

Jaarverslag 2017

Ombudsfunctionaris voor studenten

“Faculiteiten op de foto”



Universiteit
Leiden

Bij ons leer je de wereld kennen

Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	2
2. Algemene kenschets ombudsfunctionaris.....	3
2.1 Juridische basis	3
2.2 Missie.....	3
2.3 Visie.....	3
2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris.....	3
2.5 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden.....	4
2.6 Beroepsorganisaties	5
2.7 Conferentie vertrouwenspersonen	6
3. Klachten.....	7
3.1 Aantal klachten	7
3.2 Wijze van indiening.....	10
3.3 Wie diende een klacht in?.....	11
3.4 Wanneer werden de klachten ingediend?.....	13
3.5 Hoe zijn studenten bij de ombudsfunctionaris terecht gekomen?	14
3.6 Over wie of wat werd een klacht ingediend?	15
3.7 Inhoud van de klachten.....	17
3.8 Verloop van klachtbehandeling.....	21
3.9 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”).....	24
4. Faculteiten op de foto.....	26
4.1 Archeologie	26
4.2 Geesteswetenschappen	27
4.3 Geneeskunde.....	28
4.4 Governance and Global Affairs.....	29
4.5 Rechtsgeleerdheid.....	30
4.6 Sociale Wetenschappen.....	31
4.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen	32
5. Formeel onderzoek FSW	33
6. Conclusies en aanbevelingen.....	34

1. Voorwoord

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de inhoud en behandeling van klachten die in het jaar 2017 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen. Net als vorig verslagjaar is er voor gekozen om het jaarverslag te voorzien van een titel. In 2016 is veel nadruk gelegd op het relatief grote aantal klachten van internationale studenten en aldus luidde in 2016 de titel “Evenveel klachten, more complaints. Dit verslagjaar zal ik specifiek ingaan op een klachtenbeeld per faculteit en zo luidt de titel dit jaar “Faculiteiten op de foto”.

In 2017 zijn in totaal 139 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris en 29 vragen gesteld aan de ombudsfunctionaris die enige behandeltijd hebben gekost, maar niet als klacht konden worden aangemerkt. Ten opzichte van verslagjaar 2016 (125) zijn er 14 klachten meer ingediend. Dit komt neer op een toename van ruim 11%, aanmerkelijk meer dan de toename van de studentenpopulatie, te weten 4,5%. Opvallend genoeg is het percentage internationale klachten niet verder toegenomen (2016 43,2%, 2017 42,4%). Wel werden er in 2017 in totaal 5 klachten meer ingediend door internationale studenten dan in 2016.

Bijna de helft van de klachten is in 2017 afkomstig van bachelorstudenten (49%) tegen 31% van masterstudenten en 9% van premasterstudenten. De overige klachten verdelen zich over bijzondere categorieën studenten zoals aankomend studenten, lerarenopleiding en exchange studenten. In 2016 waren het nog de masterstudenten die de meeste klachten indienden (41%). De huidige verhouding correspondeert beter met verhouding van aantallen studenten in de bachelor- en masterfase, grofweg tweederde bachelor en eenderde master.

Bijzondere aandacht in dit jaarverslag zal ik besteden aan een in september 2016 ingesteld formeel onderzoek bij FSW dat in februari 2017 haar beslag heeft gekregen in een onderzoeksrapport aan College van Bestuur. Op de bevindingen en aanbevelingen van dit rapport zal ik ingaan in hoofdstuk 5.

In het afsluitende hoofdstuk 6 zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen die volgen uit de behandeling van de in 2017 ingediende klachten bij de ombudsfunctionaris voor studenten.

Leiden, maart 2018

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

2.1 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 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 Ombudsfunctionaris vormt art 7.59b van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW).

2.2 Missie

Als missie van de ombudsfunctionaris geldt dat een laagdrempelige klachtvoorziening 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 de mogelijkheid tot interne en vertrouwelijke bemiddeling van een geschil en het verrichten van een redelijkheidstoeting.

2.3 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 vertrouwde omgeving waarbinnen klachten informeel en met wederzijds respect vertrouwelijk besproken kunnen worden. De klachten van studenten zijn naar het oordeel van de ombudsfunctionaris te beschouwen als belangrijke informatie ter toetsing en verbetering van processen, informatie, communicatie en gedrag.

2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris

De werkwijze van de ombudsfunctionaris heeft als kernwaarden: vertrouwelijkheid, neutraliteit, en onafhankelijkheid. Dit zijn de specifieke kenwaarden van elke ombudsfunctie.



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

Vertrouwelijkheid

... houdt in dat elke klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Alleen met toestemming van de klager neemt de ombudsfunctionaris contact met mensen of instanties binnen de universiteit om zich nader te informeren en ook voor de beklagde geldt deze waarborg voor vertrouwelijkheid. De jaarlijkse rapportage over de werkzaamheden aan het College van Bestuur gebeurt zodanig dat klagers en (individuele) beklagden niet te herkennen zijn.

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).

Onafhankelijkheid

...wil zeggen dat de ombudsfunctionaris zelfstandig opereert en geen onderdeel uitmaakt van een universitaire directie, dienst of faculteit. Volgens de eigen regeling is het uitgesloten dat de ombudsfunctionaris nog een andere functie vervuld bij de Universiteit Leiden

2.5 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden

Het is in het belang voor de ombudsfunctionaris om – zonder de kernwaarden van onafhankelijkheid en neutraliteit uit het oog te verliezen voeling te houden met ontwikkelingen binnen de universiteit. 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 met de plaatsvervangend directeur Academische Zaken. De ombudsfunctionaris staat in nauw contact met de (andere) centrale vertrouwenspersonen voor personeel, ongewenst gedrag en wetenschappelijke integriteit. Dit maakt - indien noodzakelijk - een snelle, vertrouwelijke en effectieve verwijzing van klachten naar elkaar mogelijk. Sinds 2016 vindt er een gezamenlijke bespreking van de jaarverslagen plaats bij het College van Bestuur waarin de aandacht gevestigd wordt op domein-overstijgende speerpunten. In 2017 heeft de nadruk tijdens deze bespreking gelegen op het verbeteren van de informatie over de klachtenvoorziening.

Belangrijke stakeholders bij het werk van de ombudsfunctionaris zijn daarnaast de portefeuillehouders onderwijs binnen de faculteitsbesturen. Eind augustus 2017 heeft de ombudsfunctionaris zijn jaarverslag 2016 toegelicht tijdens het Onderwijsberaad waarin deze portefeuillehouders onderwijs zijn vertegenwoordigd.

De ombudsfunctionaris heeft zich sinds zijn benoeming in 2015 actief ingezet voor de totstandkoming van een effectief netwerk van contactpersonen bij de diverse directies, diensten, faculteiten en opleidingen van de Universiteit Leiden. Bij de behandeling van klachten in 2017 is vooral de meerwaarde duidelijk geworden van vertrouwelijke en betrouwbare ingangen bij de examencommissies. In de meeste

gevallen heeft de ombudsfunctionaris zich tot de ambtelijk secretarissen gericht van de diverse opleidingen, bij enkele klachten is er contact geweest met de voorzitter van de examencommissie.

Ook ten aanzien van verslagjaar 2017 weer bijzondere vermelding voor de doortastende samenwerking met de facultaire klachtencoördinatoren bij Sociale Wetenschappen en Geesteswetenschappen. Ik zal hierop terugkomen bij de “facultaire foto’s” (hoofdstuk 4) en in mijn conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 6).

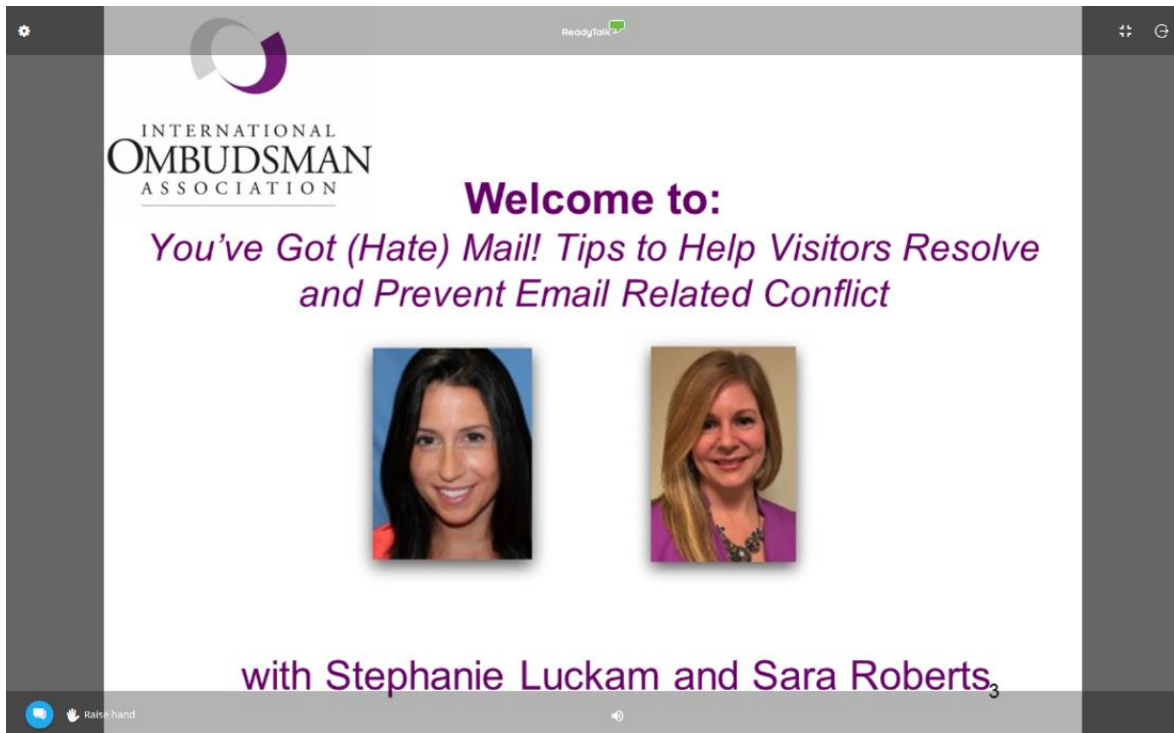
Tot slot nog een bijzondere vermelding van een gerichte samenwerking tussen de ombudsfunctionaris en het Diversity Office. In juni is er tijdens een conferentie van Europese ombudsmannen bij het Europees Parlement in Straatsburg een gezamenlijke presentatie gegeven over hoe Diversity Office en de ombudsfunctionaris elkaar binnen het werk voor de Universiteit Leiden ten behoeve van studenten kunnen versterken.



2.6 Beroepsorganisaties

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden is aangesloten bij de (landelijke) Vereniging van Klachtrecht (VvK) en het Europese netwerk van ombudsmannen in het hoger onderwijs (ENOHE). In 2017 heeft de ombudsfunctionaris deelgenomen aan één studiemiddag van de VvK en één intervisiebijeenkomst van zowel de Mediationfederatie Nederland (MfN) als de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV).

Ook heeft de ombudsfunctionaris in 2017 weer gebruik gemaakt van het cursusaanbod van de International Ombudsman Association gevestigd in de Verenigde Staten. Op 14 december 2017 heeft de ombudsfunctionaris via internet een webinar bijgewoond met de titel *You've Got (Hate) Mail* gepresenteerd door Stephanie Luckam en Sarah Roberts, waarbij ingegaan is hoe agressie in e-mailcorrespondentie kan worden herkend en verdere escalatie kan worden voorkomen.



2.7 Conferentie vertrouwenspersonen

Medio 2017 heeft de ombudsfunctionaris het initiatief genomen om in samenwerking met de andere centrale vertrouwenspersonen voor ongewenst gedrag, personeelsaangelegenheden en wetenschappelijk integriteit een conferentie te organiseren waarin het belang van een duidelijke rolverdeling bij het behandelen van vertrouwelijke kwesties centraal staat. Deze conferentie heeft uiteindelijk op 15 februari 2018 plaatsgevonden. In mijn volgende jaarverslag over 2018 zal ik ingaan op de bevindingen en uitkomsten van deze conferentie.

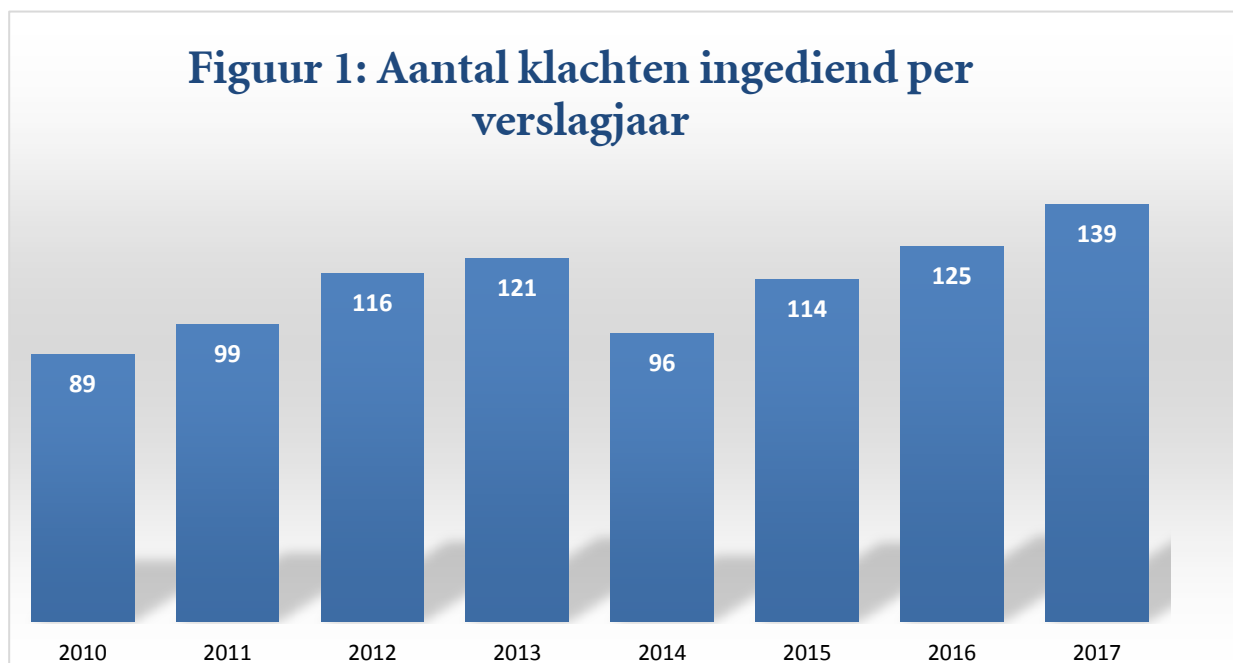
3. Klachten

Hoeveel klachten zijn er in 2017 ingediend en op welke wijze zijn deze behandeld met welke conclusie of uitkomst? Op deze vraag zal ik in dit hoofdstuk ingaan.

