

Jaarverslag 2015

Ombudsfunctionaris voor studenten



Universiteit
Leiden

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	2
2. 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	5
3. Klachten	6
Aantal klachten	6
Wijze van indiening	7
Wie diende een klacht in?	7
Over wie of wat werd een klacht ingediend?	8
Inhoud van de klachten	10
Verloop van de klachtbehandeling	13
Duur van de klachtbehandeling	15
4. Lessons learned	16
5. Conclusies en aanbevelingen	18

1. Voorwoord

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de inhoud en behandeling van klachten die in het jaar 2015 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen.

Tijdens het verslagjaar 2015 zijn twee ombudsfunctionarissen actief geweest, van januari tot en met april 2015 heeft mevrouw prof. dr. T. M. Willemsen deze functie waargenomen en per 1 mei 2015 is de heer mr. E.A.J. van der Heijden benoemd.

In 2015 zijn in totaal 114 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris. Ten opzichte van verslagjaar 2014 (94 klachten) houdt dit een toename van het aantal behandelde klachten in met 21 procent. Op deze toename zal ik ingaan in Hoofdstuk 3.

Bijna de helft van de klachten is afkomstig van masterstudenten (46 %), een derde van de klachten wordt ingediend door bachelorstudenten (32 %) en een vijfde deel van de klachten verdeelt zich over bijzondere categorieën studenten zoals aankomend studenten en co-schappers.

De helft van de klachten (50 %) bevat procedurele aspecten, maar ook de categorie “informatieverstrekking” is in 2015 in meer dan een derde van de klachten (35 %) aan de orde. In de helft van de gevallen is de klacht ook daadwerkelijk individueel gericht tegen één (of soms 2) medewerker(s) van de universiteit. Veelal zijn dit docenten in een begeleidende rol, of studie-coördinatoren en - adviseurs in een informerende en adviserende rol. De andere helft van de klachten verdeelt zich over (gehele) faculteiten en opleidingen, administraties (centraal en decentraal), examencommissies en andere instanties binnen de universiteit.

Dit verslagjaar zal in het bijzonder nog ingegaan worden op het aspect van internationalisering en diversiteit; inmiddels is bijna twee vijfde deel van de klachten (38 %) afkomstig van internationale studenten en 17 % (19) van de klachten hangt in zekere mate ook samen met diversiteit waarbij een beroep gedaan wordt op gelijke kansen ongeacht culturele achtergrond, gender, etniciteit, seksuele oriëntatie of functiebeperking. Vooral de mate waarin een opleiding rekening houdt met een functiebeperking vormt nog wel eens een issue.

Leiden, maart 2016

Dhr. mr. E.A.J. van der Heijden, Ombudsfunctionaris per 1 mei 2015

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

2. De ombudsfunctionaris¹

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 vormgegeven door middel van een digitaal klachtenloket op de website waar zowel de diverse centrale als facultaire klachteninstanties en vertrouwenspersonen zijn vermeld.

Regeling ombudsfunctionaris aan de Universiteit Leiden²

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 tot op zekere hoogte ook afgestudeerden als de klacht betrekking heeft op een voorval ten tijde dat klager nog ingeschreven stond. Klachten over algemeen universiteitsbeleid, besluitvorming (CvB en examencommissies) en ongewenst gedrag (bijvoorbeeld discriminatie) vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris. Hiervoor zijn andere procedures ingericht.

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 de klacht via bemiddeling kan worden opgelost. 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 te herleiden naar 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. Naar aanleiding van een klacht wordt alleen met instemming van de klager contact opgenomen met mensen of instanties binnen de universiteit en ook voor de beklagde geldt deze waarborg voor vertrouwelijkheid. De jaarlijkse rapportage over de werkzaamheden gebeurt zodanig dat klagers en (individuele) beklagden niet te herkennen zijn.

¹ De paragrafen over de eenduidige faciliteit en de regeling ombudsfunctionaris verwijzen deels naar het artikel: T.M.Willemsen (2014), Ombudsfunctionaris voor studenten, *Tijdschrift Conflictantering*, nr 6, 2014, 27-31.

² Regeling ombudsfunctionaris, te downloaden via 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. De ombudsfunctionaris heeft weliswaar veelal in eerste instantie te maken met studenten, maar de ombudsfunctionaris dient een algemeen universiteitsbelang en niet alleen het belang van de student(en). De student kan op elk moment de verdere behandeling van de klacht stopzetten, om wat voor reden dan ook, de ombudsfunctionaris kan dit alleen om welomschreven redenen doen.

Onafhankelijkheid

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

Beschikbare informatie over de functie

De webpagina van de ombudsfunctionaris is te vinden via het digitale klachtenloket dat vrij eenvoudig te vinden is door via de zoekmachine van de universitaire website te zoeken op “klacht” (NL) of “complaint” (EN). Op de meeste facultaire websites staat daarnaast ook nog een verwijzing naar het klachtenloket of zelfs een directe link naar de webpagina van de ombudsfunctionaris (Geesteswetenschappen). Alleen bij Geneeskunde is er geen verwijzing naar de ombudsfunctionaris direct of het klachtenloket. Bij de Conclusies en aanbevelingen (Hoofdstuk 5) zal nog ingegaan worden op de gewenste harmonisatie in het aanbod van informatie over de centrale klachtvoorzieningen en vertrouwenspersonen.

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 vertrouwenspersonen personeel, de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, de vertrouwenspersoon wetenschappelijke integriteit en de ombudsfunctionaris bestaat een informeel overleg dat op regelmatige basis samenkomt. Het overleg is bedoeld om de (centrale) klachtvoorzieningen binnen de universiteit beter op elkaar af te stemmen bijvoorbeeld door het maken van afspraken over verwijzing. Tijdens dit verslagjaar is binnen dit informele overleg ook veel aandacht besteed aan het verbeteren van de informatievoorziening ten aanzien van klachten. Er is daarnaast contact gezocht met het diversity office om de diverse raakvlakken van taken en activiteiten te inventariseren

Op regelmatige basis heeft de ombudsfunctionaris overleg gevoerd met de directeur van het expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ) en de directie Algemene Zaken om kennis te

nemen van en “voeling” te houden met ontwikkelingen binnen de universiteit die relevant kunnen zijn voor de klachtenpraktijk van de ombudsfunctionaris.

