar de juiste instantie worden verwezen. Als dat niet gebeurt, zo is de ervaring, stuurt een klager naar diverse medewerkers, veelal naar het verkeerde loket, brieven en e-mails, die veel tijd kosten. Bij zowel klager als medewerker levert dit frustratie op zonder een oplossing naderbij te brengen.

In 1 zaak hebben 2 of meer medewerkers de ombudsfunctionaris geraadpleegd en heeft 1 student 4 klachten ingediend. In 2012 hebben 7 aankomend studenten de ombudsfunctionaris om advies gevraagd. Meestal ging dat om inschrijfproblemen. Van de 116 zaken werden er 22 voorgelegd door niet-westerse allochtone studenten (19 %).<sup>3</sup>

De meeste studenten vonden de ombudsfunctionaris via de website of door verwijzing door medewerkers. In dit verslag jaar werd geen formele klacht ingediend. De andere zaken konden via advies, verwijzing of actieve bemiddeling door de ombudsfunctionaris worden afgehandeld.



## Aantal Klachten

Het aantal zaken dat aan de ombudsfunctionaris is voorgelegd is rond 2007 gestabiliseerd op 63 per verslagjaar. Sindsdien is er elk jaar een toename te constateren. In 2011 werden 99 zaken aan de ombudsfunctionaris voorgelegd en 116 in 2012. De stijging van het aantal zaken werd veroorzaakt door het aantal studenten dat zich beklagde over de

<sup>3</sup> Het percentage ingeschreven studenten van niet-westerse afkomst in 2011 bedraagt 16%.

toepassing van de regelgeving over het instellingscollegegeld (4) en toename van het aantal ingeschreven studenten (stijging van ca. 1.194 t.o.v. 2011).

Opvallend is dat studenten kritischer zijn geworden op de kwaliteit van het onderwijs en de begeleiding en in een vroeg stadium vragen stellen en zaken aankaarten bij de eigen faculteit (klachtencoördinator) en de ombudsfunctionaris in bepaalde gevallen hierover willen informeren.

De meeste klachten werden ingediend door Bachelor- studenten in hun 1<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> jaar.

Onderstaande tabel geeft een weergave van het aantal zaken per faculteit.

Hoewel het aantal zaken uit de Faculteit der Geesteswetenschappen (FGW) het hoogst is, is er ten opzichte van 2011 wel sprake van een vermindering.

Vanuit de Rechten faculteit (FR) kwamen 16 zaken ( 11 meer dan in 2011). Er is geen duidelijke oorzaak voor de stijging.

Faculteit	Ingeschreven Studenten 2010	Zaken 2010	Ingeschreven studenten 2011	Zaken 2011	Ingeschreven studenten 2012	Zaken 2012
<i>Archeologie</i>	460	5	441	2	443	0
<i>Geesteswetenschappen</i>	4584	24	4368	26	4691	23
<i>Geneeskunde /LUMC</i>	2494	7	2499	7	2464	13
<i>Rechtsgeleerdheid</i>	4265	15	4510	5	4804	16
<i>Sociale Wetenschappen</i>	4231	18	4405	23	4481	22
<i>Wiskunde en Natuurwetenschappen</i>	1950	6	2036	2	2307	4
<i>Campus Den Haag<sup>4</sup></i>	794	-	937	-	1186	3
<i>ICLON</i>	238	0	294	2	308	4
<i>Expertise centra /ondersteunende diensten</i>		12		22		17
<i>Centraal Bestuur</i>						4
<i>Niet LU- studenten</i>						1
<i>Consultaties door personeelsleden</i>						3
<i>Niet op zijn plaats bij de ombudsfunctionaris</i>		2		2		4
<i>Overigen (ouders; FsR-en)</i>						2
<b>Totaal</b>	<b>19.016</b>	<b>89</b>	<b>19.490</b>	<b>91</b>	<b>20.684</b>	<b>116</b>

4 inclusief Leiden University College the Hague



## Behandeling

Een zaak kan op verschillende manieren door de student aan de ombudsfunctionaris worden voorgelegd. Op een vraag om informatie volgt doorgaans een adviestraject en bij een klacht een bemiddelingstraject. In een later stadium kan een vraag uitlopen in bemiddeling, al naar gelang de zaak zich verder ontwikkelt. De meeste klachten worden opgelost door een vorm van bemiddeling. Als een student vindt dat een bemiddeling niet geslaagd is, kan een formeel klachtonderzoek worden ingesteld. Een student kan ook een probleem of misstand melden en de ombudsfunctionaris kan de melding aan de desbetreffende faculteit of dienst doorgeven en doet in sommige gevallen een aanbeveling. In 2012 is geen formeel klachtonderzoek verricht.



## Aard van de binnengekomen zaken

Een zaak kan over meerdere probleemgebieden gaan. Dat verklaart waarom er meer onderwerpen dan behandelde zaken zijn. Alle zaken, gegrond of ongegrond worden geregistreerd.

8

Organisatorisch	5
Administratie	6
Bereikbaarheid	1
Bejegening	6
Communicatie	4
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	10
Faciliteiten/ voorzieningen	2
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	25
Financieel	15
Onderwijs	
<i>Onderwijsbegeleiding</i>	20
<i>Onderwijskwaliteit</i>	2
<i>Onderwijscoördinatie (bv. planning)</i>	7
Onderzoek	1
Examens/Tentamens	17
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	9
Inschrijving (voor vakken, tentamens en als student)	10
Anders	1

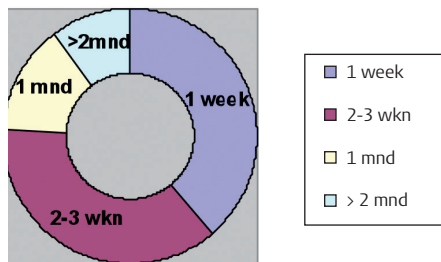
De meeste zaken in dit verslagjaar gingen over onderwijs (29). Bij onderwijsbegeleiding (20) betrof een deel van de klachten problemen die waren ontstaan bij het ontbreken van heldere of concrete afspraken tussen student en begeleider, waardoor volgens de student studievertraging dreigde. Bij onderwijscoördinatie ( 7) gingen klachten over planning van stages of examens, overlap van vakken of het ontbreken van een herkansing binnen de termijn van een 1-jarige Master. Bij procedures (25) gaan klachten over de veronderstelling dat een faculteit of dienst zich niet houdt aan regelgeving en procedures of dat procedures niet goed worden uitgevoerd. In een aantal gevallen was het voldoende om de regelgeving aan de student uit te leggen. In andere gevallen werd verwezen naar de juiste instantie zoals Examencommissie, College van Beroep.

Onder de benaming Anders staan zaken die nergens zijn onder te brengen zoals een klacht over het verstrekken van nieuwe bul.

### Doorlooptijd

De doorlooptijd van een zaak is afhankelijk van verschillende factoren zoals planning van afspraken met anderen en complexiteit van een zaak.

45 Zaken konden binnen 1 werkweek na het intakegesprek worden afgehandeld, mede dankzij de coöperatieve houding van medewerkers. Andere zaken namen meer tijd in beslag. 12 Zaken namen 2 maanden of langer in beslag en 16 zaken 1 maand.



