

Jaarverslag 2019

Ombudsfunctionaris voor studenten

*“Critical friend of
oom agent?”*



Universiteit
Leiden

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Over de ombudsfunctie voor studenten	4
2.1 Juridische basis	4
2.2 Missie	4
2.3 Visie.....	4
2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris.....	4
2.5 Interne klachtenprocedure voor studenten	6
2.6 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden	6
2.7 Beroepsorganisaties.....	7
2.8 Zichtbaarheid	7
3. Klachten.....	8
3.1 Aantal klachten.....	8
3.2 Wijze van indiening.....	9
3.3 Wie diende een klacht in?	9
3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?	12
3.5 Hoe zijn klachten bij de ombudsfunctionaris terecht gekomen?	13
3.6 Werkwijze bij binnenkomst klacht	14
3.7 Over wie of wat werd een klacht ingediend?	15
3.8 Verloop van klachtbehandeling	20
3.9 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”).....	24
4. Voorbeeldklacht per faculteit	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. Netwerk facultaire contactpersonen en andere diensten.....	33
5.1. Aanleiding	33
5.2. Behoedzaamheid en zorgvuldigheid.....	33
5.3. Profiel contactpersoon.....	34
5.4. Contactpersonen	34
6. Conclusies en aanbevelingen	35
Bijlage: stand van zaken aanbevelingen 2018	37

1. Inleiding

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de inhoud en behandeling van klachten die in het jaar 2019 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen. Ook dit jaar is het **jaarverslag voorzien van een titel, namelijk “critical friend of oom agent?”** Deze titel roept bewust de vraag op hoe faculteiten, opleidingen en diensten de vertrouwelijke en onafhankelijke beïnvloeding door de ombudsfunctionaris ervaren. De ombudsfunctionaris moet er voor waken dat hij niet gezien gaat worden als **“oom agent” en ernaar streven dat hij binnen de universiteit beschouwd wordt als “critical friend”**.

In 2019 zijn in totaal 125 klachten en 35 vragen ingediend bij de ombudsfunctionaris. Dit is qua klachten vrijwel gelijk aan 2018 (123) en qua vragen 10 meer dan het voorafgaande jaar (25). Op basis van de stijging van het totale aantal studenten met 4,7 procent zou ook een stijging van het aantal klachten te voorzien zijn geweest. Dat is in 2019 niet gebeurd, maar wel is het aantal klachten dat de ombudsfunctionaris (zelf) behandeld heeft aanmerkelijk gestegen; waar in 2018 nog 1 op de 5 klachten uiteindelijk niet door de ombudsfunctionaris (zelf) werd behandeld is dat in 2019 bij **in 1 op de 9 klachten geweest** (“slechts” 12 verwijzingen).

Net als in 2018 zijn in 2019 bij de ingediende klachten de studenten in de bachelorfase ondervertegenwoordigd in vergelijking met de studenten in de masterfase. Waar 2 op de 3 Leidse studenten zich in de bachelorfase bevinden is het aantal klachten bachelor of master vrijwel gelijk. Binnen de masterfase is 1 op de 5 studenten internationaal, binnen de bachelorfase iets minder dan 1 op de 6.

Ook in dit jaarverslag zal ik bijzondere aandacht besteden aan opvallende casuïstiek (hoofdstuk 4) en per faculteit een voorbeeld geven met waarborg voor de vertrouwelijkheid van de betrokkenen.

Tot slot zal ik in hoofdstuk 5 mijn Conclusies en aanbevelingen uitbrengen aan de hand van de casuïstiek in verslagjaar 2019. In de afsluitende Bijlage blik ik terug op wat er naar het oordeel van de ombudsfunctionaris is bewerkstelligd van de aanbevelingen uitgebracht bij het jaarverslag 2018.

Leiden, maart 2020

mr. Eugène A.J. van der Heijden

2. Over de ombudsfunctie voor studenten

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) en hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).

2.2 Missie

Als missie van de ombudsfunctionaris geldt dat een laagdrempelige klachtenvoorziening voor studenten in het belang is voor een respectvolle en diverse 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 kan overgaan tot een interne en vertrouwelijke bemiddeling van een geschil of het verrichten van een redelijkheidstoeting.

2.3 Visie

De ombudsfunctionaris wil door middel van zijn klachtbehandeling en –bemiddeling een bijdrage leveren aan een rechtszekere, veilige en vertrouwde omgeving voor studenten en aan kwaliteitsbevordering van processen die zien op het zorgvuldig aanbieden van universitair onderwijs aan studenten.

2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris

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

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.

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

Ook voor de beklagde geldt onverminderd deze waarborg voor vertrouwelijkheid. De jaarlijkse rapportage over de werkzaamheden aan het College van Bestuur gebeurt zodanig dat klagers en (individuele) beklagden zo veel mogelijk niet herleidbaar 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. In de contacten met universitaire medewerkers en studenten betracht hij zakelijkheid en een zekere distantie. Volgens de eigen regeling is het uitgesloten dat de ombudsfunctionaris enige andere dienstbetrekking heeft bij de Universiteit Leiden.



2.5 Interne klachtenprocedure voor studenten

De Nationale Ombudsman merkt de ombudsfunctionaris aan als “interne klachtenprocedure voor studenten” in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Dit houdt mede in dat studenten die zich direct met hun klacht richten tot de Nationale Ombudsman zullen worden terugverwezen naar de ombudsfunctionaris voor studenten.

2.6 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden

Binnen de grenzen die zijn kernwaarden hem opleggen is het belangrijk voor de ombudsfunctionaris om voeling te houden met de voor hem relevante ontwikkelingen binnen de universiteit. Allereerst vinden daarom op zes-wekelijkse basis (“routine-overleggen”) plaats met Jeroen ’t Hart, directeur van het Expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ). Enkele malen per jaar is dit tevens in aanwezigheid van Regina Stoutjesdijk namens de directie Strategie en Academische Zaken (SAZ). Bij de faculteiten en andere diensten van de universiteit beschikt de ombudsfunctionaris over een benoemd netwerk van contactpersonen (zie hoofdstuk 5) die aanspreekbaar zijn voor een vertrouwelijke interne afstemming naar aanleiding van ingediende klachten. Een en ander vanzelfsprekend alleen met verleende instemming van betreffende student(en). Ditzelfde geldt ook voor de afstemming die de ombudsfunctionaris in voorkomende gevallen heeft met de centrale vertrouwenspersonen van de universiteit en de diversity officer.