De (nieuwe) ombudsfunctionaris heeft in 2015 een kennismakingsronde geïnitieerd langs de faculteitsbesturen onder meer gericht op meer bekendheid van de voorziening ombudsfunctionaris en een betere afstemming van deze centrale voorziening met de facultaire voorzieningen en om afspraken te maken over tussentijds melden en rapporteren van klachten aan het faculteitsbestuur als daar aanleiding toe is (bijvoorbeeld in geval van opleiding-overstijgende problemen). Ook met de (student)assessoren van de faculteitsbesturen is kennisgemaakt tijdens één van de LAssO-vergaderingen. De (nieuwe) ombudsfunctionaris heeft zich kort na zijn benoeming geïntroduceerd bij het Studieadviseurs Platform STAP.

Het werk van de ombudsfunctionaris wordt ondersteund door het secretariaat van het expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ) die (mede) zorgdragen voor de bereikbaarheid, de agenda en de administratie van de ombudsfunctionaris.

Beroepsorganisaties

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden is aangesloten bij de (landelijke) Vereniging van Klachtrecht (VvK). In 2015 is deelgenomen aan twee studiemiddagen van de VvK. Ook heeft de ombudsfunctionaris drie intervisiebijeenkomsten bijgewoond van de Mediationfederatie Nederland (MfN).

De ombudsfunctionaris is tevens lid van het ENOHE, het European Network of Ombudsmen in Higher Education. Dit netwerk organiseert jaarlijks een conferentie. Eind mei 2015 heeft de ombudsfunctionaris deelgenomen aan een conferentie die plaats heeft gevonden in Innsbruck. Het thema van deze conferentie luidde als volgt: *“30 Years of Solitude? European University Ombudsmen’s Pioneering Past, Confident Present, Challenging Future”*.



3. Klachten

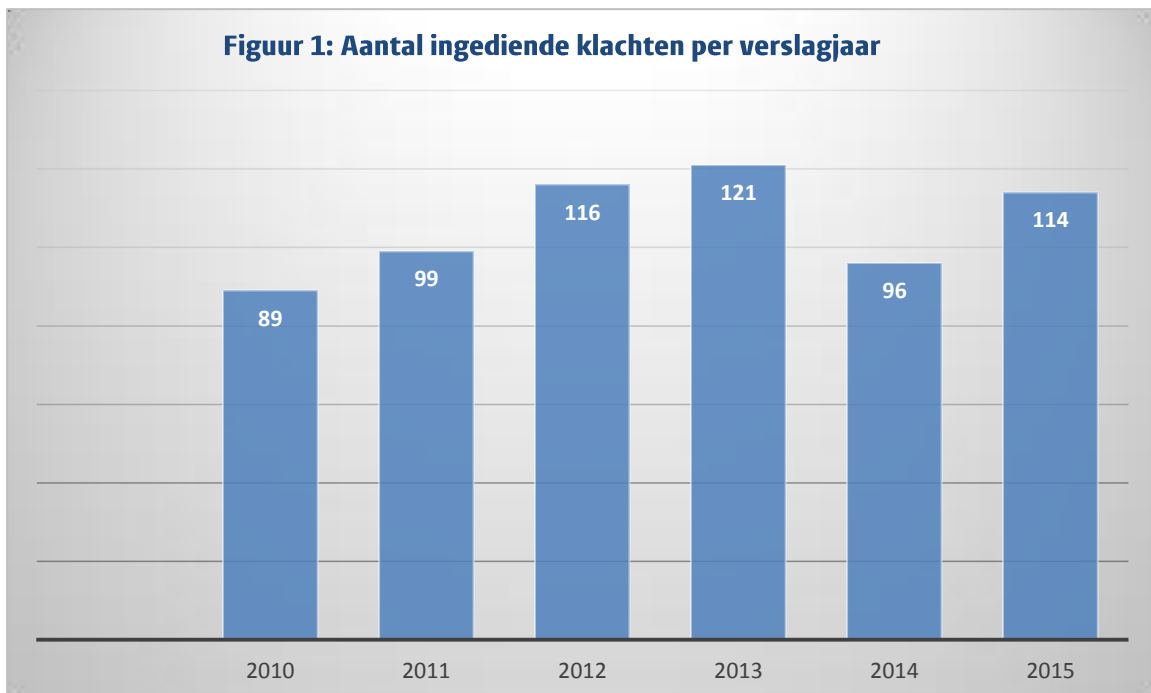
In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de aantallen klachten in 2015 en de inhoud ervan. Ook wordt gerapporteerd over de manier waarop de klachten behandeld zijn.

Aantal klachten

In 2015 zijn in totaal 114 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris voor studenten. Daarnaast zijn in 2015 in totaal 20 vragen van studenten geregistreerd die een substantiële tijdsbesteding hebben betekend, maar officieel niet als klacht konden worden ingeboekt omdat de betreffende vraag niet binnen de regeling van de ombudsfunctionaris als klacht kon worden aangemerkt (bijvoorbeeld kwesties van promovendi en vragen over gangbare regelingen)

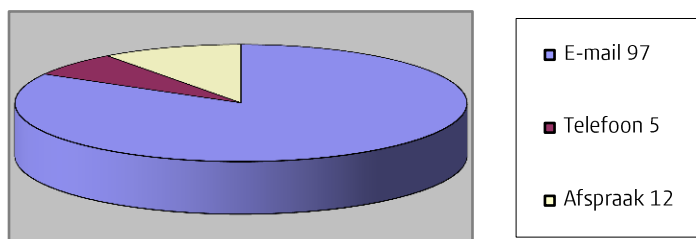
Het totaal van 114 behandelde klachten in 2015 houdt ten opzichte van het verslagjaar 2014 een toename in van ruim 21 procent. Daarmee is het aantal behandelde klachten weer bijna terug op het niveau van 2012 en 2013 terug. Een eenduidige verklaring voor het relatief geringe aantal klachten in verslagjaar 2014 is niet te geven. Dit kan samenhangen met het feit dat de waarnemend ombudsfunctionaris, mevrouw prof. dr. T. M. Willemsen, het jaarverslag 2014 heeft moeten construeren aan de hand van de klachtenadministratie van haar voorgangster mevrouw mr. J. van Meerkerk. Van een aantal mogelijk wél ingediende klachten bleek te weinig relevante informatie beschikbaar om deze mee te nemen in het jaarverslag 2014.