## Bevindingen en Waarnemingen

In 2012 heeft de ombudsfunctionaris onder meer de volgende knelpunten waargenomen en aan de desbetreffende faculteit, dienst of indien nodig aan het College van Bestuur voorgelegd.

### Scriptiebegeleiding

Klachten over scriptiebegeleiding gaan over verschillende onderwerpen die het afstudeerproces kunnen verstoren:

1. een scriptiebegeleider kan redenen hebben om de begeleiding neer te leggen. De scriptiebegeleider legt de begeleiding bijvoorbeeld neer omdat de student ziek is geweest en de begeleider daardoor niet meer beschikbaar is;
2. begeleiding stagneert omdat de rollen van scriptiebegeleider en scriptiecoördinator zich verenigen in dezelfde persoon;
3. begeleiding stagneert, omdat er onenigheid is tussen student en zijn scriptiebegeleider.

Aan de hand van klachten over scriptiebegeleiding zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

1. Als de scriptiebegeleider de begeleiding neerlegt dan is de scriptiebegeleider verantwoordelijk voor opvolging en dient er een oplossing te komen in het belang van de student. Wanneer dit niet lukt, dan kan de student hierover een besluit vragen aan de examencommissie. Indien de examencommissie een begeleider toewijst dan moet de examencommissie er ook op toezien dat dit geëffectueerd wordt.
2. De rollen zijn niet verenigbaar in één persoon omdat de student een mogelijkheid onthouden wordt om een probleem informeel op te lossen .
3. Wanneer de student een conflict heeft met zijn scriptiebegeleider dan moet de student de scriptiecoördinator inschakelen voor bemiddeling. Levert dit geen resultaat op dan kan de student bij de faculteit een verzoek indienen voor het krijgen van een nieuwe begeleider en indien nodig de examencommissie hierover een besluit vragen.

### Afstudeerfase

In het Onderwijs en Examen Regelement (OER) wordt voor het Eindwerkstuk verwezen naar de studiegids. De informatie zoals gepresenteerd in de studiegids wordt uitgevoerd door de faculteiten zelf. Zo ontstaat er binnen de universitaire eenheid ruimte voor verscheidenheid in de wijze waarop de afstudeerfase bij faculteiten wordt ingericht.

Een aantal klachten die bij de ombudsfunctionaris zijn ingediend zijn terug te voeren tot het niet of niet voldoende naleven van eigen regelgeving. In verband met kwaliteitsborging is aan te bevelen dat er ten minste schriftelijke afspraken worden gemaakt over:

- tijdspad
- fasering
- begeleidingsvorm en
- contactmomenten

Temeer omdat de afstudeerfase een onderdeel is van het examen. Een gestructureerde afstudeerfase kan bovendien een bijdrage leveren aan het zoveel mogelijk voorkomen van studievertraging.

### **Afhandelen klachten over overlast tijdens tentamens**

Klachten over overlast tijdens een tentamen zijn ontstaan doordat studenten geconfronteerd worden met het niet op tijd beschikbaar zijn van de zaal of een “dubbele boeking” of dat de wijziging locatie te laat is doorgegeven, of dat tijdens het tentamen geluidsoverlast plaatsvindt. Een aantal surveillanten reageert hier goed op. Klachten die bij de ombudsfunctionaris zijn ingediend gaan over een autoritaire of onverschillige houding van de surveillant waardoor studenten ervaren dat hun klacht niet serieus wordt opgepakt. Aanbeveling is dat de instructies voor surveillanten aan duidelijkheid niets te wensen overlaten, met name ook ten aanzien van de uitvoering ervan. Dat zal ertoe leiden dat klachten ter plekke zo adequaat mogelijk worden afgehandeld.

### **De kracht van een klacht**

Er zijn studenten die terughoudend zijn om de ombudsfunctionaris in te schakelen en uit vrees voor repercussies niet willen dat de ombudsfunctionaris in actie komt. Hiermee komen klachten niet naar buiten en problemen niet tot een oplossing.

Als een klacht niet onderzocht kan worden dan kan er ook geen onderzoek worden gedaan naar de gegrondheid van de klacht. Wanneer een klacht die door een student is ingediend gegrond is, kan de ombudsfunctionaris aanbevelingen doen om de zaak op te lossen en herhaling te voorkomen.

Klachten worden soms ervaren als kritiek, maar kunnen leiden tot een advies aan de organisatie en daarmee tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, informatievoorziening, regelgeving en procedures.

## Professionalisering

De effectiviteit van de ombudsfunctionaris heeft ook te maken met de kwaliteit van haar werk. Om de ombudsfunctie goed te blijven uitvoeren is deskundigheidsbevordering en scholing noodzakelijk. Daarom neemt de ombudsfunctionaris deel aan het Landelijk Overleg van Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (LOOHO). Aan dit overleg wordt deelgenomen door zes hogescholen en de universiteiten VU, Utrecht, Delft en Leiden, dat in 2012 drie maal bijeen kwam. In het overleg komen onderwerpen aan de orde als professionalisering, toepassing van ombudsreglementen en de positie van de ombudsfunctionaris binnen diverse instellingen. Het lidmaatschap van The European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) en de Amerikaanse International Ombudsmen Association verschaft op allerlei manieren informatie over ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en jurisprudentie op het gebied van ombudswerk. In 2012 hebben periodiek intervisiebijeenkomsten plaatsgevonden met ombudsfunctionarissen van de VU, ROC-Amsterdam en Zaandam en Leiden. Tijdens deze bijeenkomsten werden ervaringen en deskundigheid uitgewisseld. Via de nieuwsbrief en symposia van de Vereniging voor Klachtrecht heeft de ombudsfunctionaris toegang tot informatie op het gebied van klachtrecht. Deze vereniging wil in- en externe klachtregelingen verder professionaliseren en verbeteren ter bevordering van vakbekwaamheid van interne en externe klachtbehandelaars. Op 25 april werd deelgenomen aan de door de Vereniging voor Klachtrecht georganiseerde studiedag over “Klachtbehandeling in het Hoger Onderwijs”.

12

Om als ombudsfunctionaris optimaal te kunnen functioneren en dus studenten correct te informeren, is het van belang om goed geïnformeerd te blijven over beleid en organisatie en vooral daar waar het de interne regelgeving betreft. Het bijwonen van een vergadering van de Universiteitsraad met het College van Bestuur, een vergadering van de Facultaire Studentenraden, en periodiek deelnemen aan het overleg met de plaatsvervangend directeur Academische Zaken met de directeur Studenten en Onderwijszaken dragen daar aan bij. Daarnaast neemt de ombudsfunctionaris deel aan bijeenkomsten van studentendecanen en voert incidenteel overleg met de studentenpsycholoog. Drie maal per jaar neemt de ombudsfunctionaris deel aan een overleg met de vertrouwenspersoon voor studenten en vertrouwenspersoon personeel van de Universiteit Leiden.

