

Jaarverslag 2016

Ombudsfunctionaris voor studenten

*“Evenveel klachten,
more complaints!”*



142



17



125



9,6 %



71



54



Universiteit
Leiden

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	2
2. Algemene kenschets ombudsfunctionaris	3
Juridische basis.....	3
Missie.....	3
Visie	3
Kernwaarden van de ombudsfunctionaris	3
Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie	4
Beroepsorganisaties.....	5
3. Klachten.....	6
Aantal klachten.....	6
Wijze van indiening	8
Wie diende een klacht in?	8
Wanneer werden de klachten ingediend?	11
Over wie of wat werd een klacht ingediend?	11
Inhoud van de klachten	15
Verloop van klachtbehandeling	18
Doorlooptijd van de klachtbehandeling	20
4. Opvallende casuïstiek	22
5. Conclusies en aanbevelingen.....	24

1. Voorwoord

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de inhoud en behandeling van klachten die in het jaar 2016 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen. In tegenstelling tot verslagjaar 2015 zijn alle klachten in 2016 ingediend bij één en dezelfde ombudsfunctionaris, de heer mr. E.A.J. van der Heijden. Hiermee is een uniforme behandeling van klachten mogelijk geweest.

Met het oog op de onderlinge vergelijkbaarheid van jaarverslagen ombudsfunctionaris is ervoor gekozen om het format van dit jaarverslag niet al te ingrijpend te wijzigen. Desondanks heeft de huidige ombudsfunctionaris reden gezien om bij de verslaglegging meer dan voorheen in te gaan op een meerjarig perspectief om trends en ontwikkelingen beter zichtbaar te maken. Ook het geven van een titel aan het jaarverslag is nieuw en ziet op het verkrijgen van aandacht voor de meest opmerkelijke bevinding in 2016 dat de klachten van nationale studenten gelijk zijn gebleven maar dat het aantal klachten van internationale studenten wederom gestegen is. Ook in 2015 was het aandeel van de internationale student binnen het klachtentotaal al opmerkelijk hoog (38 %), dit aandeel is doorgestegen naar 43 %!

In 2016 zijn in totaal 125 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris en 17 vragen gesteld aan de ombudsfunctionaris die een zekere behandeltijd hebben gekost, maar niet als klacht konden worden aangemerkt. Ten opzichte van verslagjaar 2015 (114) zijn er 11 klachten meer ingediend. Dit komt neer op een toename van bijna 10 %.

Het grootste deel van de klachten is afkomstig van masterstudenten (42 %) nauw op de voet gevolgd door klachten van bachelorstudenten (40 %). De overige klachten verdelen zich over bijzondere categorieën studenten zoals aankomend studenten, lerarenopleiding en co-schappers. Zeer opmerkelijk is dat de grofweg twee derde bachelorstudenten vrijwel evenveel klachten indienen dan de een derde masterstudenten! Net als vorig jaar zijn er veel klachten geweest die verband hielden met informatie, in- en uitschrijving, procedures en (scriptie)begeleiding.

Bijzondere aandacht in 2016 ook voor een in september ingesteld formeel onderzoek bij FSW naar aanleiding van vier klachten binnen een korte periode ingediend tegen één docent.

Leiden, maart 2017

Dhr. mr. E.A.J. van der Heijden

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. Algemene kenschets ombudsfunctionaris

Juridische basis

Sinds april 1999 kent de Universiteit een ombudsfunctionaris voor studenten die een eigen regeling¹ heeft die voorschrijft de wijze van benoeming, de doelgroepen op aan wie het klachtrecht is toegekend, de procedure voor het instellen van een klacht, de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris om een onderzoek in te stellen en de jaarlijkse rapportageplicht aan het College van Bestuur. Juridische basis van de regeling vormt art 7.59b van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW). Hoewel de Leidse ombudsfunctionaris strikt genomen niet aangemerkt kan worden als een ombudsman in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht volgt de klachtbehandeling vrij nauwkeurig de bepalingen die zijn opgenomen in hoofdstuk 9 titel 1 ten aanzien van klachtbehandeling door een bestuursorgaan.

Missie

Als missie de ombudsfunctionaris geldt dat een laagdrempelige klachtenvoorziening voor studenten in het belang is voor een hechte gemeenschap van studenten en medewerkers; de voorziening is erop gericht studenten de mogelijkheid te bieden om in een vroeg stadium van een geschil een kwestie voor te leggen aan een onafhankelijke instantie die voorziet in een redelijkheidstoetsing en de mogelijkheid tot interne en vertrouwelijke bemiddeling van het geschil.

Visie

De ombudsfunctionaris wil zich ervoor inspannen dat binnen de Universiteit Leiden meer aandacht is voor klachten van studenten en bijdragen aan een veilige en vertrouwelijke omgeving waarbinnen klachten informeel en met wederzijds respect besproken kunnen worden. De klachten van studenten zijn naar het oordeel van de ombudsfunctionaris te beschouwen als belangrijke informatie ter verbetering van processen, omgangsvormen en gedrag.

Kernwaarden van de ombudsfunctionaris

De werkwijze van de ombudsfunctionaris heeft als kernwaarden: vertrouwelijkheid, neutraliteit, en onafhankelijkheid. Dit zijn de specifieke kenwaarden 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 Regeling Ombudsfunctionaris na instemming van de Universiteitsraad vastgesteld door het CvB d.d. 29 april 1999 en laatstelijk gewijzigd d.d. 12 oktober 2010

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.

Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie

Het is in het belang voor de ombudsfunctionaris om ondanks zijn beoogd onafhankelijke en neutrale rol voeling te houden met hetgeen binnen de universiteit afspeelt. In lijn met de beheersmatige inbedding van de ombudsfunctie bij het Expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ) heeft de ombudsfunctionaris op regelmatige basis “routine-overleggen” met de directeur SOZ en tevens met de plaatsvervangend directeur Academische Zaken. De inhoudelijke samenwerking met de verschillende centrale vertrouwenspersonen (VP ongewenst gedrag, personeel en wetenschappelijke gedrag) heeft in 2016 geresulteerd tot een drietal VP-overleggen, een gezamenlijke aanbieding en bespreking van de jaarverslagen bij het College van Bestuur en ad hoc in diverse collegiale consultaties van met name de VP ongewenst gedrag in geval van klachten van studenten die op het grensvlak lagen van onbehoorlijk en ongewenst (o.a. discriminatie en intimidatie).

In het bijzonder heeft de ombudsfunctionaris in 2016 de contacten met Diversity Office verder geïntensiveerd. Dit heeft onder meer geleid tot een gezamenlijk bijeenkomst op 12 december jl. met de centrale VP's, het Diversity Office en de ombudsfunctionaris. Tevens heeft de ombudsfunctionaris deelgenomen aan diverse activiteiten door Diversity Office georganiseerd.

In het verlengde van de kennismakingstournee van de ombudsfunctionaris met de faculteitsbesturen heeft met name de vertrouwelijke infrastructuur met de portefeuillehouders onderwijs binnen de faculteitsbesturen nader vorm gekregen. In uitzonderlijke gevallen heeft de ombudsfunctionaris reden gezien om kwesties “op te schalen” naar een vertrouwelijke bespreking op bestuursniveau. Deze besprekingen hebben in de regel plaatsgevonden met de portefeuillehouders onderwijs binnen het faculteitsbestuur. In 2016 heeft de ombudsfunctionaris in het kader van drie klachten contact gehad met de portefeuillehouder bij FWN, voor één met de portefeuillehouder bij Geesteswetenschappen en uiteindelijk bij zeven (alle) klachten met de portefeuillehouder bij Archeologie. Echter, in de meeste gevallen zijn de ingediende klachten vertrouwelijk besproken op het niveau van coördinatoren en management. De ombudsfunctionaris beschikt inmiddels over een effectief netwerk van contactpersonen

bij de diverse directies, diensten, faculteiten en opleidingen van de Universiteit Leiden. In het bijzonder daarbij te vermelden dat met de “koplopers” in het aantal klachten van 2015, SOZ en Geesteswetenschappen, op managementniveau met succes gewerkt is aan de verbetering van klachtenafstemming. Ook met het management van UFB is een zeer effectieve afstemming tot stand gekomen in het geval van klachten.

Beroepsorganisaties

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden is aangesloten bij de (landelijke) Vereniging van Klachtrecht (VvK). In 2016 is deelgenomen aan twee studiemiddagen van de VvK. Ook heeft de ombudsfunctionaris twee intervisiebijeenkomsten bijgewoond van de Mediationfederatie Nederland (MfN).



Voorzitter VvK, nationale ombudsman Reinier van Zutphen tijdens studiemiddag

De ombudsfunctionaris is tevens lid van het ENOHE, het European Network of Ombudsmen in Higher Education, en maakt met enige regelmaat gebruik van het aanbod van de International Ombudsman Association gevestigd in de Verenigde Staten. Zo heeft de ombudsfunctionaris op 8 december 2016 een webinar gevolgd “*Leveraging Your Annual Report to Validate Your Office and Create Sustainability*” gepresenteerd door Karey Barnes MSPA van South Texas College.

