

# Jaarverslag 2014

Ombudsfunctionaris voor studenten



Universiteit  
Leiden

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
1. De ombudsfunctionaris.....	3
Regeling ombudsfunctionaris aan de Universiteit Leiden.....	3
Kenmerken van de werkwijze van de ombudsfunctionaris.....	3
Beschikbare informatie over de functie.....	4
Overleg binnen de universiteit .....	4
Beroepsorganisaties.....	4
2. Klachten .....	6
Aantal klachten.....	6
Wijze van indiening.....	6
Wie diende een klacht in? .....	7
Over wie of wat werd een klacht ingediend? .....	7
Inhoud van de klachten.....	9
Verloop van de klachtbehandeling.....	11
Duur van de klachtbehandeling .....	13
3. Conclusies en aanbevelingen .....	14

## Voorwoord

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de inhoud en behandeling van klachten die in het jaar 2014 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen.

Er wordt gerapporteerd over 96 klachten die in 2014 zijn binnengekomen. Meer dan de helft daarvan is afkomstig van masterstudenten. Van de klagers is 29 % een internationale student. Bijna driekwart van de klachten was binnen een maand afgehandeld.

Klachten betreffen het vaakst procedures die niet verlopen zoals het hoort, waardoor een student zich benadeeld voelt. Ook geldkwesties spelen vaak een rol. Verder wordt er veel geklaagd over informatievoorziening. Degenen over wie een klacht wordt ingediend zijn het vaakst ondersteunende medewerkers. Maar ook docenten, studieadviseurs en Examencommissies krijgen een aandeel in klachten.

In 2014 bekleedde niet ondergetekende maar mw. mr. Jacqueline van Meerkerk de functie van ombudsfunctionaris. Daarom is dit jaarverslag grotendeels gebaseerd op dossiers die door mw. Van Meerkerk zijn behandeld.

Leiden, april 2015.

Mevr. Prof. dr. T. M. Willemsen, waarnemend ombudsfunctionaris.

Ombudsfunctionaris voor studenten van de Universiteit Leiden  
Studentencentrum Plexus  
Kaiserstraat 25, 2311GN Leiden  
Tel. 071 527 36 57/071 527 80 26  
[ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl](mailto:ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl)

## 1. De ombudsfunctionaris<sup>1</sup>

Sinds 2010 is in de WHW vastgelegd dat universiteiten en hogescholen voor studenten, die het niet eens zijn met een besluit of die een klacht hebben, een “toegankelijke en eenduidige faciliteit” moeten hebben waar ze met al hun onvrede terecht kunnen. De Universiteit Leiden heeft die wettelijk verplichte ene faciliteit vorm gegeven als een webpagina: het digitaal klachtenloket. Via een serie vragen over de aard van zijn of haar onvrede wordt de student naar de juiste instantie geleid.

### Regeling ombudsfunctionaris aan de Universiteit Leiden<sup>2</sup>

Iedere student kan bij de ombudsfunctionaris een klacht indienen over “de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker van de universiteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem [...] heeft gedragen”. Dit is een brede omschrijving, en de ombudsfunctionaris behandelt dan ook een breed scala aan klachten. Het begrip student wordt ruim opgevat: ook aspirant-studenten kunnen een klacht indienen, en afgestudeerden als de klacht over een voorval tijdens de studie gaat. Klachten over algemeen universiteitsbeleid en klachten over ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, discriminatie) vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris, daarvoor zijn andere instanties aangewezen.

Ook de werkwijze van de ombudsfunctionaris staat in de Regeling omschreven. Deze onderzoekt een klacht, door o.a. hoor en wederhoor toe te passen en na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is. Alle medewerkers van de universiteit en alle bestuursorganen zijn verplicht mee te werken aan het onderzoek van de ombudsfunctionaris en de gevraagde informatie te verschaffen.

In een jaarverslag rapporteert de ombudsfunctionaris, op een wijze die niet is terug te leiden tot individuele personen, over de behandelde zaken en doet aanbevelingen. De ombudsfunctionaris kan ook ongevraagd, op eigen initiatief, onderzoek doen en advies uitbrengen aan het College van Bestuur.