## Voorbeelden van Behandelde Zaken

De voorbeelden van klachten zijn willekeurig en anoniem. Deze voorbeelden van klachten zijn bedoeld om een indruk te geven van de verscheidenheid aan klachten. Daarbij wordt aangetekend dat de keuze beperkt is doordat klachten niet herleidbaar mogen zijn naar de student of faculteit. Om die reden komen complexe langslappende zaken hiervoor niet in aanmerking. Bij de keuze wordt er ook rekening mee gehouden dat het om situaties gaat die voor iedereen herkenbaar zijn. Om anonimiteit van betrokkenen te waarborgen is de terminologie algemeen gehouden. De beschrijving beperkt zich tot hoofdlijnen en geeft geen inzicht in het aantal contactmomenten en de hoeveelheid tijd die aan de zaak besteed moest worden. Studenten hebben hun klacht eerst aan de faculteit voorgelegd en hebben de ombudsfunctionaris ingeschakeld toen hun klacht niet naar hun tevredenheid was opgelost.<sup>5</sup>

CASUS. Onderwijsbegeleiding, communicatie.

Zaak 01264

Behandelwijze: bemiddeling

Doorlooptijd: 1 maand

Een 3<sup>e</sup> jaars bachelorstudent heeft via de website gezocht naar een mogelijkheid om een klacht in te dienen en maakt een afspraak voor het spreekuur. De student klaagt over de scriptiebegeleiding. Hij zou met de vorige studieadviseur afspraken hebben gemaakt over een alternatief scriptietraject, waarbij hij zijn BA-scriptie tijdens een buitenlandstage zou schrijven. De student zou zelf in het buitenland een scriptiebegeleider zoeken en dit is ook gelukt. Hij heeft zijn scriptie naar de docent van het vak scriptiebegeleiding gestuurd. Zijn scriptie wordt door de docent niet beoordeeld, omdat er geen scriptiebegeleiding heeft plaatsgevonden. En de student wordt door de docent geadviseerd om direct contact op te nemen met de studieadviseur om te spreken over zijn studievoortgang en daarna over de begeleiding van de BA-scriptie. Toen de student dit met de huidige studieadviseur besprak, kreeg hij de indruk dat de studieadviseur het achteraf eens was met de opstelling van de docent. Dit heeft zijn vertrouwen in de studieadviseur geschaad. Kan de studieadviseur ervoor zorg dragen dat mijn scriptie wordt nagekeken, vraagt hij zich af. De student voelt zich gedupeerd, omdat hij zo studievertraging oploopt.

Sinds zijn bezoek aan de studieadviseur blijven zijn e-mails volgens de student herhaaldelijk onbeantwoord, en is er volgens hem geen actie ondernomen. Daarop vraagt de student de ombudsfunctionaris om te bemiddelen zodat begeleiding van zijn scriptie op gang komt en hij snel kan afstuderen. De ombudsfunctionaris constateert allereerst

---

4 <http://www.studenten.leidenuniv.nl/rechtspositie-en-regelingen/bezwaar-beroep-klachten/>

dat het alternatieve scriptietraject niet van tevoren aan de examencommissie is voorgelegd zoals het Onderwijs en Examenreglement (OER) dit voorschrijft. Hierdoor heeft de examencommissie het traject niet kunnen beoordelen en is er geen sprake van goedkeuring. En dus ligt er ook geen besluit waartegen de student in beroep kan gaan. In een gesprek met de studieadviseur wordt duidelijk, dat de studieadviseur meerdere keren met de docent heeft gesproken. De docent was niet op de hoogte dat de student een scriptie aan het schrijven was. Was dit wel het geval geweest, dan had de student per e-mail begeleiding kunnen krijgen. Afspraken over een alternatief scriptietraject zijn bij de studieadviseur niet bekend. Zij hoort via de ombudsfunctionaris dat de student heeft verteld dat hij in 2011 de (verplicht gestelde) groepswijze colleges over het schrijven van een scriptie heeft gevolgd. Daarna heeft hij niet kunnen deelnemen aan de begeleiding op individuele basis van het schrijven van de scriptie omdat hij ziek geworden is. De ombudsfunctionaris constateert ook dat de student niet alle informatie heeft verstrekt die van belang is. De studieadviseur betreurt het dat zij niet over alle informatie beschikt want dan had zij meer kunnen doen. Nadat de ombudsfunctionaris iedereen heeft voorzien van de benodigde informatie, adviseert zij de student om met behulp van de studieadviseur, een voorstel te schrijven dat tot voortgang van de studie kan leiden en de examencommissie om een besluit te vragen. De studieadviseur geeft aan dat de student van harte welkom is. De student is tevreden over de uitkomst en gaat daarmee aan de slag. De ombudsfunctionaris sluit het dossier.<sup>6</sup>

14

CASUS: Informatievoorziening; procedure en rechtmatigheid

Zaak 01269

Behandelwijze advies/ bemiddeling

Doorlooptijd: 2 maanden

Een bachelor studente neemt per e-mail contact op met de ombudsfunctionaris. Studente heeft zich ingeschreven voor een opleiding in het buitenland en zou daarvoor een Erasmusbeurs toegewezen krijgen. Dat is anders gelopen waardoor zij zich gedupeerd voelt. Vlak voor haar vertrek naar het buitenland hoort zij dat zij geen geld krijgt. Zij heeft bij de opleiding een verzoek ingediend om alsnog voor een beurs in aanmerking te komen en verder niets gehoord. De ombudsfunctionaris vraagt studente een telefonische afspraak te maken om de zaak te bespreken. Tijdens het intakegesprek met de ombudsfunctionaris vertelt studente, dat zij zich heeft ingeschreven voor een bepaald type uitwisselingsprogramma van een jaar bij een gastuniversiteit in het buitenland.

---

<sup>4</sup> per 1 september 2013 wordt universiteitsbreed aan studenten gevraagd vanaf het 2e jaar een studieplan in te dienen bij de studieadviseur van de opleiding. Dit plan is onderdeel van een pakket maatregelen om studiesucces te bevorderen en positief te beïnvloeden.

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst eind 2011 is door de programma coördinator informatie gegeven dat studenten binnen dit programma een Erasmusbeurs kunnen aanvragen.

Wanneer studente zich in mei 2012 hiervoor aanmeldt bij de buitenlandcoördinator van de opleiding, ontdekt deze, dat de programmacoördinator tijdens de voorlichtingsbijeenkomst van destijds verkeerde informatie heeft doorgegeven en de buitenlandcoördinator herstelt dat: alleen studenten waar van de gastuniversiteit een Erasmus-partnerovereenkomst met de universiteit Leiden heeft afgesloten, kunnen een aanvraag voor een Erasmusbeurs indienen.

De gastuniversiteit waar studente naartoe gaat heeft geen partnerovereenkomst met de universiteit Leiden en valt buiten deze categorie. Een aanvraag Erasmusbeurs moet uiterlijk 2 maanden voor vertrek, te weten in juli zijn ingediend. De buitenlandcoördinator vindt het heel vervelend dat het zo gelopen is. Hij belooft studente contact op te zullen nemen met haar gastuniversiteit om alsnog een Erasmus- partnerovereenkomst tot stand te brengen zodat studente een beurs kan aanvragen.

In de eerste week van augustus 2012 informeert studente bij de buitenlandcoördinator naar de uitkomst en krijgt volgens studente, te horen dat hij geen tijd had om die partnerovereenkomst met die universiteit te regelen. En dit is de reden voor studente om geen aanvraag in te dienen voor een Erasmusbeurs.