Op bestuurlijk niveau is de ombudsfunctionaris verbonden aan de Vice-Rector Magnificus, Hester Bijl, die vanuit deze hoedanigheid tevens voorzitter is van het Onderwijsberaad (OWB) waarin de portefeuillehouders onderwijs binnen de faculteitsbesturen samenkomen. Jaarlijks geeft de ombudsfunctionaris een toelichting op zijn jaarverslag bij het OWB. Hierna volgt bespreking van het jaarverslag bij de Universiteitsraad, in het bijzonder bij de commissie Personeel, Studentenzaken & Internationalisering (commissie PS&I) en treedt de Universiteitsraad in overleg met CvB over het jaarverslag.

Voor zijn adviserende rol naar studentenverenigingen in geval van (ernstige) klachtsituaties onderhoudt de ombudsfunctionaris contacten met de Plaatselijke Kamer van Verenigingen (PKvV)

2.7 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 2019 heeft de ombudsfunctionaris deelgenomen aan een intervisie van de Mediationfederatie Nederland (MfN) en één intervisies van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). Daarnaast is de ombudsfunctionaris geabonneerd op diverse vaktijdschriften, onder meer het Tijdschrift voor Conflicthantering van de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv).

2.8 Zichtbaarheid

Ter bevordering van de bekendheid binnen de universiteit met de klachtenvoorziening voert de ombudsfunctionaris jaarlijks gerichte promotie uit tijdens de diverse ontvangstweken voor nieuwe studenten (EL CID, HOP, OWL). Daarnaast is de ombudsfunctionaris in 2019 aanwezig geweest bij diverse conferenties en informatiebijeenkomsten en heeft hij bijdragen geleverd aan verschillende vergaderingen van o.a. Platvorm Veiligheid, Taskforce Student Well-Being, studievereniging CIROS (zie foto) en studieadviseurs (o.a. FWN).

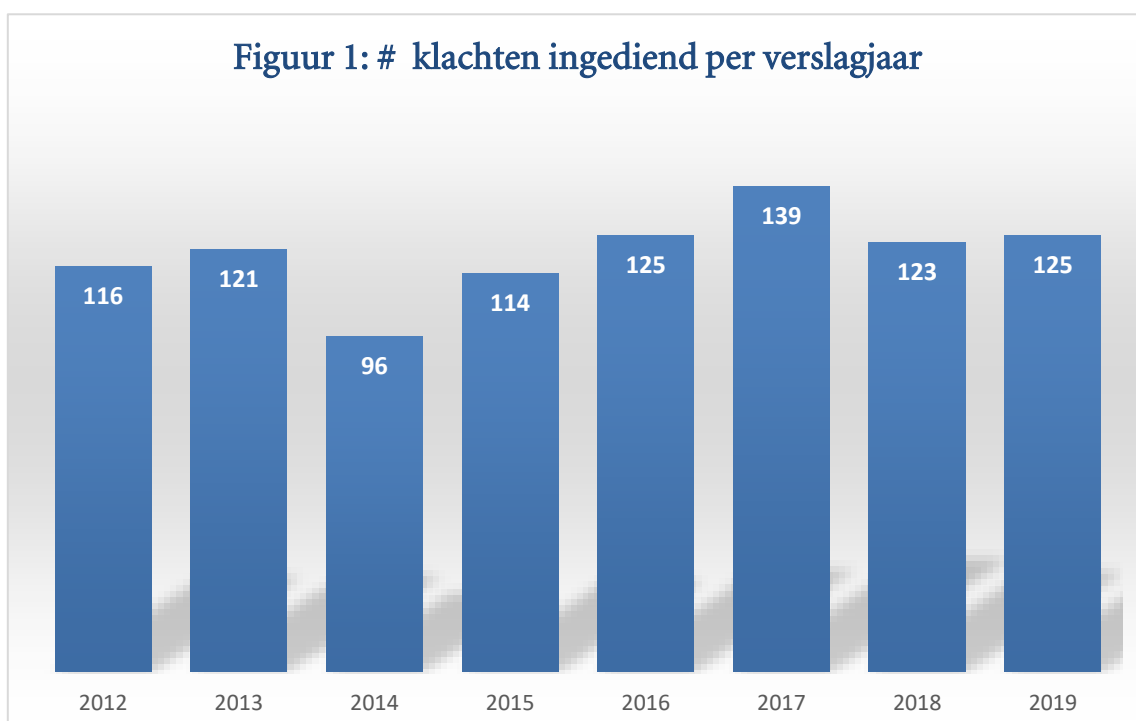


3. Klachten

Hoeveel klachten zijn er in 2019 ingediend, welke actie heeft de ombudsfunctionaris ondernomen waartoe heeft zijn klachtbehandeling geleid? Op deze vraag zal ik in dit hoofdstuk ingaan.

3.1 Aantal klachten

In 2019 zijn bij de ombudsfunctionaris voor studenten 125 klachten ingediend. Dat zijn 2 klachten meer dan in 2018 en 14 klachten minder dan in 2017. Het aantal klachten fluctueert jaarlijks en groeit niet stelselmatig mee met het aantal studenten bij de universiteit Leiden; in 2019 waren dit er 30.419 tegenover 29.045 in 2018, hetgeen neerkomt op een toename van 4,7 procent.



Ondanks dat er in totaal maar 2 klachten meer zijn ingediend in 2019 dan in 2018 is de ombudsfunctionaris veel vaker tot behandeling van een klacht kunnen overgaan; was dit in 2018 “slechts” bij 98 van de 123 ingediende klachten, in 2019 heeft de ombudsfunctionaris 111 klachten daadwerkelijk behandeld (en niet verwezen). Dit zijn maar 5 behandelde klachten minder dan in het “piekjaar 2017”. Het is verheugend te noemen dat studenten steeds beter lijken te weten voor welke zaken zij bij de ombudsfunctionaris moeten zijn. Voorzichtig kan gesteld worden dat de informatie via de website en de verwijzing naar de ombudsfunctionaris door bijvoorbeeld studieadviseurs of studentendecanen verbeterd is.