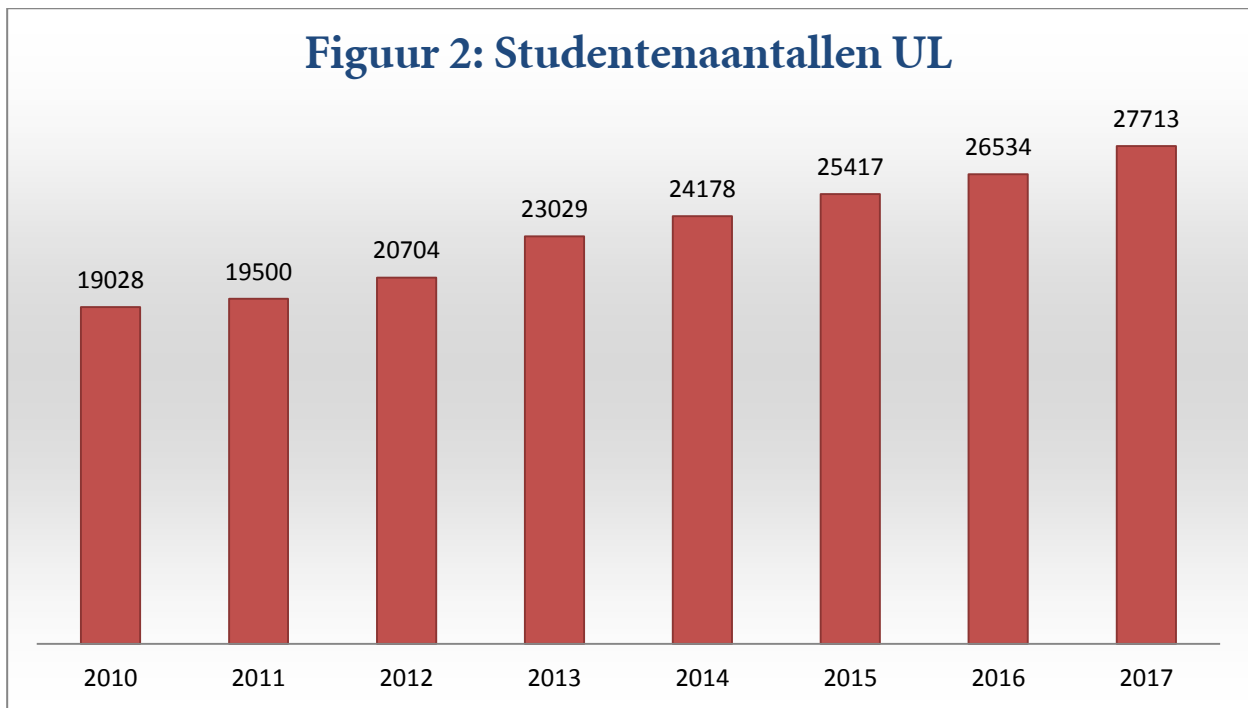
3.1 Aantal klachten

In 2017 zijn in totaal 139 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris voor studenten. Tevens heeft de ombudsfunctionaris in 2017 in totaal 29 vragen geregistreerd. Hoe bepaalt de ombudsfunctionaris wat “klacht” is en wat “vraag” en hoe is een vraag te onderscheiden van bijvoorbeeld een klacht die niet-ontvankelijk is bij het ontbreken van belang of van een klacht die de ombudsfunctionaris verwijst naar een andere instantie zoals bijvoorbeeld het CBE indien een formeel beroep de meest geëigende procedure blijkt? Meestal is de status van een benadering door een student al vrij snel vast te stellen met enkele controle-vragen waaruit blijkt dat de vraag ook echt een vraag is zonder dubbele bodems. Tegelijkertijd kan wat door een student een “klacht” wordt genoemd een “vraag” zijn als in het eerste contact vast komt te staan dat het volledig ontbreekt aan klagenswaardige feiten.

Het totaal van 139 ingediende klachten in 2017 houdt ten opzichte van het verslagjaar 2016 een toename in van 11 procent waarmee wederom dit jaar de stijging van het aantal klachten groter is dan de toename van het aantal studenten aan de Universiteit Leiden (4,5%). Dit jaar is de stijging in het bijzonder toe te schrijven aan veelvuldige klachten over twee pre-master programma's (10 keer), de scriptie-begeleiding- en beoordeling bij Archeologie (6 keer) en vrijwel een verdubbeling van klachten bij de opleiding International Studies (18). Bij de “foto's” van de faculteiten (hoofdstuk 4) ga ik hier nader op in.

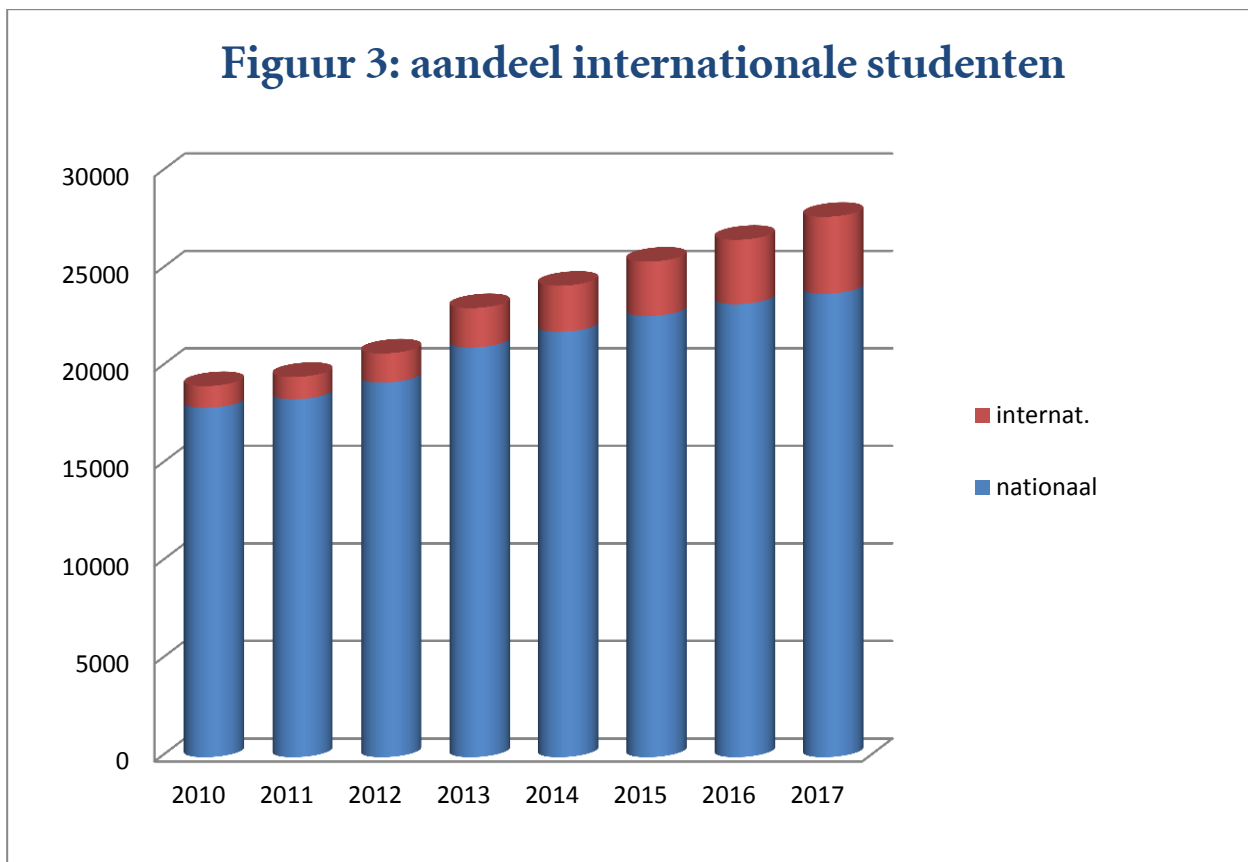


Figuur 2: Studentenaantallen UL

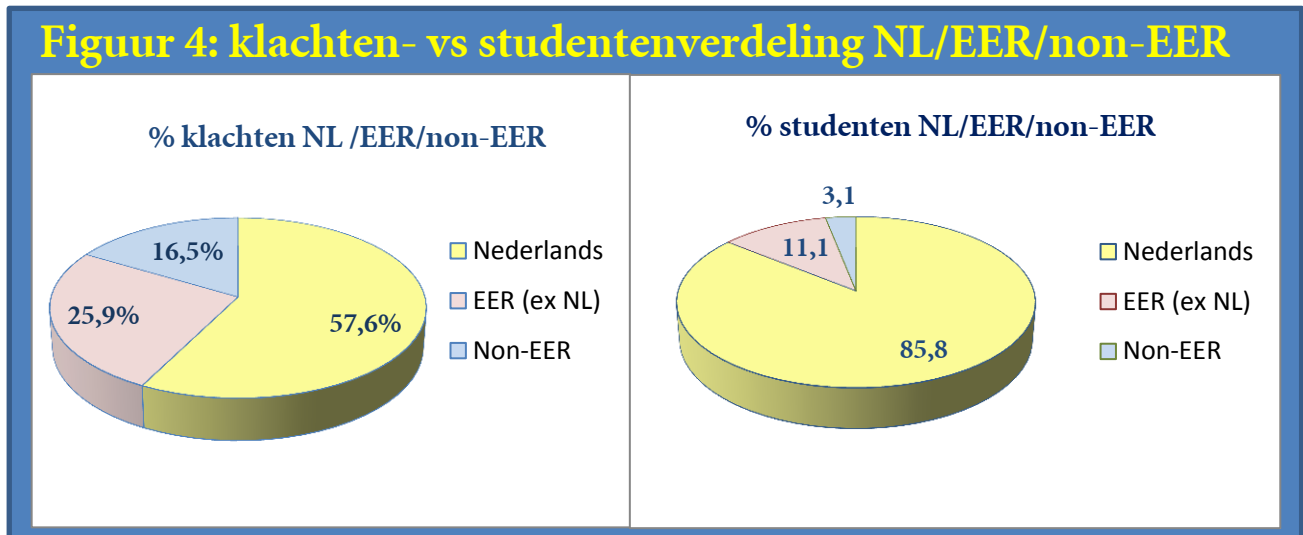


Ook de toename van het aantal internationale studenten, 16,3%, heeft bijgedragen aan de relatief grote toename van het aantal klachten aangezien deze groep nog altijd een groot aandeel heeft in het totaal aantal ingediende klachten (42,4% van de klachten tegen een studentenpopulatie-aandeel van 14,2%).

Figuur 3: aandeel internationale studenten



Met ingang van dit verslagjaar heeft de ombudsfunctionaris ook besloten om een opsplitsing te maken naar internationaal EER en internationaal non-EER en per klacht bij te houden wat de eerste nationaliteit is van de klagende student.. De opsplitsing naar nationaliteit geeft het volgende beeld van aantal klachten nationaal, EER en non-EER. Bij het afzetten van de klachtenverdeling tegenover de verdeling op dit vlak qua studentenaantallen ontstaat een interessant beeld.



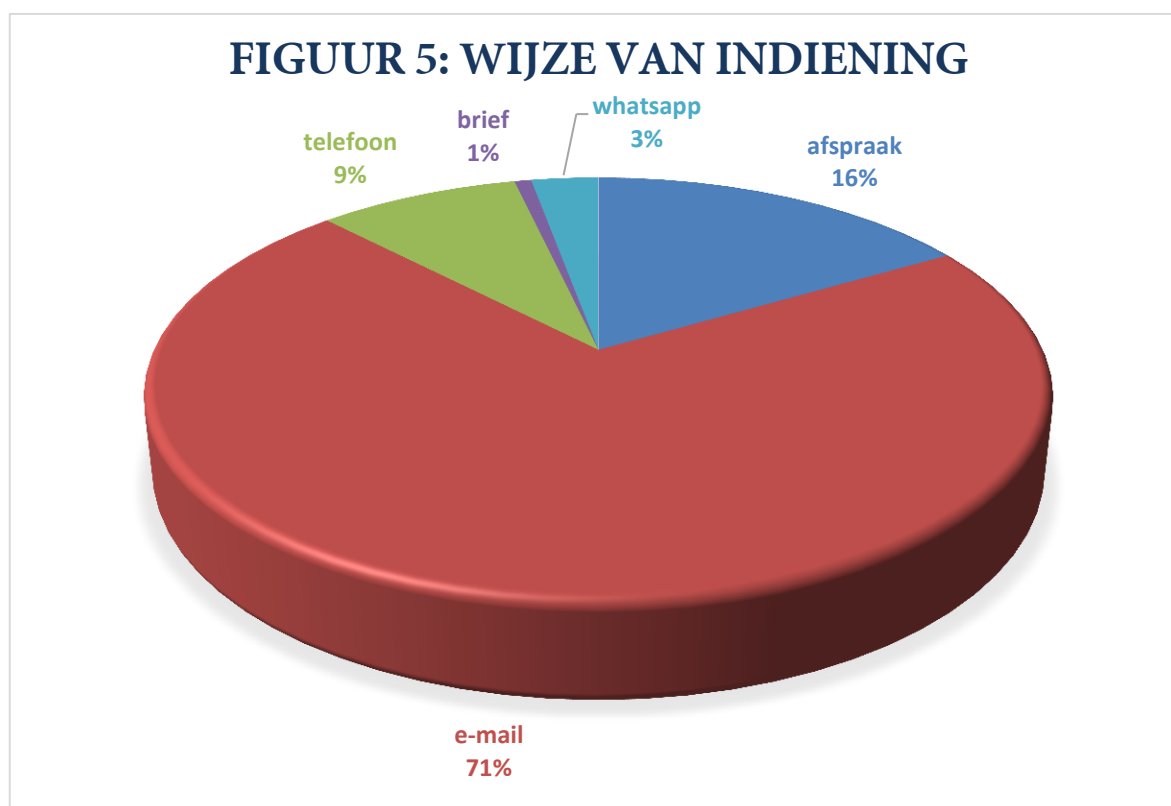
Aan de hand van afbeelding 4 kan gesteld worden dat non-EER studenten relatief oververtegenwoordigd zijn; slechts 3,1 procent van de studentenpopulatie en 16,5 procent van de klachten (ratio 1 staat tot 5,4!). Dezelfde ratio voor EER-studenten valt minder opmerkelijk uit (ratio 1 staat tot 2,3).