Studente vertrekt vervolgens naar de gastuniversiteit.

15

In overleg met studente start de ombudsfunctionaris een verkennend onderzoek om een beeld te krijgen van de situatie en raadpleegt relevante regelgeving en toepasselijke procedure(s). Vervolgens neemt zij contact op met de buitenlandcoördinator van de opleiding en vraagt naar zijn visie op het verhaal ( hoor en wederhoor). De buitenlandcoördinator laat weten dat hij achteraf gezien, in zijn belofte aan studente is doorgeschooten en meer heeft beloofd dan hij kon waarmaken. Hij heeft geprobeerd een overeenkomst op te zetten maar is blijven steken omdat er geen contactgegevens bekend waren en er te weinig aanknopingspunten waren. Vervolgens had hij op dat moment geen tijd meer om dat verder uit te zoeken. In overleg met de buitenlandcoördinator schakelt de ombudsfunctionaris de coördinator Scholarships in en vraagt medewerking. Mede doordat studente al bij die universiteit begonnen was en duidelijk was dat er geen extra kosten aan de overeenkomst verbonden waren, kon de buitenlandcoördinator een eenjarig contract sluiten met de gastuniversiteit. Door medewerking van de afdeling SOZ Scholarships kon studente alsnog een beurs aanvragen die voor het eind van het jaar is toegekend.

De buitenlandcoördinator laat de ombudsfunctionaris weten dat de volgende maatregel is genomen om informatie beter te stroomlijnen en herhaling te voorkomen: de programmacoördinator zal, voordat hij de studenten informeert, aan de buitenlandcoördinator doorgeven welke studenten geselecteerd zijn en in hoeverre zij in aanmerking komen voor een beurs. De ombudsfunctionaris sluit het dossier.





# Inhoudsopgave

Voorwoord	2	
Algemeen		
De functie	3	
Klachtbehandeling	4	
Behandelde zaken		
Zaken in 2012	5	
Aantal klachten	5	
Behandeling	8	
Aard van de binnengekomen zaken in 2012	8	
Bevindingen en waarnemingen	10	1
Professionalisering	12	
Voorbeelden van behandelde zaken	13	

# Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de op 1 mei 2012 benoemde ombudsfunctionaris voor studenten.

Tot die datum heeft mevrouw dr. T.M. (Tineke) Willemsen deze functie vervuld. Zij was de tweede ombudsfunctionaris en heeft de functie gedurende 6 jaar gestalte gegeven.

Het jaarverslag omvat het gehele kalenderjaar 2012, dus ook de gegevens die mijn voorgangster tussen 1 januari en 1 mei 2012 heeft verzameld.

Voordat ik op 1 mei aan het werk ging heeft Tineke Willemsen in april 2012 een kort inwerktraject verzorgd. Hierbij wil ik Tineke bedanken voor de soepele overdracht en de bereidheid om ook na haar vertrek vragen van mijn kant te beantwoorden.

Leiden, april 2013

2

Mr. J. (Jacqueline) van Meerkerk, Ombudsfunctionaris voor studenten van de Universiteit Leiden

Kaiserstraat 25

Postbus 9500

2300 RA Leiden

Tel. 071 527 80 11/ 80 26

[ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl](mailto:ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl)

## De Functie

Iedere student die is ingeschreven aan de Universiteit Leiden en gebruik maakt van onderwijs faciliteiten of diensten door de universiteit geboden, kan de ombudsfunctionaris inschakelen.

Dit geldt ook voor de aanstaande studenten of promovendi zonder arbeidsovereenkomst.<sup>1</sup>

Ook een student die zijn studie heeft beëindigd kan bij de ombudsman terecht, onder de voorwaarde dat het voorval heeft plaatsgevonden in de tijd dat betrokkene aan de Universiteit Leiden studeerde en dat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft niet langer dan 1 jaar geleden is voorgevallen. Want ook al zetten medewerkers zich dagelijks in voor studenten, toch kan er iets gebeuren waardoor een student zich gedupeerd voelt en hierover zijn beklag wil doen. In in eerste instantie kan de student met een advies van de ombudsfunctionaris in een aantal gevallen zelf het probleem oplossen. Pas als dat niet lukt, is de ombudsfunctionaris aan zet.<sup>2</sup> Zij trekt daarbij geen partij, maar zal de zaak objectiveren om tot een advies, verwijzing of beoordeling te komen. De ombudsfunctionaris kijkt of toepasselijke regelgeving is gevolgd en procedures correct zijn uitgevoerd. Het gaat daarbij steeds om de vraag of de student al of niet zorgvuldig is behandeld.

Serius omgaan met klachten is in het belang van de universiteit. Als een klacht gegrond is dan kan de ombudsfunctionaris aanbevelingen doen om de zaak op te lossen en om herhaling te voorkomen. Maar ook bij een bemiddelingstraject of bij een melding doet de ombudsfunctionaris in sommige gevallen een aanbeveling. Een klacht kan zo leiden tot een advies aan de organisatie en daarmee tot een kwaliteitsverbetering leiden in dienstverlening, informatievoorziening, regelgeving of procedures.

Tevens heeft de ombudsfunctionaris een signalerende functie bij opvallend terugkerende klachten of als het evident is dat wet en regelgeving wordt overtreden. Die zal zij onder de aandacht van de faculteit, dienst of College van Bestuur brengen.

Jaarlijks bespreekt de ombudsfunctionaris de problemen, met waarborging van anonimiteit van de student, met de vice-rector magnificus en tevens lid College van Bestuur, mevrouw Prof. dr. S. E. (Simone) Buitendijk.

---

1 promovendi met een arbeidsovereenkomst en personeelsleden kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van de Universiteit Leiden, dhr. drs. G. Van Driel.

2 Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: Regeling ombudsfunctionaris (<http://media.leidenuniv.nl/legacy/Regeling%20ombudsfunctionaris.pdf>)

De functieomvang van de ombudsfunctionaris is vastgesteld op 0,4 fte, die over 2 dagen wordt verdeeld. Daarbinnen worden, naast gesprekken, taken uitgevoerd als vooronderzoek in een zaak, dossieronderzoek, opstellen van verslagen, bevindingen en eindrapportages. Het werk wordt in beperkte mate ondersteund door het secretariaat van de afdeling Studie en Studentondersteuning (SOZ). De ombudsfunctionaris zorgt verder voor o.m. registratie en archivering. Omdat de ombudsfunctie in deeltijd wordt vervuld, is het van belang dat de telefoon ook bij afwezigheid beantwoord kan worden en studenten een afspraak kunnen maken. Het voltijds bemenste secretariaat van de afdeling Studie en Studentondersteuning voorziet hierin.

## **Klachtbehandeling**

De ombudsfunctionaris is, zoals de Regeling ombudsfunctionaris stelt, een onafhankelijk en neutraal iemand met wie een student informeel en vertrouwelijk, een probleem of klacht over de universiteit, faculteit of een van de medewerkers kan bespreken. De ombudsfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht.

De ombudsfunctionaris heeft formeel de mogelijkheid om een klacht te onderzoeken en om daarover een uitspraak te doen en verschilt daarmee van andere functionarissen die studenten kunnen raadplegen.