### Kenmerken van de werkwijze van de ombudsfunctionaris

De werkwijze van de ombudsfunctionaris heeft als belangrijkste kenmerken: vertrouwelijkheid, neutraliteit, en onafhankelijkheid. Dit zijn de specifieke kenmerken van elke ombudsfunctie. *Vertrouwelijkheid* houdt in dat elke klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Een klacht wordt alleen met instemming van de klager besproken met derden. De jaarlijkse rapportage over de werkzaamheden gebeurt zodanig dat klagers niet te herkennen zijn.

---

<sup>1</sup> De paragrafen over de eenduidige faciliteit en de regeling ombudsfunctionaris zijn grotendeels overgenomen uit: T.M.Willemsen (2014), Ombudsfunctionaris voor studenten, *Tijdschrift Conflictantering*, nr 6, 2014, 27-31.

<sup>2</sup> Regeling ombudsfunctionaris, te downloaden via [www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl)

*Neutraliteit* betekent dat de ombudsfunctionaris zonder vooringenomenheid probeert een eerlijke en redelijke oplossing van de klacht te bereiken. In de werkwijze van de ombudsfunctionaris is hoor en wederhoor ingebouwd. Ook al zijn studenten de enige cliënten van de ombudsfunctionaris, dat wil niet zeggen dat deze altijd aan de kant van de studenten staat. De student kan op elk moment de verdere behandeling van de klacht stop zetten, om wat voor reden dan ook, de ombudsfunctionaris kan dat alleen om welomschreven redenen doen.

*Onafhankelijkheid* wil zeggen dat de ombudsfunctionaris zelfstandig werkt en geen leidinggevende of meerdere heeft. Alle medewerkers van de universiteit, van hoog tot laag, zijn desgevraagd verplicht mee te werken aan de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris en daartoe de nodige informatie te verschaffen.

### **Beschikbare informatie over de functie**

De ombudsfunctionaris is te vinden via het digitale klachtenloket. Aanvankelijk stond op de homepage van het studentenportal van de website van de Universiteit Leiden een verwijzing naar dit klachtenloket. Helaas is die nu verdwenen. Op diverse andere plaatsen, en ook op facultaire websites, is wel een verwijzing naar het klachtenloket of de ombudsfunctionaris opgenomen.

In het studentenstatuut, zowel in de Nederlandse als de Engelse versie, is informatie over de ombudsfunctionaris opgenomen. De Regeling Ombudsfunctionaris staat zowel in het Nederlands als het Engels op de universitaire website.

### **Overleg binnen de universiteit**

De ombudsfunctionaris overlegt met enige regelmaat met anderen binnen de universiteit die bij de dienstverlening aan studenten zijn betrokken. Tussen de vertrouwenspersoon personeel, de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, de onafhankelijke klachtenbemiddelaar LUMC, en de ombudsfunctionaris bestaat een informeel overleg. Het overleg dient vooral als intervisiegroep, waarin, uiteraard anoniem, casus besproken worden.

Het werk van de ombudsfunctionaris wordt ondersteund door het secretariaat van het expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ). Door dit secretariaat wordt de correspondentie verzorgd die niet rechtstreeks per e-mail met de ombudsfunctionaris verloopt, wordt de telefoon aangenomen, de agenda beheerd en worden afspraken gemaakt.

### **Beroepsorganisaties**

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden is aangesloten bij het Nederlandse overleg van ombudsmannen in het hoger onderwijs (**VOHO**). In 2014 is deelgenomen aan enige gezamenlijke bijeenkomsten.

De ombudsfunctionaris is ook aangesloten bij het **ENOHE**, het European Network of Ombudsmen in Higher Education. Dit netwerk organiseert jaarlijks een conferentie. In 2014 heeft de ombudsfunctionaris daar aan deelgenomen.



## 2. Klachten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de aantallen klachten in 2014 en de inhoud ervan. Ook wordt gerapporteerd over de manier waarop de klachten behandeld zijn.