Ook in 2015 weer enkele “meerklagers”; twee studenten hebben twee klachten ingediend en één student zelfs 5 klachten.



Wijze van indiening

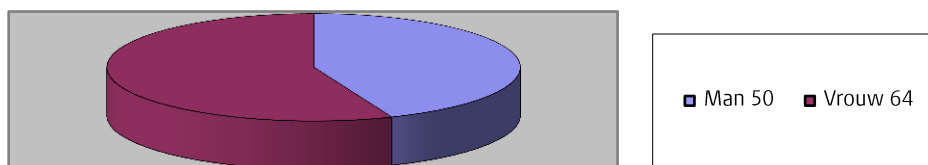
Het overgrote deel van de klachten in 2015 (97 van de 114, 85 %) is per e-mail gemeld. Bij ruim één op de 10 klachten is het secretariaat SOZ het eerste aanspreekpunt bij het maken van een afspraak, waarbij dient te worden opgemerkt dat de ombudsfunctionaris veelal klagende studenten na het ontvangen van een klachtmail alsnog verzoekt om een afspraak te maken via het secretariaat. Deze verdeling is weergegeven in Figuur 2.



Figuur 2: Wijze van indiening

Wie diende een klacht in?

In 2015 is 44 % van de klachten ingediend door manlijke studenten en 56 % door vrouwelijke studenten. Gecorrigeerd naar het geslacht van “meerklagers” ligt deze verhouding op 57 % vrouw en 43 % man. Deze verhouding van klachten naar benadert heel dicht de verdeling man-vrouw binnen de studentenpopulatie van de Universiteit Leiden in 2015 (60 % vrouw, 40 % man).



Figuur 3: Aantal meldingen per geslacht

Bijna twee vijfde deel van de klachten (38 %) is in 2015 ingediend door internationale studenten. Hiermee zijn de internationale studenten – met name in de masterfase - in sterkere mate nog dan in 2014 oververtegenwoordigd bij de indieners van klachten aangezien het contingent internationale studenten van de Universiteit Leiden - weliswaar elk jaar groeiende - in 2015 nog geen 12 procent bedroeg³.

Opmerkelijk - ook in algemenere zin - het relatief grote aandeel klachten van masterstudenten ten opzichte van bachelorstudenten; waar studentenpopulatie in 2015 voor 64 procent uit bachelorstudenten (inclusief propedeuse) bestaat en voor 36 procent uit master-studenten, dient de laatstgenoemde groep

³ In de statistische gegevens van studentaantallen van de universiteit ontbreken de niet-bekostigde masterstudenten (bijvoorbeeld de advanced masters); deze groep heeft in 2015 echter wel toegang gehad tot de voorziening van de ombudsfunctionaris en ook daadwerkelijk (4) klachten ingediend.

bijna de helft meer klachten in dan de eerstgenoemde (bachelor 37 klachten, master 53 klachten). De co-schappers Geneeskunde hebben in 2015 in totaal 5 klachten ingediend.

Over wie of wat werd een klacht ingediend?

In Tabel 1 is aangegeven wat de faculteit of eenheid was van de medewerker of de instantie waarover een klacht is ingediend.

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

	Aantal klachten 2015	% vd klachten 2015 ⁴	% studenten 2015
Faculteiten			
Archeologie	1	1,4	1,9
Governance and Global Affairs	4	5,6	7,4
Geesteswetenschappen	25	35,2	25,6
Geneeskunde/LUMC	12	16,9	10,2
Rechtsgeleerdheid	12	16,9	20,5
Sociale Wetenschappen	10	14,1	20,5
Wiskunde en Natuurwetenschappen	7	9,9	13,9
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	<i>71</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Overige instanties			
Studenten- en Onderwijszaken	34		
ICLON	2		
anders	7		
<i>Totaal niet-facultair</i>	<i>43</i>		
Totaal	114		

Ten opzichte van verslagjaar 2014 correspondeert de percentuele verdeling klachten over de faculteiten meer met de percentuele verdeling van het aandeel studenten per faculteit. Nog altijd is er bij Geesteswetenschappen sprake van een relatief groot aandeel in de klachten afgezet tegen het percentage van de studentpopulatie, maar dit is minder opvallend dan in 2014. Dit grote aandeel hangt naar de bevinding van de huidige ombudsfunctionaris vermoedelijk samen met de veelheid aan opleidingen bij Geesteswetenschappen, waardoor harmonisatie van informatie en dienstverlening nog weleens is bemoeilijkt en het kleinere opleidingen soms aan “kritische massa” ontbreekt om problemen van bereikbaarheid en begeleiding intern op te lossen.

⁴ Bij de berekening van dit percentage zijn de 71 klachten tegen faculteiten als uitgangspunt (100%) genomen.

Waar Geneeskunde in 2014 relatief weinig klachten kende is dit aandeel in 2015 relatief groot. Dit is voor een groot deel te verklaren door de volgende samenloop; één meerklager bij Geneeskunde dient vijf klachten in en rond de zomer 2015 zijn vijf klachten ingediend tegen een bachelor overstapregeling.