De meeste studenten leggen hun zaak aan de ombudsfunctionaris voor per e-mail. Ook als de studie is beëindigd kan iemand nog een klacht indienen. Voorwaarde is dan wel dat het voorval heeft plaatsgevonden in de tijd dat betrokkene aan de Universiteit Leiden studeerde en de gebeurtenis waerop de klacht betrekking heeft niet langer dan een jaar geleden is. De ombudsfunctionaris gaat na of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Zo kunnen klachten over algemeen beleid niet in behandeling worden genomen. Daar staan andere wegen voor open zoals de studentengeleding van de Universiteitsraad, de Leidse Studentenraad of de opleidingscommissie bij de faculteit. De ombudsfunctionaris kan echter om andere redenen besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld omdat de klacht duidelijk ongegrond is of omdat de student de klacht nog niet op de faculteit heeft besproken. In het laatste geval zal de ombudsfunctionaris eerst de faculteit de gelegenheid bieden om de klacht op te lossen. In enkele gevallen kan het probleem door de student zelf opgelost worden. De ombudsfunctionaris geeft in dat geval informatie over relevante regelgeving, procedures, rechten en plichten en mogelijkheden. In sommige gevallen zal de ombudsfunctionaris eerst een verkennend onderzoek moeten doen alvorens met een advies te kunnen komen. Dan wordt er om commentaar van de andere partij gevraagd en kunnen stukken worden opgevraagd en zo nodig geverifieerd.

Waar het de interne regelgeving betreft wint de ombudsfunctionaris in enkele gevallen intern advies in bij één van de juristen of bij een staflid van de dienst Expertisecentrum Studenten en Onderwijszaken (SOZ).

In alle gevallen is het belangrijk om de klacht duidelijk in kaart te brengen omdat zo informatie vrij komt die bijdraagt er aan het vinden van een oplossing. Als een andere instantie het probleem kan oplossen verwijst de ombudsfunctionaris door. Zo kunnen problemen over tentamens en examens veelal opgelost worden door de examencommissie of door het College van Beroep voor de Examens (CBE). Ook hierover geeft de ombudsfunctionaris informatie. De ombudsfunctionaris streeft ernaar om problemen eerst via bemiddeling op te lossen in de faculteit waardoor in veel gevallen de klacht wordt weggenomen en bijdraagt tot herstel van het geschonden vertrouwen in de faculteit. Bemiddeling blijkt voor betrokken partijen een doelmatige manier te zijn omdat het minder belastend is dan een formeel klachtonderzoek. Als het verkennend onderzoek daar aanleiding toe geeft, worden beide partijen voor een driegesprek (samen met en onder leiding van de ombudsfunctionaris) uitgenodigd om zo een punt achter de klacht te kunnen zetten. De ombudsfunctionaris blijft echter altijd onpartijdig. Bemiddeling is ten opzichte van een formeel onderzoek niet minder arbeidsintensief. Op zo'n onderzoek naar de klacht, het horen van partijen en het bij elkaar brengen tijdens een bemiddeling vergen vaak meerdere sessies. Wanneer bemiddeling niet meer mogelijk is, of een bemiddelende interventie geen resultaat oplevert, kan op verzoek van de student alsnog worden overgegaan tot een formeel onderzoek van de klacht. Op zo'n onderzoek volgt een uitspraak en kan een aanbeveling worden gedaan om de gevolgen van problemen te herstellen of herhaling te voorkomen.

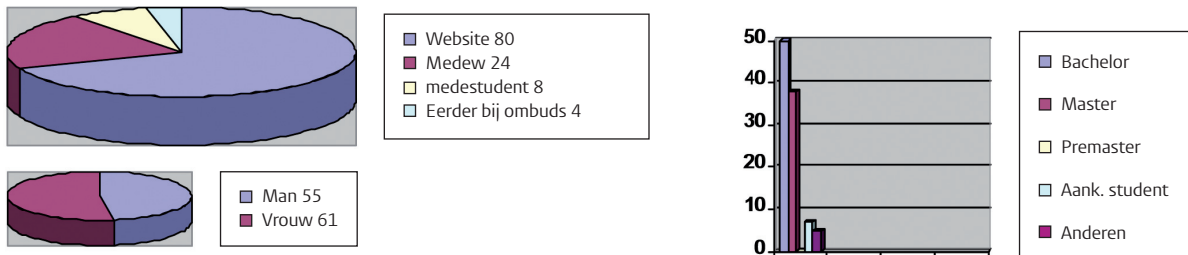
## Behandelde Zaken

In het verslagjaar 2012 zijn 116 zaken aan de ombudsfunctionaris voorgelegd. In 10 zaken was de ombudsfunctionaris niet bevoegd om een klacht in behandeling te nemen omdat die klachten van ouders, of LU medewerkers afkomstig waren, ofwel gingen over algemeen beleid ( hoogte van instellingscollegegeld). De ombudsfunctionaris heeft naar deze problemen geluisterd en uitsluitend informatie gegeven.

Het is belangrijk dat ook deze problemen op een bepaalde plek in de organisatie besproken kunnen worden en klagers naar de juiste instantie worden verwezen. Als dat niet gebeurt, zo is de ervaring, stuurt een klager naar diverse medewerkers, veelal naar het verkeerde loket, brieven en e-mails, die veel tijd kosten. Bij zowel klager als medewerker levert dit frustratie op zonder een oplossing naderbij te brengen.

In 1 zaak hebben 2 of meer medewerkers de ombudsfunctionaris geraadpleegd en heeft 1 student 4 klachten ingediend. In 2012 hebben 7 aankomend studenten de ombudsfunctionaris om advies gevraagd. Meestal ging dat om inschrijfproblemen. Van de 116 zaken werden er 22 voorgelegd door niet-westerse allochtone studenten (19 %).<sup>3</sup>

De meeste studenten vonden de ombudsfunctionaris via de website of door verwijzing door medewerkers. In dit verslag jaar werd geen formele klacht ingediend. De andere zaken konden via advies, verwijzing of actieve bemiddeling door de ombudsfunctionaris worden afgehandeld.



## Aantal Klachten

Het aantal zaken dat aan de ombudsfunctionaris is voorgelegd is rond 2007 gestabiliseerd op 63 per verslagjaar. Sindsdien is er elk jaar een toename te constateren. In 2011 werden 99 zaken aan de ombudsfunctionaris voorgelegd en 116 in 2012. De stijging van het aantal zaken werd veroorzaakt door het aantal studenten dat zich beklagde over de

<sup>3</sup> Het percentage ingeschreven studenten van niet-westerse afkomst in 2011 bedraagt 16%.

toepassing van de regelgeving over het instellingscollegegeld (4) en toename van het aantal ingeschreven studenten (stijging van ca. 1.194 t.o.v. 2011).

Opvallend is dat studenten kritischer zijn geworden op de kwaliteit van het onderwijs en de begeleiding en in een vroeg stadium vragen stellen en zaken aankaarten bij de eigen faculteit (klachtencoördinator) en de ombudsfunctionaris in bepaalde gevallen hierover willen informeren.

De meeste klachten werden ingediend door Bachelor- studenten in hun 1<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> jaar.

Onderstaande tabel geeft een weergave van het aantal zaken per faculteit.