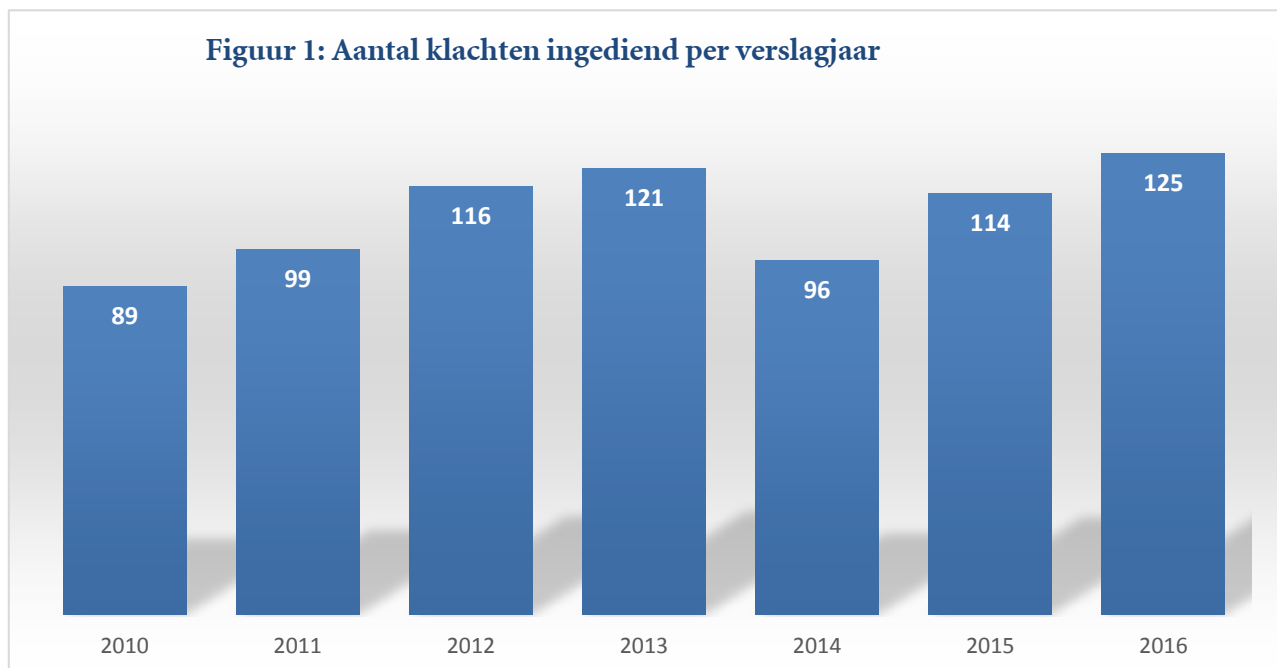


3. Klachten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de aantallen klachten in 2016 en de specifieke kenmerken van deze klachten. Tevens zal verslag worden gedaan van de wijze van behandeling van de klachten en de conclusie naar aanleiding van de klachten.

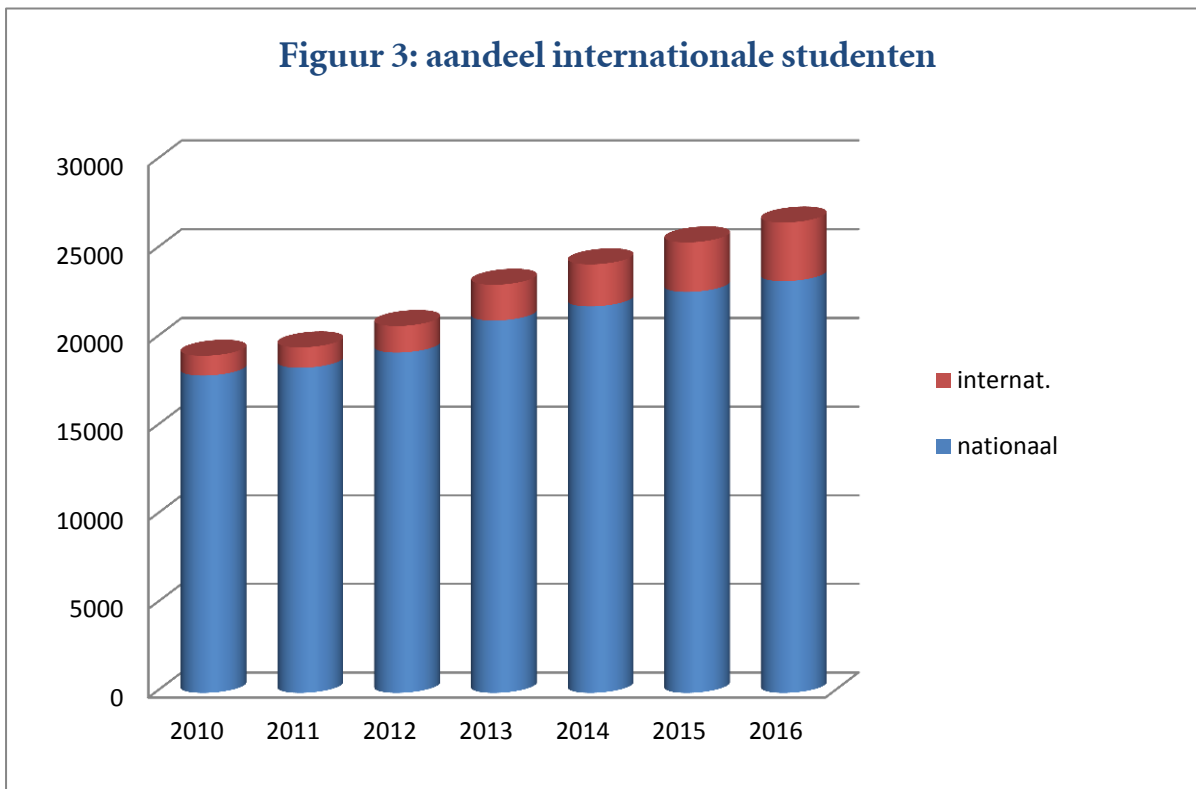
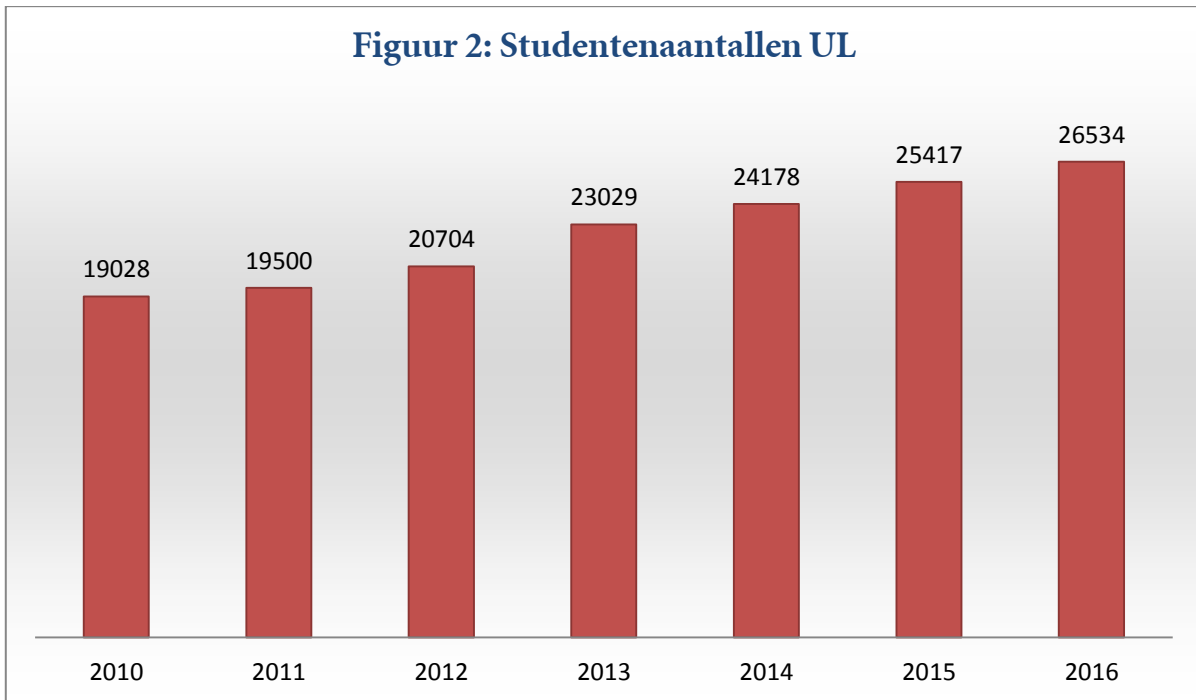
Aantal klachten

In 2016 zijn in totaal 125 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris voor studenten. Deze klachten vormen de basis voor de verdere uiteenzetting in dit jaarverslag. De 17 geregistreerde vragen zullen verder buiten beschouwing blijven in deze uiteenzetting. Wel valt nog op te merken dat bij studenten nogal eens terughoudendheid blijkt om in eerste instantie al het woord “klacht” of “complaint” in de mond te nemen. Een klacht wordt dan vaak “verpakt” in de vorm van een initiële “vraag”. Het totaal van 114 behandelde klachten in 2016 houdt ten opzichte van het verslagjaar 2015 een toename in van 9,6 procent waarmee de meerjarige stijgende trend zich na een kleine terugval in 2014 en 2015 zich weer lijkt voort te zetten. Deze stijging van het aantal klachten komt opmerkelijk genoeg volledig voor rekening van de internationale studenten. Hierover later dit hoofdstuk meer.



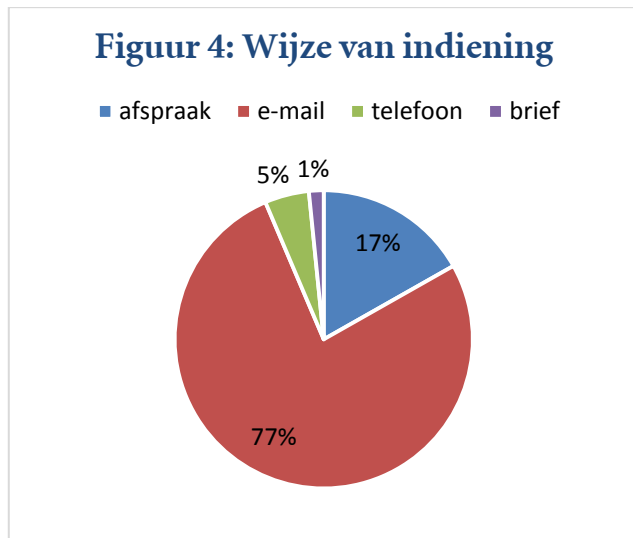
Afgezet tegen de stijging van het overall aantal studenten van de Universiteit Leiden van 2015 naar 2016 is de stijging van het aantal klachten slechts deels te verklaren, die stijging bedraagt overall “slechts” 4,6 %. Wanneer we de stijging van het aantal klachten met 9,6 % afzetten tegen de stijging van het aantal internationale studenten, in 2015 totaal 2792 tegenover in 2016 totaal 3302, hetgeen neerkomt op een stijging 18,2 %, dan is de relatieve grote toename van klachten 2015-2016 beter te verklaren in de

wetenschap dat internationale studenten in 2015 een aandeel in de klachten hadden van 38 % en in 2016 een aandeel van 43 %.