Dit verslagjaar springt met name ook in het oog de 34 klachten aan het adres van de diverse medewerkers en administraties die vallen onder de directie SOZ. Op het totaal van 114 komt dit neer op bijna een derde van de klachten waar dit in 2014 “slechts” een vijfde was. Deze toename hangt vooral samen met het toegenomen aantal klachten van internationale studenten over in- en uitschrijving (inclusief collegegeldbetaling) en huisvesting. Zeker in het geval van de klachten over in- en uitschrijving speelt vaak een belangrijke rol de informatie die deze groep van internationale studenten van de faculteit en opleiding hierover hebben ontvangen (o.a. “graduation procedure”).

Regelmatig komt bij de ombudsfunctionaris de klacht binnen van internationale studenten dat men niet op de hoogte was van de noodzaak om tijdig uit te schrijven wanneer de laatste studieverplichting is afgerond. Bij de inschrijving gaat er met enige regelmaat iets mis met het definitief maken van de betaling van collegegeld (bijvoorbeeld) door het afgeven van een volmacht. Vaak is het dan een gecombineerd probleem waarbij de studenten in kwestie niet alert zijn op e-mails die hen gestuurd worden en de studentenadministratie vervolgens een uitschrijvingsbesluit per post toestuurt, waarbij een behoorlijk schrikreactie teweeg wordt gebracht bij de betreffende studenten.

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 op pagina 10 weergegeven. De tabel is gerangschikt naar frequentie. Het blijkt dat de meeste klachten, 43 van de 114, betrekking hebben op ondersteunende medewerkers. Studenten voelden zich dan bijvoorbeeld onbehoorlijk behandeld door medewerkers van de Studentenadministratie – meestal ook bringers van slechter nieuws over uitschrijving of betalingsachterstand -of door het Housing Office – niet de gewenste woning -, of hadden zij naar hun idee verkeerde voorlichting gekregen van medewerkers van het onderwijsbureau in hun faculteit over bijvoorbeeld uitschrijving.

Dertien klachten betroffen het handelen van een Examencommissie. Soms waren dit klachten waartegen formeel in beroep ingesteld zou moeten worden bij het College van Beroep voor de Examens. Studenten wenden zich dan soms toch tot de ombudsfunctionaris en wanneer de formele weg dan vervolgens toch de enige juiste weg blijkt, kan de ombudsfunctionaris de student desondanks adviseren over de procedures geldend bij Examencommissie of College van Beroep voor de Examens. Sommige klachten gaan echter 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 en inconsistenties bij de beoordeling van vakken (niet conform de vakbeschrijving).

Van de 29 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.

Tabel 2: *Functie van de medewerker of instantie waarover in 2015 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, of administratie of facilitaire medewerker	43
- Docent(en)	29
- Studie-coördinator, studieadviseur, opleidingsdirecteur	21
- Examencommissie	13
- Faculteit, opleiding of instantie (bijv. CBE) in het algemeen	8
Totaal	114

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 huidige ombudsfunctionaris heeft er bij het administreren van de klachten bij zijn aantreden in mei 2015 voor gekozen het reeds door zijn (waarnemend) voorgangster gehanteerde systeem door te zetten om samenvoeging van gegevens mogelijk te maken.

Meest voorkomende categorie in 2015 betreft de klachten waarin sprake is van een procedurele kwestie⁵. Dit is deels te verklaren vanuit het (te) weinig onderscheidende karakter van deze categorie waardoor dit element van de klacht vaak samenvalt met andere categorieën zoals beoordeling, geldkwesties, studieplanning en onderwijs.

Veel klachten blijken ook voort te komen aan niet toereikende informatie of – in het verlengde hiervan – een verstrekking van informatie die weliswaar plaatsvindt maar met beperkte effectiviteit richting de doelgroepen. Dit kan deels voortkomen uit de wijze waarop men (medewerkers, adviseurs, coördinatoren e.d.) de informatie communiceert richting de studenten, uit de gebruikte kanalen om de informatie te verstrekken (o.a. website, blackboard, e-mail, mondeling) of uit de wijze waarop de informatieverstrekking binnen een opleiding gedeeld en georganiseerd is (wordt aan de balie hetzelfde verteld als in de kamer van de studie-coördinator). Hetgeen zeker ook samenhangt met deze categorie is het correct verwijzen naar instanties die beter zijn toegerust om een vraag te beantwoorden of een probleem op te lossen. De ombudsfunctionaris merkt daarbij op dat het nog te vaak voorkomt dat de

⁵ In verslagjaar 2016 zal de categorie “Procedurele kwesties” voor meer onderscheidend karakter vervangen worden door “Regels en Richtlijnen”.

student “van het kastje naar de muur” wordt gestuurd of dat er op verschillende plekken binnen een onderdeel van de universiteit (bijv. opleiding, faculteit, directie) niet dezelfde informatie wordt verstrekt aan studenten. Dit gebrek aan eenduidigheid leidt tot onzekerheid bij studenten en is doorgaans ook aanleiding om hierover een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris. Een zeer groot deel van deze klachten is afkomstig van internationale studenten. Vaak betreft het dan informatie over in- en uitschrijving die klaarblijkelijk niet goed genoeg is overgekomen bij de internationale doelgroep(en). Nogmaals dient opgemerkt te worden dat het ook aan de internationale studenten zelf is om zich goed te informeren over de geldende procedures bij de Universiteit Leiden.

Tabel 3: *Inhoudelijke aspecten van de in 2015 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen*⁶.