### Aantal klachten

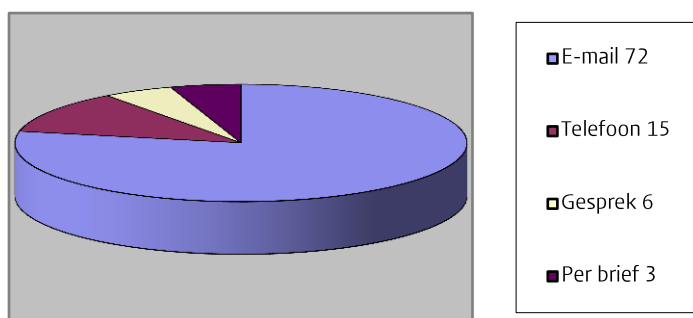
Bij mijn aantreden als waarnemend ombudsfunctionaris in februari 2015 was er een lijst aanwezig met 110 zaken (zaaknummers/namen) uit 2014. Daaraan heb ik twee klachten toegevoegd die in december 2014 waren binnengekomen maar die nog niet geregistreerd of behandeld waren. Van deze 112 zaken bleken er 2 in 2013 binnengekomen te zijn. Elf andere zaken waren geen klachten, maar bijvoorbeeld vragen om informatie, of collegiaal overleg. Van drie zaken was geen enkele documentatie anders dan de naam/nummer registratie te vinden. Dat betekent dat in dit jaarverslag over in totaal 96 klachten (112 - 2 - 11 - 3) gerapporteerd kan worden.

Mogelijk zijn de drie ongedocumenteerde (waarschijnlijk telefonische) contacten ook klachten geweest, dan komt het totaal aantal in 2014 ingediende klachten op 99. Dat is minder dan in 2013, toen er, als de klachten waarin de ombudsfunctionaris zich onbevoegd achtte meegeteld worden, 112 klachten zijn ingediend<sup>3</sup>. Dat zou betekenen dat de trend van een gestage toename van het aantal klachten doorbroken zou zijn.

De 96 klachten zijn ingediend door in totaal 91 verschillende studenten: twee studenten dienden 2 klachten in, en één diende vier klachten in.

### Wijze van indiening

Het merendeel van de klachten (72 van de 96, 73 %) is per e-mail gemeld. De eerste melding van de klacht is bij 15 klachten gedaan in een telefoongesprek met de ombudsfunctionaris, in zes gevallen in een gesprek, en in drie gevallen per brief. Dit is weergegeven in Figuur 1.

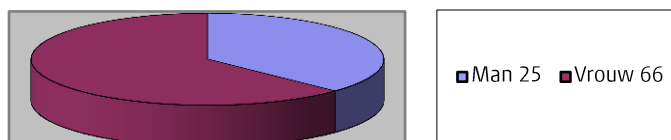


Figuur 1: Wijze van indiening

<sup>3</sup> Zie jaarverslag 2013, blz. 8; <http://media.leidenuniv.nl/legacy/jaarverslag-ombudsfunctionaris-2013.pdf>

## Wie diende een klacht in?

Van de 91 indieners van klachten waren 66 vrouwelijke studenten (73 %) en 25 mannelijke (27 %), dit is weergegeven in Figuur 2.



**Figuur 2: Aantal meldingen per geslacht**

Zesentwintig van de 91 studenten die een klacht indienden (29 %) waren internationale studenten. Hiermee zijn de internationale studenten oververtegenwoordigd bij de indieners van klachten. Internationale studenten maken 22 % uit van de masterinstroom. Hoeveel internationale studenten er in de Bachelorfase zijn is niet gepubliceerd, maar dat zijn er aanzienlijk minder.

Van de 91 studenten die een klacht indienden volgden er 48 een Master of liepen co-schappen, dat is meer dan de helft van alle klagers. Van de Bachelorstudenten dienden de studenten uit het 3e studiejaar de meeste klachten in<sup>4</sup>.

## Over wie of wat werd een klacht ingediend?

In Tabel 1 op pagina 8 is aangegeven wat de faculteit of eenheid was van de medewerker of de instantie waarover een klacht is ingediend. Twee faculteiten springen in het oog. We zien dat er naar verhouding tot de studentenaantallen erg veel is geklaagd over Geesteswetenschappen. Niet duidelijk is waar dat aan ligt, het betreft heel gevarieerde klachten over allerlei opleidingen. Over de faculteit Rechtsgeleerdheid dienden veel minder studenten dan statistisch gezien te verwachten was een klacht in. Mogelijk wordt dit mede verklaard door de goed georganiseerde klachtbehandeling binnen die faculteit.