Wijze van indiening

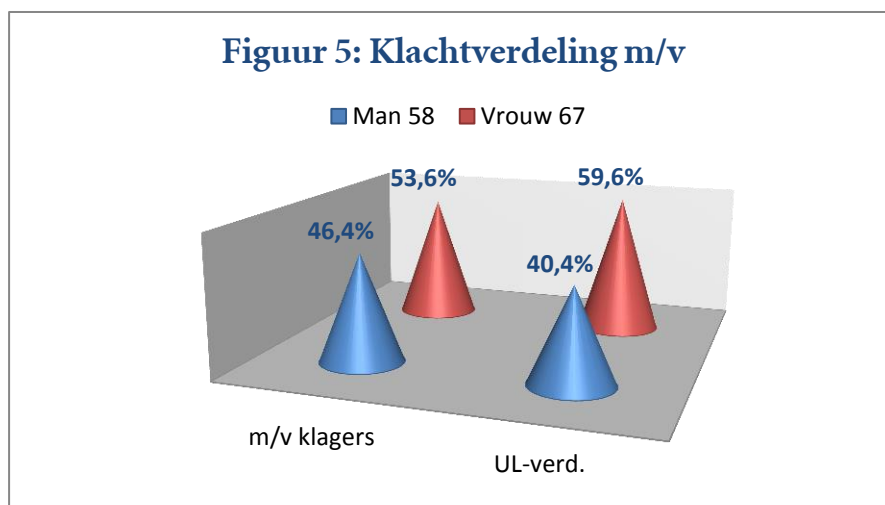
Ook in 2016 is het overgrote deel van de klachten per e-mail gemeld (2015 was dit 85 % en in 2016 77 %). Waar een verdere toename van het aandeel “indiening per e-mail” voor de hand zou liggen geven studenten er in 2016 vaker de voorkeur aan om in geval van klachten in eerste instantie het secretariaat SOZ aanspreekpunt te benaderen. Dit zal met name van toepassing zijn op de twee werkdagen per week dat de ombudsfunctionaris geen kantoor houdt in Leiden (doorgaans op dinsdag en vrijdag).



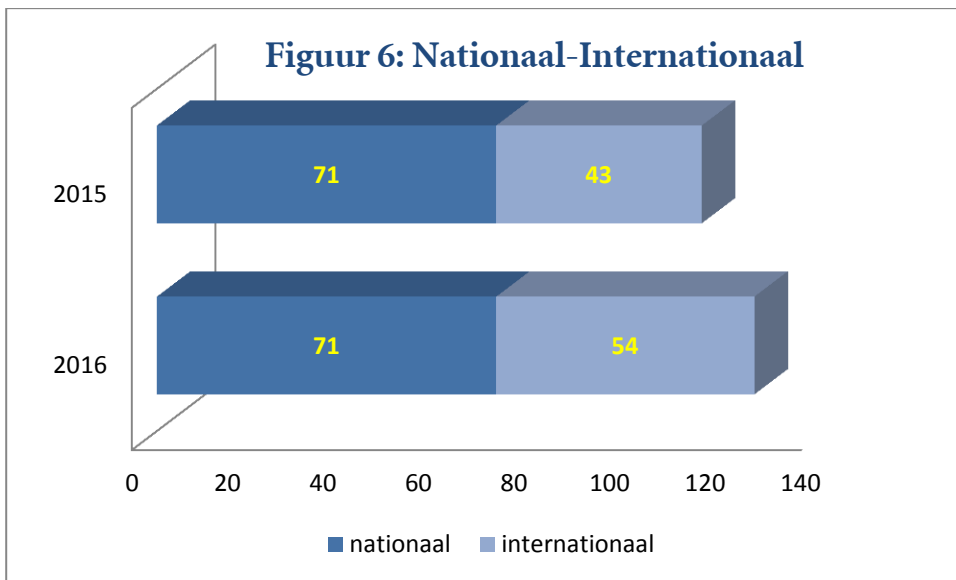
In het najaar van 2016 heeft de ombudsfunctionaris een pilot gestart om ook via Whatsapp benaderd te kunnen worden. In 2016 heeft dit nog niet geleid tot een melding of indiening van klacht via dit medium.

Wie diende een klacht in?

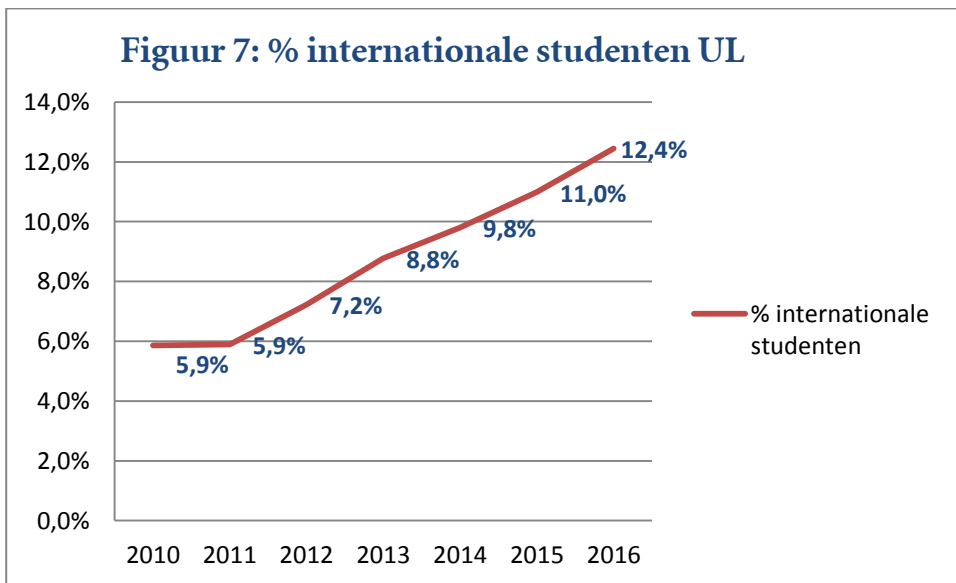
In 2016 is 46,4 % van de klachten ingediend door manlijke studenten tegenover 44 % in het verslagjaar 2015. Afgezet tegen de verhouding man/vrouw van studerenden in 2016 is het aandeel van manlijke studenten in het aantal ingediende klachten relatief hoog te achten maar niet opmerkelijk.



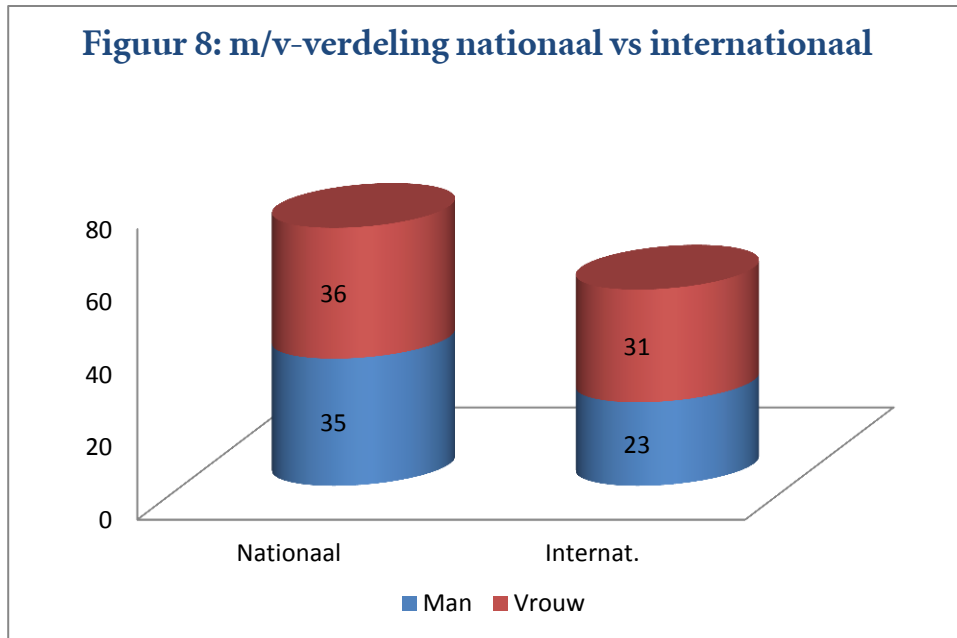
Zeker WEL opmerkelijk en al eerder gememoreerd is dat het aandeel van internationale klachten in het klachtentotaal van 38 % in 2015 verder is doorgestegen naar 43 % in 2016. Zeker bij een nominale weergave van het aantal klachten 2015 t.o.v. 2016 is duidelijk te zien dat het aantal klachten van nationale studenten precies hetzelfde blijft maar dat de klachten van internationale studenten volledig verantwoordelijk is voor de toename van klachten in 2016 (figuur 6). Percentueel groeit het totaal internationale klachten in 2016 t.o.v. 2015 met meer dan 25 % van 43 naar 54 klachten!



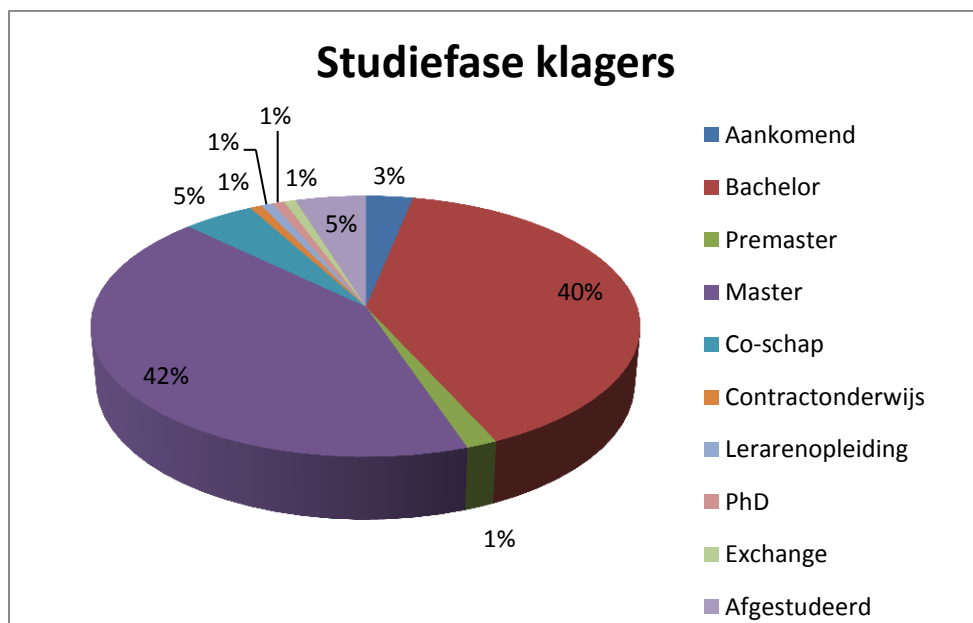
Om een beter inzicht te verkrijgen in het “normaal” te verwachten aandeel van de internationale klachten in het klachtentotaal de volgende weergave (figuur 7).