Categorie	Inhoud van klachten in deze categorie	Aantal
1.Procedurele kwesties	Medewerker of Examencommissie handelen niet volgens de regels of afspraken, of te laat of te traag, of erg weinig coulant.	57
2.Informatievoorziening	Informatie onjuist, te weinig, te laat of moeilijk te vinden, niet volgens regels OER, studiegids; student krijgt geen eenduidige informatie of wordt onnodig vaak verwezen.	40
3.Onderwijs	Inhoud van onderwijs niet van het te verwachten niveau of anders of minder keuze dan in studiegids is aangekondigd	33
4. Geldkwesties	Extra kosten komen voort uit procedures waar de student geen invloed op heeft of die onredelijk lang duren; cursus, opleiding of faciliteiten worden te duur bevonden; te veel collegegeld afgeschreven	30
5.Bejegening	Onheuse bejegening, beledigend, intimiderend of bot gedrag van medewerker UL (zonder dat sprake is van discriminatie, zie 14)	29
6.Dienstverlening	Te weinig, te trage of ondeskundige behandeling van verzoeken en vragen door medewerkers UL	23
7.Beoordeling	Overschrijding nakijktermijn, beoordeling is bevooroordeeld of niet volgens (juiste) OER of regels en richtlijnen Examencommissie of Studiegids	20
7.Begeleiding	Te weinig, onduidelijke of niet-constructieve feedback, onvoldoende tijd beschikbaar gesteld voor begeleiding, afwezigheid begeleider, tutor of mentor	20
9. Diversiteit	Gelijke kansen ongeacht culturele achtergrond, gender, etniciteit, seksuele oriëntatie of functiebeperking	19

⁶ Let wel: de tabel geeft de inhoud van de klachten weer zoals initieel gemeld door de student. Het betreft dus de perceptie van de klager, die niet noodzakelijkerwijs overeenkomt met die van andere bij de klacht betrokkenen personen (zoals beklagde en ombudsfunctionaris zelf).

10.Bereikbaarheid	Docent(en) niet bereikbaar, geen reactie op e-mail of brief, afspraak of contact met medewerker UL op redelijke termijn niet mogelijk	17
11.Faciliteiten	Faciliteiten (bijv. ICT systemen, studiezalen, sportvoorzieningen) laten te wensen over, zijn (tijdelijk) niet beschikbaar of bereikbaar	8
12.Planning & rooster	Ongunstig rooster, vakken of tentamens op hetzelfde tijdstip, aansluiting vakken op verplichte buitenlandstage(s), indeling in werkgroepen of co-schappen leidt tot vertraging; roosterwijziging na aanvang studiejaar	5
13.Privacy schending	Informatie over student ten onrechte doorgegeven aan, of beschikbaar gemaakt voor derden.	4
14.Discriminatie	Bij oriëntatie op klacht lijkt sprake te zijn van achterstellen of uitsluiten van student op basis van (persoonlijke) kenmerken; ombudsfunctionaris is op grond van de eigen regeling gehouden de zaak te verwijzen naar de Vertrouwenspersoon Ongewenst Gedrag	3

Totaal

313

Tabel 4 hieronder weergegeven heeft als uitgangspunt dat elke klacht slechts één hoofdonderwerp (voornaamste aanleiding) heeft. Deze tabel maakt inzichtelijk dat met name de in- en uitschrijvingsklachten van internationale studenten en de (negen) klachten over International Housing invloed hebben op het relatief grote aandeel van de internationale studentenpopulatie bij het totaal van alle klachten⁷.

Tabel 4: Hoofdonderwerp van de in 2015 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.

Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
In- en uitschrijving	21	12	57%
Gedrag	17	1	6%
Regels en richtlijnen	13	1	8%
Faciliteiten (incl. Housing)	13	11	79%
Informatie	11	3	27%
Scriptiebegeleiding	10	2	20%
Beoordeling	9	2	22%
Toelating	7	3	43%
Studieplanning	4	1	25%
Bereikbaarheid	4	1	25%
Privacy	2	1	33%
Onderwijs algemeen	2	2	100%
	114	40	39%

⁷ Relevante factor die waarschijnlijk een verklaring vormt voor het grote aandeel internationale klachten is dat het domein van de dienstverlening aan internationale studenten breder is – o.a. ook housing – dan van dienstverlening aan Nederlandse studenten. Daarnaast kan dit samenhangen dat Nederlandse studenten problemen en klachten eerder binnen hun opleiding of faculteit aankaarten (bijv. bij studieadviseur of studievereniging).

Verloop van de klachtbehandeling

In verslagjaar 2015 zijn 16 klachten niet tot behandeling gekomen, deels (6) omdat deze klachten eind van het jaar pas waren ingediend en deels doordat bij eerst lezing van de klacht is vastgesteld dat de klacht als kennelijk niet-ontvankelijk diende te worden aangemerkt, d.w.z. niet passend binnen de regeling van de ombudsfunctionaris (geen inschrijving ten tijde van de klacht als regulier student) dan wel behorend tot de bevoegdheid van een andere instantie (veelal examencommissie en/of College van Beroep voor de Examens). In deze gevallen heeft de ombudsfunctionaris vaak nog wel via de mail bij de klagende student gecontroleerd of er inderdaad sprake was niet-ontvankelijkheid.

Ook niet behandeld als klacht zijn drie van de vier klachten ingediend door PhD-studenten in 2015. Deze drie klachten zijn zelfs in het geheel niet opgenomen in het totaal van de 114 klachten maar als “vraag” afgehandeld door de ombudsfunctionaris.