<sup>4</sup> Helaas zijn op de website van de UL geen cijfers te vinden over de percentages vrouwelijke studenten, internationale studenten, of masterstudenten in de totale populatie van studenten, zodat niet goed kan worden nagegaan of deze groepen oververtegenwoordigd zijn.



Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties waarover een klacht is ingediend.*

	<b>Aantal klachten</b>	<b>% vd klachten</b>	<b>% studenten</b>
	<b>2013-2014</b>	<b>2013-2014<sup>5</sup></b>	<b>2013-2014<sup>6</sup></b>
<b>Faculteiten</b>			
Archeologie	1	1,4	2,1
Campus Den Haag	6	8,6	6,9
Geestwetenschappen	30	42,9	24,1
Geneeskunde/LUMC	3	4,3	11,2
Rechtsgeleerdheid	7	10,0	22,1
Sociale Wetenschappen	17	24,3	21,9
Wiskunde en Natuurwetenschappen	6	8,6	11,7
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	<i>70</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
<b>Overige instanties</b>			
Studenten- en Onderwijszaken	18		
ICLON	1		
anders of onbekend	7		
<i>Totaal niet-facultair</i>	<i>26</i>		
<b>Totaal</b>	<b>96</b>		

De 18 klachten over SOZ betroffen in acht gevallen de Studentenadministratie. Vier van deze 18 klachten betroffen het Housing Office, en twee het Admission Office, de eerste instanties waarmee de internationale student te maken krijgt.

Behalve naar het onderdeel van de universiteit waar de klacht op betrekking heeft, kunnen we ook kijken naar de rol of functie van de persoon of de instantie waarop de klacht betrekking heeft. Dit wordt in Tabel 2 weergegeven. De tabel is gerangschikt naar frequentie. Het blijkt dat de meeste klachten, 30 van de 96, betrekking hebben op ondersteunende medewerkers. Studenten voelden zich dan bijvoorbeeld niet goed behandeld door medewerkers van de Studentenadministratie of het Housing Office, of hadden naar hun idee verkeerde voorlichting gekregen van medewerkers van het onderwijsbureau in hun faculteit.

Twintig klachten betroffen een Examencommissie. Soms waren dit klachten waartegen in beroep gegaan kan worden bij het College van Beroep voor de Examens, maar studenten kiezen dan eerst voor de ombudsfunctionaris die het mogelijk wat sneller en informeler kan oplossen, of die, als dat de juiste weg lijkt, de student kan helpen zijn of haar bezwaar duidelijk te formuleren in een brief of e-mail aan de Examencommissie. Sommige klachten gaan niet zozeer over een beslissing door de Examencommissie maar over bejegening, over te lang doen over een beslissing, of over het niet handhaven van de regels van bijvoorbeeld nakijktermijnen.

<sup>5</sup> Bij de berekening van dit percentage zijn de 70 klachten tegen faculteiten als uitgangspunt (100%) genomen.

<sup>6</sup> Gegevens over de inschrijvingen per faculteit zijn gebaseerd op gegevens van de website <http://media.leidenuniv.nl/legacy/kerncijfers-universiteit-leiden.pdf>.

Van de 19 klachten over docenten betroffen er acht de scriptie- of thesisbegeleider. Niet zo verwonderlijk omdat de scriptie meestal het meest intensieve contact met een docent betekent. Ook hangt er vaak veel van af voor de student, die bijvoorbeeld een hoog cijfer wil om naar een researchmaster te kunnen, of die haast heeft om zich tijdig voor een master in te kunnen schrijven. Onbekend wil zeggen dat dit uit de beschikbare documentatie niet op te maken was.

Tabel 2: *Functie van de medewerker of instantie waarover in 2014 een klacht is ingediend.*

	<b>Aantal klachten</b>
(Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, of administratie of facilitaire medewerker	30
Examencommissie	20
Docent	19
Studie-adviseur of coördinator	16
Faculteit in het algemeen	5
Onbekend	6
<b>Totaal</b>	<b>96</b>

### **Inhoud van de klachten**

In Tabel 3 op pagina 11 wordt de inhoud van de klachten gepresenteerd, met een korte inhoudelijke beschrijving per categorie. De gebruikte categorieëneling is dezelfde als die in de jaarverslagen over 2009 t/m 2011 door mij is gebruikt. In de jaarverslagen over 2012 en 2013 is een ander indelingssysteem gehanteerd. In de korte tijd die beschikbaar was voor het analyseren van de dossiers en het opstellen van dit jaarverslag leek het niet efficiënt een ander systeem aan te leren en te gebruiken en is daarom met het mij bekende eerdere systeem gewerkt.