Hetgeen verder interessant is om waar te nemen is dat bij de nationale studenten vrijwel evenveel klachten worden ingediend door manlijke studenten als door vrouwelijke terwijl bij de internationale studenten relatief veel klachten door vrouwelijk studenten wordt ingediend (figuur 8).



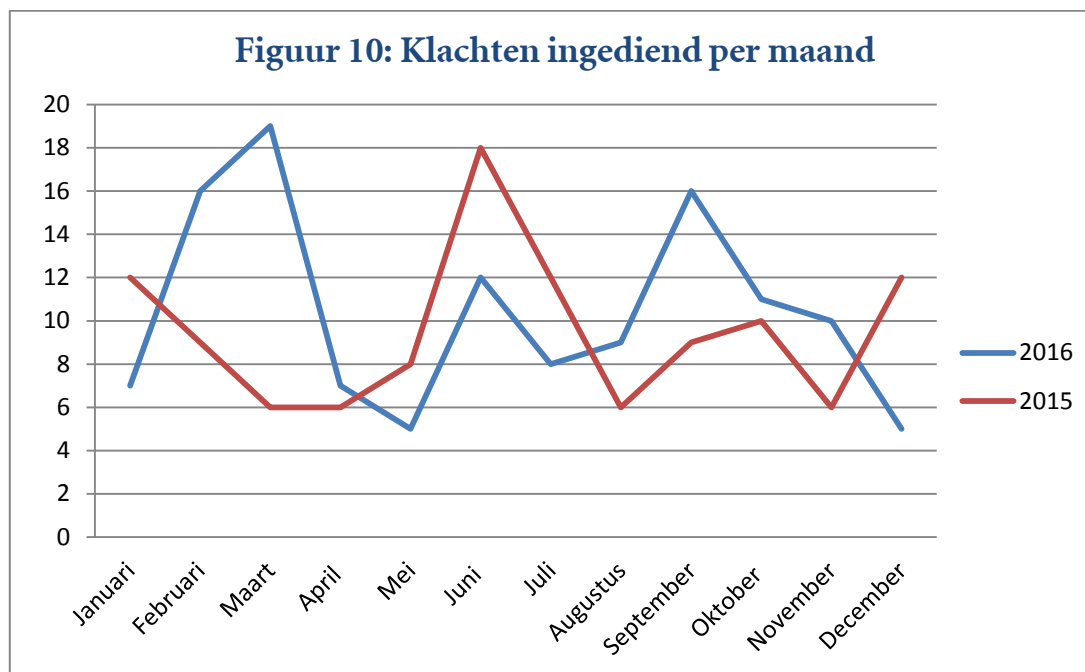
De opsplitsing van de aantal ingediende klachten per studiefase laat het volgende beeld zien



Zoals in de inleiding al opgemerkt is het aandeel in de klachten van masterstudenten relatief hoog te noemen in vergelijking het aandeel van de bachelorstudenten.

Wanneer werden de klachten ingediend?

Bij het ontbreken van meerjarige gegevens op dit punt is er in dit jaarverslag 2016 voor de eerste keer gekeken naar de opsplitsing naar maand waarin de klachten zijn ingediend. Zou hier een patroon waarneembaar zijn dat aanleiding gaf tot een aangepaste capaciteitsplanning van de ombudsfunctionaris om beter aan te sluiten bij de pieken en dalen van taakbelasting? Het antwoord luidt vooralsnog “nee”.



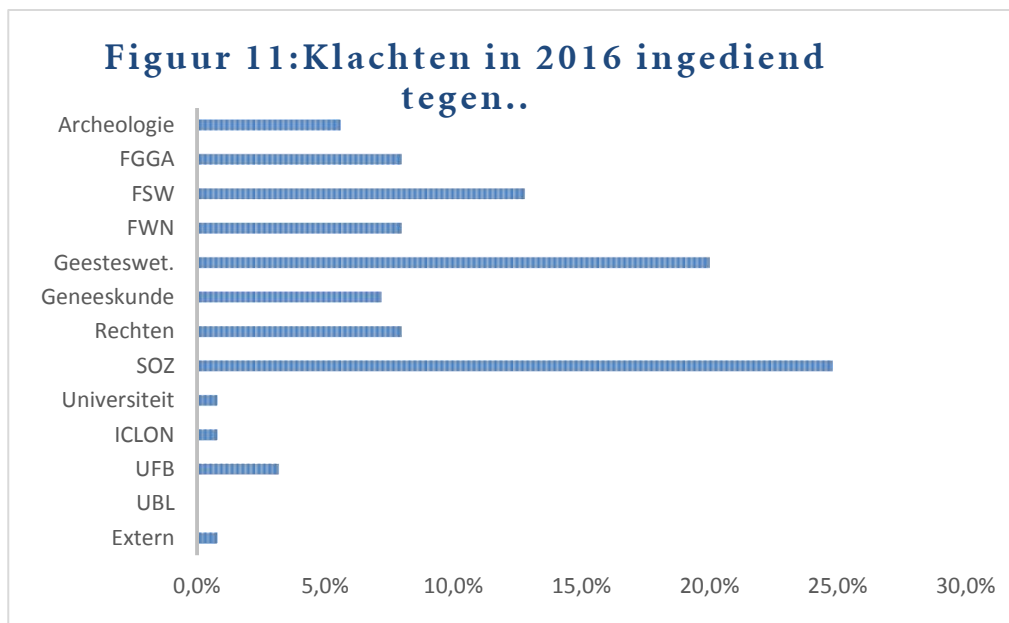
Het slechts beperkte meerjarige perspectief laat zien dat er geen duidelijk patroon waarneembaar is. Nadere nuancering is op zijn plaats dat de piekbelasting van de ombudsfunctionaris niet alleen bepaald wordt door het aantal klachten ingediend in een bepaalde maand. Vooral bij de complexere klachten duurt de klachtbehandeling veelal langer dan één maand. Daarnaast zijn er onder meer de taken van de ombudsfunctionaris op het gebied van gevraagd en ongevraagd advies, rapportage (o.a. dit jaarverslag), representatie en netwerken die een substantieel deel van zijn tijd vragen waarbij de prioriteit naar zijn oordeel toch zonder meer ligt bij de tijdige en effectieve behandeling van klachten.

Over wie of wat werd een klacht ingediend?

In Tabel 1 op pagina 12 is aangegeven tot welke faculteit of eenheid de medewerker of instantie behoorde waarover een klacht is ingediend. Met name hierbij interessant hoe de verdeling van de klachten is die tegen de faculteiten zijn ingediend.

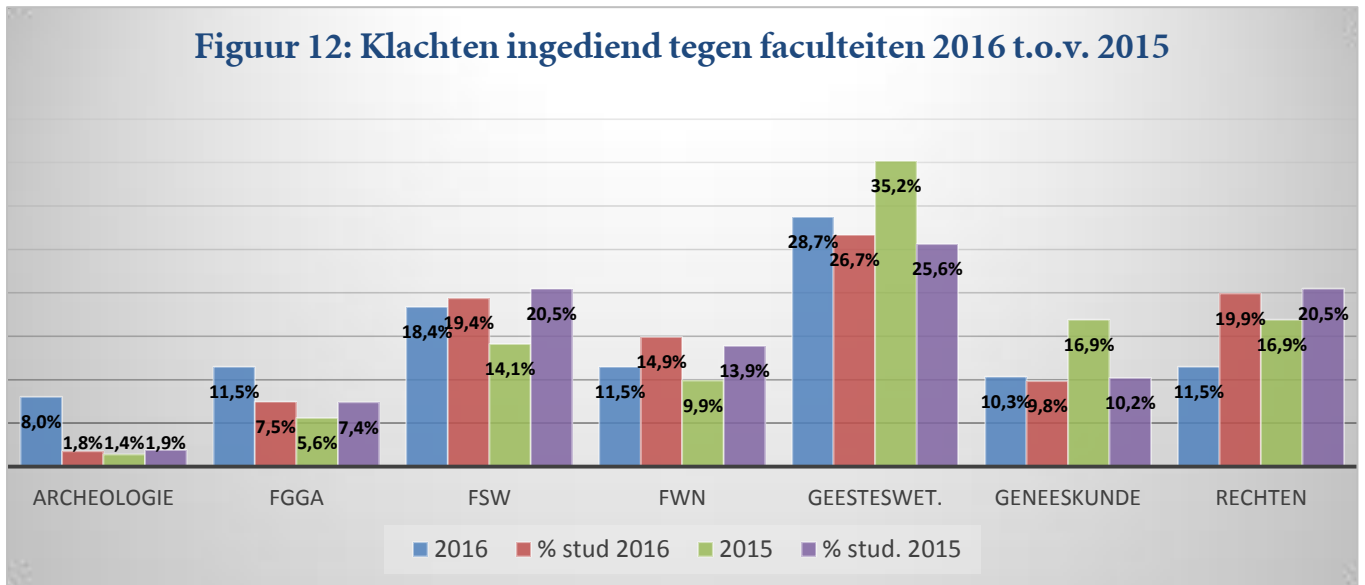
Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties waarover een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten 2016	% vd klachten 2016	% studenten 2016
Faculteiten			
Archeologie	7 (2015: 1)	8,0	1,8
Governance and Global Affairs	10 (2015: 4)	5,6	7,5
Geesteswetenschappen	25 (2015: 25)	28,7	26,7
Geneeskunde/LUMC	9 (2015: 12)	10,3	9,8
Rechtsgeleerdheid	10 (2015: 12)	11,5	19,9
Sociale Wetenschappen	16 (2015: 10)	18,4	19,4
Wiskunde en Natuurwetenschappen	10 (2015: 7)	11,5	14,9
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	87 (2015: 71)	100,0	100,0
Overige instanties			
Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	31 (2015: 35)		
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	4 (2015: 2)		
Universiteit algemeen	1 (2015: 0)		
ICLON	1 (2015: 2)		
anders	1 (2015: 4)		
<i>Totaal niet-facultair</i>	38 (2015: 43)		
Totaal	125 (2015: 114)		



Ten opzichte van vorig verslagjaar 2015 zijn er diverse opvallende verschuivingen waar te nemen waar het de verdeling van klachten over de faculteiten betreft. In figuur 12 zijn de klachten 2015 en 2016 afgezet tegen het “marktaandeel” in de studentenaantallen van de afzonderlijke faculteiten.