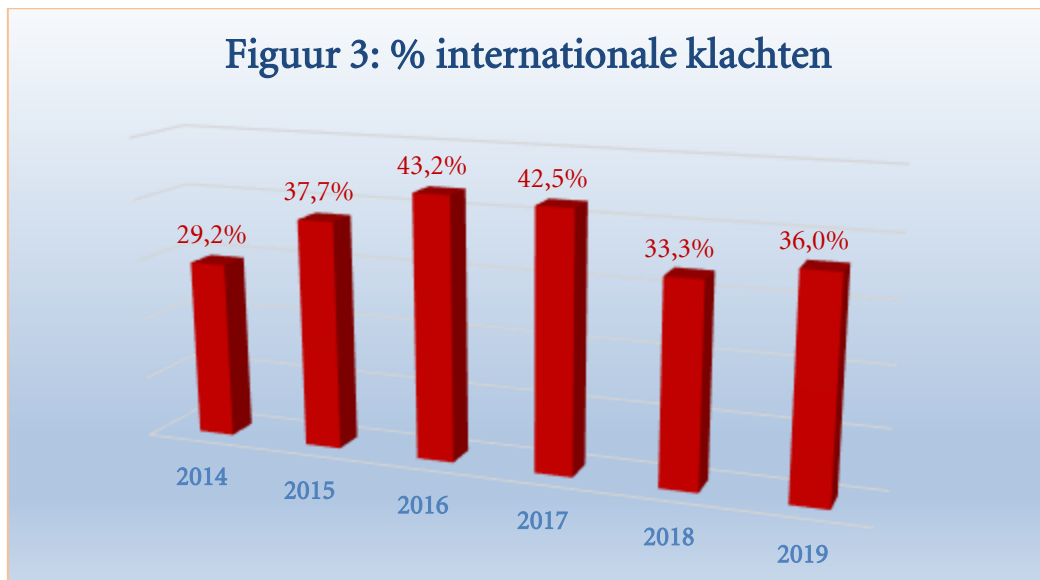
3.2 Wijze van indiening

Veruit de meeste klachten komen direct bij de ombudsfunctionaris binnen via een e-mail gericht tot zijn functionele mailadres ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl (90 klachten van de 125). In het geval van 23 klachten heeft de student ervoor gekozen om een afspraak te maken via het secretariaat van de ombudsfunctionaris. Bij 12 van de klachten heeft de student gebeld naar het secretariaat van de ombudsfunctionaris om het indienen van een klacht eerst met hem te bespreken. Zoals in het vorige jaarverslag reeds aangegeven heeft de ombudsfunctionaris op basis van zijn pilot met whatsapp besloten geen gebruik meer te maken van dit medium. In 2019 voor het eerst ook geen enkele(!) klacht per briefpost!

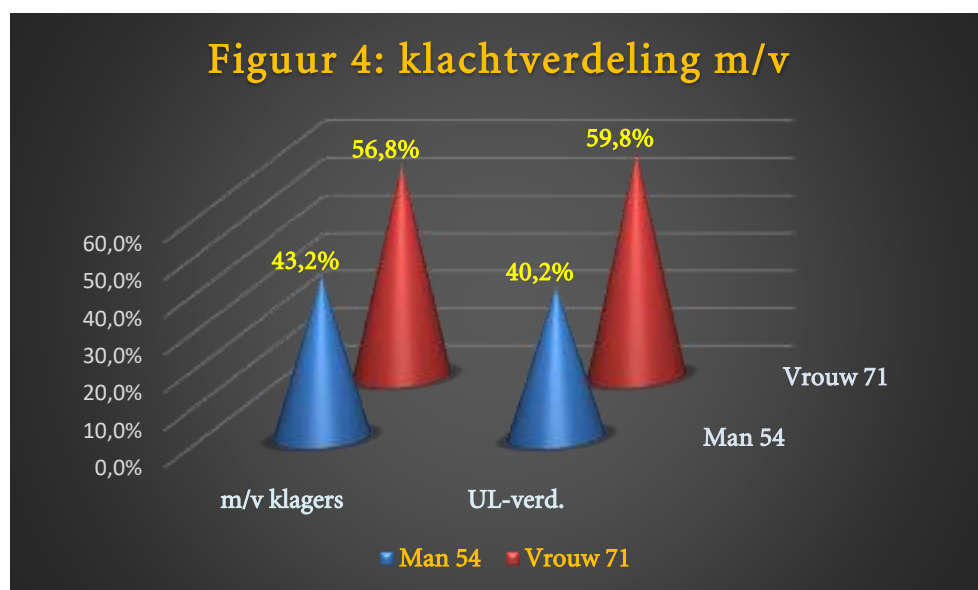


3.3 Wie diende een klacht in?

Het aandeel in de klachten van internationale studenten is in 2019 ongeveer gelijk gebleven aan 2018. In 2019 zijn er 45 klachten ingediend door internationale studenten. Net als in 2018 komt dit bij benadering neer op 1 op de 3 klachten terwijl “slechts” 1 op de 6 studenten internationaal is (17,3 % in 2019). Hierbij valt met name op het relatief grote aantal klachten ingediend door non-EER studenten, 17 klachten (13,6 %), terwijl deze groep maar 3,9 procent van de studenten betreft. Veelal betreft deze groep van non-EER studenten die een – al dan niet advanced – master volgen, een relatief hoog bedrag aan collegegeld betalen hetgeen de druk en het belang om ongehinderd te kunnen presteren doet toenemen. Figuur 3 laat het percentage internationale klachten zien over de periode van 2014 tot en met 2019.