Hoewel het aantal zaken uit de Faculteit der Geesteswetenschappen (FGW) het hoogst is, is er ten opzichte van 2011 wel sprake van een vermindering.

Vanuit de Rechten faculteit (FR) kwamen 16 zaken ( 11 meer dan in 2011). Er is geen duidelijke oorzaak voor de stijging.

Faculteit	Ingeschreven Studenten 2010	Zaken 2010	Ingeschreven studenten 2011	Zaken 2011	Ingeschreven studenten 2012	Zaken 2012
<i>Archeologie</i>	460	5	441	2	443	0
<i>Geesteswetenschappen</i>	4584	24	4368	26	4691	23
<i>Geneeskunde /LUMC</i>	2494	7	2499	7	2464	13
<i>Rechtsgeleerdheid</i>	4265	15	4510	5	4804	16
<i>Sociale Wetenschappen</i>	4231	18	4405	23	4481	22
<i>Wiskunde en Natuurwetenschappen</i>	1950	6	2036	2	2307	4
<i>Campus Den Haag</i> <sup>4</sup>	794	-	937	-	1186	3
<i>ICLON</i>	238	0	294	2	308	4
<i>Expertise centra /ondersteunende diensten</i>		12		22		17
<i>Centraal Bestuur</i>						4
<i>Niet LU- studenten</i>						1
<i>Consultaties door personeelsleden</i>						3
<i>Niet op zijn plaats bij de ombudsfunctionaris</i>		2		2		4
<i>Overigen (ouders; FsR-en)</i>						2
<b>Totaal</b>	<b>19.016</b>	<b>89</b>	<b>19.490</b>	<b>91</b>	<b>20.684</b>	<b>116</b>

4 inclusief Leiden University College the Hague



## Behandeling

Een zaak kan op verschillende manieren door de student aan de ombudsfunctionaris worden voorgelegd. Op een vraag om informatie volgt doorgaans een adviestraject en bij een klacht een bemiddelingstraject. In een later stadium kan een vraag uitlopen in bemiddeling, al naar gelang de zaak zich verder ontwikkelt. De meeste klachten worden opgelost door een vorm van bemiddeling. Als een student vindt dat een bemiddeling niet geslaagd is, kan een formeel klachtonderzoek worden ingesteld. Een student kan ook een probleem of misstand melden en de ombudsfunctionaris kan de melding aan de desbetreffende faculteit of dienst doorgeven en doet in sommige gevallen een aanbeveling. In 2012 is geen formeel klachtonderzoek verricht.



## Aard van de binnengekomen zaken

Een zaak kan over meerdere probleemgebieden gaan. Dat verklaart waarom er meer onderwerpen dan behandelde zaken zijn. Alle zaken, gegrond of ongegrond worden geregistreerd.

8

Organisatorisch	5
Administratie	6
Bereikbaarheid	1
Bejegening	6
Communicatie	4
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	10
Faciliteiten/ voorzieningen	2
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	25
Financieel	15
Onderwijs	
<i>Onderwijsbegeleiding</i>	20
<i>Onderwijskwaliteit</i>	2
<i>Onderwijscoördinatie (bv. planning)</i>	7
Onderzoek	1
Examens/Tentamens	17
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	9
Inschrijving (voor vakken, tentamens en als student)	10
Anders	1

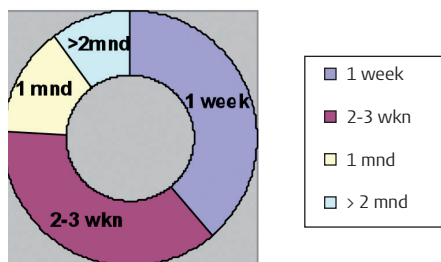
De meeste zaken in dit verslagjaar gingen over onderwijs (29). Bij onderwijsbegeleiding (20) betrof een deel van de klachten problemen die waren ontstaan bij het ontbreken van heldere of concrete afspraken tussen student en begeleider, waardoor volgens de student studievertraging dreigde. Bij onderwijscoördinatie ( 7) gingen klachten over planning van stages of examens, overlap van vakken of het ontbreken van een herkansing binnen de termijn van een 1-jarige Master. Bij procedures (25) gaan klachten over de veronderstelling dat een faculteit of dienst zich niet houdt aan regelgeving en procedures of dat procedures niet goed worden uitgevoerd. In een aantal gevallen was het voldoende om de regelgeving aan de student uit te leggen. In andere gevallen werd verwezen naar de juiste instantie zoals Examencommissie, College van Beroep.

Onder de benaming Anders staan zaken die nergens zijn onder te brengen zoals een klacht over het verstrekken van nieuwe bul.

### Doorlooptijd

De doorlooptijd van een zaak is afhankelijk van verschillende factoren zoals planning van afspraken met anderen en complexiteit van een zaak.

45 Zaken konden binnen 1 werkweek na het intakegesprek worden afgehandeld, mede dankzij de coöperatieve houding van medewerkers. Andere zaken namen meer tijd in beslag. 12 Zaken namen 2 maanden of langer in beslag en 16 zaken 1 maand.



# Bevindingen en Waarnemingen

In 2012 heeft de ombudsfunctionaris onder meer de volgende knelpunten waargenomen en aan de desbetreffende faculteit, dienst of indien nodig aan het College van Bestuur voorgelegd.

## Scriptiebegeleiding

Klachten over scriptiebegeleiding gaan over verschillende onderwerpen die het afstudeerproces kunnen verstoren:

1. een scriptiebegeleider kan redenen hebben om de begeleiding neer te leggen. De scriptiebegeleider legt de begeleiding bijvoorbeeld neer omdat de student ziek is geweest en de begeleider daardoor niet meer beschikbaar is;
2. begeleiding stagneert omdat de rollen van scriptiebegeleider en scriptiecoördinator zich verenigen in dezelfde persoon;
3. begeleiding stagneert, omdat er onenigheid is tussen student en zijn scriptiebegeleider.

Aan de hand van klachten over scriptiebegeleiding zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

1. Als de scriptiebegeleider de begeleiding neerlegt dan is de scriptiebegeleider verantwoordelijk voor opvolging en dient er een oplossing te komen in het belang van de student. Wanneer dit niet lukt, dan kan de student hierover een besluit vragen aan de examencommissie. Indien de examencommissie een begeleider toewijst dan moet de examencommissie er ook op toezien dat dit geëffectueerd wordt.
2. De rollen zijn niet verenigbaar in één persoon omdat de student een mogelijkheid onthouden wordt om een probleem informeel op te lossen .
3. Wanneer de student een conflict heeft met zijn scriptiebegeleider dan moet de student de scriptiecoördinator inschakelen voor bemiddeling. Levert dit geen resultaat op dan kan de student bij de faculteit een verzoek indienen voor het krijgen van een nieuwe begeleider en indien nodig de examencommissie hierover een besluit vragen.

## Afstudeerfase

In het Onderwijs en Examen Regelement (OER) wordt voor het Eindwerkstuk verwezen naar de studiegids. De informatie zoals gepresenteerd in de studiegids wordt uitgevoerd door de faculteiten zelf. Zo ontstaat er binnen de universitaire eenheid ruimte voor verscheidenheid in de wijze waarop de afstudeerfase bij faculteiten wordt ingericht.