Vaak betreft een klacht meerdere onderwerpen, dan wordt deze in meerdere categorieën ingedeeld. In de laatste kolom van Tabel 3 is aangegeven hoe vaak elk 6 onderwerp voorkwam in de in 2014 binnengekomen klachten. De tabel is gerangschikt naar frequentie, zodat de meest voorkomende inhoudelijke aspecten bovenaan staan. In totaal werden 199 verschillende onderwerpen onderscheiden in de 96 ingediende klachten.

De omschrijving in de tabel geeft de definitie van de categorie, zoals gebruikt om de klachten in te delen. Hieronder zal voor sommige categorieën wat meer inhoudelijk worden beschreven wat de inhoud van de klachten was.

Bij 32 klachten was er sprake van een procedurele kwestie. Het ging dan onder meer over te laat verstuurd BSA brieven, veronderstelde fouten in de (her) inschrijvingsprocedure, docenten die niet de juiste procedure hadden gevolgd bij het beoordelen van een scriptie, een Examencommissie die maandenlang niets van zich liet horen. Een zeer ernstige procedurele kwestie was dat een student door de Studentenadministratie was uitgeschreven op verzoek van de opleiding, die vond

dat de student er te lang over deed, terwijl de student niet eens op de hoogte was gesteld van het feit dat ze uitgeschreven werd. Dat had in deze situatie alleen op eigen verzoek van de student mogen gebeuren (er was geen sprake van een negatief BSA). Een andere ernstige klacht luidde dat de voorzitter van een Examencommissie weigerde een uitspraak van het College van Beroep voor de Examens uit te voeren.

Bij 30 klachten was er sprake van een financiële kwestie. In 16 gevallen was dit het hoofdonderwerp van de klacht, dan wilde de student een betaalde boete, administratiekosten, of een deel van het collegegeld terug, of wilde een internationale student de borg of een deel van de huur terug. In andere gevallen was de geldkwestie het gevolg van een klacht over een ander onderwerp, bijvoorbeeld over studievertraging die werd veroorzaakt door maandenlange nakijktermijnen.

Veel klachten, 28, betroffen informatievoorziening. Dat is opvallend omdat de faculteiten en opleidingen uitgebreide informatie op de universitaire website plaatsen, en alle OERS en de studiegids daar te vinden zijn. Over alle mogelijke voor studenten belangrijke zaken zoals inschrijving of BSA staat informatie op de website. Toch voelden studenten zich vaak onvolledig, foutief of te laat voorgelicht over bijvoorbeeld specifieke studie-onderdelen, tentamenregelingen, of voorwaarden voor inschrijving.

Ook klachten die te maken hebben met de beoordeling van tentamens of ander werk van studenten kwamen veel voor (27 klachten). Alle in de omschrijving van de categorie genoemde kwesties kwamen voor. Zeven van deze klachten betroffen een naar de mening van de student te laag cijfer. Meestal een onvoldoende, maar er was ook een klacht van een student die een 8 had maar een hoger cijfer wilde in verband met een gewenst *cum laude* judicium. De overige categorieën kwamen wat minder tot bijna niet voor. De omschrijvingen spreken voor zichzelf. Eén opvallende voorbeeld tot slot. In de categorie dienstverlening was er een klacht van een internationale student die (ten onrechte) begrepen had dat ze haar originele diploma's en geboortebewijs moest opsturen om ingeschreven te kunnen worden. Toen bleek dat dit niet de bedoeling was kon ze haar stukken niet terug krijgen van het Admission Office, ze waren eigendom van de universiteit en niet aan haar dossier toegevoegd, maar naar een "extern archief" verplaatst, wat kennelijk betekende dat ze niet meer teruggehaald konden worden.

Tabel 3: *Inhoudelijke aspecten van de in 2014 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen*<sup>7</sup>.