Tabel 1: nationaliteit van studenten die een klacht hebben ingediend in 2017

EER		#	non-EER		#
Bulgarije		1	Afghanistan		1
Groot-Brittannië		7	Brazilië		2
Duitsland		7	China		4
Estland		1	Egypte		1
Frankrijk		2	India		2
Griekenland		3	Indonesië		3
Italië		3	Iran		1
Litouwen		1	Israël		1
Noorwegen		2	Japan		1
Oostenrijk		1	Palestina		2
Polen		2	Puerto Rico		1
Roemenië		2	Rusland		2
Spanje		2	Turkije		1
Zweden		1	Zuid-Afrika		1
Totaal EER (ex NL)		36	Totaal non-EER		23
Nederland		80			
Totaal EER		116			

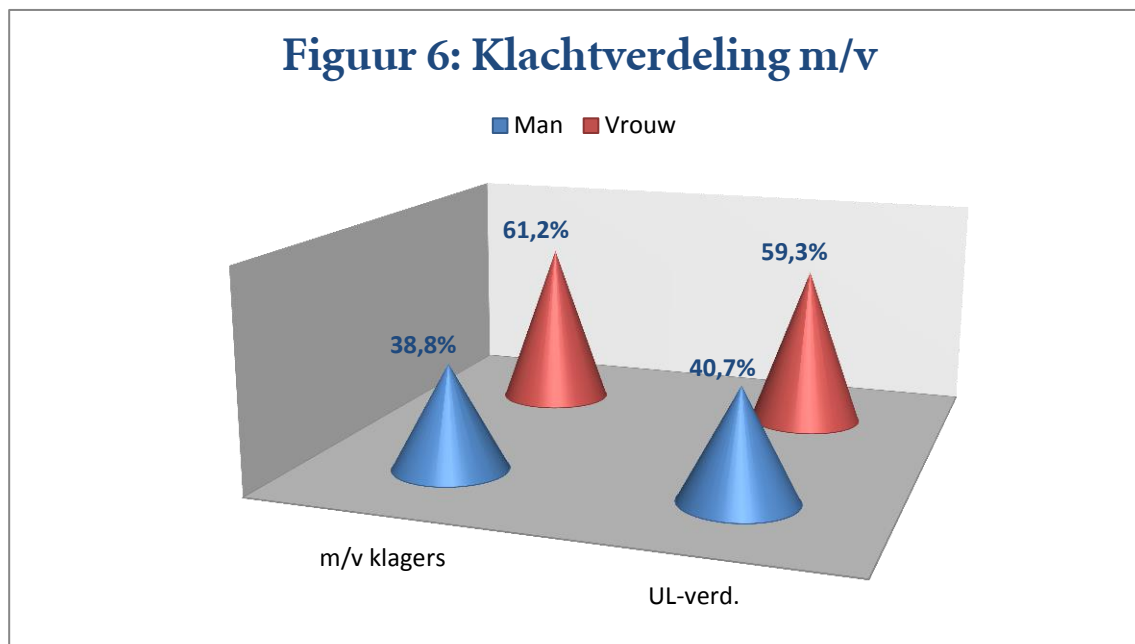
3.2 Wijze van indiening

Over het gehele verslagjaar 2017 hebben studenten naast de reeds bekende mogelijkheden om de ombudsfunctionaris te benaderen, direct via e-mail, een afspraak via het secretariaat, telefonisch via het secretariaat of per briefpost ook de mogelijkheid gehad om direct via een whatsapp contact op te nemen met de ombudsfunctionaris. Hij heeft daartoe een speciale “whatsapp-telefoon” in gebruik genomen die alleen voor dit doel gebruikt wordt (dus geen telefoongesprekken). In totaal zijn in 2017 vier klachten initieel via whatsapp binnengekomen. Ook is er via whatsapp contact geweest met 11 andere studenten die hun klacht initieel anders hadden ingediend (meestal e-mail, 71%) gebruik gemaakt van deze whatsapp-telefoon voor korte “procesberichten” (bijv. “ik ben iets later op mijn afspraak”, “wanneer kan ik een mail verwachten?” “kun je mij een scan mailen” e.d.). Duidelijke beperking van de whatsapp-mogelijkheid is dat het meesturen van bijlagen lastiger verloopt en ook de administratie van whatsapp bewerkelijker is. Dit resulteert aan de kant van een student doorgaans in een extra handeling dat hij of zij een uitgebreidere toelichting op de klacht of digitale bijlagen alsnog per e-mail moet versturen en voor de ombudsfunctionaris een extra handeling om de whatsapps in het digitale klachtendossier op te nemen; de whatsapps dienen op de pc binnengehaald te worden via whatsapp-web en daarna opgeslagen te worden als screenshot. Het whatsapp-web biedt daarnaast ook wel weer de mogelijkheid om via de pc op de apps van studenten te reageren. De ombudsfunctionaris heeft op basis van verslagjaar 2017 geconcludeerd dat de uitbreiding van de indieningswijzen van klachten met whatsapp bijdraagt aan de gewenste laagdrempelige bereikbaarheid en niet heeft geleid tot een bovenmatige groei van het aantal contactmomenten met studenten. Aldus is besloten deze wijze van indiening van klachten (en communicatie) te continueren.

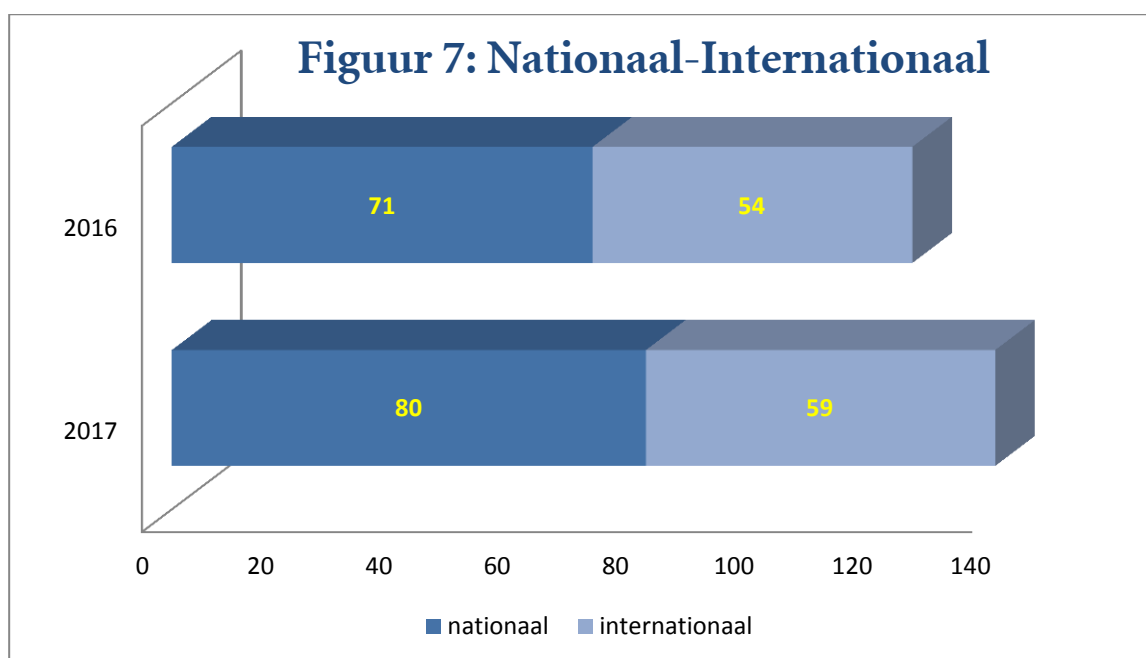


3.3 Wie diende een klacht in?

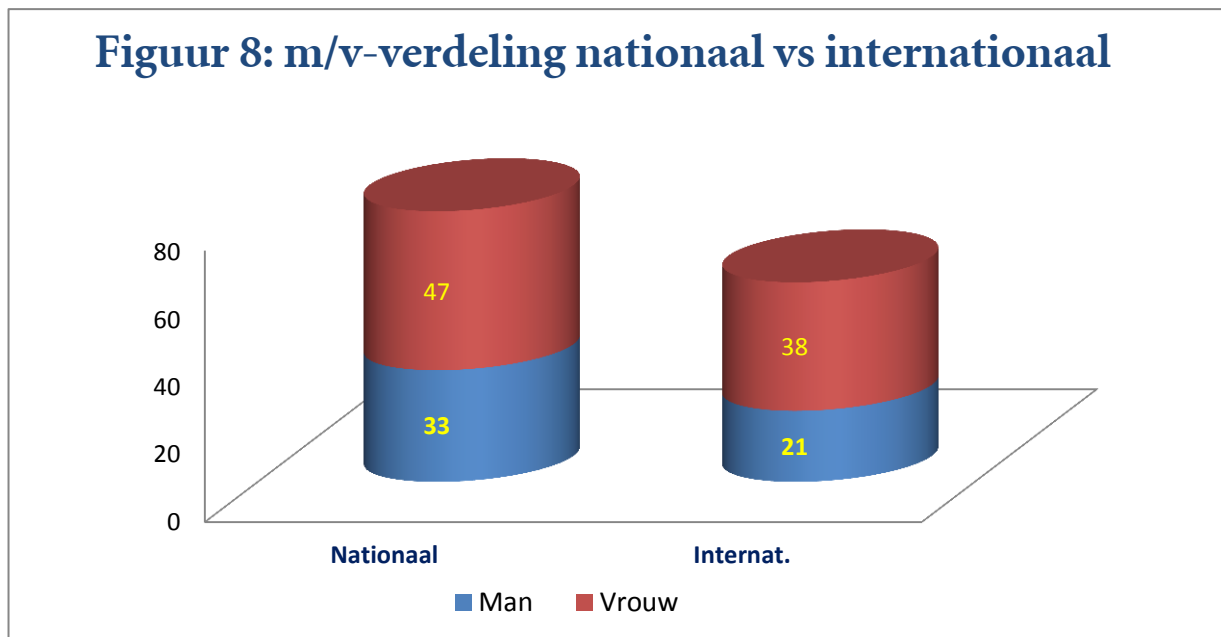
In 2017 is 38,8 % van de klachten ingediend door manlijke studenten tegenover 46,4% in het verslagjaar 2016. De verhouding m/v volgt in 2017 vrijwel exact de feitelijk verdeling van manlijke en vrouwelijke studenten bij de Universiteit Leiden (man 40,7 tegenover vrouw 59,3 procent)



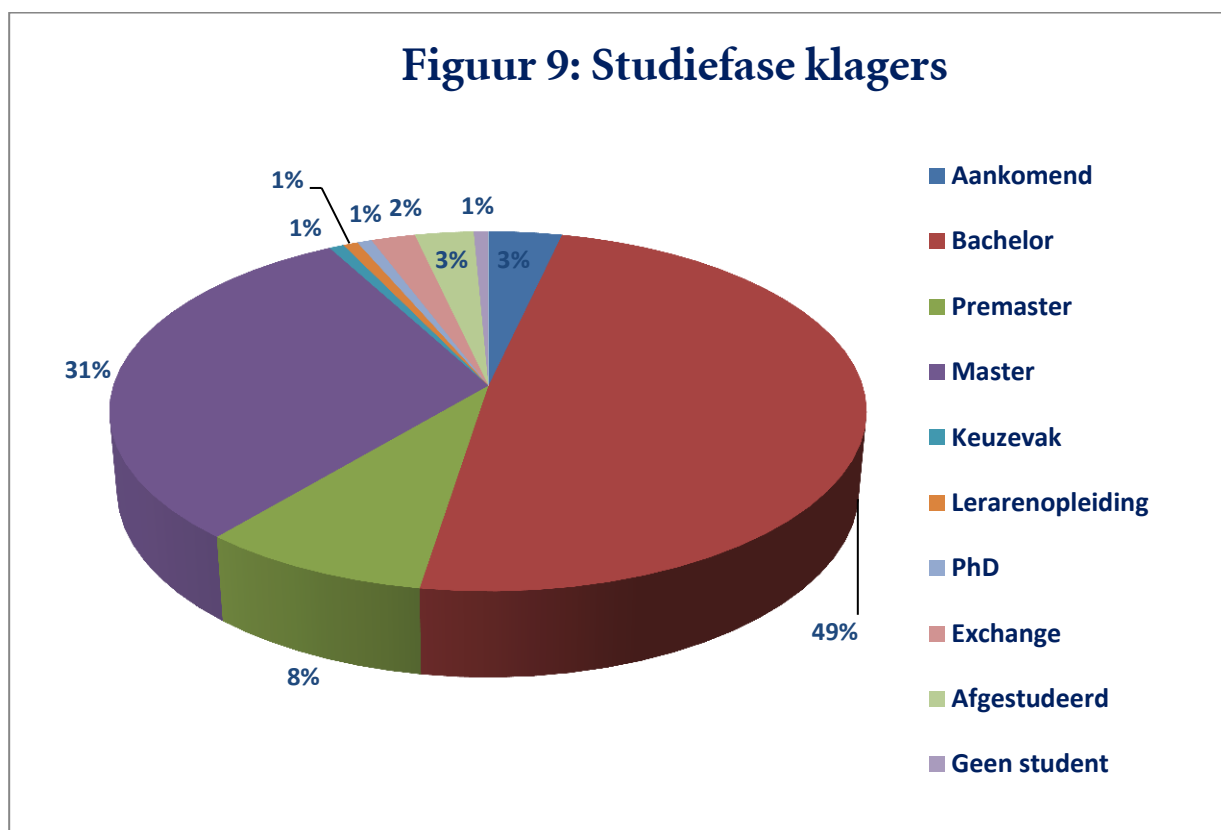
Opvallend genoeg is het aantal klachten van nationale studenten in 2017 procentueel sterker gestegen dan het aantal klachten van internationale studenten (12,7% nationaal tegenover 9,3% internationaal). Dit is geheel in lijn met het relatief grotere aandeel van de veelal Nederlandse - bachelor studenten in het klachtentotaal.



Net als in 2016 valt bij de man-vrouwverdeling op dat vooral bij de internationale doelgroep het aantal klachten van vrouwelijke studenten iets hoger ligt dan bij de nationale doelgroep, namelijk 64% tegenover 59% (figuur 8).