Figuur 12: Klachten ingediend tegen faculteiten 2016 t.o.v. 2015



Opvallende dalers zijn Geneeskunde en Geesteswetenschappen en in mindere mate Rechtsgeleerdheid. Bij Geneeskunde hangt dit samen met het in 2016 ontbreken van een aanleiding die tot meerdere (vrijwel) identieke klachten zou leiden. In 2015 was daar nog wel sprake van bij de gedwongen overstap van een groep Geneeskunde bachelorstudenten naar een nieuw curriculum.

Bij Geesteswetenschappen is de daling deels te verklaren door de verbeterde klachteninfrastructuur die tot stand is gekomen in samenwerking met het management van de faculteit. Door kortere communicatielijnen kan hierdoor sneller ingespeeld worden op situaties die aanleiding zijn tot klachten van studenten. Waar in 2015 bij Geesteswetenschappen nog diverse meervoudige klachten waren over eenzelfde organisatorische tekortkoming is dit aantal in 2016 sterk teruggedrongen; veelal was één signaal van een student al voldoende om te voorkomen dat er nog verder aanleiding tot klagen bestond. De relatieve daling van Geesteswetenschappen is des te opmerkelijk gezien de sterke stijging in 2016 van klachten over de opleiding International Studies (in 2015 “slechts” 3 klachten, in 2016 gestegen naar 10 klachten). Dit laatste is voor de ombudsfunctionaris reden geweest om diverse malen contact te zoeken met de examencommissie van deze opleiding om te bezien hoe een verdere stijging van klachten voorkomen zou kunnen worden. Veel van de klachten met betrekking tot International Studies in 2016 hielden verband met de informatie en communicatie in relatie tot het bindend studieadvies.

Meest opvallende stijger in 2016 is geweest Archeologie. Nominaal is Archeologie gestegen van één klacht in 2015 naar 7 klachten in 2016. Door het relatief kleine aantal lijkt de stijging dramatischer dan het is. Toch heeft de ombudsfunctionaris reden gezien om naar aanleiding van deze stijging (vertrouwelijk) contact te zoeken met de portefeuillehouder onderwijs binnen het faculteitsbestuur. De

statistisch gezien bijna verdubbeling van het aantal klachten ingediend tegen Governance and Global Affairs kent geen éénduidige verklaring. Veel van de klachten tegen FGGA betreffen de informatievoorziening die door de betreffende klagers soms als zeer laat en onvolledig wordt ervaren.

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.

Tabel 2: *Functie van de medewerker of instantie waarover in 2016 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker	38
- Docent(en)	27
- Studie-, stage-, scriptie-coördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	10
- Examencommissie/toelatingscommissie	24
- Faculteit, opleiding, instituut of instantie (bijv. CvB) in het algemeen	21
- Overig (bijv. studentendecaan)	5
Totaal	125

In vergelijking met 2015 is vooral het aantal klachten dat tegen niet specifiek tegen een medewerker maar tegen een onderdeel van de universiteit is gericht gestegen. Dit is in lijn met de constatering van de ombudsfunctionaris dat het veelal niet duidelijk is wat de oorsprong van een beklagenswaardige feit is maar wel dat er een situatie is ontstaan waarover door klager een klacht wordt ingediend. Ook heeft de ombudsfunctionaris ervoor gewaakt niet altijd “de brenger van het slechte nieuws” als de beklagde te zien, wanneer de verantwoordelijkheid van een bepaald standpunt of een bepaalde beslissing elders ligt.

De andere categorieën van medewerkers of instanties waartegen een klacht is ingediend in 2016 vertonen een gelijkend beeld met de verdeling in 2015. Ten aanzien van de klachten tegen de examencommissie/toelatingscommissie kan gesteld worden dat deze klachten veelal hebben geleid tot de conclusie “niet-ontvankelijk” aangezien de aangedragen kwesties volledig tot de bevoegdheid van deze commissies behoorde met eventueel nog een formele mogelijkheid van beroep. Toch heeft de ombudsfunctionaris zich in enkele zaken wel tot deze commissies gericht in gevallen er procedureel of informatief /communicatief verbeterpunten te bespreken waren.

Inhoud van de klachten

In Tabel 3 wordt de inhoud van de klachten gepresenteerd, met een korte inhoudelijke beschrijving per categorie.

Tabel 3: *Inhoudelijke aspecten van de in 2016 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen².*

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.	70
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.	64
3.Begeleiding	Te weinig, onduidelijke of niet-constructieve feedback, onvoldoende tijd beschikbaar gesteld voor begeleiding, afwezigheid begeleider, tutor of mentor	38
4.Beoordeling	Overschrijding nakijktermijn, beoordeling is bevooroordeeld of niet volgens de regels en richtlijnen die de opleiding zichzelf heeft gesteld	33
5. Geldkwesties	Student vindt dat er te veel betaald moet worden voor voorzieningen waaronder inschrijving of dat er onnodige extra kosten gemaakt moeten worden in het kader van procedures waarop student geen invloed heeft	30
6. Bejegening	Onbehoorlijk gedrag richting een student dat als kwetsend of beledigend ervaren wordt.	27
7. Ongelijke behandeling	In de beleving van student worden gelijke gevallen niet gelijk behandeld of er is onvoldoende rekening gehouden met bijvoorbeeld functiebeperking hetgeen ook ongelijkheid in de hand werkt	24
8. Bereikbaarheid	Docent(en) niet bereikbaar, geen reactie op e-mail of brief, afspraak of contact met medewerker UL op redelijke termijn niet mogelijk	23
8. Dienstverlening	Te weinig, te trage of ondeskundige behandeling van verzoeken en vragen door medewerkers UL door medewerkers UL	23
10. Faciliteiten	Faciliteiten (bijv. ICT systemen, studiezalen, huisvesting) laten te wensen over, zijn (tijdelijk) niet beschikbaar of bereikbaar	18
11. Diversiteit	Gelijke kansen ongeacht culturele achtergrond, gender, etniciteit, seksuele oriëntatie of functiebeperking	16
12. Onderwijs	Inhoud van onderwijs niet van het te verwachten niveau of anders of minder keuze dan in studiegids is aangekondigd	9

² 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 beklaagde en ombudsfunctionaris zelf).

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	9
14. Privacy schending	Informatie over student ten onrechte doorgegeven aan, of beschikbaar gemaakt voor derden.	3
14. Anders	Student klaagt over andere dan voornoemde aspecten	3
Totaal		390

Ten opzichte van 2015 is de eerste twee koplopers in genoemde aspecten, procedurele kwesties en informatievoorziening, onveranderd gebleven. Waar in 2015 “onderwijs” nog op de derde plek stond is dit in 2016 “begeleiding”. Dit aspect zal ik meenemen naar de conclusies en aanbevelingen aangezien het bij de klachten met dit aspect veelal vrij zorgelijke situaties betreft met een relatief lange behandelingsduur van de klacht en een veelal nog langere aanlooptijd naar het (uiteindelijk) indienen van de klacht.