<b>Categorie</b>	<b>Inhoud van klachten in deze categorie</b>	<b>Aantal</b>
Procedurele kwesties	Medewerker of Examencommissie handelen niet volgens de regels of afspraken, of te laat of te traag, of erg weinig coulant.	32
Geldkwesties	Door lange nakijktermijnen, of andere kwesties waar student geen invloed op heeft, ontstaan extra kosten; of cursus of opleiding, of faciliteiten, te duur; of teveel collegegeld afgeschreven.	30
Informatievoorziening	Informatie onjuist, te weinig, te laat of moeilijk te vinden niet volgens de regels in OER of studiegids, student is het oneens met verkregen cijfer, geen nabespreking.	28
Beoordeling	Overschrijding nakijktermijn, beoordeling is bevooroordeeld, niet volgens de regels in OER of studiegids, student is het oneens met verkregen cijfer, geen nabespreking.	27
Dienstverlening	Te weinig, te trage, of ondeskundige informatie of behandeling door. studieadviseurs, medewerkers SOZ, of medewerkers facilitaire diensten.	17
Onderwijs	Inhoud van onderwijs niet van het juiste niveau, of anders, of minder keuze, dan in de studiegids is aangekondigd.	14
Bejegening	Onheuse bejegening, beledigend, intimiderend of bot gedrag van medewerker.	13
Bereikbaarheid	Docenten niet bereikbaar, e-mail of brief wordt niet beantwoord, afspraak of communicatie met medewerker op redelijke termijn niet mogelijk.	13
Begeleiding	Te weinig, onduidelijke of afbrekende feedback, te weinig tijd voor (scriptie)begeleiding, geen (scriptie)begeleider, tutor of mentor beschikbaar	8
Planning en rooster	Ongunstig rooster, twee vakken of tentamens op hetzelfde tijdstip, indeling in of uitsluiting van werkgroepen of co-schappen leidt tot vertraging; roosterwijzigingen na aanvang studiejaar.	7
Ongelijke behandeling	Verschillende beslissingen (bijv. over vrijstellingen) in dezelfde gevallen; ongelijke mogelijkheden voor studenten met een functiebeperking.	4
Faciliteiten	Faciliteiten niet goed, of niet beschikbaar of bereikbaar.	4
Privacy schending	Informatie over student ten onrechte doorgegeven aan, of beschikbaar gemaakt voor, derden.	2
<b>Totaal</b>		<b>199</b>

## **Verloop van de klachtbehandeling**

Bij de afsluiting van het jaar 2014 waren nog 13 klachten in behandeling of nog niet in behandeling genomen. Omdat ook de behandeling van die 13 klachten bij het schrijven van dit rapport was

<sup>7</sup> Let wel: de tabel geeft de inhoud van de klachten weer zoals gemeld door de student. Het betreft dus de perceptie van de klager, die niet noodzakelijkerwijs overeenkomt met die van andere betrokkenen.

afgerond, kan van alle 96 klachten worden aangegeven hoe de klachtbehandeling is verlopen. Tabel 4 geeft de frequentie van de verschillende manieren van klachtbehandeling weer.

Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling van in 2014 binnengekomen klachten*

<b>Klachtbehandeling</b>	<b>Frequentie</b>
Niet behandeld	15
Alleen oriënterend onderzoek	12
Verwijzing	26
Advies	24
Bemiddeling	17
Onbekend	2
<b>Totaal</b>	<b>96</b>

Vijftien klachten zijn niet behandeld, om uiteenlopende redenen, onder meer de volgende. Eén klacht is ingetrokken. Eén klacht was tegelijkertijd in gediend bij de Commissie voor Beroeps- en Bezwaarschriften. Eén klacht is door de student zelf opgelost in de periode dat er geen ombudsfunctionaris beschikbaar was. Twee klachten zijn niet behandeld omdat de betreffende student dermate veel klachten, beroeps- en bezwaarschriften had ingediend bij allerlei instanties van de universiteit, dat haar de toegang tot deze faciliteiten ontzegd was en geen enkele klacht van haar meer in behandeling werd genomen. Vier keer heeft een student, na de aanvankelijke klachtmelding, verder niets meer van zich laten horen ondanks een verzoek van de ombudsfunctionaris om nadere informatie, of om een afspraak.