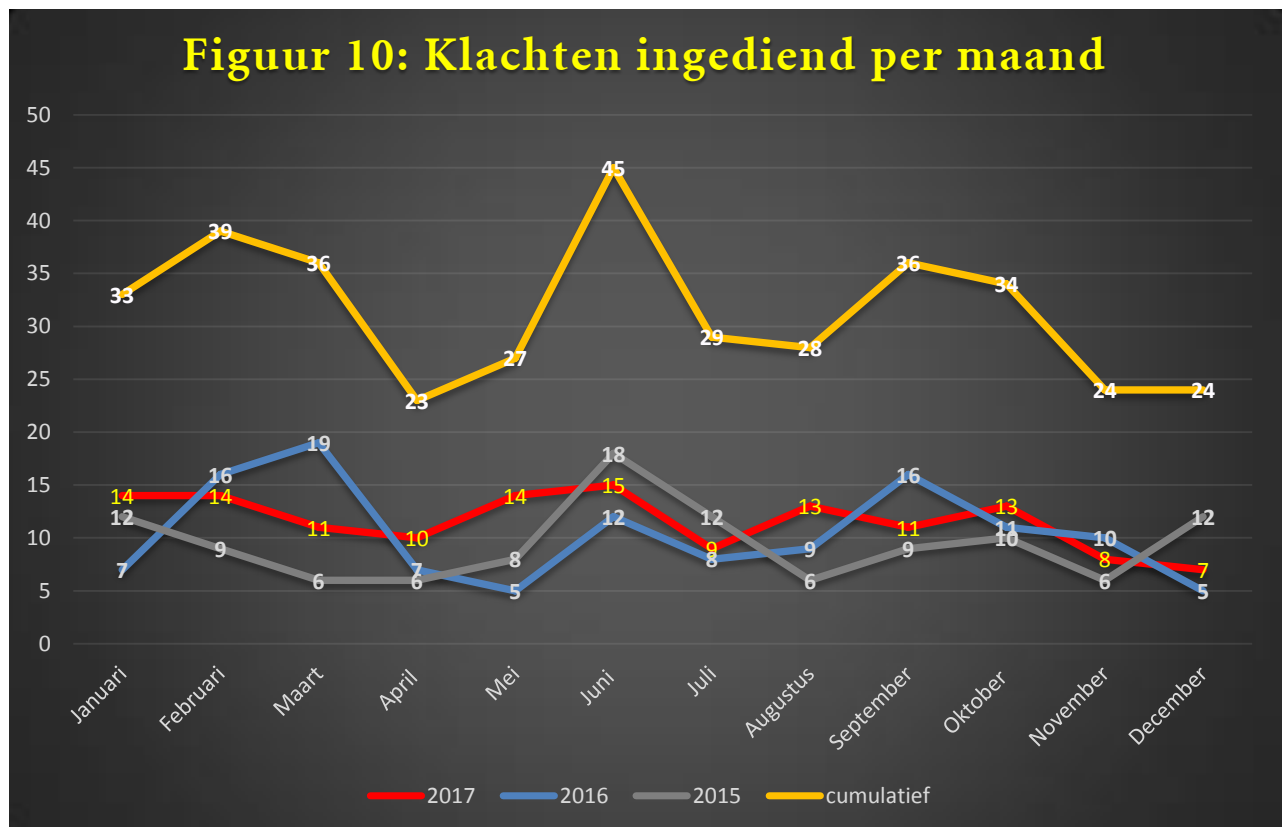
De opsplitsing van de aantal ingediende klachten per studiefase laat het volgende beeld zien.



Zoals in de inleiding reeds aangegeven is de klachtenverdeling studiefase dit jaar meer in lijn met de werkelijke verdeling tussen bachelor- en masterstudenten zeker wanneer we in aanmerking nemen dat pre-master studenten bij de universiteit staan ingeschreven als bachelorstudent.

3.4 Wanneer werden de klachten ingediend?

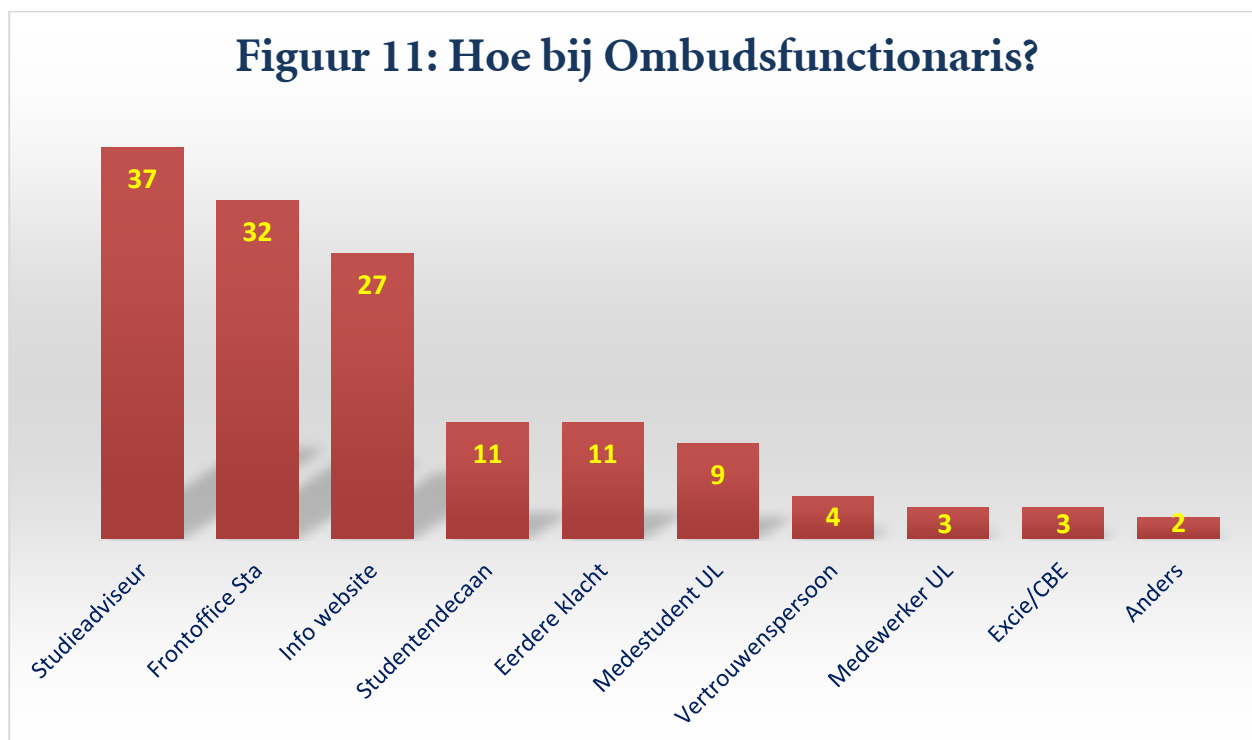
Met het streven om een patroon te ontdekken in het aantal klachten dat maandelijks wordt ingediend heeft de ombudsfunctionaris vorig jaar voor het eerst een figuur opgenomen met daarin de klachten per maand in de jaren 2015 en 2016. Deze figuur (10) is verder uitgewerkt met de maandelijkse aantallen in 2017 en daarbij is tevens een cumulatieve weergave ingevoegd. Is er nu wel een patroon te ontdekken?



Ondanks dat het over de jaren verdeeld een grillig verloop blijkt van aantallen is wel te constateren dat met name in de maand juni veel klachten worden ingediend. Ook de maand februari valt relatief hoog uit. Voor wat betreft de jaarplanning van de ombudsfunctionaris valt hier enigszins rekening mee te houden door in de maanden februari en juni geen langdurig verlof te plannen. Weliswaar blijft de ombudsfunctionaris tijdens zijn afwezigheid bereikbaar via zijn secretariaat, voor het in behandeling nemen van klachten is het gewenst – zeker in geval van ernstige of urgente klachten – dat de ombudsfunctionaris hier geen al te lange responstijd aan verbindt. In de vervanging tijdens zijn afwezigheid is – mede gezien de onafhankelijke en vertrouwelijke positie van de ombudsfunctionaris – niet voorzien.

3.5 Hoe zijn studenten bij de ombudsfunctionaris terecht gekomen?

Tijdens de bespreking van zijn jaarverslag 2016 met de Universiteitsraad is de wens geuit aan de ombudsfunctionaris om te gaan registreren op welke wijze studenten er toe gekomen zijn om voor hun klacht contact met hem op te nemen. Bij de intake van klachten van studenten is deze vraag nu standaard opgenomen. Dit heeft geleid tot het volgende inzicht ten aanzien van verslagjaar 2017.



Veruit de meeste klachten komen via verwijzing door een studieadviseur of –coördinator binnen bij de ombudsfunctionaris (37 keer) op vrij dichte afstand gevolgd door de verschillende front offices voor studenten bij centrale diensten en faculteiten (32 keer) en informatie op de website (27). Ook opmerkelijk het relatief grote aantal studenten dat zich tot de ombudsfunctionaris richt naar aanleiding van een eerder ingediende klacht. Dit kan ook een klacht in een voorgelegen verslagjaar betreffen. Ook hier bevraagt de ombudsfunctionaris de studenten op bij de intake.

Het aantal zogeheten “meerklagers” beperkt zich in 2017 tot één studente die drie klachten heeft ingediend en drie studenten die twee klachten hebben ingediend. Dit jaar zijn er - in tegenstelling tot eerdere verslagjaren - geen studenten geweest onder de meerklagers die zich kwalificeren als “lastige klagers”² die aanhoudend klagen en bijvoorbeeld agressief of manipulatief gedrag vertonen.

Tot slot ter verduidelijking van de term “vertrouwenspersoon” in figuur 11; dit betreft verwijzingen door één van de centrale vertrouwenspersonen voor personele aangelegenheden, ongewenst gedrag of wetenschappelijk integriteit.

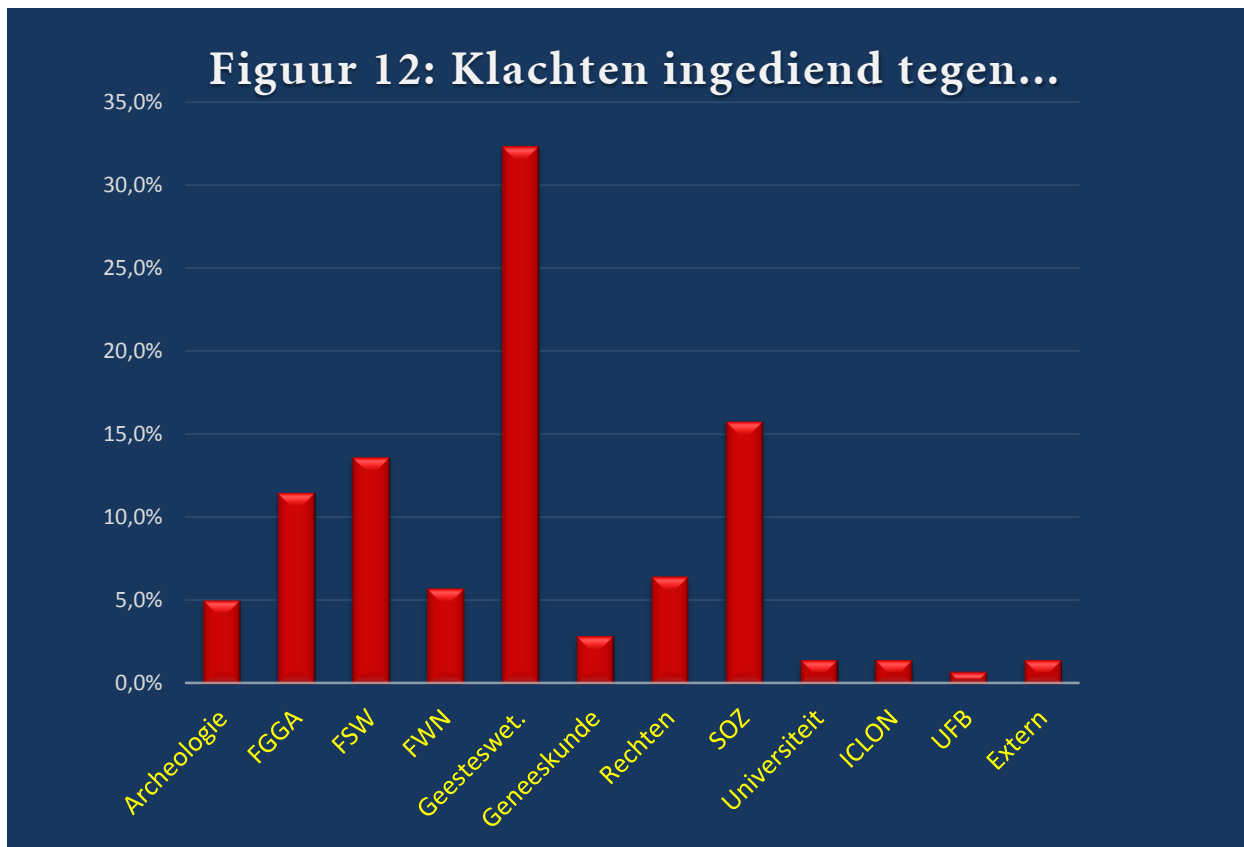
² Zie Nationale Ombudsman “Het verhaal achter de klacht” door dr. Judith de Niet-Fitzgerald, december 2013

3.6 Over wie of wat werd een klacht ingediend?

In Tabel 2 is aangegeven tot welke faculteit of eenheid de medewerker of instantie behoorde waarover een klacht is ingediend. Met name hierbij interessant de onderlinge verdeling en verhouding van klachten ingediend tegen faculteiten. In de meest rechter kolom staat tevens het percentage studenten vermeld dat in 2017 ingeschreven heeft gestaan bij de betreffende faculteit.

Tabel 2: *Affiliatie van medewerkers of instanties waarover in 2017 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten	% vd klachten	% studenten
	2017	2017	2017
Faculteiten			
Archeologie	7 (2016: 7)	6,5	1,6
Governance and Global Affairs	16 (2016: 10)	14,8	8,2
Geesteswetenschappen	45 (2016: 25)	41,7	26,3
Geneeskunde/LUMC	4 (2016: 9)	3,7	9,6
Rechtsgeleerdheid	9 (2016: 10)	8,3	19,9
Sociale Wetenschappen	19 (2016: 16)	17,6	19,9
Wiskunde en Natuurwetenschappen	8 (2016: 10)	7,4	15,4
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	108 (2016: 87)	100,0	100,0
Overige instanties			
Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	22 (2016: 31)		
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	1 (2016: 4)		
Universiteit algemeen	2 (2016: 1)		
ICLON	2 (2016: 1)		
Anders	4 (2016: 1)		
<i>Totaal niet-facultair</i>	31 (2016: 38)		
Totaal	139 (2016: 125)		



In figuur 12 valt vooral op het uitzonderlijk grote aandeel van de faculteit Geesteswetenschappen in het totaal aantal klachten ingediend tegen faculteiten. Bij de “foto” van de faculteiten in hoofdstuk 4 zal ik hier een nadere toedracht aan trachten te verbinden. Ditzelfde geldt voor de meest opvallende daler bij de faculteiten qua klachtenaantal, te weten Geneeskunde. Afgezet tegen het percentage studenten dat bij deze faculteiten studeert liggen de klachtenaantallen van Rechtsgeleerdheid en Wiskunde en Natuurwetenschappen ook dit jaar weer relatief laag.