Tabel 5: *Wijze van klachtbehandeling van in 2015 binnengekomen klachten*

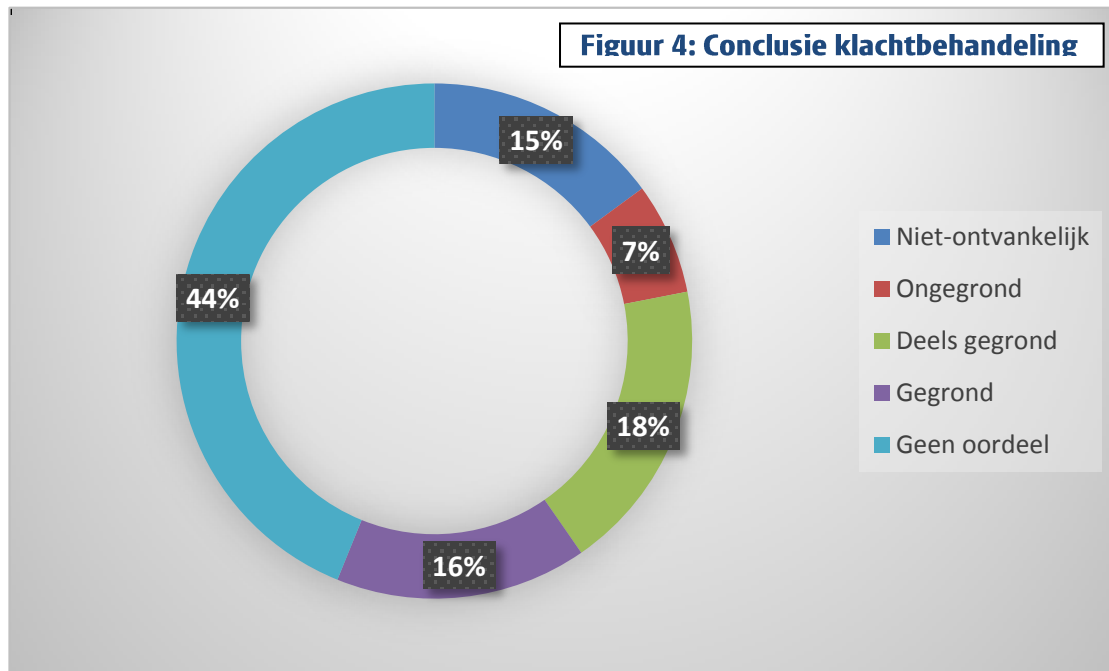
Klachtbehandeling	Frequentie
Niet behandeld	16
Alleen oriënterend onderzoek	28
Verwijzing	16
Advies	17
Bemiddeling pendel	34
Bemiddeling mediation	3
Totaal	114

Bij 28 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, of het met toestemming van student contact opnemen met een studieadviseur of -coördinator voor nadere informatie over een bepaalde opleiding of regeling. Regelmatig is voorgekomen dat uit het oriënterend onderzoek blijkt dat de beklagde opleiding, medewerker of instantie zich al bewust is geweest van de klacht en al zelf aan het onderzoeken was op welke wijze aan de klacht tegemoet zou kunnen worden gekomen. De ombudsfunctionaris heeft ook in deze gevallen veelal nog wel aandacht besteed aan de mogelijkheid om dergelijke klachtsituaties in de toekomst te reduceren dan wel te voorkomen en de beklagde opleiding hierover een aanbeveling gedaan.

Tabel 5 laat verder duidelijk zien dat de voorkeursstijl van de ombudsfunctionaris voor de behandeling van klachten ligt bij de pendelbemiddeling. In deze stijl van klachtbehandeling ligt de nadruk

op het optreden van de ombudsfunctionaris als kritisch procesbegeleider; klager en beklagde lossen uiteindelijk het probleem zelf op al dan niet met aanwijzingen van de ombudsfunctionaris over een redelijke oplossingsrichting en de kaders en richtlijnen waarbinnen deze oplossing gezocht zou kunnen worden.

Figuur 4 laat de uitkomst van de 114 in 2015 ingediende klachten zien.



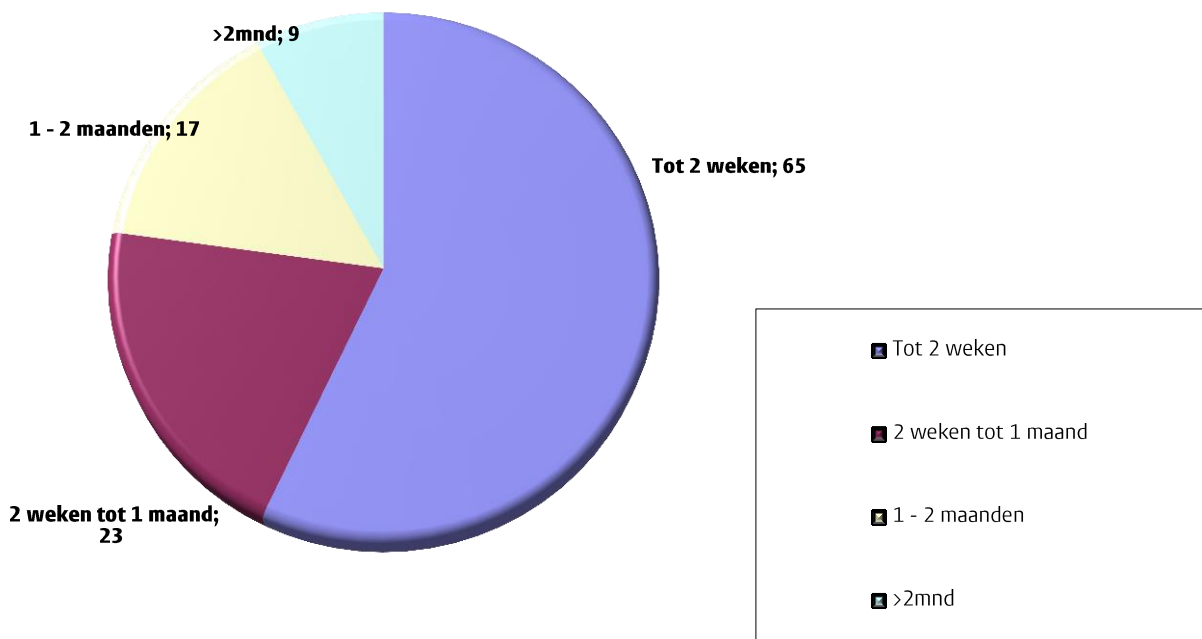
Met name de grootste categorie “geen oordeel” vraagt om een nadere specificatie. Dit kan zowel de uitkomst zijn van de activiteit (alleen) “oriënterend onderzoek” (14) “bemiddeling pendel” (12), niet-behandeld (11) als de andere wijzen van klachtbehandeling of niet-behandeling. Veelal duidt “geen oordeel” erop dat de ombudsfunctionaris zich in hoofdzaak procesmatig met een klacht heeft beziggehouden zonder zich daarover een daadwerkelijk inhoudelijk oordeel te (hoeven) vormen. Op het aanzienlijke aandeel niet-ontvankelijke klachten wordt nog ingegaan bij de Conclusies en aanbevelingen (Hoofdstuk 5).