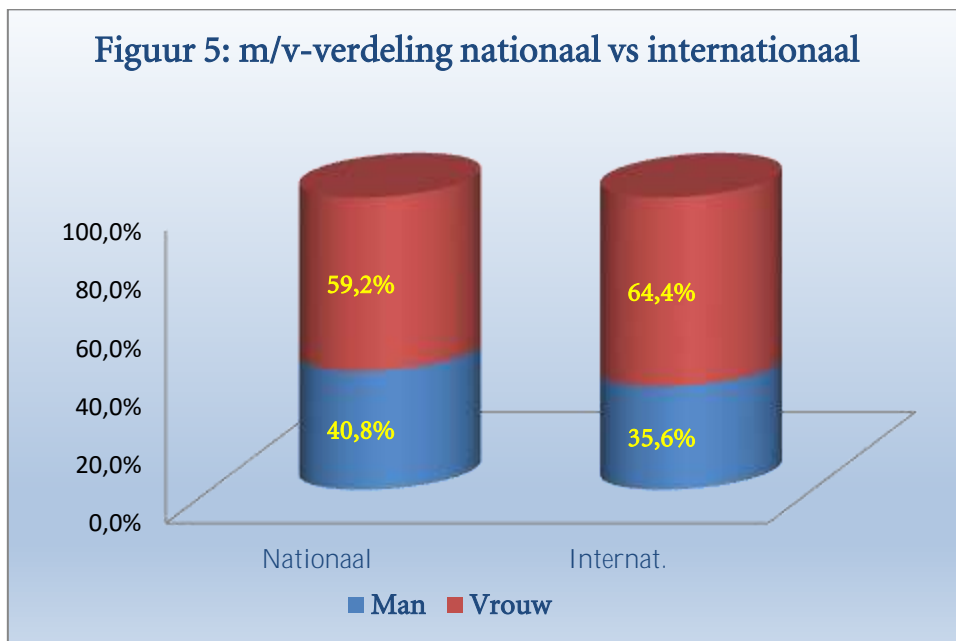


Op advies van de Functionaris Gegevensbescherming is de ombudsfunctionaris er in 2019 toe overgegaan om zijn vertrouwelijke en interne registratieformulier aan te passen op het bijhouden van de man-vrouw verhouding. Deze registratie vindt nu benoemd plaats “alleen voor statische doeleinden”. Van een eventuele bevraging op transgender of transsexualiteit heeft de ombudsfunctionaris ook in 2019 omwille van privacy-overwegingen afgezien. Uitgangspunt is aldus de registratie van de student in Usis.



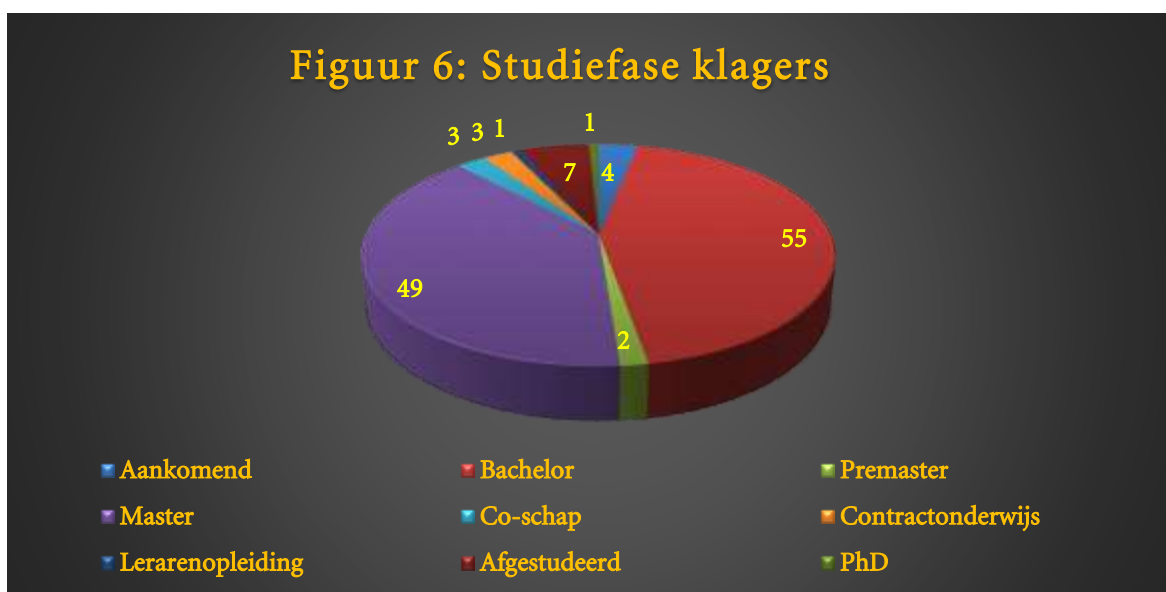
Figuur 4 laat zien dat 71 klachten van de 125 klachten zijn ingediend door een vrouwelijke student. Dit komt neer op 56,8 procent van de klachten. Over de gehele studentenpopulatie UL genomen is 59,8 procent vrouw. Aldus een lichte ondervertegenwoordiging terwijl dit in 2018 juist een lichte oververtegenwoordiging betrof (60,2 % v-klachten bij 59,3 % vrouwelijke studenten aan de UL).

Wanneer we de twee verdeling man-vrouw en nationaal-internationaal tegen elkaar afzetten ontstaat het volgende beeld (figuur 5).



Uit figuur 5 kan worden opgemaakt dat 2019 een afwijkend beeld laat zien van 2018; dit keer zijn de manlijke studenten die een klacht indienen namelijk juist beter vertegenwoordigd bij de nationale doelgroep dan bij de internationale waar dit in 2018 juist omgekeerd was.