Tevens opvallend is dat het aantal klachten gericht tegen de directie SOZ dit jaar verder is teruggelopen naar 22 klachten (tegen 31 klachten in 2016 en 35 klachten in 2015). Des te opmerkelijker daar het aantal studenten weer is toegenomen. Voornaamste reden zou kunnen zijn dat SOZ er slaagt met name het aantal klachten over in- en uitschrijving terug te dringen door de systemen beter af te stemmen op de studenten en de communicatie – in het bijzonder naar internationale studenten - te verbeteren. Er zijn bij de ombudsfunctionaris - in tegenstelling tot de twee voorgaande verslagjaren - nauwelijks klachten meer ingediend door masterstudenten van de februari-instroom die eerder vaak in de veronderstelling waren dat het niet nodig was om uit te schrijven na het behalen van het masterdiploma. In 2017 betrof dit slechts één studente! Ook heeft de ombudsfunctionaris van verschillende contactpersonen bij opleidingen en faculteiten vernomen dat dergelijke in- en uitschrijvingsklachten steeds vaker in een directe lijn met SOZ worden besproken en opgelost, hetgeen ook de voorkeur van de ombudsfunctionaris verdient gezien de reeds bij opleidingen beschikbare informatie over 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 3 weergegeven.

Tabel 3: *Functie van de medewerker of instantie waarover in 2017 een klacht is ingediend.*

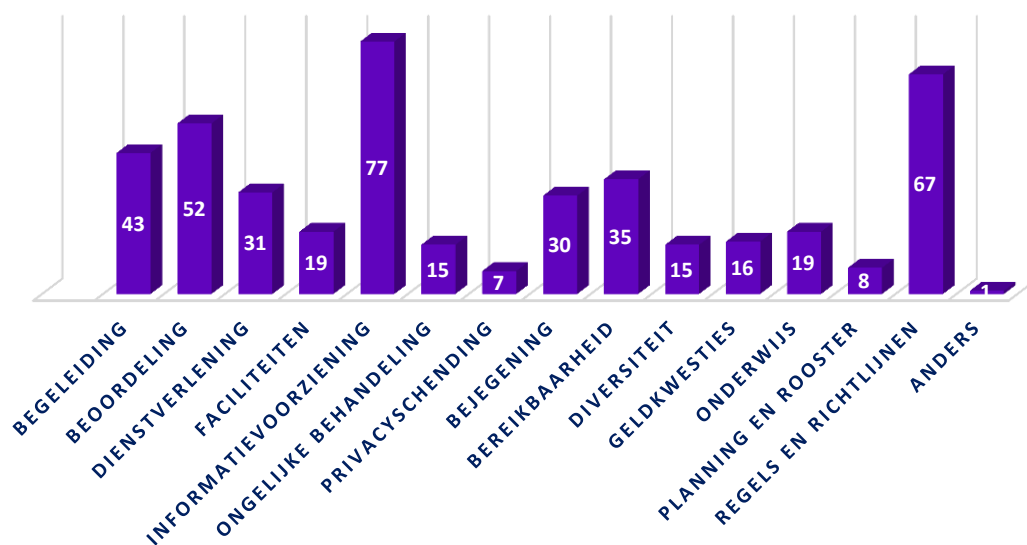
	Aantal klachten
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker	28 (2016: 38)
- Docent(en), scriptiebegeleider	45 (2016: 27)
- Studie-, stage-, scriptie-coördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	15 (2016: 10)
- Examencommissie/toelatingscommissie	33 (2016: 24)
- Faculteit, opleiding, instituut of instantie (bijv. CvB) in het algemeen	14 (2016: 21)
- Overig (bijv. surveillant)	4 (2016: 5)
Totaal	139 (2016: 125)

Voornaamste observatie aan de hand van tabel 2 is dat het aantal klachten tegen docenten en scriptiebegeleiders is gestegen (van 27 in 2016 naar 45 in 2017) en dat het aantal klachten tegen ondersteunende onderwijsdiensten is gedaald. Het aantal klachten ingediend tegen de examen- en toelatingscommissies kent ook een toename. In dit kader is het aantal klachten tegen studieadviseurs of –coördinatoren relatief laag te noemen aangezien deze groep van medewerkers veelal bij de faculteiten en opleidingen in de eerste lijn staat richting de studenten. Bij gecombineerde klachten waarbij zowel een studieadviseur als een scriptiebegeleider of docent bij een klacht betrokken heeft de ombudsfunctionaris er doorgaans voor gekozen om er van uit te gaan dat de klacht gericht is tegen laatstgenoemde, tenzij in het bijzonder het gedrag of de informatieverstrekking van de studieadviseur of –coördinator de oorzaak is geweest van het ontstaan van de klacht.

3.7 Inhoud van de klachten

Bij de intake van klachten “scoort” de ombudsfunctionaris de gronden voor de klacht allereerst op (deel)aspecten zonder dan al een oordeel te vormen over het hoofdreden voor klagen. In de praktijk blijkt dat veel klachten die initieel tegen het gedrag van docenten zijn gericht bij nadere bestudering van de klacht in hoofdzaak blijken neer te komen op een klacht over beoordeling van een vak of een scriptie. In dat geval wordt de klacht uiteindelijk bij “hoofdonderwerp” geadministreerd als een beoordelingsklacht.

Figuur 13:(deel)aspecten binnen klachten



Wat zeker opvalt in figuur 13 is dat in meer dan de helft van het aantal klachten (77) de informatievoorziening of –verstrekking (mede) reden is geweest voor het indienen van een klacht. Ditzelfde geldt ook bijna voor regels en richtlijnen (67) wanneer een student bijvoorbeeld klaagt over de toepassing van een regel door de examencommissie of het niet volgen van wijze van beoordeling zoals opgenomen is in de vakbeschrijving. Een gelijk aantal keren is een klacht “gescoord” op ongelijke behandeling als op diversiteit, beide 15 keer. Dit zou kunnen doen vermoeden dat de ombudsfunctionaris standaard beide aspecten aankruist als een student zich erop beroept oneerlijk behandeld te zijn. Dat is niet het geval.

Bij diversiteit gaat het vooral om situaties waarin de student meent op grond van etniciteit, gender, seksuele oriëntatie, gezondheid, religie, leeftijd of sociaal-economische achtergrond te zijn achtergesteld, bij ongelijke behandeling gaat het er “sec” om dat de student refereert aan een casus van een andere student die bijvoorbeeld wel een bepaalde voorziening heeft gekregen of in aanmerking is gekomen voor een bepaalde uitzondering.

Zeker ook het vermelden waard zijn de 35 klachten waarin bereikbaarheid voor de student (mede) een reden is geweest tot klagen. De ombudsfunctionaris verneemt met regelmaat dat scriptiebegeleiders zonder enige voorafgaande melding aan de student langdurig (indicatief: meer dan 3 weken) onbereikbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld samenhangen met langdurig verblijf in het buitenland wat op zichzelf niet kwalijk hoeft te zijn. Wel kwalijk is dat regelmatig bij interne navraag geen van de mensen binnen dezelfde opleiding of faculteit weet waar de docent zich bevindt noch kan de docent bereikt worden; de docent is letterlijk “kwijt”. Vaak ook is de werkelijke reden van de onbereikbaarheid het niet binnen een redelijke termijn reageren op e-mails of telefonische oproepen van studenten.

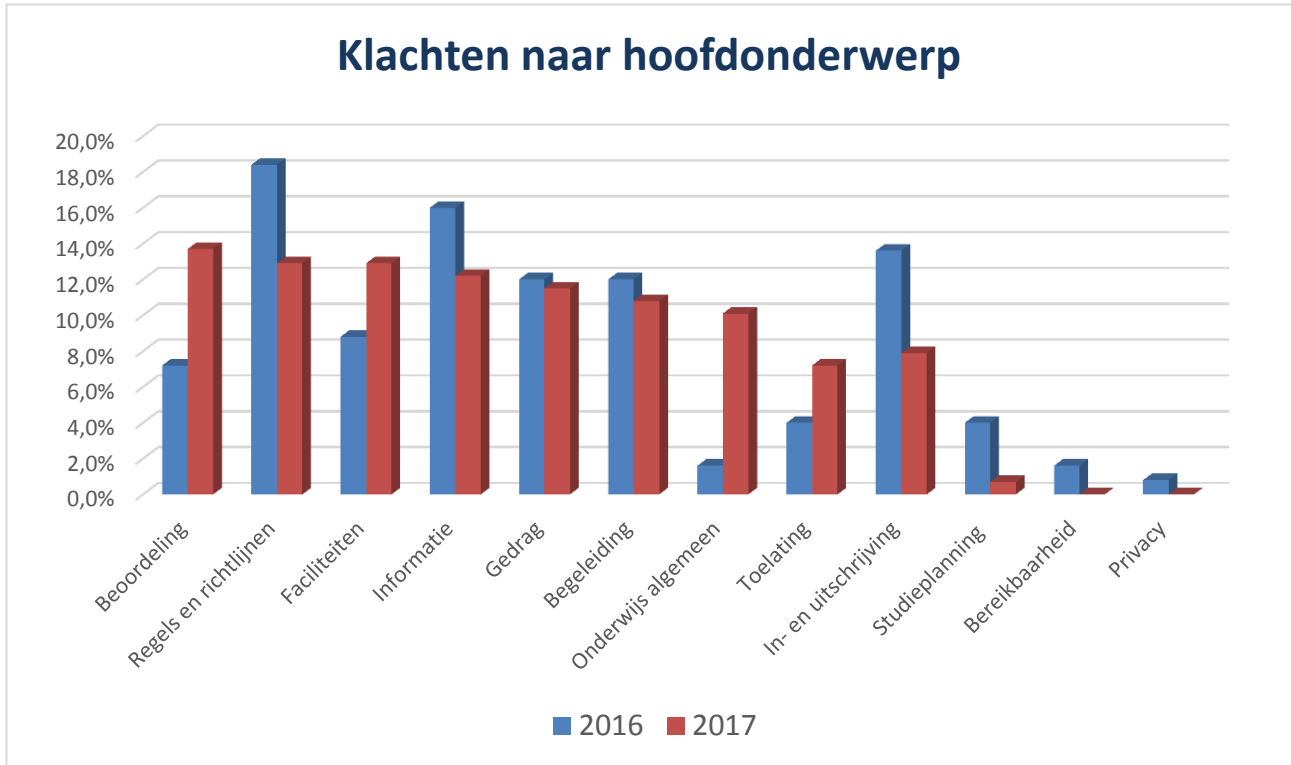
In Tabel 4 wordt de inhoud van de klachten gepresenteerd per hoofdonderwerp/categorie.

Tabel 4: Hoofdonderwerp van de in 2017 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.

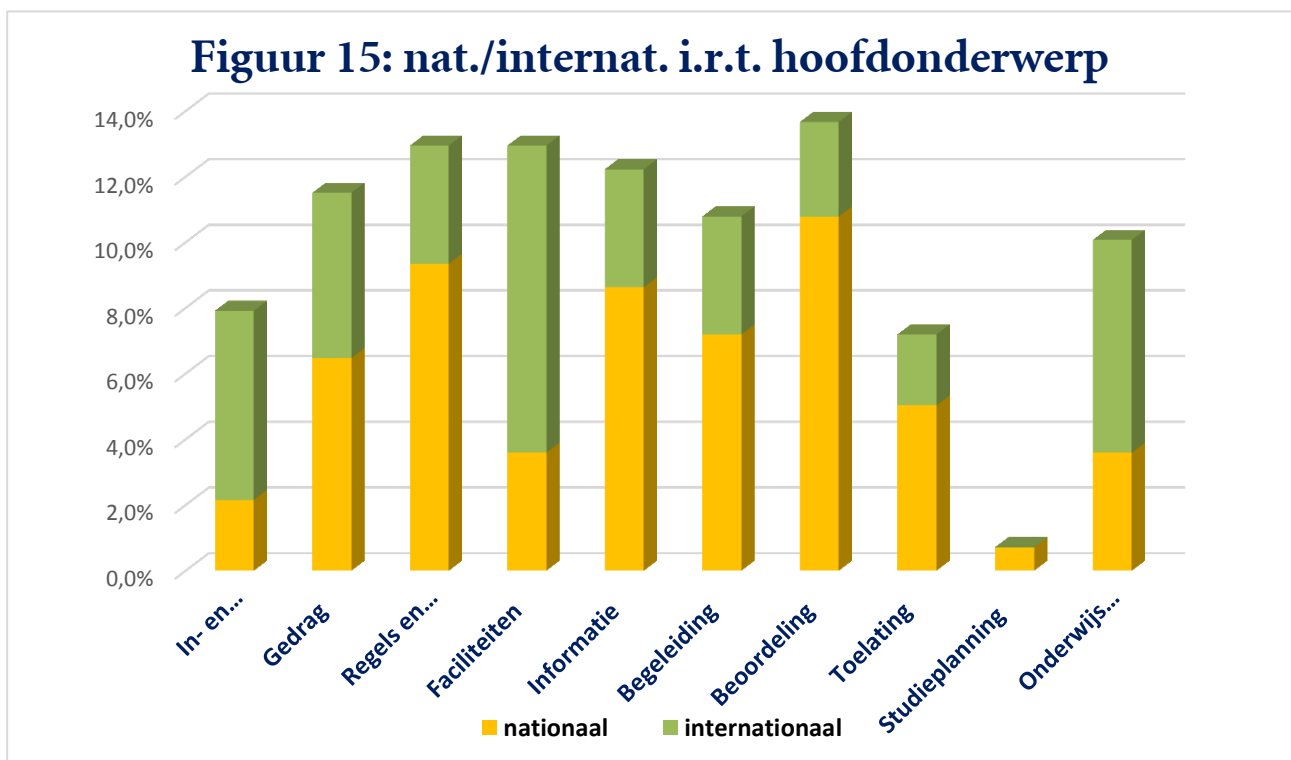
Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Beoordeling	20 (2016: 9)	4	20%
2. Regels en richtlijnen	18 (2016: 23)	5	28%
2. Faciliteiten	18 (2016: 11)	13	72%
4. Informatie	17 (2016: 15)	5	29%
5. Gedrag	16 (2016: 15)	7	44%
6. (Scriptie)Begeleiding	15 (2016: 15)	5	33%
7. Onderwijs algemeen	14 (2016: 2)	9	64%
8. Toelating	10 (2016: 5)	3	30%
8. In- en uitschrijving	10 (2016: 17)	8	80%
10. Studieplanning	1 (2016: 5)	0	0%
	139 (2016: 125)	59	42%