Bij 12 klachten is alleen een oriënterend onderzoek gedaan. Dat houdt bijvoorbeeld in het opzoeken van de relevante regelingen zoals de OER (Onderwijs- en Examenregeling) van de opleiding waarover een klacht gaat, de betreffende cursusbeschrijving nagaan in de studiegids, het contact opnemen met een studieadviseur voor nadere informatie over een bepaalde opleiding of regeling, of het stellen van een eerste vraag om nadere uitleg aan de student. In 2014 is bij 12 klachten de behandeling hiertoe beperkt gebleven.

Er zijn in 2014 veel klachten verwezen naar een andere instantie. Bij klachten over docenten was dit meestal naar de faculteit, bij klachten over Examencommissies naar het College van Beroep voor de Examens. Ten tijde van de langdurige afwezigheid van een ombudsfunctionaris is een aantal klachten noodgedwongen verwezen naar andere mogelijke behandelaars, bijvoorbeeld de studentendecanen.

Vierentwintig klachten zijn met een of meerdere adviezen afgehandeld. Dat betekent dat de ombudsfunctionaris de student een bepaalde handelwijze adviseert. De ombudsfunctionaris bespreekt met de student wat hij of zij het beste zou kunnen doen, met wie te spreken of aan wie een brief te schrijven, en soms ook wat ongeveer de inhoud van zo'n brief of e-mail zou kunnen zijn. De student kan dan zelf het probleem oplossen, zonder dat de ombudsfunctionaris contact opneemt met degene over wie de klacht gaat.

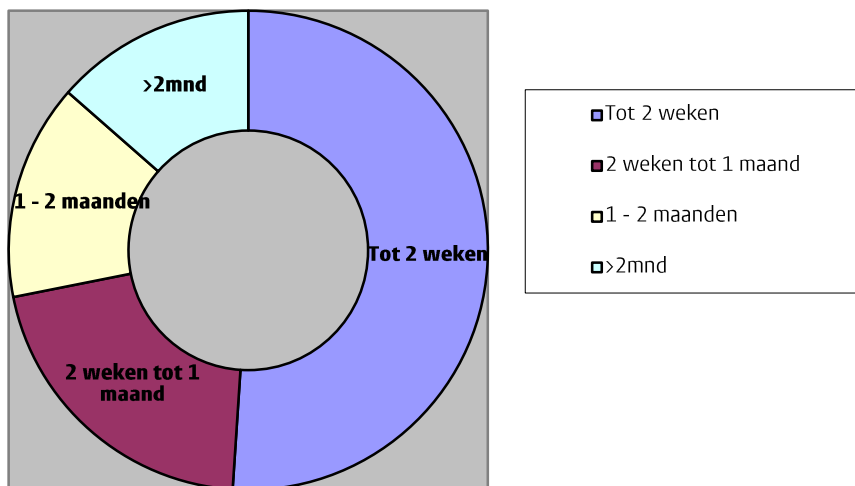
Bij bemiddeling neemt de ombudsfunctionaris contact op met degene over wie een klacht is ingediend en bespreekt de klacht met hem of haar, en soms met de betreffende leidinggevenden, persoonlijk of via telefoon of e-mail en probeert zo tot een oplossing te komen. Hierover wordt dan teruggerapporteerd aan de klager. In verreweg de meeste gevallen kan de klachtbehandeling dan met wederzijdse instemming afgesloten worden. Twee klachten zijn beëindigd met een mediation, een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklagde onder leiding van de ombudsfunctionaris.

Niet altijd leidt de behandeling van een klacht tot de oplossing die de student gewenst had. In 2014 zijn 14 van de 96 klachten ongegrond bevonden. Voorbeelden hiervan zijn een klacht van een student met een negatief BSA dat hij zich niet opnieuw mocht inschrijven bij die opleiding; en een student die twee verschillende opleidingen wilde volgen en klaagde dat zij geen toestemming kreeg om afwezig te zijn bij vakken met verplichte aanwezigheid als die tegelijkertijd met een vak van de andere opleiding gegeven werden.

### Duur van de klachtbehandeling

De duur van de klachtbehandeling wordt weergegeven in Figuur 3. De behandeling van ongeveer de helft van de klachten, 49 van de 96, heeft niet langer dan twee weken geduurd. Ongeveer driekwart van de klachten (69 van de 96, 72%) was binnen een maand afgehandeld, en nog eens 14 klachten binnen twee maanden.