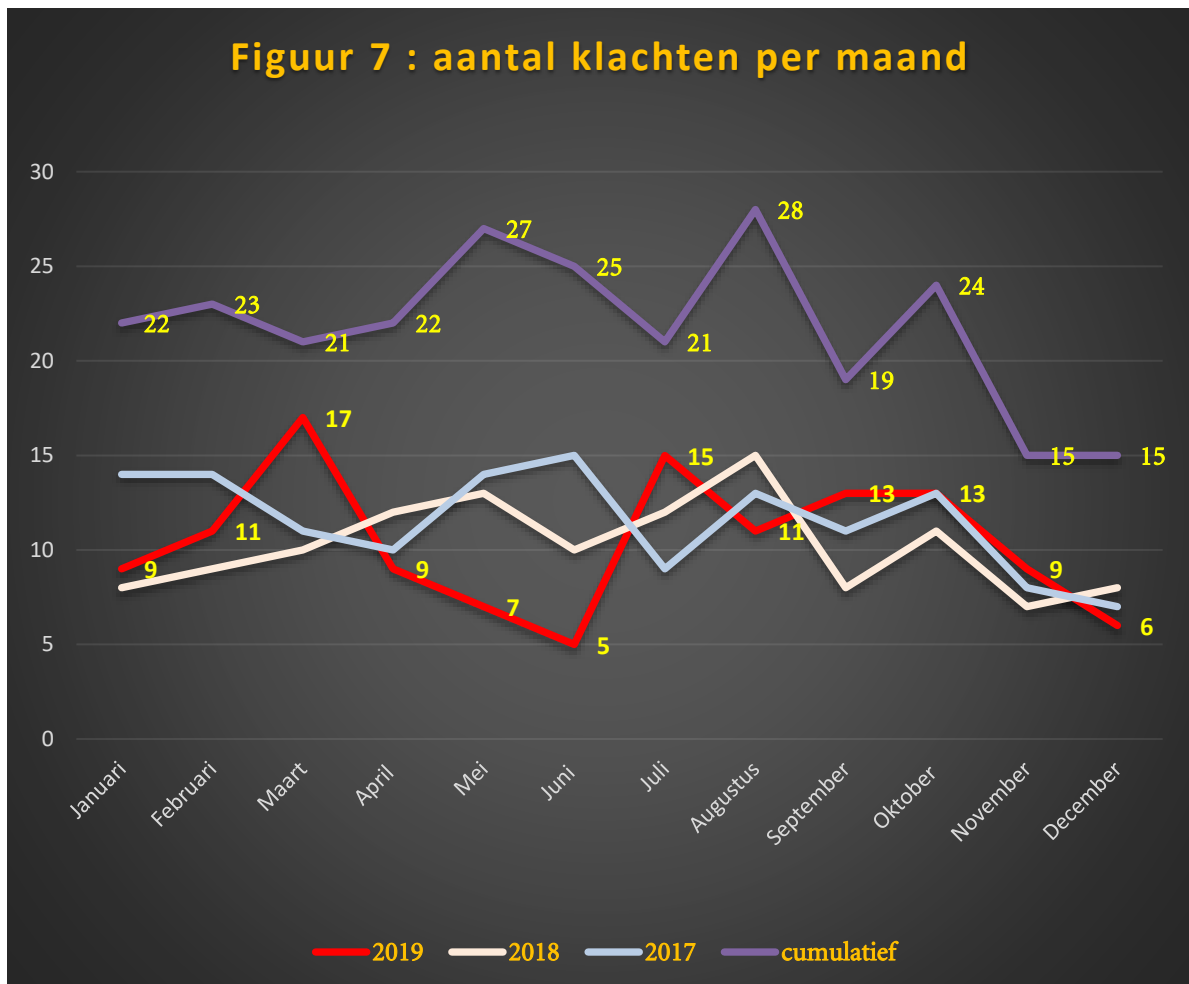
De opsplitsing van de aantal ingediende klachten per studiefase laat het volgende beeld zien.



Net als in 2018 zijn in 2019 de studenten in de bachelorfase ondervertegenwoordigd in vergelijking met de studenten in de masterfase. Waar 2 op de 3 Leidse studenten zich in de bachelorfase bevinden is het aantal klachten bachelor of master vrijwel gelijk. Binnen de masterfase is 1 op de 5 studenten internationaal, binnen de bachelorfase iets minder dan 1 op 6.

3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?

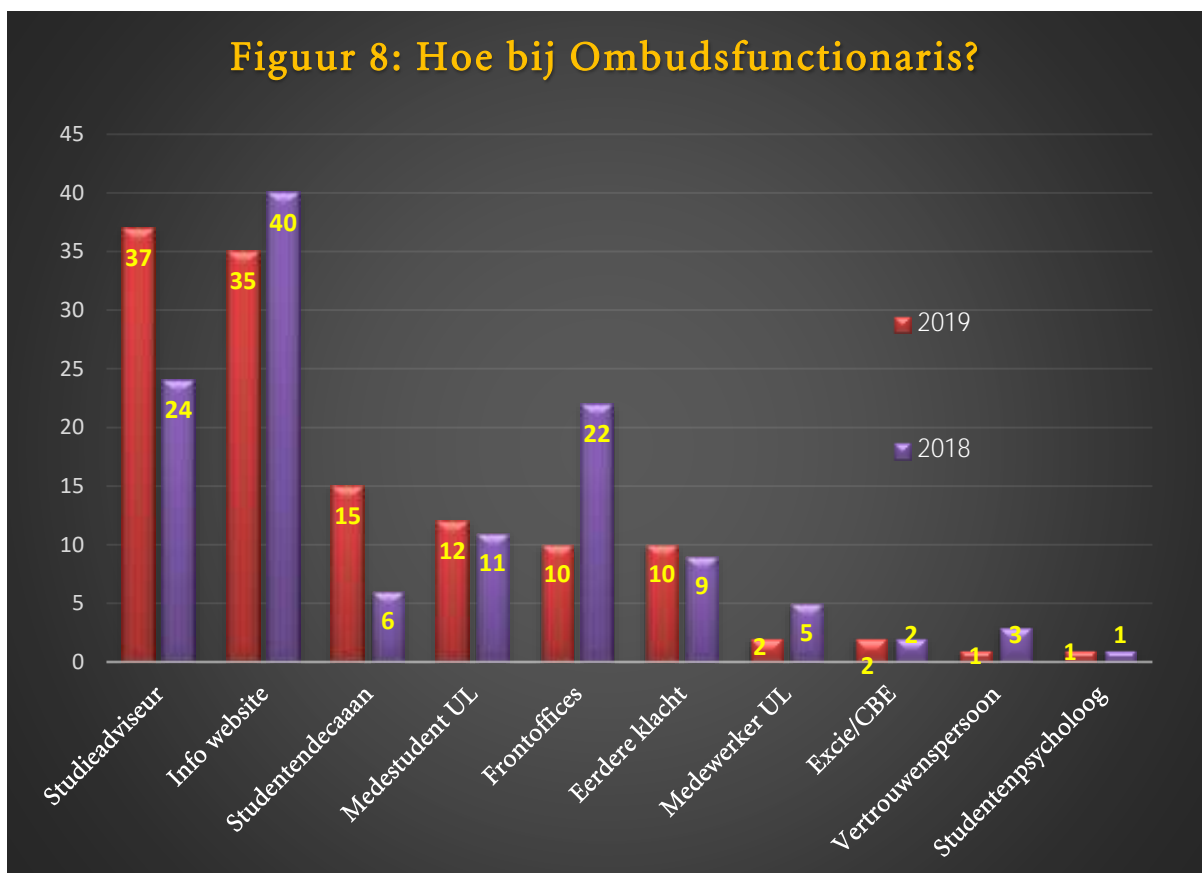
In meerjarig perspectief gezien is het nog steeds niet goed te voorzien wanneer de ombudsfunctionaris op veel of weinig klachten kan rekenen in een maand. In 2019 valt vooral op de piek in maart van het jaar die samenhangt met de rumoerige omstandigheden bij een tentamen van de master Public International Law die tot diverse individuele klachten van studenten heeft geleid. Ook valt op dat de minste klachten in juni 2019 zijn ingediend terwijl dit in 2017 nu juist de maand was met de meeste klachten.