In 2017 vallen de meeste klachten onder de hoofdcategorie Beoordeling mede veroorzaakt door de zes klachten op dit gebied alleen bij Archeologie. In 2016 was de nummer 1 nog Regels en richtlijnen die nu op de tweede plaats staat. Opvallende daler vormt het hoofdonderwerp In- en uitschrijving, vorig jaar nog op de derde plek en nu op de achtste. Sowieso is het aantal klachten over In- en uitschrijving sterk gedaald. Nog altijd zijn het vooral internationale studenten die over dit onderwerp hun beklag doen. De toename van de nummer drie van het overzicht, Faciliteiten, is niet ingegeven door een vermeerderd aantal klachten over housing (vrijwel gelijk gebleven) maar doordat met name internationale klachten steeds vaker klagen over meer algemene aspecten van de faciliteiten die de Universiteit Leiden haar studenten biedt. Zo klaagt een Engelse studente over te veel langdurig ongebruikte werkplekken bij de Universiteitsbibliotheek en een Duitse student over de reiskosten die hij moet maken om tussen de campus Den Haag en de campus Leiden te reizen. De sterke stijging bij het hoofdonderwerp Onderwijs algemeen is voor een groot deel toe te schrijven aan internationale studenten die klagen over de algehele onderwijskwaliteit van het hen opgelegde pre-masterprogramma voorafgaand aan de master Crisis and Security Management (FGGA, 4 klachten) respectievelijk de master Linguistics (Geesteswetenschappen, 4 klachten).

Een en ander wordt zichtbaar gemaakt in de volgende afbeelding, figuur 14.



Ten aanzien van het aandeel van internationale studenten bij de klachten gesorteerd naar hoofdonderwerp is figuur 15 opgenomen.



Het grote aandeel van de internationale studenten in de klachten over faciliteiten vormt in overeenstemming met eerdere verslagjaren geen reden tot verbazing. Deze studentendoelgroep is namelijk sterker afhankelijk van de faciliteiten binnen en rondom de studie dan de doelgroep van nationale studenten. Twee opmerkelijke klachten over faciliteiten in 2017 betroffen het ontbreken van een (financiële) reisvoorziening voor internationale studenten van wie het (verplichte!) onderwijsprogramma zich deels bij campus Den Haag en deels bij campus Leiden voltrekt en een klacht over de langdurig onbenutte (lees “onnodig bezet gehouden”) werkplekken bij de Universiteitsbibliotheek. Deze klachten zijn voorgelegd aan de verantwoordelijke centrale directies.

3.8 Verloop van klachtbehandeling

De ombudsfunctionaris maakt onderscheid tussen zes verschillende vormen van klachtbehandeling.

“Niet-behandeld”

Als de klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is dan behandelt hij de klacht niet. Hetzelfde geldt als blijkt dat de klacht kort na indiening al is opgelost en er voor de ombudsfunctionaris geen aanleiding meer is om zich in de klacht te verdiepen.

“Oriënterend onderzoek”

Wanneer er wel een duidelijke reden bestaat voor het nader onderzoeken van een klacht, dan volgt er een oriënterend onderzoek waarbij de ombudsfunctionaris altijd voorafgaand toestemming zal vragen aan de student om navraag te mogen doen bij medewerkers die bij de klacht betrokken zijn geweest. In de kantlijn van zijn oriënterend onderzoek kan de ombudsfunctionaris tevens (strikt vertrouwelijk!) contact opnemen met het adviespunt zorgwekkend gedrag wanneer een klachtsituatie met zich meebrengt dat er sprake is van gedrag van een student dat bij de omgeving vragen oproept of waarmee de normale orde verstoord wordt.

“Bemiddeling pendel of mediation”

Komt de ombudsfunctionaris tot de conclusie dat hij een bemiddelende rol kan nemen in het oplossen van de klacht, dan volgt bemiddeling “pendel” of echt “mediation”. In de eerste situatie vormt hij de schakel tussen student en de opleiding of dienst waartegen de klacht is ingediend, is er reden tot mediation dan gaat de ombudsfunctionaris daadwerkelijk om de tafel met studentklager en beklagde (opleiding). Dit laatste vindt alleen plaats als de aard van de klacht dit toelaat en beide partijen instemmen met een dergelijk gesprek.

“Verwijzing”

Andere mogelijkheid is dat de ombudsfunctionaris na het bestuderen (“oriënterend onderzoeken”) van de klacht tot de conclusie komt dat hij zelf niet bevoegd is om van de klacht kennis te nemen dan wel

dat een andere instantie binnen of buiten de universiteit meer geëigend is om de klacht te behandelen. In deze gevallen “verwijst” de ombudsfunctionaris de klacht. Meest voorkomende voorbeeld is een verwijzing naar het instellen van beroep bij CBE, maar ook is in 2017 een klacht van PhD verwezen naar de vertrouwenspersoon voor personele aangelegenheden.

“Advies”

Uit de bestudering van een klacht kan naar voren komen dat er geen directe rol is voor de ombudsfunctionaris om tot actie over te gaan, maar dat de student er wel bij gebaat is om advies te ontvangen hoe het beste met een bepaalde situatie kan worden omgegaan. Deze vorm van activiteit c.q. klachtbehandeling komt regelmatig voor bij bejegeningklachten (“gedrag”) die niet direct aanleiding geven voor hoor en wederhoor dan wel een oordeelsvorming door de ombudsfunctionaris.

“Formeel onderzoek”

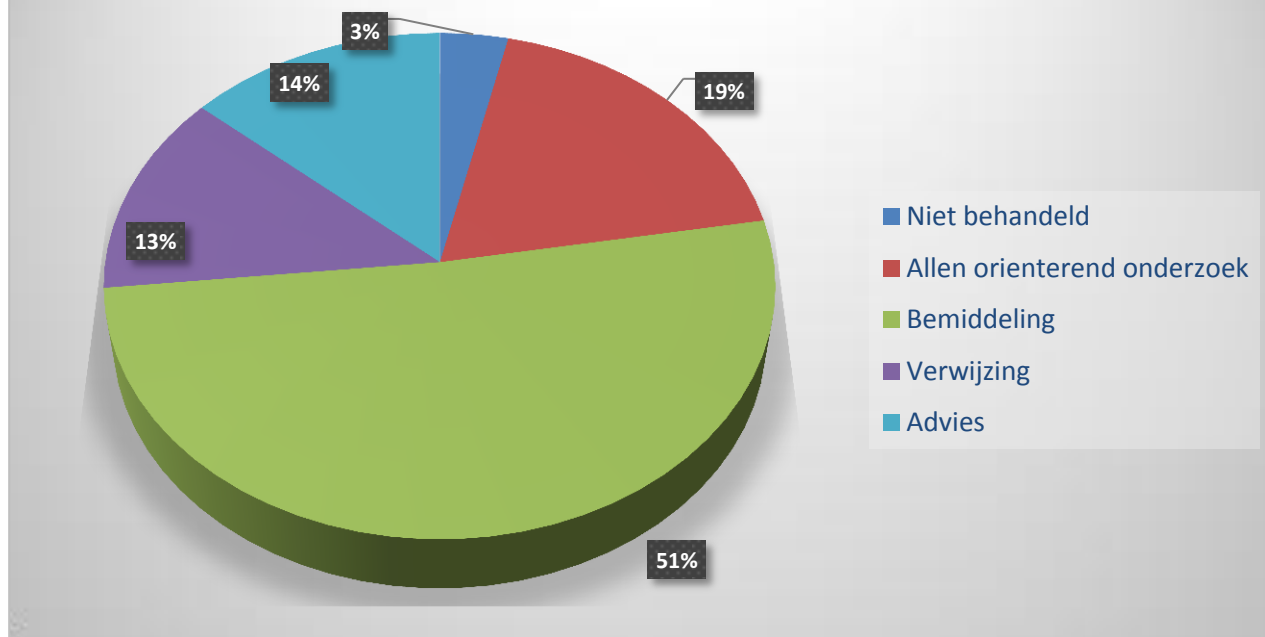
De Regeling Ombudsfunctionaris heeft de bevoegdheid gecreëerd dat de ombudsfunctionaris in geval van herhaalde gelijksoortige klachten of zeer ernstige klachten (veelal opleidings-overstijgend) een formeel onderzoek instelt. In 2017 heeft de ombudsfunctionaris geen gebruik gemaakt van deze bevoegdheid maar heeft hij wel een formeel onderzoek in 2016 gestart en in 2017 afgerond. (zie hoofdstuk 5)

Tabel 5: *Wijze van klachtbehandeling van in 2017 ingediende klachten*

Klachtbehandeling “actie”	Frequentie
Niet behandeld	5 (2016: 5)
Alleen oriënterend onderzoek	26 (2016: 42)
Bemiddeling pendel/mediation	71 (2016: 42)
Verwijzing	19 (2016: 14)
Advies	18 (2016: 21)
Formeel onderzoek ex. art. 6	0 (2016: 1)
Totaal	139

In toenemende mate leidt het indienen van een klacht tot bemiddeling door de ombudsfunctionaris. In 2017 betrof dit meer dan de helft van alle bij hem ingediende klachten. Het aantal klachten zonder behandeling blijft - net als in 2016 - steken op 5 klachten. Iets vaker dan in 2016 heeft de ombudsfunctionaris de klager verwezen naar een andere procedure of instantie. Het aantal keren dat een klacht uitmondt in een advies van de ombudsfunctionaris is vrijwel gelijk gebleven. Dit laat het volgende beeld (figuur 16) zien ten aanzien van de verdeling.

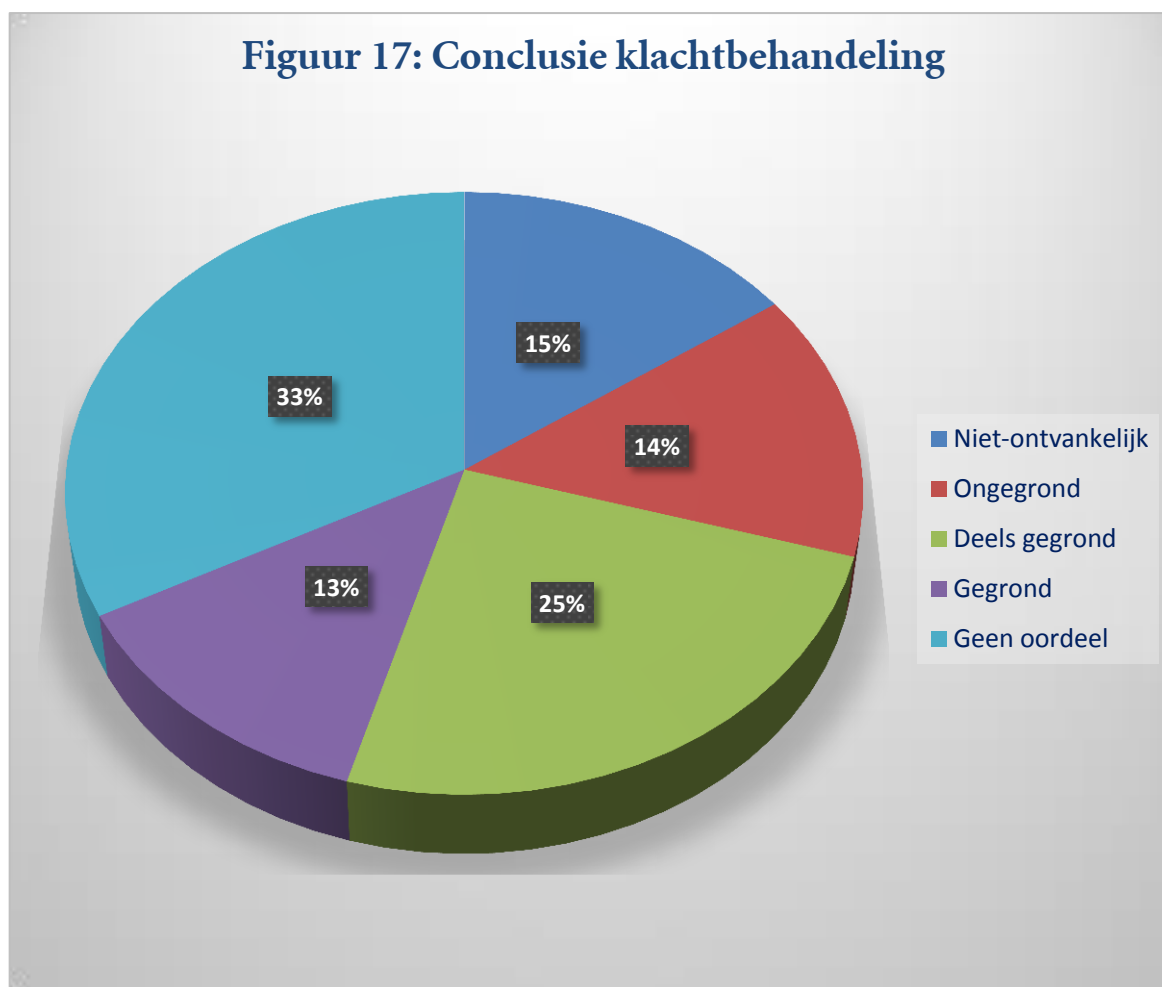
Figuur 16: Actie Ombudsfunctionaris



Tot welke uitkomsten, “conclusies” heeft de behandeling van klachten geleid nadat deze door hem in behandeling zijn genomen? Indien een klacht niet behandeld wordt spreekt het voor zich dat de ombudsfunctionaris geen oordeel uitspreekt dan wel de klacht kennelijke niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond verklaart. Van de vijf onbehandelde klachten is er één niet-ontvankelijk verklaart en over vier klachten heeft de ombudsfunctionaris geen oordeel gevormd. Opvallend genoeg komt de ombudsfunctionaris relatief vaker na een oriënterend onderzoek tot een (voorlopig) oordeel dan na bemiddeling; in het eerste geval is dat in 21 van de 26 kwesties (81%) in het tweede geval is dit 54 keer hetgeen gelijk staat aan 76 procent. In 36 van de 71 bemiddelingszaken luidt het oordeel “gegrond” en dat vormt dan ook tevens de reden voor de ombudsfunctionaris om zich in verdergaande mate te gaan inzetten voor een oplossing voor de beklagde situatie. In 16 gevallen blijkt de klacht slechts deels gegrond en bij twee klachten heeft de ombudsfunctionaris de gehele klacht ongegrond verklaard. Het aantal ongegrond-verklaringen ligt bij de actie “oriënterend onderzoek” aanmerkelijk hoger. In acht van de 21 klachten die tot na een oriënterend onderzoek tot een oordeel leiden is de klacht ongegrond verklaard. Twee keer is de klacht bij nadere bestudering toch niet-ontvankelijk gebleken en negen keer heeft de ombudsfunctionaris de klacht deels gegrond verklaard.