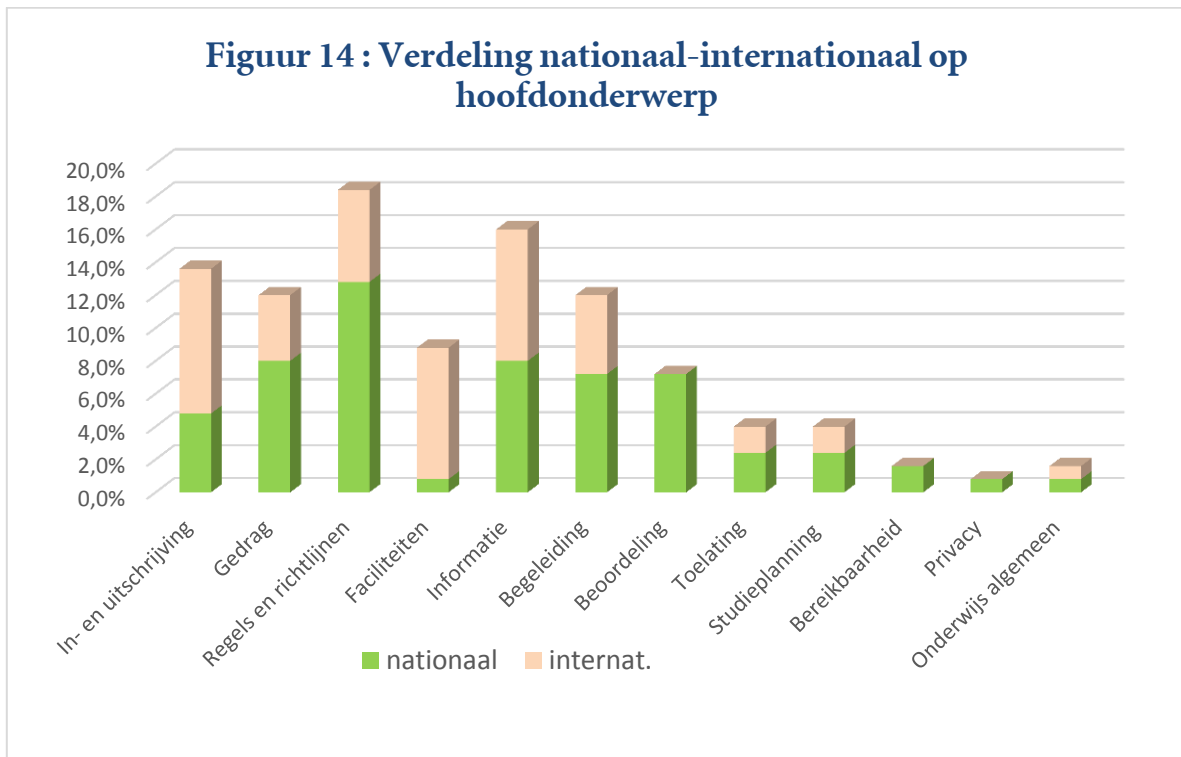
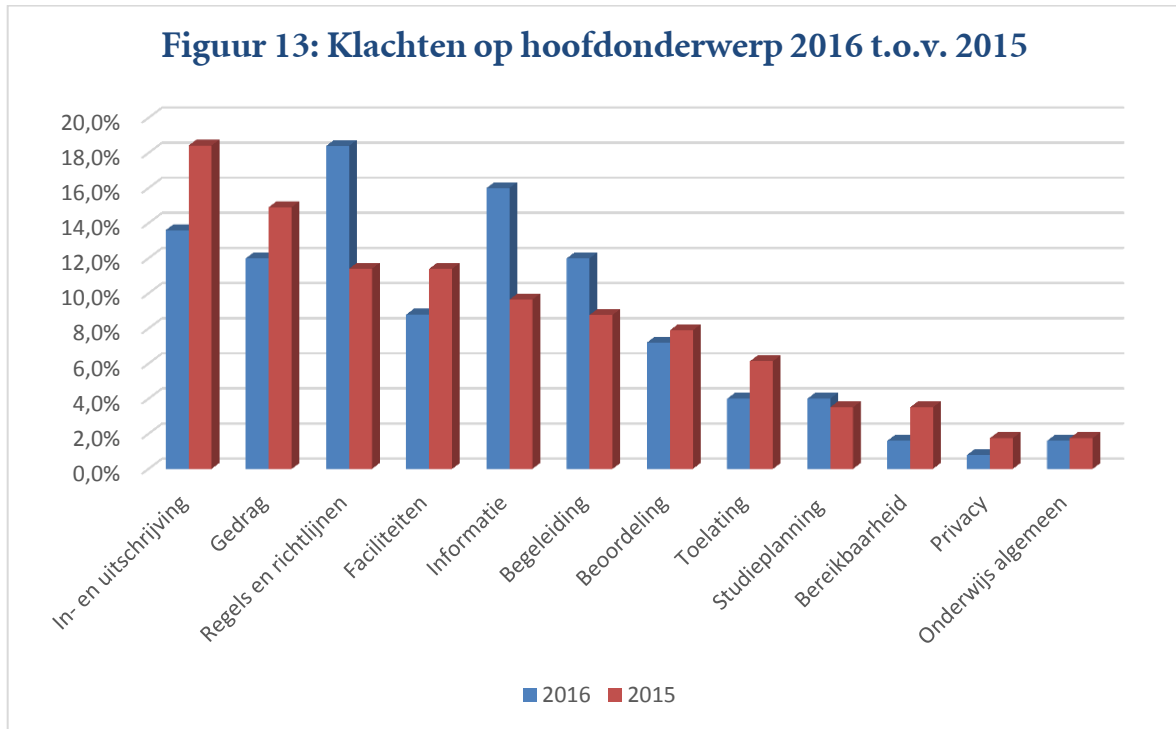
Tabel 4 hieronder weergegeven heeft als uitgangspunt dat elke klacht slechts één hoofdonderwerp (voornaamste aanleiding) heeft. In deze tabel ook aandacht voor het aandeel van de internationale studenten binnen de klachten gesorteerd op hoofdonderwerp om aldus en zo mogelijk inzichtelijk te krijgen waar de internationale student tekortkomingen ervaart.

Tabel 4: *Hoofdonderwerp van de in 2016 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.*

Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Regels en richtlijnen	23 (2015: 13)	7	30%
2. Informatie	20 (2015: 11)	10	50%
3. In- en uitschrijving	17 (2015: 21)	11	65%
4. (Scriptie)begeleiding	15 (2015: 10)	6	40%
5. Gedrag	15 (2015: 17)	5	33%
6. Faciliteiten	11 (2015: 13)	10	91%
7. Beoordeling	9 (2015: 9)	0	0%
8. Studieplanning	5 (2015: 4)	2	40%
8. Toelating	5 (2015: 7)	2	40%
10. Bereikbaarheid	2 (2015: 4)	0	0%
10. Onderwijs algemeen	2 (2015: 2)	1	50%
12. Privacy	1 (2015: 2)	0	0%
	125 (2015: 114)	54	43%

In 2016 vallen de meeste klachten onder de hoofdcategorie Regels en richtlijnen. Dit was in 2015 nog In- en uitschrijving. Ook informatie is als hoofdonderwerp van de klacht veel genoemd. Naar internationaal aandeel binnen de klachten op hoofdonderwerp valt op dit onveranderd hoog is bij de

hoofdonderwerpen In- en uitschrijving en Faciliteiten hoewel nominaal en procentueel het aantal klachten ten aanzien van deze hoofdonderwerpen lager ligt. De volgende twee figuren maken een en ander beter inzichtelijk.



Voorts dient ten aanzien van de klachten over faciliteiten te worden opgemerkt dat ook het aantal klachten over International Housing die onder deze hoofdcategorie vallen in aantal licht zijn afgenomen. Deze afname kan naar de mening van de ombudsfunctionaris worden toegeschreven aan een verbeterde informatieverstrekking door Housing Office en meer aandacht voor klachtpreventie e.e.a. op basis van adviezen van de ombudsfunctionaris die sinds vorig verslagjaar op regelmatige basis contact onderhoudt met de teamleider International Housing.

Verloop van klachtbehandeling

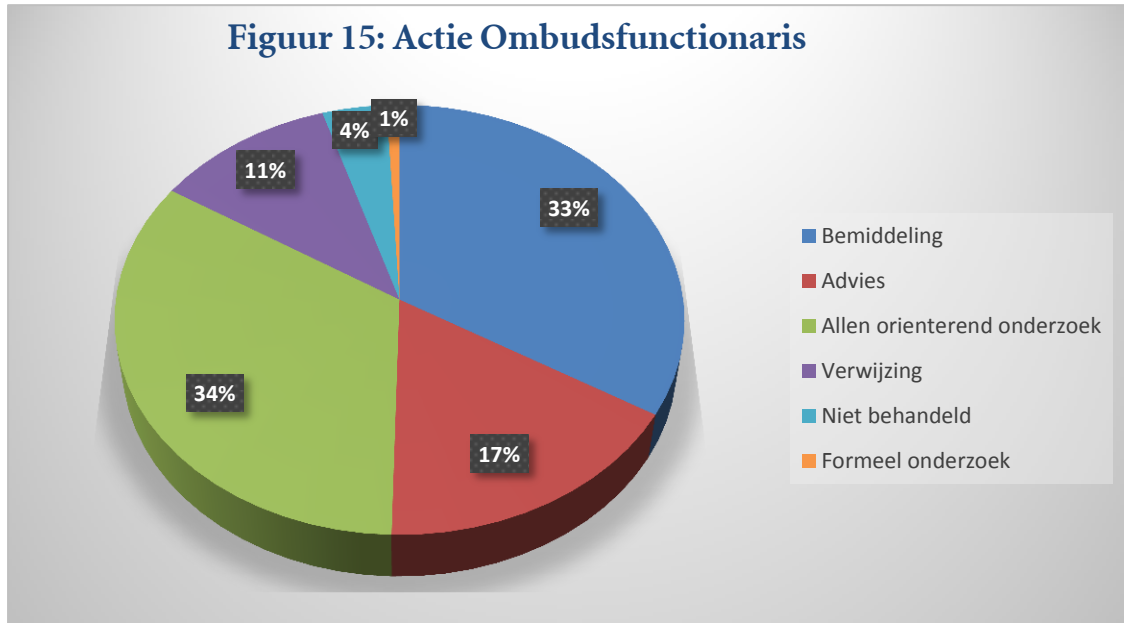
Net als in voorgaande jaren heeft de ombudsfunctionaris bijgehouden op welke wijze de klachten zijn behandeld. In tabel 5 een weergave van deze verschillende wijzen, waarbij kan worden opgemerkt dat ook hier in zekere zin sprake is van hoofdcategorieën. Zo kunnen de meeste wijzen van behandeling gepaard gaan met advies. Met betrekking tot de klachten die niet zijn behandeld kan gesteld worden dat dit veelal situaties betreft waarin een student (te) globaal melding maakt van een klacht, maar waarin verdere toelichting achterwege blijft zodat de ombudsfunctionaris de klacht uiteindelijk niet kan behandelen. Dit aantal, 5 onbehandelde klachten in 2016, ligt significant lager dan in 2015 met 16 onbehandelde klachten. Voor een deel is dit te verklaren door het verschil in (nog) onbehandelde klachten die eind van het verslagjaar waren ingediend (6 in 2015 tegenover 1 in 2016), voor een ander deel lijkt het erop dat er minder vaak klachten worden ingediend die kennelijk niet-ontvankelijk zijn omdat zij niet passen binnen de regeling van de ombudsfunctionaris (in 2015 vijf klachten van PhD's tegenover slechts één PhD klacht in 2016).

Met ingang van dit verslagjaar heeft de ombudsfunctionaris besloten niet langer het onderscheid te maken tussen twee vormen van bemiddeling te weten “bemiddeling pendel” en “bemiddeling mediation” aangezien bij klachtbehandeling via bemiddeling beide stijlen vrijwel in elkaar overliepen ; bij bemiddeling pendel maakte de ombudsfunctionaris vaak gebruik van mediationvaardigheden en in geval van bemiddeling mediation werd ook regelmatig nog “gependeld” tussen de partijen van een geschil.