3.5 Hoe zijn klachten bij de ombudsfunctie terecht gekomen?

Al enkele (verslag)jaren houdt de ombudsfunctie op bijzonder verzoek van de Universiteitsraad bij via welke weg studenten ertoe over zijn gegaan om een klacht in te dienen bij de ombudsfunctie. Dit is met name van belang om te bepalen op welke wijze de informatie over deze voorziening het meest effectief kan worden verstrekt. Bij de intake van klachten bevroegt hij daarom studenten op dit punt.

Figuur 8 laat zien dat in 2019 de meeste klachten zijn ingediend na verwijzing door de studieadviseurs. In 2018 vormde – weliswaar nipt- de informatie op de website de meest gemelde bron. Verder zijn opmerkelijk de stijging in 2019 het aantal verwijzingen door studentendecanen (van 6 naar 15) en de daling van het aantal verwijzingen door Frontoffices (van 22 naar 10). In de bijlage van dit jaarverslag zal ik nader op deze ontwikkeling ingaan aangezien de ombudsfunctie de bevordering van bekendheid van de klachtvoorziening bij studieadviseurs en frontoffices als aandachtspunt had benoemd in zijn Conclusies en aanbevelingen jaarverslag 2018.



3.6 Werkwijze bij binnenkomst klacht

Wanneer een klacht wordt ingediend kijkt de ombudsfunctionaris allereerst of hij deze wel mag behandelen (ontvankelijkheid, zie 3.8). Betreft het een student al dan niet aankomend al dan niet afgestudeerd? Betreft het onbehoorlijk handelen of gaat het al de grens over dat er sprake is van ongewenst gedrag zoals bijvoorbeeld (sexuele intimidatie) of discriminatie/racisme? Of is het puur een kwestie dat student niet tevreden is met een cijfer dat hij heeft gekregen zodat de ombudsfunctionaris naar het College van Beroep voor de Examens dient te verwijzen? Hoe dan ook zal hij afhankelijk van de beantwoording van deze vragen uiteindelijk tot een onderzoek van de inhoud van de klacht overgaan. Het mag voor zich spreken dat de ombudsfunctionaris niet blind vaart op de informatie die hij van de student heeft gekregen maar er ook aan hecht zelf feiten te onderzoeken via internet (bijvoorbeeld e-Studiegids) of door middel van het benaderen van medewerkers die direct of indirect bij de klacht betrokken zijn. Duidt de gevoeligheid van de klacht op een behoedzamere benadering dan is er veelal een eerste oriëntatie op de klacht met de benoemde facultaire contactpersoon voor klachten (zie hoofdstuk 5.4.). In al deze gevallen zal de ombudsfunctionaris wel de instemming van de student vragen om deze acties te mogen ondernemen.

Gaandeweg zijn onderzoek naar aanleiding van de klacht zal de ombudsfunctionaris een beeld kunnen vormen waar de klacht nu precies betrekking op heeft en welke actie hij meent te moeten ondernemen – wederom in overleg met de student – om de klacht tot een redelijke uitkomst te brengen. Pas wanneer alle feiten en informatie helder zijn en de ombudsfunctionaris tot een afsluiting is gekomen wordt **de klacht definitief “gescoord” op één of meer aspecten en één hoofdonderwerp (zie 3.7).** Deze aspecten en hoofdonderwerp legt de ombudsfunctionaris vertrouwelijk vast in een registratieformulier dat hij samen met alle andere documenten en correspondentie in relatie tot de klacht samenvoegt in een digitaal klachtdossier dat in de regel alleen raadpleegbaar is door de ombudsfunctionaris zelf en jaarlijks (beveiligd!) wordt gearchiveerd bij de afdeling Documentaire Informatievoorziening en Archiefbeheer (DIA). Voor de klachtdossiers van de ombudsfunctionaris is een bewaartermijn van 10 jaar afgesproken.

3.7 Over wie of wat werd een klacht ingediend?

Studenten kunnen bij de ombudsfunctionaris niet alleen een klacht indienen over het gedrag van een afzonderlijke medewerker maar ook over de wijze waarop zij door organisatieonderdelen van de universiteit zijn behandeld. Zo kan bijvoorbeeld een hele faculteit of een opleiding gelden als “beklaagde” terwijl het fysieke aanspreekpunt om informatie in te winnen over de klacht veelal niet direct verantwoordelijk kan worden gehouden voor het ontstaan van de probleemsituatie. Zo zal het regelmatig voorkomen dat een studieadviseur het aanspreekpunt is voor zaken die onder de verantwoordelijkheid vallen van de examencommissie en zijn frontoffice medewerkers veelal de brengers van negatief bericht waarover de student zich wenst te beklagen. Toch kan het wel degelijk aan de orde zijn dat ook over de wijze van informatieverstrekking door bijvoorbeeld studieadviseur of medewerker frontoffice geklaagd wordt bij de ombudsfunctionaris.

In Tabel 1 is weergegeven tot welke faculteit of dienst 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 2019 ingeschreven stond bij de betreffende faculteit.

Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties tegen wie in 2019 een klacht is ingediend.*