Het ligt voor de hand dat de ombudsfunctionaris bij de acties “verwijzing” en “advies” doorgaans niet tot een oordeel komt. Zeker bij verwijzing kan ook niet-ontvankelijkheid een reden vormen voor de ombudsfunctionaris om een klacht niet zelf te behandelen maar te verwijzen naar bijvoorbeeld CBE of een andere (centrale) Vertrouwenspersoon.

Figuur 17: Conclusie klachtbehandeling

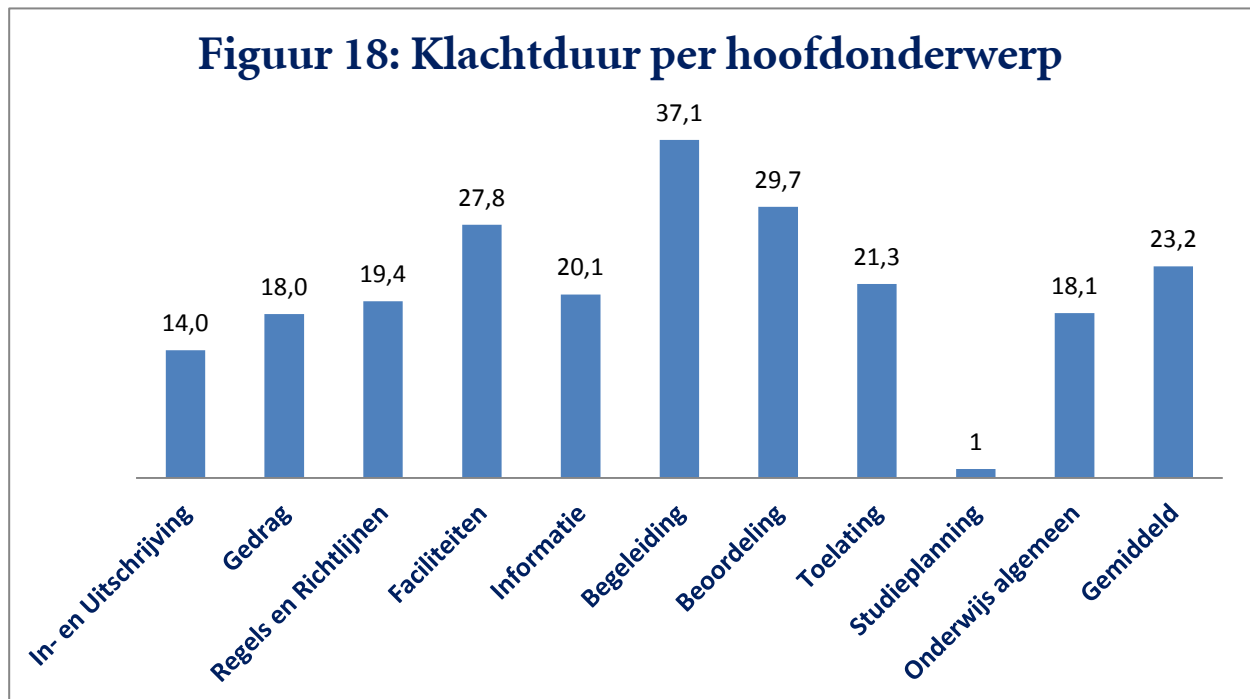


3.9 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”)

Hoe lang doet de ombudsfunctionaris erover na indiening van een klacht om tot een afsluiting te komen? De gemiddelde duur van de klachtbehandeling ligt de laatste jaren steevast rond de drie weken. In 2017 is de precieze gemiddelde 23,2 dagen (figuur 18). Naar het zich laat aanzien bestaan er wel verschillen in de gemiddelde klachtduur tussen bijvoorbeeld in- en uitschrijvingsklachten en begeleidingsklachten; in het eerste geval komt het vaak neer op een toets van gegevens die al beschikbaar zijn in de administratiesystemen, in het tweede geval gaat het om een reconstructie van hetgeen afgesproken, vastgelegd en/of gecommuniceerd is over een veel langere voorliggende periode. Ook de complexiteit, gevoeligheid en gewenste vertrouwelijkheid bij een klacht maken dat er behoedzamer gehandeld dient te worden door de ombudsfunctionaris.

Impliciet valt uit de gemiddeld klachtduur af te leiden dat de ombudsfunctionaris in de regel zeer spoedig na indiening van een klacht overgaat tot behandeling ervan. Studenten die een klacht indienen op één van de drie Leidse werkdagen van de ombudsfunctionaris (maandag, woensdag, donderdag) krijgen veelal diezelfde dag nog een korte (niet standaard!) reactie waarin de ombudsfunctionaris aangeeft wanneer hij tot inhoudelijke behandeling van een klacht overgaat. Meestal vraagt hij bij deze gelegenheid direct al

toestemming om contact op te nemen bijvoorbeeld met de persoon of instantie die de student naar de ombudsfunctionaris verwezen heeft.



4. Faculiteiten op de foto

4.1 Archeologie



Door de gelijksoortigheid van klachten in 2017, scriptiebegeleiding en –beoordeling, heeft de ombudsfunctionaris al vrij spoedig na herhaalde indiening van gelijksoortige klachten besloten deze op te schalen naar de portefeuillehouder onderwijs binnen het faculteitsbestuur. In voorgaande verslagjaren is veelal de studieadviseur het eerste aanspreekpunt geweest in geval van klachten. Eind oktober 2017 heeft er een uitvoerige bespreking van deze klachten plaatsgevonden met de portefeuillehouder onderwijs hetgeen uiteindelijk heeft geresulteerd in een vertrouwelijke notitie ter advies aan de portefeuillehouder onderwijs.

Klachtenfoto 2017

De foto van Archeologie wordt in 2017 vrijwel volledig gedomineerd door klachten die betrekking hebben op scriptiebegeleiding en – beoordeling. Een zestal studenten heeft in de tweede helft van 2017 een klacht ingediend over het scriptietraject. Bij het schrijven van de scriptie klagen studenten al het nodige over de begeleiding; relatief veel scriptietrajecten zijn toegewezen aan docenten met slechts een (zeer) beperkte aanstellingsomvang hetgeen de bereikbaarheid van deze docenten niet ten goede komt. Dit veelal niet tot tevredenheid stellende traject is in de meeste gevallen afgesloten met een langdurige beoordelingstermijn (derde lezer aangesteld) omdat het oordeel van de tweede lezer (uit een andere groep) in te sterke mate afweek van het oordeel van de eerste lezer en begeleider. De uitkomst van de scriptiebeoordeling komt bij deze klachten dan uiteindelijk uit op een cijfer dat significant lager ligt dan het cijferbeeld van de klagende studenten tot dan toe. Gevolg; studenten die op koers waren om de bachelor cum laude af te ronden kunnen door het te lage scriptiecijfer niet instromen in de tweejarige research master en verlaten de faculteit. Ondanks diverse kritische signalen over deze zorgelijke gang van zaken is de examencommissie Archeologie tot dusver nog niet genegen gebleken om een probleem te erkennen in relatie tot de scriptiebeoordeling. De ombudsfunctionaris heeft al getracht bij Juridische Zaken te verifiëren of er tevens significant meer beroepen over scriptiebegeleiding bij Archeologie zijn ingediend bij CBE. De ombudsfunctionaris heeft geconcludeerd dat CBE niet beschikt over bruikbare gegevens in deze.

4.2 Geesteswetenschappen



De contacten met de verschillende opleidingen en instanties bij de faculteit Geesteswetenschappen zijn de laatste jaren zeer werkbaar gebleken in geval van klachten binnengekomen bij de ombudsfunctionaris. Er zijn directe lijnen ontstaan met verschillende ambtelijk secretarissen van de diverse examencommissies, de ombudsfunctionaris is al enkele malen uitgenodigd geweest om als toehoorder bij schikkingsgesprekken door de examencommissie aanwezig te zijn. Er is een bijzondere contactpersoon aangesteld binnen het management van de faculteit toegewezen aan de ombudsfunctionaris die beschikt over ingangen bij vrijwel alle opleidingen commissies, administraties en het faculteitsbestuur. Voor de meer studiegerelateerde klachten onderhoudt de ombudsfunctionaris in het bijzonder bij de opleiding International Studies (16 klachten in 2017) uitstekende contacten met de studietoelators.

Klachtenfoto 2017

In 2017 vindt er bij Geesteswetenschappen opmerkelijk genoeg gezien de goede afstemmingslijnen een sterke stijging plaats ten opzichte van het jaar ervoor. Aan de andere kant zou gesteld kunnen worden dat ook bij studenten inmiddels de “routing” via de ombudsfunctionaris bekend is en dat er ook vaker verwezen is. Dat lijkt inderdaad het geval, 20 keer komt de student via een direct verwijzing door een studieadviseur of –coördinator bij de ombudsfunctionaris en nog eens 12 keer door een front office of onderwijsadministratie. Werden in 2016 “slechts” 25 klachten ingediend tegen deze faculteit, in 2017 is het totaal uitgekomen op 45 klachten. Dit aantal had nog hoger kunnen uitvallen als één van de klachten, november 2017, tegen een docent bij International Studies niet gelijktijdig en gezamenlijk door 5 studenten was ingediend en ook als zodanig behandeld met weliswaar separaat horen van de betreffende docent. Wel afzonderlijk zijn behandeld de vijf klachten van studenten van de pre-master Linguistics in de maanden februari en maart van 2017 over het niet beschikbaar zijn van begeleiders voor de - net per 2016-2017 ingestelde - pre-master thesis. Dit heeft uiteindelijk wel geleid tot een gecombineerde actie in het belang van de gehele groep pre-master studenten Linguistics. De ombudsfunctionaris heeft er met klem bij de faculteit en opleiding op aangedrongen dat deze groep zorgvuldig geïnformeerd ging worden over de status van het probleem en dat er een voorziening werd getroffen om te voorkomen dat er een verlate instroom zou volgen in de master.

4.3 Geneeskunde



Bij Geneeskunde zijn de studieadviseurs het eerste informatiepunt voor klachten met in geval van complexere zaken de mogelijkheid van opschaling naar de voorzitter van de examencommissie. Ook kent Geneeskunde een aantal speciale commissies zoals de Commissie Professioneel Gedrag (CPG) en de Commissie Bijzondere Toelatingen (CBT). Deze commissies worden bij Geneeskunde ondersteund door eenzelfde secretaris met wie al enige keren contact is opgenomen door de ombudsfunctionaris. In 2017 betrof dit een kwestie van een Duitse exchange studente die na het afronden van de uitwisselingsvakken haar (bachelor)opleiding in Leiden wenste voort te zetten. De Commissie Bijzondere Toelatingen heeft ermee ingestemd dat de ombudsfunctionaris - nadat de studente beroep had ingesteld bij CBE - als toehoorder bij het schikkingsgesprek van de Commissie Bijzondere Toelatingen aanwezig is geweest. Dit heeft uiteindelijk – op goede gronden – voor de exchange studente niet geleid tot instroom in de bachelor opleiding van Geneeskunde.

Klachtenfoto 2017

In 2017 zijn er tegen de faculteit Geneeskunde maar vier klachten ingediend. Drie van de klachten betroffen toelating. De eerste klacht, toelating tot een bachelorvak, is uitgezocht via de studieadviseurs en bleek deels gegrond. Bij de tweede klacht heeft de procescoördinator selectie en instroom desgevraagd de argumenten van de student om te klachten begrijpelijk en overtuigend kunnen weerleggen waarna de ombudsfunctionaris de klacht ongegrond heeft verklaard. De derde klacht betrof een specifieke bepaling het reglement van de Commissie Professioneel Gedrag. Het is echter niet aan de ombudsfunctionaris om geldende regelingen aan de orde te stellen zodat deze kwestie is doorgeleid naar de afdeling Juridische Zaken. De vierde klacht betrof de reeds genoemde Duitse exchange studente die de ombudsfunctionaris heeft verwezen naar het instellen van beroep bij CBE.

4.4 Governance and Global Affairs



Bij FGGA verloopt de routing van klachten meestal via de studieadviseurs met wie de afgelopen periode een goede afstemmingsrelatie is ontstaan die strikt vertrouwelijke bespreking van klachten mogelijk heeft gemaakt. Regelmatig bespreekt de ombudsfunctionaris ook zijn strategie met de studieadviseur om de klacht beter te bemiddelen en toetst hij de haalbaarheid van zijn bemiddeling. Een aantal klachten is de afgelopen drie verslagjaren opgeschaald naar de opleidingsdirecteur (Bestuurskunde) dan wel de opleidingscoördinator (i.h.b. de pre-master klachten, zie klachten-foto). In 2017 is ook enkele keren procedureel overleg gevoerd met de ambtelijk secretaris van de examencommissie. Veel van de klachten over de algemene kwaliteit van de pre-master voor de master Crisis and Security Management (CSM) waren voorafgaand aan de indiening van de klacht bij de ombudsfunctionaris ook al ingediend als beroep bij CBE. Eén van deze klachten – van overigens uitsluitend internationale studenten – was in eerste instantie ingediend bij de voorzitter CvB en door de directeur SOZ doorgeleid naar de ombudsfunctionaris.