In het bijzonder ook interessant om inzicht te geven in welke klachten uiteindelijk als gegrond of deels gegrond zijn geacht. In een kwart van de gevallen (10) betreft dit in- en uitschrijving voor zowel het studiejaar als voor vakken. Daarnaast zeven klachten met betrekking tot faciliteiten die gegrond of deel gegrond zijn beoordeeld. Dit zijn vooral housing-klachten (6) geweest die op bepaalde aspecten (deels) gegrond zijn bevonden door de ombudsfunctionaris. Deze aspecten zijn meegenomen in het advies over International Housing dat in juli 2015 is uitgebracht. Verder ook vier gegronde klachten over gebrekkige informatie en vier (deels) gegronde klachten over scriptiebegeleiding. In vrijwel alle gevallen waarin de ombudsfunctionaris een klacht gegrond heeft geacht is door de betreffende opleiding, directie of dienst met de student(en) een schikking tot stand gekomen dan wel in de vorm van een financiële compensatie dan wel in de vorm van “individueel maatwerk” in de wijze waarop een bepaalde regeling werd toegepast (bijvoorbeeld een uitzondering op toelatingsregels).

Doorlooptijd van de klachtbehandeling

De doorlooptijd van de klachtbehandeling wordt weergegeven in Figuur 5. De behandeling van bijna 60 procent van de klachten, 65 van de 114, heeft niet langer dan twee weken geduurd. Ongeveer drie kwart van de klachten (88 van de 114) was binnen een maand afgehandeld, en nog eens 17 klachten binnen twee maanden. De gemiddelde duur van de behandeling van klachten is in 2015 uitgekomen op 23 dagen.

Figuur 5 Doorlooptijd klachtafhandeling



Een factor die een rol heeft gespeeld bij het ophogen van de gemiddelde klachtduur vormt het gegeven dat de ombudsfunctionaris in sommige gevallen de klachtbehandeling in het belang van de student tijdelijk heeft “geparkeerd”. Dit heeft bijvoorbeeld plaatsgevonden in het geval van niet-urgente bejegeningproblemen binnen scriptietrajecten waarbij de begeleider pas benaderd is over het probleem nadat de scriptie of studie met goed gevolg was afgerond.

4. Lessons learned

Uit de behandeling van klachten door de ombudsfunctionaris kunnen regelmatig lessen worden getrokken die dan wel de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris zelf ten goede komen dan wel kwaliteit van de processen binnen de universiteit. Volgt nu een beschrijving van een kleine selectie van dergelijke klachten.

Eén telefoontje doet soms 'wonderen': Studente beklaagt zich dat zij al geruime tijd geen reacties krijgt op mails gericht aan haar scriptiebegeleider en de studie-coördinator. De dag nadat de ombudsfunctionaris hierover contact heeft opgenomen met de studie-coördinator krijgt de student vrij plots van beiden alle openstaande vragen per mail beantwoord tot oprechte verbazing van de studente die terugkoppelt "...dat het telefoontje wonderen had verricht".

Tijdsdruk (ook financieel) vraagt bij internationale masterstudenten om extra zorg en aandacht: Begin juli komen kort achter elkaar twee Chinese masterstudentes langs bij de ombudsfunctionaris die allebei al een ticket blijken te hebben om in augustus terug te keren naar China, maar allebei zijn deze studentes formeel gezien nog niet klaar. Dit leidt tot grote onrust bij beide studentes; moeten zij opnieuw gaan inschrijven? Uit navraag blijkt dat er zeker diverse mogelijkheden bestaan om de master alsnog afgerond te krijgen binnen het studiejaar, maar deze mogelijkheden waren nog niet besproken. Uiteindelijk kunnen beide studenten op de geplande datum naar China terugkeren.

Gezamenlijke kop koffie in plaats van juridische procedure: Vader van studente neemt op maandag contact op met de ombudsfunctionaris omdat zijn dochter dat weekend onheus is bejegend door een receptiemedewerker van één van de gebouwen van de UL. Gezien de aard van de klacht, die in eerste aanleg ook in sterke mate lijkt te duiden op ongewenst gedrag (belediging, intimidatie, discriminatie), sta ik de vader te woord ondanks dat de ombudsfunctionaris doorgaans alleen met de studenten zelf spreekt. Wel verzoek ik dat de studente, zijn dochter, de klacht, alsnog via de mail bij mij in te dienen. Op basis van de eerste inschatting van de klacht vindt verwijzing plaats naar de Vertrouwenspersoon voor Ongewenst Gedrag.

Tegelijkertijd blijkt de klacht ook - buiten de studente om - via een ander kanaal tot behandeling te zijn gekomen waarbij onduidelijkheid bestaat over wie de klacht zou moeten behandelen, de faculteit waar de studente staat ingeschreven of de dienst waar de receptiemedewerker onder valt. Uiteindelijk komt de klacht enige tijd later terecht bij verantwoordelijk manager van laatstgenoemde dienst die voor afstemming en advies contact met mij opneemt. De ombudsfunctionaris "coach" de manager naar een gelijktijdig gesprek met zowel klaagster en beklaagde. Dit gesprek verloopt naar tevredenheid van alle betrokkenen en studente en receptiemedewerker spreken af om ter afsluiting van de klacht binnenkort nog 'samen een kop koffie te gaan drinken'.

De ombudsfunctionaris krijgt daarnaast te horen van de manager dat de klacht aanleiding is geweest tot het aangaan van een eigen klachtenprotocol binnen de betreffende dienst.

Voorkomen is beter dan genezen...: Diverse malen blijkt bij klachten dat - in het bijzonder de internationale studenten – beperkt tot slecht op de hoogte zijn van de procedures die gelden bij de Universiteit Leiden. Waar de “graduation procedure” van de opleidingen stevast wel melding maakt van het belang van (tijdige!) uitschrijving, loopt dit in de Leidse praktijk nog wel eens mis dan wel omdat deze informatie niet voldoende benadrukt wordt dan wel niet eenduidig en duidelijk gecommuniceerd wordt naar student. In 2015 zijn enkele vrijwel identieke klachten binnengekomen over dit onderwerp. Ook hier geldt, (nog) meer aandacht voor internationale studenten!