Een aantal klachten die bij de ombudsfunctionaris zijn ingediend zijn terug te voeren tot het niet of niet voldoende naleven van eigen regelgeving. In verband met kwaliteitsborging is aan te bevelen dat er ten minste schriftelijke afspraken worden gemaakt over:

- tijdspad
- fasering
- begeleidingsvorm en
- contactmomenten

Temeer omdat de afstudeerfase een onderdeel is van het examen. Een gestructureerde afstudeerfase kan bovendien een bijdrage leveren aan het zoveel mogelijk voorkomen van studievertraging.

### **Afhandelen klachten over overlast tijdens tentamens**

Klachten over overlast tijdens een tentamen zijn ontstaan doordat studenten geconfronteerd worden met het niet op tijd beschikbaar zijn van de zaal of een “dubbele boeking” of dat de wijziging locatie te laat is doorgegeven, of dat tijdens het tentamen geluidsoverlast plaatsvindt. Een aantal surveillanten reageert hier goed op. Klachten die bij de ombudsfunctionaris zijn ingediend gaan over een autoritaire of onverschillige houding van de surveillant waardoor studenten ervaren dat hun klacht niet serieus wordt opgepakt. Aanbeveling is dat de instructies voor surveillanten aan duidelijkheid niets te wensen overlaten, met name ook ten aanzien van de uitvoering ervan. Dat zal ertoe leiden dat klachten ter plekke zo adequaat mogelijk worden afgehandeld.

### **De kracht van een klacht**

Er zijn studenten die terughoudend zijn om de ombudsfunctionaris in te schakelen en uit vrees voor repercussies niet willen dat de ombudsfunctionaris in actie komt. Hiermee komen klachten niet naar buiten en problemen niet tot een oplossing.

Als een klacht niet onderzocht kan worden dan kan er ook geen onderzoek worden gedaan naar de gegrondheid van de klacht. Wanneer een klacht die door een student is ingediend gegrond is, kan de ombudsfunctionaris aanbevelingen doen om de zaak op te lossen en herhaling te voorkomen.

Klachten worden soms ervaren als kritiek, maar kunnen leiden tot een advies aan de organisatie en daarmee tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, informatievoorziening, regelgeving en procedures.

## Professionalisering

De effectiviteit van de ombudsfunctionaris heeft ook te maken met de kwaliteit van haar werk. Om de ombudsfunctie goed te blijven uitvoeren is deskundigheidsbevordering en scholing noodzakelijk. Daarom neemt de ombudsfunctionaris deel aan het Landelijk Overleg van Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (LOOHO). Aan dit overleg wordt deelgenomen door zes hogescholen en de universiteiten VU, Utrecht, Delft en Leiden, dat in 2012 drie maal bijeen kwam. In het overleg komen onderwerpen aan de orde als professionalisering, toepassing van ombudsreglementen en de positie van de ombudsfunctionaris binnen diverse instellingen. Het lidmaatschap van The European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) en de Amerikaanse International Ombudsmen Association verschaft op allerlei manieren informatie over ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en jurisprudentie op het gebied van ombudswerk. In 2012 hebben periodiek intervisiebijeenkomsten plaatsgevonden met ombudsfunctionarissen van de VU, ROC-Amsterdam en Zaandam en Leiden. Tijdens deze bijeenkomsten werden ervaringen en deskundigheid uitgewisseld. Via de nieuwsbrief en symposia van de Vereniging voor Klachtrecht heeft de ombudsfunctionaris toegang tot informatie op het gebied van klachtrecht. Deze vereniging wil in- en externe klachtregelingen verder professionaliseren en verbeteren ter bevordering van vakbekwaamheid van interne en externe klachtbehandelaars. Op 25 april werd deelgenomen aan de door de Vereniging voor Klachtrecht georganiseerde studiedag over “Klachtbehandeling in het Hoger Onderwijs”.

12

Om als ombudsfunctionaris optimaal te kunnen functioneren en dus studenten correct te informeren, is het van belang om goed geïnformeerd te blijven over beleid en organisatie en vooral daar waar het de interne regelgeving betreft. Het bijwonen van een vergadering van de Universiteitsraad met het College van Bestuur, een vergadering van de Facultaire Studentenraden, en periodiek deelnemen aan het overleg met de plaatsvervangend directeur Academische Zaken met de directeur Studenten en Onderwijszaken dragen daar aan bij. Daarnaast neemt de ombudsfunctionaris deel aan bijeenkomsten van studentendecanen en voert incidenteel overleg met de studentenpsycholoog. Drie maal per jaar neemt de ombudsfunctionaris deel aan een overleg met de vertrouwenspersoon voor studenten en vertrouwenspersoon personeel van de Universiteit Leiden.

## Voorbeelden van Behandelde Zaken

De voorbeelden van klachten zijn willekeurig en anoniem. Deze voorbeelden van klachten zijn bedoeld om een indruk te geven van de verscheidenheid aan klachten. Daarbij wordt aangetekend dat de keuze beperkt is doordat klachten niet herleidbaar mogen zijn naar de student of faculteit. Om die reden komen complexe langslappende zaken hiervoor niet in aanmerking. Bij de keuze wordt er ook rekening mee gehouden dat het om situaties gaat die voor iedereen herkenbaar zijn. Om anonimiteit van betrokkenen te waarborgen is de terminologie algemeen gehouden. De beschrijving beperkt zich tot hoofdlijnen en geeft geen inzicht in het aantal contactmomenten en de hoeveelheid tijd die aan de zaak besteed moest worden. Studenten hebben hun klacht eerst aan de faculteit voorgelegd en hebben de ombudsfunctionaris ingeschakeld toen hun klacht niet naar hun tevredenheid was opgelost.<sup>5</sup>

CASUS. Onderwijsbegeleiding, communicatie.

Zaak 01264

Behandelwijze: bemiddeling

Doorlooptijd: 1 maand

Een 3<sup>e</sup> jaars bachelorstudent heeft via de website gezocht naar een mogelijkheid om een klacht in te dienen en maakt een afspraak voor het spreekuur. De student klaagt over de scriptiebegeleiding. Hij zou met de vorige studieadviseur afspraken hebben gemaakt over een alternatief scriptietraject, waarbij hij zijn BA-scriptie tijdens een buitenlandstage zou schrijven. De student zou zelf in het buitenland een scriptiebegeleider zoeken en dit is ook gelukt. Hij heeft zijn scriptie naar de docent van het vak scriptiebegeleiding gestuurd. Zijn scriptie wordt door de docent niet beoordeeld, omdat er geen scriptiebegeleiding heeft plaatsgevonden. En de student wordt door de docent geadviseerd om direct contact op te nemen met de studieadviseur om te spreken over zijn studievoortgang en daarna over de begeleiding van de BA-scriptie. Toen de student dit met de huidige studieadviseur besprak, kreeg hij de indruk dat de studieadviseur het achteraf eens was met de opstelling van de docent. Dit heeft zijn vertrouwen in de studieadviseur geschaad. Kan de studieadviseur ervoor zorg dragen dat mijn scriptie wordt nagekeken, vraagt hij zich af. De student voelt zich gedupeerd, omdat hij zo studievertraging oploopt.