Als de klachtbehandeling langer duurde, kon dat verschillende redenen hebben. Vaak was de oorzaak dat er meerdere afspraken gemaakt moest worden, of dat er informatie gegeven moest worden door medewerkers die daarvoor ook enige tijd nodig hadden. In een aantal gevallen was vakantie van de ombudsfunctionaris en/of de student de oorzaak. Klachten die in december waren ingediend, of toen nog in behandeling waren, zijn pas in februari 2015 weer opgepakt. Dit verklaart het ongebruikelijk hoge aantal klachten (13, 14 %) waarvan de behandeling twee maanden of langer geduurd heeft.



Figuur 3 Gemiddelde doorlooptijd klachtafhandeling

### 3. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de voorgaande bevindingen kan geconcludeerd worden dat het aantal klachten in 2014 wat lager was dan in de voorgaande twee jaren. De reden daarvoor is niet duidelijk; er zijn meer studenten, en de druk op studenten om tijdig af te studeren is toegenomen, zodat eerder meer dan minder klachten verwacht zouden worden. Voorlopig lijkt het verstandig om nog geen al te optimistische conclusies uit de afname van het aantal klachten in 2014 te trekken.

Opgemerkt kan worden dat de ombudsfunctionaris wat moeilijker te vinden is op de website van de Universiteit Leiden. Vermelding van het digitaal klachtenloket op de homepage van het studentenportal ontbreekt, het vergt enig zoeken om er bij terecht te komen. Daarom is deze, wettelijk verplichte, “toegankelijke faciliteit” niet meer zo erg toegankelijk. Het verdient aanbeveling om de vermelding van het digitaal klachtenloket op de universitaire website te verbeteren.

Zorgelijk is dat internationale studenten oververtegenwoordigd lijken te zijn onder de indieners van klachten. Naar verhouding gingen deze klachten vaak over de inhoud van het onderwijs, waarvan het niveau hen tegenviel, en over gebrek aan (Engelstalige) informatie. Studenten die overkomen uit het buitenland op basis van een al te fraaie voorstelling van zaken op websites of in brochures, en erg veel geld hebben betaald voor een opleiding, laten hun teleurstelling soms heftig blijken. Dit is deels te voorkomen door de inhoudelijke beschrijving van opleidingen feitelijk te houden, en niet zozeer gericht op werving. Wie excellente studenten werft door excellent onderwijs te beloven moet ook excellent onderwijs geven, anders zijn teleurstelling en klachten onvermijdelijk.

Klachten van internationale studenten over het Admission Office en Housing Office zijn extra zorgelijk, omdat ze de eerste contacten van de internationale student met de Universiteit Leiden betreffen en daarmee een eerste indruk geven van onze universiteit. Het verdient aanbeveling nogmaals de procedures van deze instanties onder de loep te nemen want de klachten daarover zijn misschien niet zo groot in aantal maar inhoudelijk wel ernstig.

Opvallend is dat financiële kwesties in bijna een derde van de klachten een rol speelden. Niet alleen als eerste klacht, bijvoorbeeld over boetes voor te late inschrijving voor een tentamen, of over terugbetalen van een deel van het collegegeld, maar ook als gevolg van een klacht over een ander onderwerp. Studenten zijn zich steeds meer bewust van de financiële gevolgen van studie- en afstudeervertraging, zodat al snel bij een klacht over te lange nakijktermijnen, of over slechte begeleiding die naar de mening van de student tot afstudeervertraging leidt, ter sprake wordt gebracht dat dit de student ook veel geld gaat kosten. Het verdient aanbeveling om, mede in overleg met de studentendecanen die vaak bij dergelijke financiële verzoeken betrokken worden, na te gaan of er duidelijker regels kunnen komen voor de omstandigheden waaronder zowel Nederlandse als buitenlandse studenten recht hebben op een financiële compensatie bij studieovertraging die buiten hun schuld om ontstaan is.



Ombudsfunctionaris voor studenten  
Kaiserstraat 25 (Plexus)  
Postbus 9500  
2300 RA Leiden

Tel. : +31 (0)71 527 3657/8026  
E-mail : [ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl](mailto:ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl)

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



**Universiteit  
Leiden**