Bij toelating “toegevoegde vakken” invoeren in uSis: Masterstudente is toegelaten op grond van een bachelor vooropleiding aan de UvA en is in de veronderstelling dat zij haar master in Leiden heeft afgerond. Ook heeft zij al direct aansluitend een baan gevonden in het buitenland. Bij de aanvraag van haar diploma blijken er echter geheel onverwacht nog drie vakken (van maximaal 15 ECTS) open te staan die waren “toegevoegd” bij toelating. Deze vakken zijn echter niet ingevoerd in uSis en studente noch de studieadviseur heeft er bij de studieplanning nog rekening mee gehouden. Dringend advies - ook aan andere opleidingen – om de bij toelating toegevoegde vakken in te voeren in uSis.

The medium is the message...: Hoewel geen absolute wetmatigheid; in conflictsituaties werken e-mails doorgaand escalierend om geschillen mee te beslechten, mondelinge gesprekken (telefoon en persoonlijk gesprek) veelal de-escalierend. Deze stelling gaat vanzelfsprekend niet op als juist een mondeling gesprek aanleiding is geweest voor het indienen van een klacht. Bij mails bestaat veelal het risico dat er verwachtingen bestaan ten aanzien van reactietijd die bij uitblijven van een snelle reactie leiden tot (toegenomen) boosheid aan de kant van de klager. Bij enkele klachten bleek het al voldoende te zijn dat de ombudsfunctionaris de student aanraadde om weer persoonlijk contact te zoeken met de persoon waarmee hij of zij via de mail een geschil had opgebouwd.

Niet bevoegd maar wel “melden”: Begin juli 2015 krijgt de ombudsfunctionaris een vijftal klachten binnen over een verplichte bachelor overstapregeling bij de faculteit Geneeskunde. Hij constateert na zich te hebben georiënteerd ten aanzien van geldende regelingen en bepalingen dat de bevoegdheid om van klachten over deze regeling kennis te nemen bij de examencommissie van Geneeskunde rust. Desalniettemin maakt de ombudsfunctionaris wel bij de faculteit “melding” van de binnengekomen klachten waarop afspraken volgen met de voorzitter van de examencommissie om de klachtenprocedure rondom de overstapregeling (nog) beter te stroomlijnen en te communiceren.

Contract is contract: Buitenlandse studenten die gebruik maken (of moeten maken i.v.m. visumplicht!) van de faciliteit International Housing zijn zich veelal niet volledig bewust voor welke condities zij tekenen. Dit leidt tot regelmatige klachten. Uitgangspunt “contract is contract” blijft gelden hoewel er zeker uit de klachten kan worden opgemaakt hoe belangrijk het is om deze groep van studenten zowel vóór als bij aankomst in Nederland te informeren over de voorwaarden van International Housing. Naar de ombudsfunctionaris vernomen heeft zijn er al stappen gezet om deze informatie te verbeteren.

5. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1: In 2015 zijn relatief zeer veel klachten ingediend door internationale masterstudenten.

Aanbeveling: Draag zorg dat niet alleen volstaan wordt met het verstrekken van informatie over geldende regelingen maar neem deze informatie ook (meer dan al het geval is) op binnen de informatiecycclus naar studenten. Belangrijke rol hierbij is weggelegd voor de medewerkers centraal en decentraal die direct in contact staan met de internationale studenten.

Conclusie 2: De ombudsfunctionaris heeft in 2015 meer dan in voorgaande jaren klachten ontvangen over in- en uitschrijving (22).

Aanbeveling: Hoewel de toename sterk samenhangt met conclusie 1 (57 % van de klachten over in- en uitschrijving is van internationale studenten!) is het onverminderd raadzaam in de communicatie naar studenten er rekening mee te houden dat het belang van e-mails verstuurd door de universiteit niet altijd direct wordt ingezien door de student. Formeel heeft de student dan ontegenzeggelijk enkele malen bericht gehad van de tekortkoming in inschrijvingsformaliteiten of betaling collegegeld, nogmaals “voorkomen is beter dan genezen”.

Conclusie 3: Met regelmaat (17 keer) moet de ombudsfunctionaris in 2015 - al dan niet na een eerste oriënterend onderzoek – constateren dat een klacht niet-ontvankelijk is.

Aanbeveling : Breng het “landschap” van universitaire klachten-, bezwaar en beroepsmogelijkheden nog beter in kaart en zorg voor afstemming en harmonisatie van de diverse voorzieningen (centraal en facultair) zowel op het vlak van aanbod van informatie als op het vlak van onderlinge bekendheid en verwijzingsbeleid. Besteed bijzondere aandacht aan de klachtvoorzieningen voor PhD's (in het bijzonder de contract- en buitenpromovendi) die zich nu incidenteel bij onduidelijkheid richten tot een *ombudsfunctionaris* die vanuit zijn eigen regeling niet bevoegd is om deze klachten in behandeling te nemen.

Conclusie 4: Problemen binnen scriptietrajecten zijn in 2015 aanleiding geweest voor complexe en langdurige klachtbehandelingen.

Aanbeveling: Essentieel voor de opleidingen is om het scriptietraject vooraf goed vast te leggen (o.a. tijdpad, wijze van begeleiding, feedbackmomenten) en gedurende het traject op gezette tijden te volgen en waar gewenst of noodzakelijk “checks and balances” in te bouwen voor een evenwichtige en rechtvaardige beoordeling. Nu blijkt eens te meer mogelijk te zijn dat een student een jaar of langer “tobt” met de eerste begeleider en pas dan zich extern hierover beklagt bij de ombudsfunctionaris of dat dit pas plaatsvindt nadat de beoordeling van het traject teleurstellend is uitgevallen.



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

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

www.universiteitleiden.nl



**Universiteit
Leiden**