Klachtenfoto 2017

De 16 klachten in 2017 ingediend tegen FGGA betroffen vooral de pre-masterfase (6) en de bachelorfase (6). Door de samenloop met het beroep bij CBE heeft de ombudsfunctionaris weliswaar de kwestie nader uitgezocht, maar heeft hij afgezien van het vellen van een oordeel over de kwestie aangezien bij zijn onderzoek duidelijk naar voren kwam dat de klachten van de pre-master studenten veelal voortkwamen uit een onvoldoende beoordeling voor één van de pre-master vakken. Het behoort tot de bevoegdheid van CBE om hierover een uitspraak te doen en niet van de ombudsfunctionaris. Bij twee andere pre-master klachten heeft de ombudsfunctionaris zich wel uitgesproken; bij één kwestie is er bij de opleiding op aangedrongen om meer rekening te houden met ernstige bijzondere familieomstandigheden van een studente, een klacht van een Noorse student dat de Engelse pre-master te veel Nederlandse taal zou bevatten is ongegrond verklaard door de ombudsfunctionaris. Tot slot nog bijzondere vermelding van een mastercasus over scriptiebegeleiding met een behandelduur van 122 dagen! Student met een functiestoornis was de baan uitgestuurd door zijn oorspronkelijke scriptiebegeleider en de ombudsfunctionaris heeft er op aan moeten dringen dat er snel een nieuwe scriptiebegeleider zou worden toegewezen.

4.5 Rechtsgeleerdheid



Bij Rechten is de “klachtenrouting” in 2017 al tamelijk aan het begin van het jaar uitgekomen bij de (toenmalige) voorzitter van de examencommissie een en ander op suggestie en advies van één van de studieadviseurs. Kort na elkaar hadden zich namelijk twee fraudezaken aangevend bij de ombudsfunctionaris met betrekking tot hetzelfde examen van een eerstejaarsvak. Beide zaken zijn besproken met de voorzitter van de examencommissie en bij één klacht heeft de ombudsfunctionaris de mogelijkheid geboden gekregen om als toehoorder bij het schikkingsgesprek met één van de studenten aanwezig te zijn nadat deze beroep had ingesteld bij CBE. Voor de meer reguliere klachten onderhoudt de ombudsfunctionaris effectieve contacten met de studieadviseurs en de ambtelijk secretaris van de examencommissie. In 2017 is er geen samenloop geweest van klachtenbehandeling bij de ombudsfunctionaris met de eigen facultaire “klachtenrouting” via de assessor binnen het faculteitsbestuur noch is er zoals in voorgaande verslagjaren aanleiding geweest om de portefeuillehouder onderwijs bij een klachtbehandeling te betrekken.

Klachtenfoto 2017

Verslagjaar 2017 is bij Rechtsgeleerdheid vrij rustig verlopen qua klachten bij de ombudsfunctionaris, slechts 9 klachten. Dat is 1 klacht minder dan het verslagjaar ervoor . Bij de meeste van deze 9 klachten heeft de ombudsfunctionaris zich geen oordeel (7 keer) hoeven te vormen en is de klacht afgesloten met een verwijzing of een advies. Los van de twee reeds genoemde fraudezaken heeft de ombudsfunctionaris slechts bij één andere casus uitgebreide betrokkenheid gehad (ook met de examencommissie). Dit betrof een dyslectische studente die herhaalde malen was vastgelopen op een juridische taaltoets en die bij de examencommissie om een bijzondere examenvoorziening had gevraagd.

4.6 Sociale Wetenschappen



Al geruime tijd ervaart de ombudsfunctionaris bij FSW de voordelen van een benoemde “facultaire klachtencoördinator” . Deze rol wordt vervuld door de secretaris van het faculteitsbestuur die vanuit deze functie alle benodigde ingangen heeft om snel en kordaat de klachtbehandeling over te nemen indien een kwestie zich daartoe leent of om de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris te ondersteunen. Deze benoemde facultaire klachten coördinator is ook van ontegenzeggelijke meerwaarde geweest bij het uitvoeren en afronden van het formele onderzoek dat was ingesteld in september 2016 (zie hoofdstuk 5). Verder zijn te vermelden de regelmatige vertrouwelijke en informele besprekingen (na toestemming van de klagende student) met de ambtelijke secretaris van de grootste opleiding, Psychologie. Dit betrof in 2017 met name beoordelingskwesties (hoofdcategorie) met een dubbele bodem van bijvoorbeeld bejegening of ongelijke behandeling.

Klachtenfoto 2017

Niet geheel verwonderlijk gezien verdeling van studenten over de diverse opleidingen betreffen 11 van de 19 klachten bij FSW in 2017 de opleiding Psychologie. Deze klachten verdelen zich over zowel gedrag van docenten, faciliteiten (“waarom krijg ik geen propedeusebul meer uitgereikt?”) als procedurele zaken waaronder een breed doch vertrouwelijk besproken plagiaatkwestie van een internationale studente. Het grootste deel van de klachten is via bemiddeling opgelost (8 klachten) of verwezen naar bijvoorbeeld CBE of de Vertrouwenspersoon voor personele aangelegenheden (dit betrof in casu een PhD).

4.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen



In verslagjaar 2017 is er geen reden geweest – zoals enige malen in 2015 en 2016 - om klachten op te schalen naar het niveau van de portefeuillehouder onderwijs binnen het faculteitsbestuur. Door het relatief geringe aantal jaarlijkse klachten bij deze faculteit, in 2017 slechts 8 klachten in totaal, is het de vraag of er een directe noodzaak bestaat tot het instellen van een benoemd facultair aanspreekpunt voor klachten voor studenten naast de reeds aanwezige studieadviseurs van de diverse opleidingen. Toch hebben enkele klachten in 2017 en voorgaande verslag jaren er wel degelijk voor gepleit om een benoemd aanspreekpunt in te stellen aangezien de klachtbehandeling met zich meebracht dat er binnen de faculteit een aantal zaken intern en vertrouwelijk uitgezocht dienden te worden die niet direct studiegerelateerd waren. Bij de meeste klachten in 2017 heeft de vertrouwelijke informatielijn volstaan via de studieadviseurs.

Klachtenfoto 2017

De meeste klachten in 2017 betroffen het hoofdonderwerp “begeleiding” waarbij studenten zich bijvoorbeeld beklagden over de slechte bereikbaarheid van een docent of het niet toegewezen krijgen van een begeleider. Bij één bejegening klacht heeft de ombudsfunctionaris gezien het gevoelige en vertrouwelijke karakter van de klacht – een dyslectische student stelde op grond van zijn functiestoornis te zijn “afgeschreven” bij één van de instituten - besloten direct het contact te leggen met de bij de klacht betrokken hoogleraar. Dit heeft geleid tot volledige medewerking aan de kant van de docent en een zorgvuldige klachtbeoordeling op grond van hoor en wederhoor. De ombudsfunctionaris heeft de klacht van student na uitgebreid oriënterend onderzoek ongegrond verklaard.

5. Formeel onderzoek FSW

Op 8 september 2016 heeft de ombudsfunctionaris een onderzoek ex. art. 6 en 7 van zijn eigen regeling ingesteld naar aanleiding van het gedrag van een docent van het instituut Politicologie van de Faculteit Sociale Wetenschappen dat heeft geleid tot het indienen van vier klachten van studenten in de periode november 2015 tot en met juni 2016. Volgens de klagende studenten is het gedrag van de docent door hen als intimiderend ervaren. Het onderzoek is op 6 maart 2017 afgerond met het aanbieden van het onderzoeksrapport aan de decaan van FSW.

Belangrijk om op te merken is dat het niet zo zeer het gedrag van de docent op zichzelf is geweest dat de ombudsfunctionaris heeft doen besluiten tot het instellen van een onderzoek, maar de wijze waarop hier binnen de facultaire organisatie op is gereageerd. Om de vertrouwelijke karakter van het onderzoeksrapport te waarborgen zal ik mij beperken tot een korte weergave van de voornaamste bevindingen die zijn voortgekomen uit het formele onderzoek.

- Er bestaat onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden in geval van klachten tegen docenten.
- Ingebouwd feedbacksysteem en “antenne-verantwoordelijkheid van elke individuele medewerker vormen aandachtspunt.
- “Instrumentarium” om gedrag docenten bij te sturen (bijv. ROG) is beperkt effectief gebleken.
- Bekendheid van (rechts)beschermende procedures in geval van klachten bij medewerkers is klein.
- FSW is “committed” om de bestaande systemen van het signaleren en bijsturen van ongepast gedrag te verbeteren.

Binnen het kader van zijn aanbevelingen heeft de ombudsfunctionaris het belang benadrukt van concrete en heldere klachtenprocedures met uitdagende kanttekening dat gewenste zorgvuldigheid en noodzakelijke tijdigheid van beoogde interventies vaak op gespannen voet met elkaar staan. De geschetste heldere procedures zijn zowel in het belang van klager als van beklagde. Vertrouwelijkheid dient een essentiële waarborg te vormen voor klachtbehandeling.

Hiernaast heeft de ombudsfunctionaris enkele suggesties gedaan om tot een verbetering van de feedbackcultuur te komen. Een deel van de gedane suggesties ziet op een domein buiten de strikte bevoegdheid van de ombudsfunctionaris, namelijk het personeelsdomein (P&O/HRM). Desalniettemin zijn de domeinen studenten en personeel - zeker waar het gedrag tussen studenten en medewerkers betreft - niet geheel los van elkaar te bezien.

In lijn met de vorige bemerking heeft de ombudsfunctionaris de faculteit FSW aanbevolen om medewerkers en docenten beter (en eerder, bij indiensttreding) te informeren over bestaande klachtenprocedures en de geldende gedragscode(s).

Op 30 maart 2017 heeft FSW schriftelijk te kennen gegeven zich te kunnen vinden in de conclusies van het onderzoeksrapport van de ombudsfunctionaris en de gedane aanbevelingen te zullen oppakken. Het faculteitsbestuur heeft er in haar reactie echter nog wel op aangedrongen op voorzichtigheid met het maken van beleid op basis van klachten over één docent.

6. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1

Studenten (nationaal en vooral ook internationaal) weten de ombudsfunctionaris goed te vinden. Echter, **één op de zes klachten behandelt de ombudsfunctionaris niet** (zelf).

Aanbeveling

In 2017 is de ombudsfunctionaris bij 23 klachten niet zelf overgegaan tot nader onderzoek c.q. behandeling. Dit is aanleiding om te stellen dat het niet alleen belangrijk is dat de studenten geïnformeerd worden voor welke zaken de ombudsfunctionaris wel kan worden aangesproken maar ook voor welke zaken niet. Voor laatstgenoemde zaken zou dan idealiter direct al duidelijk moeten zijn welke instanties meer geëigend zijn voor het indienen van een bepaalde klacht. Streven is een begrijpelijk en dekkend samenstel van klachtenvoorzieningen binnen de Universiteit Leiden.

Conclusie 2

Pre-master programma's bij Geesteswetenschappen en Governance hebben een relatief groot aandeel gehad in het klachtentotaal bij de ombudsfunctionaris van 2017.

Aanbeveling

De ombudsfunctionaris heeft in 2017 in totaal 12 klachten verdeeld over twee pre-master programma's ontvangen. De overeenkomsten binnen de klachten van overwegend internationale studenten heeft de ombudsfunctionaris ertoe aangezet in het bijzonder de pre-master Linguistics bij Geesteswetenschappen en de pre-master CSM bij FGGA nader te bespreken met de verantwoordelijken voor deze opleidingen. Advies luidt in alle gevallen: zorg voor beter informatie en communicatie over de pre-master programmas' naar internationale studenten en zorg uitdrukkelijker dat deze programma's zijn afgestemd op de beschikbare onderwijscapaciteit binnen de faculteit.

Conclusie 3

De ombudsfunctionaris heeft in 2017 bovenmatig veel klachten ontvangen over de **scriptiebegeleiding en -beoordeling bij Archeologie**.

Aanbeveling

Noodzakelijke voorwaarde om de geconstateerde situatie bij Archeologie te verbeteren is de erkenning van een dan wel "het" probleem. Daarnaast heeft de ombudsfunctionaris waargenomen dat Archeologie slechts in geringe mate een eigen verantwoordelijkheid voelt voor – vaak erkend goede tot zeer goede - studenten die de opleiding zeer ontevreden afronden en - in geval van de bachelorstudenten in deze - geen vervolg kiezen bij Archeologie in Leiden . Dit vraagt naar het oordeel van de ombudsfunctionaris niet alleen om meer zorg voor studenten van de kant van deze faculteit maar bovenal om een verandering van attitude.

Conclusie 4

Net als in 2015 en 2016 heeft de ombudsfunctionaris de beschikbaarheid van een **benoemde klachtencoördinator bij een faculteit** als meerwaarde ervaren om ingediende klachten voorspoedig en effectief tot een goede uitkomst te brengen.

Aanbeveling

De ombudsfunctionaris beveelt aan om voor een betere “interne routing” en effectievere behandeling van klachten bij iedere faculteit een aanspreekpunt te benoemen net als bij FSW en Geesteswetenschappen. Dit zal niet alleen in het voordeel werken voor de ombudsfunctionaris maar ook van de andere centrale vertrouwenspersonen. Een benoemde klachtencoördinator schept de mogelijkheid om op een vertrouwelijke wijze tot afstemming van klachtbehandeling te komen.

Conclusie 5

De sterke toename in 2017 van het **aantal ingediende klachten bij Geesteswetenschappen** is grotendeels het resultaat van veelvuldige verwijzing naar de ombudsfunctionaris.

Aanbeveling

Naar het oordeel van de ombudsfunctionaris moet het gegeven dat de meeste klachten (zowel nominaal als relatief) tegen de faculteit Geesteswetenschappen worden ingediend zeker niet gezien worden als een negatieve uitkomst. Het zegt naar de mening van de ombudsfunctionaris wel dat er zich bij deze faculteit relatief veel situaties voordoen waar de bij de klacht betrokken medewerker niet bij machte is om zelf de aandacht te krijgen van de facultaire verantwoordelijke(n) zodat er uitdrukkelijke of zorgvuldiger naar bepaalde aspecten van een klacht kan worden gekeken. Door de veelheid van opleidingen en instituten bij Geesteswetenschappen blijft daarbij de spreekwoordelijke bal nog weleens in het midden liggen; vaak is niet duidelijk wie er moet handelen naar aanleiding van een ontstane situatie van een student of van een groep studenten. Gesteld zou kunnen worden dat de ombudsfunctionaris kennelijk voorziet in een klachtenvoorziening die naar zijn oordeel ook *intern* en *tussen* de veelheid van opleidingen, instituten en twee campussen belegd kan worden. De ombudsfunctionaris beveelt aan deze mogelijkheid te onderzoeken.



Publicatie van:

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

Tel. : +31 (0)71 527 3657/8026
E-mail : ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl
Whatsapp: Ombuds Leiden +31 (0)6 24853722

www.universiteitleiden.nl



**Universiteit
Leiden**