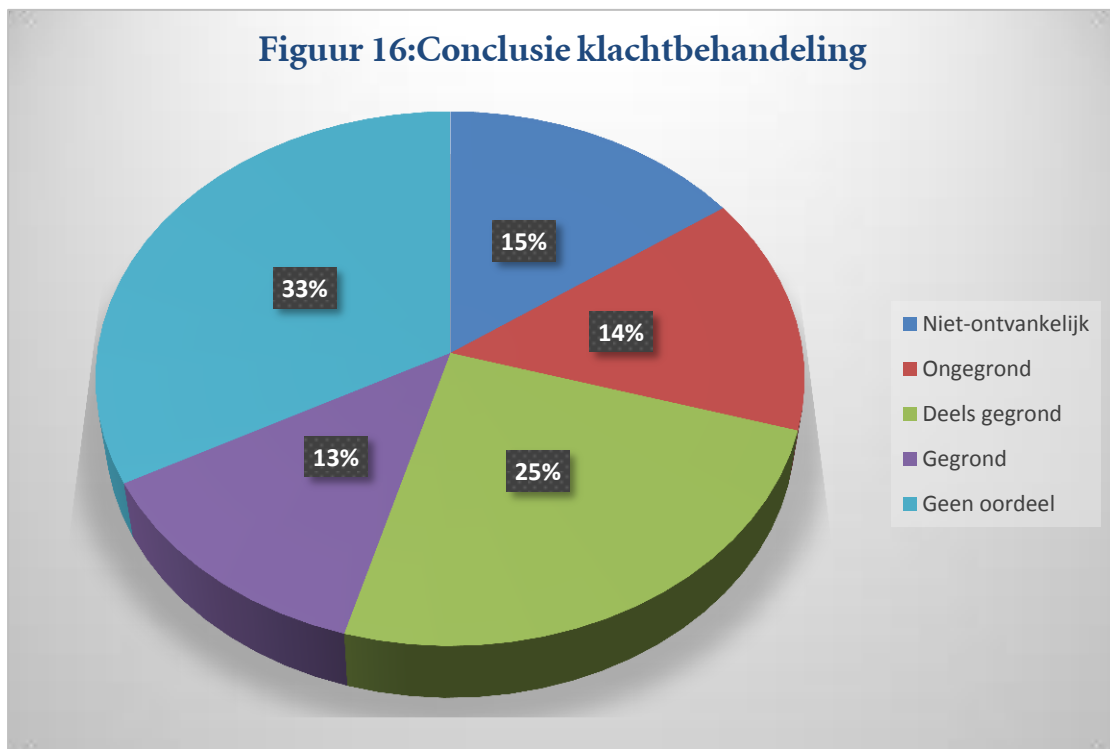
Tabel 5: *Wijze van klachtbehandeling van in 2016 binnengekomen klachten*

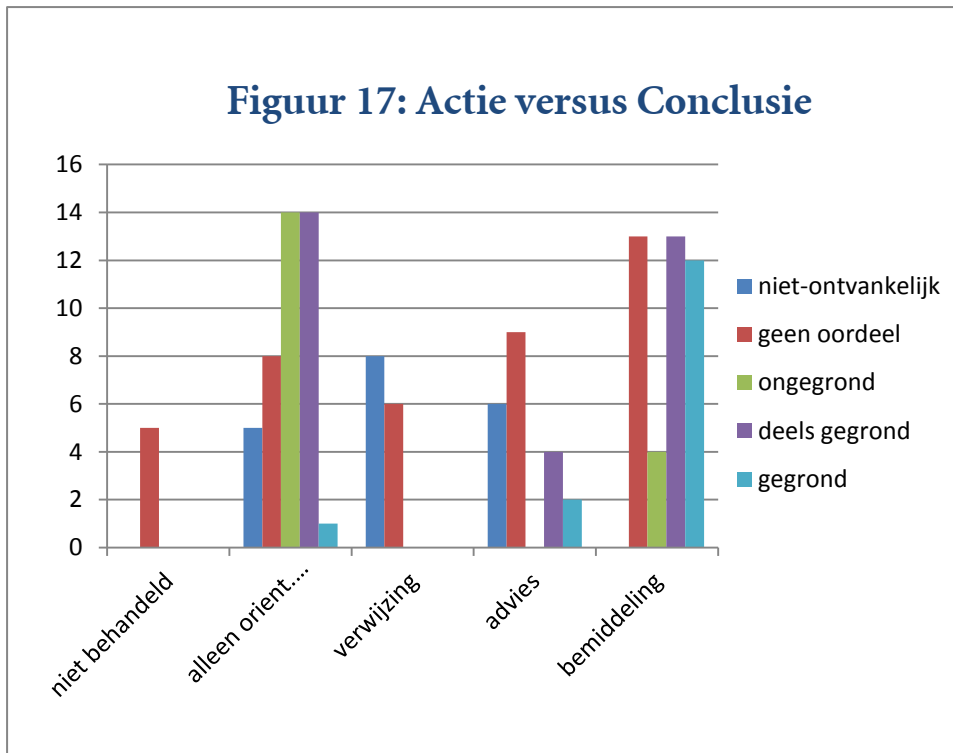
Klachtbehandeling “actie”	Frequentie
Niet behandeld	5
Alleen oriënterend onderzoek	42
Verwijzing	14
Advies	21
Bemiddeling	42
Formeel onderzoek ex. art. 6	1
Totaal	125

In figuur 15 een weergave van de behandelwijzen. Zoals te zien is er grofweg een driedeling tussen “alleen oriënterend onderzoek”, “bemiddeling” en de andere categorieën tezamen. In 2016 heeft de ombudsfunctionaris in tegenstelling tot 2015 één formeel onderzoek gestart naar aanleiding van een klacht.



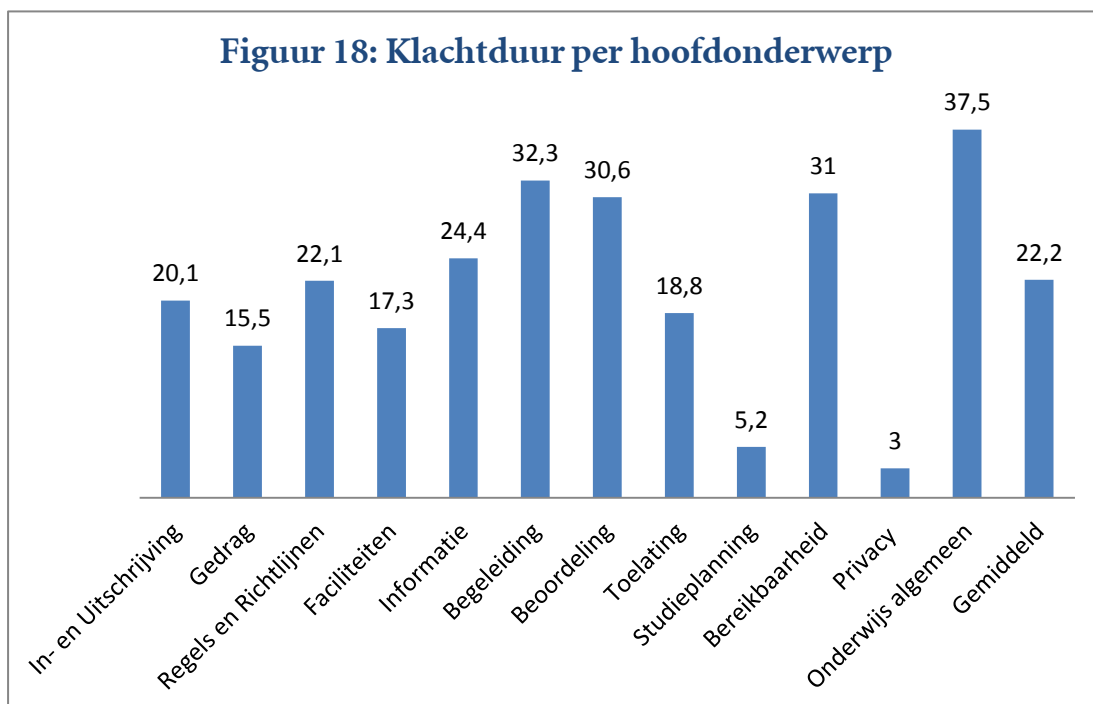
Wat is uiteindelijk de conclusie die de ombudsfunctionaris trekt naar aanleiding van zijn klachtbehandeling - voor zo ver er natuurlijk een conclusie getrokken kan/mag worden - en welke conclusie volgt doorgaans op welke actie van de ombudsfunctionaris?





Doorlooptijd van de klachtbehandeling

De doorlooptijd van de klachtbehandeling wordt weergegeven in Figuur 16. De gemiddelde duur van de behandeling van klachten is in 2016 uitgekomen op ruim 22 dagen tegenover 23 dagen in 2015. Per hoofdonderwerp van de klacht bestaan er verschillen in behandelduur (figuur 16)



Hetgeen opvalt is dat in 2016 de duur van de klachtbehandeling bij kwesties rondom gedrag, studieplanning en privacy relatief laag is. Bij gedrag is het meestal belangrijk doortastend doch zeker ook vertrouwelijk te handelen als ombudsfunctionaris om eventuele verdere escalatie te voorkomen. Vaak brengt een conflictueuze gedragsgeschil met een medewerker of een docent een spanning bij student(en) teweeg die nadelig inwerkt op de studieomgeving. Het is dan zaak om de kwestie of het geschil snel bespreekbaar te maken al dan niet met directe betrokkenheid van de ombudsfunctionaris. Ten aanzien van de vrij korte behandelduur van studieplanningskwesties kan gesteld worden dat een dergelijk klacht veelal niet tot de competentie van een ombudsfunctionaris behoort om op te lossen maar tot de competentie van een studietoelichting of –adviseur. Deze kwesties brengt de ombudsfunctionaris dan vaak ook snel terug op de plek waar de voorgedane problemen het beste kunnen worden opgelost. Op basis van de behandelduur van de slechts eenmalige klacht over privacy zijn verder geen echte conclusies te verbinden.

LEIDS UNIVERSITAIR WEEKBLAD

Mare



Lees online
Download Mare

Studenten klagen vaker

3 november 2016

Studenten dienen steeds vaker een klacht in tegen een besluit van hun universiteit. Leiden voert de klachtenranglijst aan.