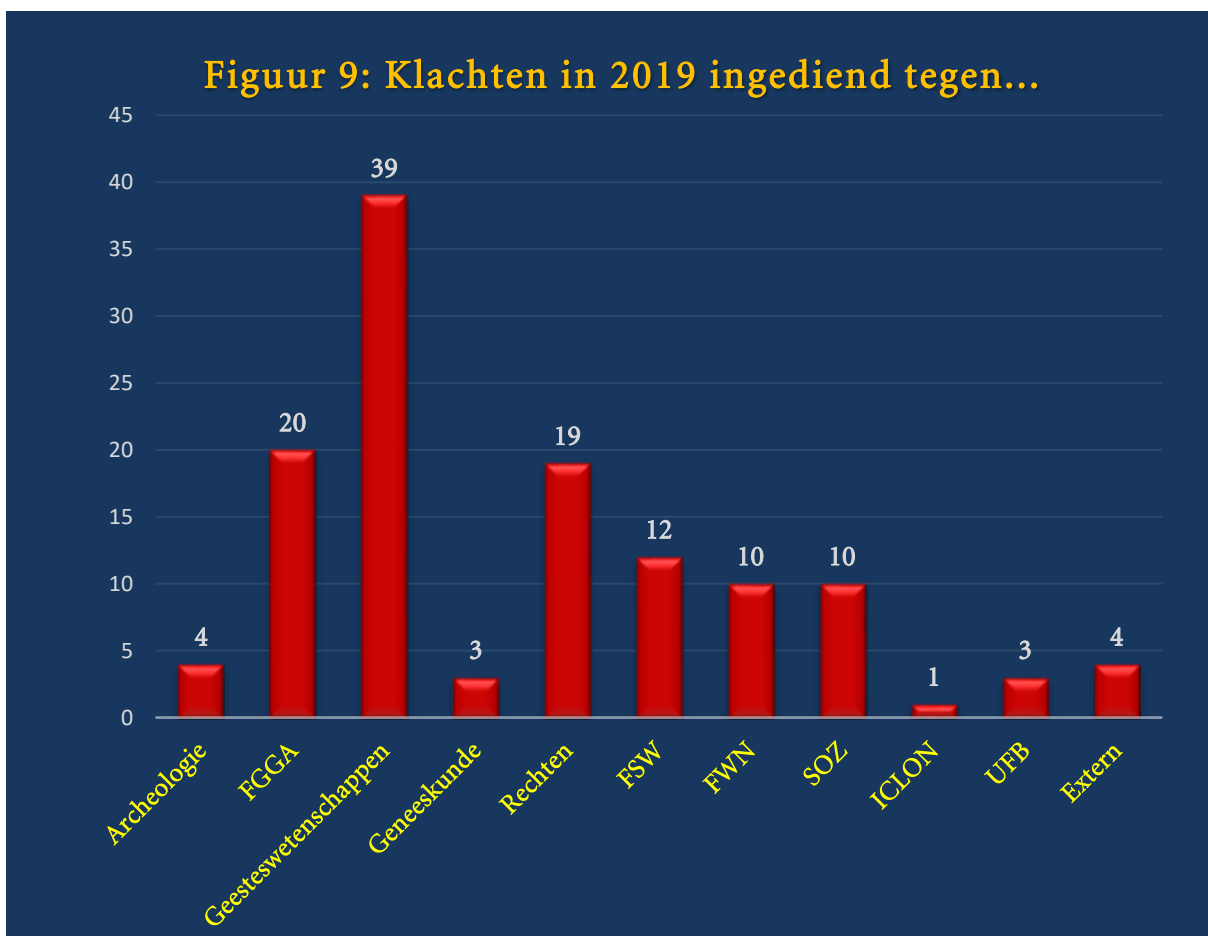
	Aantal klachten	% fac. Klachten	% studenten
	2019	2019	2019
Faculteiten			
Archeologie	4 (2018: 3)	3,7	1,8
Governance and Global Affairs	20 (2018: 8)	18,7	9,3
Geesteswetenschappen	39 (2018: 47)	36,4	25,0
Geneeskunde/LUMC	3 (2018: 4)	2,8	9,1
Rechtsgeleerdheid	19 (2018: 11)	17,8	18,5
Sociale Wetenschappen	12 (2018: 27)	11,2	20,3
Wiskunde en Natuurwetenschappen	10 (2018: 4)	9,3	16,7
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	<i>107 (2018: 104)</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Overige instanties

Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	10 (2018: 13)
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	3 (2018: 1)
Universiteit algemeen	0 (2018: 2)
ICLON	1 (2018: 1)
Anders	4 (2018: 2)
<i>Totaal niet-facultair</i>	<i>18 (2018: 19)</i>

Totaal 125 (2018: 123)

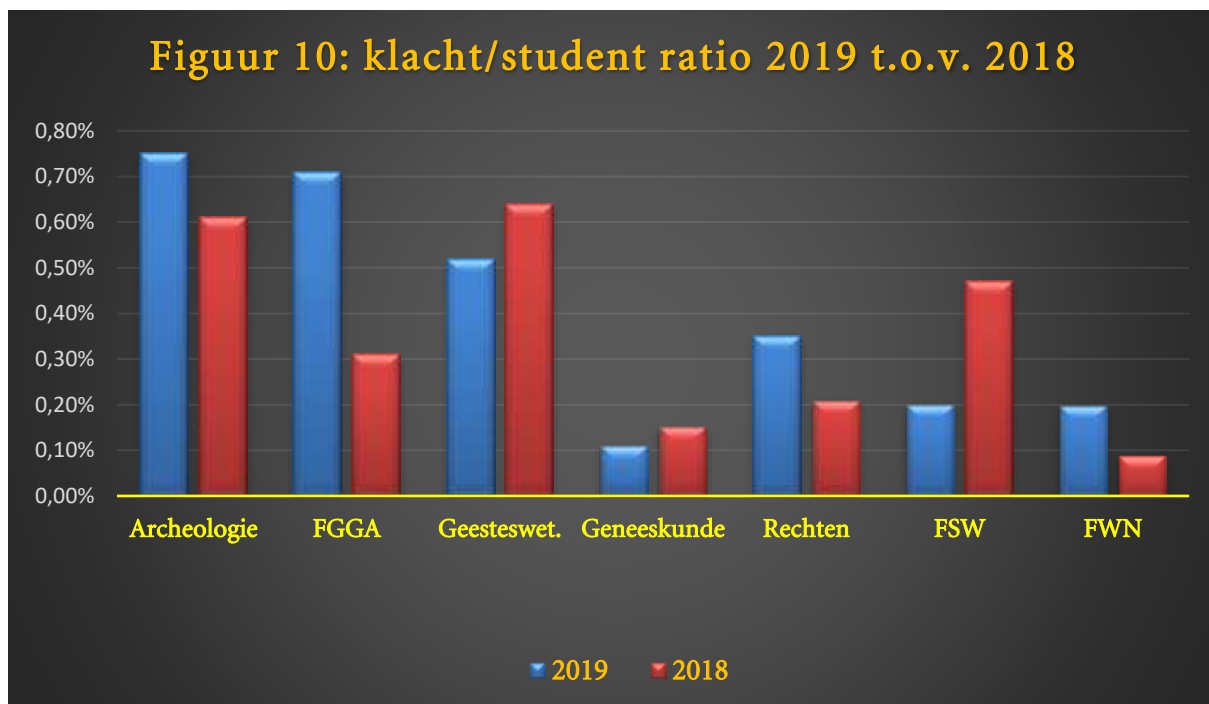
Figuur 9 geeft grafisch weer het aantal klachten dat is ingediend tegen een afzonderlijke faculteit. Het staat niet per definitie vast dat de klager tevens student is bij deze faculteit. Het kan bijvoorbeeld ook zijn dat de student van faculteit A klaagt over keuzevakken bij faculteit B.