Sinds zijn bezoek aan de studieadviseur blijven zijn e-mails volgens de student herhaaldelijk onbeantwoord, en is er volgens hem geen actie ondernomen. Daarop vraagt de student de ombudsfunctionaris om te bemiddelen zodat begeleiding van zijn scriptie op gang komt en hij snel kan afstuderen. De ombudsfunctionaris constateert allereerst

---

4 <http://www.studenten.leidenuniv.nl/rechtspositie-en-regelingen/bezwaar-beroep-klachten/>

dat het alternatieve scriptietraject niet van tevoren aan de examencommissie is voorgelegd zoals het Onderwijs en Examenreglement (OER) dit voorschrijft. Hierdoor heeft de examencommissie het traject niet kunnen beoordelen en is er geen sprake van goedkeuring. En dus ligt er ook geen besluit waartegen de student in beroep kan gaan. In een gesprek met de studieadviseur wordt duidelijk, dat de studieadviseur meerdere keren met de docent heeft gesproken. De docent was niet op de hoogte dat de student een scriptie aan het schrijven was. Was dit wel het geval geweest, dan had de student per e-mail begeleiding kunnen krijgen. Afspraken over een alternatief scriptietraject zijn bij de studieadviseur niet bekend. Zij hoort via de ombudsfunctionaris dat de student heeft verteld dat hij in 2011 de (verplicht gestelde) groepswijze colleges over het schrijven van een scriptie heeft gevolgd. Daarna heeft hij niet kunnen deelnemen aan de begeleiding op individuele basis van het schrijven van de scriptie omdat hij ziek geworden is. De ombudsfunctionaris constateert ook dat de student niet alle informatie heeft verstrekt die van belang is. De studieadviseur betreurt het dat zij niet over alle informatie beschikt want dan had zij meer kunnen doen. Nadat de ombudsfunctionaris iedereen heeft voorzien van de benodigde informatie, adviseert zij de student om met behulp van de studieadviseur, een voorstel te schrijven dat tot voortgang van de studie kan leiden en de examencommissie om een besluit te vragen. De studieadviseur geeft aan dat de student van harte welkom is. De student is tevreden over de uitkomst en gaat daarmee aan de slag. De ombudsfunctionaris sluit het dossier.<sup>6</sup>

14

CASUS: Informatievoorziening; procedure en rechtmatigheid

Zaak 01269

Behandelwijze advies/ bemiddeling

Doorlooptijd: 2 maanden

Een bachelor studente neemt per e-mail contact op met de ombudsfunctionaris. Studente heeft zich ingeschreven voor een opleiding in het buitenland en zou daarvoor een Erasmusbeurs toegewezen krijgen. Dat is anders gelopen waardoor zij zich gedupeerd voelt. Vlak voor haar vertrek naar het buitenland hoort zij dat zij geen geld krijgt. Zij heeft bij de opleiding een verzoek ingediend om alsnog voor een beurs in aanmerking te komen en verder niets gehoord. De ombudsfunctionaris vraagt studente een telefonische afspraak te maken om de zaak te bespreken. Tijdens het intakegesprek met de ombudsfunctionaris vertelt studente, dat zij zich heeft ingeschreven voor een bepaald type uitwisselingsprogramma van een jaar bij een gastuniversiteit in het buitenland.

---

<sup>4</sup> per 1 september 2013 wordt universiteitsbreed aan studenten gevraagd vanaf het 2e jaar een studieplan in te dienen bij de studieadviseur van de opleiding. Dit plan is onderdeel van een pakket maatregelen om studiesucces te bevorderen en positief te beïnvloeden.

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst eind 2011 is door de programma coördinator informatie gegeven dat studenten binnen dit programma een Erasmusbeurs kunnen aanvragen.

Wanneer studente zich in mei 2012 hiervoor aanmeldt bij de buitenlandcoördinator van de opleiding, ontdekt deze, dat de programmacoördinator tijdens de voorlichtingsbijeenkomst van destijds verkeerde informatie heeft doorgegeven en de buitenlandcoördinator herstelt dat: alleen studenten waar van de gastuniversiteit een Erasmus-partnerovereenkomst met de universiteit Leiden heeft afgesloten, kunnen een aanvraag voor een Erasmusbeurs indienen.

De gastuniversiteit waar studente naartoe gaat heeft geen partnerovereenkomst met de universiteit Leiden en valt buiten deze categorie. Een aanvraag Erasmusbeurs moet uiterlijk 2 maanden voor vertrek, te weten in juli zijn ingediend. De buitenlandcoördinator vindt het heel vervelend dat het zo gelopen is. Hij belooft studente contact op te zullen nemen met haar gastuniversiteit om alsnog een Erasmus-partnerovereenkomst tot stand te brengen zodat studente een beurs kan aanvragen.

In de eerste week van augustus 2012 informeert studente bij de buitenlandcoördinator naar de uitkomst en krijgt volgens studente, te horen dat hij geen tijd had om die partnerovereenkomst met die universiteit te regelen. En dit is de reden voor studente om geen aanvraag in te dienen voor een Erasmusbeurs.

Studente vertrekt vervolgens naar de gastuniversiteit.

15

In overleg met studente start de ombudsfunctionaris een verkennend onderzoek om een beeld te krijgen van de situatie en raadpleegt relevante regelgeving en toepasselijke procedure(s). Vervolgens neemt zij contact op met de buitenlandcoördinator van de opleiding en vraagt naar zijn visie op het verhaal ( hoor en wederhoor). De buitenlandcoördinator laat weten dat hij achteraf gezien, in zijn belofte aan studente is doorgeschooten en meer heeft beloofd dan hij kon waarmaken. Hij heeft geprobeerd een overeenkomst op te zetten maar is blijven steken omdat er geen contactgegevens bekend waren en er te weinig aanknopingspunten waren. Vervolgens had hij op dat moment geen tijd meer om dat verder uit te zoeken. In overleg met de buitenlandcoördinator schakelt de ombudsfunctionaris de coördinator Scholarships in en vraagt medewerking. Mede doordat studente al bij die universiteit begonnen was en duidelijk was dat er geen extra kosten aan de overeenkomst verbonden waren, kon de buitenlandcoördinator een eenjarig contract sluiten met de gastuniversiteit. Door medewerking van de afdeling SOZ Scholarships kon studente alsnog een beurs aanvragen die voor het eind van het jaar is toegekend.

De buitenlandcoördinator laat de ombudsfunctionaris weten dat de volgende maatregel is genomen om informatie beter te stroomlijnen en herhaling te voorkomen: de programmacoördinator zal, voordat hij de studenten informeert, aan de buitenlandcoördinator doorgeven welke studenten geselecteerd zijn en in hoeverre zij in aanmerking komen voor een beurs. De ombudsfunctionaris sluit het dossier.





Exemplaren van dit verslag kunnen besteld worden bij:  
Ombudsfunctionaris Universiteit Leiden  
Postbus 9500  
2300 RA Leiden  
tel. 071 527 3657

Een digitale versie van dit jaarverslag is beschikbaar via de  
website van de ombudsfunctionaris,  
[www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl) .

[www.universiteitleiden.nl](http://www.universiteitleiden.nl)



**Universiteit  
Leiden**