Het Hoger Onderwijs Bureau (HOP) ging turven en kwam uit op een totaal van 2032 klachten in 2015. Een recordaantal. Een jaar eerder stopte de teller bij 1937 klachten. In 2013 werden er 1696 klachten genoteerd. Het HOP heeft de cijfers ook per universiteit uitgesplitst. Leiden scoort het hoogst van alle universiteiten met 303 klachten in 2015. In 2014 was dat getal 304, maar in 2013 waren er een stuk minder klachten: 253. Dat Leiden op nummer een staat is niet verbazingwekkend. Het invoeren van het bindend studieadvies in het tweede jaar, dat inmiddels alweer geschrapt is, zorgde voor een flink aantal beroepschriften tegen besluiten van examencommissies. Maar ook in de jaren voor het advies in het tweede jaar was er al een flinke stijging in het aantal klachten in Leiden. **VB**

Deel dit bericht:

4. Opvallende casuïstiek

In verslagjaar 2016 zijn er diverse klachten geweest die aanleiding zijn geweest tot een interventie op bredere schaal van de ombudsfunctionaris. Deze casuïstiek benadrukt het grote belang om gezamenlijk op te trekken in het naar aanleiding van klachten benoemen van verbeterpunten.

Klachten over BSA bij International Studies:

In verslag jaar 2016 krijgt de ombudsfunctionaris diverse klachten binnen over de wijze waarop de opleiding International Studies het bindend studieadvies uitvoert. Dit betreft begin van het verslagjaar nog zowel het “experimentele” tweedejaars BSA als het eerstejaars BSA. Ook al heeft de ombudsfunctionaris de bevoegdheid van de examencommissie op dit punt te respecteren, toch is er meer dan eens reden geweest om contact te zoeken met dan wel de studietoelators van de opleiding dan wel (direct) de examencommissie. Uiteindelijk is er slechts één van 6 klachten door de ombudsfunctionaris gegrond bevonden aangezien de (wederom internationale) studente in kwestie te laat (bij eigen navraag op 9 september 2016) op de hoogte was gesteld dat haar bindend advies definitief negatief zou uitvallen.

Klachten over gedrag medewerkers Universitair Facilitair Bedrijf (UFB):

In 2016 komt het drie keer voor dat studenten een klacht bij de ombudsfunctionaris indienen tegen gedrag van een medewerker UFB. In alle drie de gevallen wordt met toestemming van de betreffende studenten gebruik gemaakt van de in 2015 ingestelde vertrouwelijke afstemmingslijn met één van de leden van het managementteam van UFB. Bij alle drie de klachten ontvangt de beklagde medewerker binnen een vertrouwelijke setting een signaal over de tegen hem of haar ingediende klacht. Helaas is slechts één van de klagers bereid om ook daadwerkelijk het gesprek aan te gaan met de beklagde medewerker. Bij de andere twee klachten verkiest de klagende student om anoniem te blijven. Naar aanleiding van bovengenoemde klachten besluit UFB informatie in te winnen bij P&O over eventuele cursussen voor het UFB-personeel op het vlak van omgaan met verschillende culturen.

Klachten van aanstaande studentmoeders:

De tweede helft van oktober ontvangt de ombudsfunctionaris kort achter elkaar twee klachten van studenten die in verwachting blijken te zijn van hun eerste kind. In beide gevallen leidt deze – op zichzelf gelukkige – omstandigheid tot veel zorgen en problemen aangezien de Universiteit Leiden – in tegenstelling tot veel Nederlandse hogescholen nog maar beperkt blijkt te zijn ingericht om aan deze bijzondere groep van studenten aangepast onderwijs en voorzieningen te bieden. Naar het oordeel van de ombudsfunctionaris vormt dit zeker een aandachtspunt mede vanuit het perspectief van de gewenste diversiteit bij de Universiteit Leiden.

Klachten over International Housing

In 2016 zijn er minder klachten over International Housing (Housing Office) binnengekomen. In 2015 kwam dit aantal uit op negen klachten, in 2016 op zes klachten. Bij een zevende klacht heeft de ombudsfunctionaris besloten dat het geen klacht over Housing Office betrof, maar een klacht over (de externe) studentenhuysvester DUWO. Tot het moment van behandeling door de ombudsfunctionaris had Housing Office geen weet gehad van de situatie waarop de klacht betrekking had noch had de student Housing Office op de hoogte gesteld. Slechts bij één klacht over International Housing is de ombudsfunctionaris tot het oordeel “deels gegrond” gekomen. De casus (mei 2016) betrof een studente uit India die op grond van diverse redenen niet tevreden was met de huisvesting die haar geboden was door Housing Office. Niet gegrond maar wel veelzeggend was haar deel van de klacht dat er in Leiden – ook bij de studentencomplexen – zo veel fietsen gestolen werden. Voor de delen van haar klacht die wel nadere aandacht behoeften heeft de ombudsfunctionaris de volgende aanbeveling gedaan aan Housing Office; betrek de studente uit India bij een studentenpanel over faciliteiten voor internationale studenten. Deze aanbeveling is opgevolgd en studente blijkt zeer actief en constructief een bijdrage te hebben geleverd aan het studentenpanel.

Verder heeft de ombudsfunctionaris ten aanzien van de housing-klachten in 2016 diverse rollen vervuld en acties verricht; bij één klacht is de ombudsfunctionaris als mediator opgetreden in een gesprek tussen een student en de teamleider Housing, in een ander kwestie heeft hij zich meer gericht in het aanspreken van een Griekse student op zijn gedrag jegens Housing Office en de gewenste omgangsvormen bij de Universiteit Leiden.

Klacht over een verplichte studiereis

Tweedejaars studente Korea-studies heeft in haar eerste jaar te kampen gehad met zware familieomstandigheden. Toch weet zij haar studievertraging in te lopen zodat zij mee kan met de studiereis naar Korea in het tweede semester. Een week voor haar geplande vertrek komt zij bij een mondeling examen 0,1 punt te kort voor haar laatste benodigde vak terwijl zij alle voorbereidingen voor vertrek en verblijf al heeft getroffen. Op 29 februari spreekt studente de ombudsfunctionaris, minder dan een dag later zit zij toch nog op het vliegtuig naar Korea!

Vier klachten over één docent

In september 2016 heeft de ombudsfunctionaris een formeel onderzoek ingesteld naar aanleiding van vier klachten in een periode van minder dan één jaar ingediend tegen één docent. De eerste twee klachten (die al eind 2015 waren ingediend) waren april 2016 vertrouwelijk besproken met docent. Toch heeft het gedrag van deze docent kort hierop weer kunnen leiden tot twee klachten, hetgeen de ombudsfunctionaris heeft doen besluiten – ondanks de aanstaande uitdiensttreding van docent – om bij de betreffende faculteit aan te geven dat hij een formeel onderzoek wenste in te stellen op grond van artikel 6 van zijn eigen regeling. De conclusies en aanbevelingen van dit rapport zullen nader aan de orde komen in het jaarverslag 2017 aangezien het onderzoek pas begin 2017 is afgerond.

5. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1: Het aandeel van internationale studenten in het klachtentotaal is verder toegenomen.

Aanbeveling: De ombudsfunctionaris ziet het feit dat hij relatief zo veel klachten krijgt van internationale studenten (43 % van de klachten ontvangen van 12,4 % van de studentenpopulatie) als een duidelijk teken dat er kennelijk voor deze klachten **naar de bevinding** van de internationale student nog onvoldoende aanspreekpunten zijn binnen de opleiding of de faculteit. De internationale student zou zich bijvoorbeeld ook kunnen richten tot de studie-coördinator van de betreffende opleiding. Nagegaan dient te worden in hoeverre deze en soortgelijke voorzieningen bekend zijn bij de internationale student en of de informatie over deze voorzieningen toereikend is.

Conclusie 2: Gerichte aanpak van klachten op onderdeelniveau werkt.

Aanbeveling: In het verslagjaar 2016 heeft de ombudsfunctionaris in tegenstelling tot 2015 bij een aantal onderdelen van de universiteit die extra aandacht behoeften (o.a. Studentenadministratie, UFB, Housing Office, faculteit Geesteswetenschappen) gewerkt met vaste aanspreekpunten binnen deze onderdelen. Dit heeft de effectiviteit en de efficiency van de klachtbehandeling aanmerkelijk verhoogd; er hebben zich bij deze onderdelen minder klachten voorgedaan en kon meer gezamenlijke lering getrokken worden uit de klachtbehandelingen. Het is aan te bevelen deze gerichte aanpak verder “uit te rollen”.

Conclusie 3: Direct contact van ombudsfunctionaris met examencommissie(s) loont.

Aanbeveling : In 2015 heeft de ombudsfunctionaris zich terughoudend opgesteld om zich direct te richten tot examencommissies in geval van veel voorkomende klachten. Dit was ingegeven door de gewenste scheiding van bevoegdheden (grofweg onderwijs versus bejegening) en procedures (grofweg formeel versus informeel). In 2016 is gebleken dat het wel degelijk kan bijdragen aan de kwaliteit van processen en procedures indien de ombudsfunctionaris zo nu en dan zijn terughoudendheid loslaat. Het is aan te bevelen om de onderlinge relatie ombudsfunctionaris – examencommissie beter te beschrijven.

Conclusie 4: Opschalen van klachten naar faculteitsbestuur kan urgentie verhogen.

Aanbeveling: In 2015 reeds heeft de ombudsfunctionaris afspraken gemaakt met faculteitsbesturen over tussentijdse melding van klachten. Slechts in enkele gevallen heeft dit plaatsgevonden wanneer een bepaalde kwestie direct samenhang met een besluit van het faculteitsbestuur of als de klacht als zodanig belangwekkend genoeg was om te stellen dat hierover ook op dit niveau bekendheid zou moeten zijn. Uitgangspunt van de ombudsfunctionaris blijft onverminderd dat klachten zo dicht mogelijk bij de onderwijsvloer behandeld moeten worden. Wanneer een klacht echter raakt aan de kwaliteit van de gehele faculteit is opschalen een keus die alleen al door de reële aanwezigheid van deze mogelijkheid al maakt dat er meer urgentie tot stand komt om tot een oplossing van een probleem te komen. Het is aan te bevelen dat er een richtlijn komt over het opschalen van klachten naar het niveau van faculteitsbestuur.



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**