In 2019 valt vooral op de stijging van het aantal klachten bij de faculteit Governance and Global Affairs. Opmerkelijke daling is waar te nemen bij faculteit Sociale Wetenschappen. Beide zijn in zekere zin te verklaren. Bij FGGA zijn relatief veel klachten ingediend over het functioneren van de examencommissie van Security Studies (zowel bachelor als master). Dit probleem is onderkend en gelukkig zijn er al stappen ondernomen door deze faculteit om hier verbetering in aan te brengen. De daling bij FSW hangt vooral samen met het sterk afgenomen aantal klachten over de opleiding psychologie. Voorzichtige conclusie zou kunnen luiden dat de per 1 januari 2019 ingevoerde Selectie en Plaatsing betere beheersing van onderwijsprocessen mogelijk maakt. Waar bij FWN een stijging van 4 naar 10 klachten is waar te nemen hangt dit met name samen met de masteropleiding ICT in business waar verschillende studenten zich hebben beklaagd over de algemene onderwijskwaliteit (zie hoofdstuk 4.7.). Ook hier heeft de faculteit reeds stappen ondernomen om een verbetertraject te starten. De studenten die zich bij de ombudsfunctionaris beklaagd hadden zijn door de faculteit betrokken bij dit proces.

Bij de niet tegen faculteiten gerichte klachten zijn dit verslagjaar numeriek weinig bijzonderheden waar te nemen. Tegen SOZ een nog lager aantal klachten van studenten (10). Veelal hangen deze klachten samen met complexere verzoeken om bewijzen of duplicaten waar binnen de bestaande administratie niet direct aan tegemoet gekomen kan worden. Zoals tevens te verwachten enkele (4) klachten over in- en uitschrijving, maar op een totaal van 30.000 studenten is dit naar het oordeel van de ombudsfunctionaris zeer laag te noemen. Tot slot is het vermelden waard de klachten waar medewerkers van UFB bij betrokken zijn (3). Vaak is het in eerste instantie lastig te bepalen wie nu precies de beklagde is, maar door de spoedige en voortreffelijke afstemming met de contactpersoon bij UFB (zie hoofdstuk 5.4.) heeft de ombudsfunctionaris toch veelal adequaat kunnen bemiddelen. Hij is in alle gevallen **“op afstand” gebleven en de contactpersoon heeft de klachten vertrouwelijk besproken met de bij de klacht betrokken medewerker al dan niet in aanwezigheid van zijn leidinggevende.**

Om het verhoudingsgewijze aandeel van faculteiten in het aantal klachten beter zichtbaar te maken geeft figuur 10 op pagina 18 de klacht/student-ratio weer per faculteit voor zowel 2019 als het voorafgaande jaar 2018. Dit relateert met name het ogenschijnlijk grote aantal klachten gericht tegen de faculteit Geesteswetenschappen.



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 2019 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- Docent(en), scriptiebegeleider	30 (2018: 50)
- Faculteit, opleiding, instituut of instantie (bijv. CvB) in het algemeen	29 (2018: 15)
- Examencommissie/toelatingscommissie	24 (2018: 23)
- Studie-, stage-, scriptiecoördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	20 (2018: 15)
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker	14 (2018: 14)
- Overig (bijv. surveillant, Talencentrum)	8 (2018: 6)
Totaal	125 (2018: 123)

Voornaamste observatie aan de hand van tabel 2 is dat het aantal klachten tegen docenten en scriptiebegeleiders is afgenomen in 2019 en dat er aanmerkelijk meer klachten zijn ingediend tegen (met name) een opleiding in het algemeen. Het betreft bijvoorbeeld de klachten tegen de masteropleiding Public International Law die betrekking hadden op de rumoerige omstandigheden tijdens een tentamen maar ook de klachten die zijn ingediend tegen de kwaliteit van de masteropleiding ICT in business in het algemeen.

Tabel 3: *Hoofdonderwerp van de in 2019 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.*

Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Gedrag	31 (2018: 25)	9	29%
2. Beoordeling	21 (2018: 19)	7	33%
3. (Scriptie)begeleiding	20 (2018: 19)	2	10%
4. Faciliteiten	17 (2018: 14)	13	76%
5. Regels en richtlijnen	8 (2018: 6)	2	25%
6. Onderwijs algemeen	7 (2018: 14)	1	14%
7. In- en uitschrijving	6 (2018: 6)	4	67%
8. Informatie	5 (2018: 6)	3	60%
9. Studieplanning	5 (2018: 6)	3	60%
10. Toelating	5 (2018: 8)	1	20%
	125 (2018: 123)	45	39%

Over het algemeen kan gesteld worden dat wanneer het om klachten gaat het voor de hand ligt dat gedrag een belangrijke factor is. Klachten worden immers ingediend door studenten die zich onbehoorlijk behandeld voelen. Ook dit jaar is het dus niet verwonderlijk dat dit hoofdonderwerp de boventoon voert. Ook de aantallen klachten bij de hoofdonderwerpen toont een vrij stabiel beeld in relatie tot voorgaande jaren. Ten aanzien van het hoofdonderwerp “Faciliteiten” moet ook hier de kanttekening gemaakt worden

dat dit aantal in sterke mate wordt bepaald door de verschillende individuele klachten die zijn ingediend over de rumoerige omstandigheden tijdens een tentamen van de master Public International Law. Slechts één van de klachten heeft nog maar betrekking op huisvesting (Housing Office onder verantwoordelijkheid van expertisecentrum SOZ).

3.8 Verloop van klachtbehandeling

De ombudsfunctionaris onderscheidt zes verschillende vormen van klachtbehandeling (“acties”).

1. *Niet behandeld*

De ombudsfunctionaris kan niet tot behandeling van de klacht overgaan wanneer de klacht niet voldoet aan (de relatief minimale) formele eisen voor ontvankelijkheid. Ook moet duidelijk zijn wie de student is die zich beklagt over welke medewerker of welk organisatieonderdeel en waarover. Het komt tevens voor dat de klacht kort na indiening reeds wordt ingetrokken omdat het betreffende probleem reeds (op andere wijze) is opgelost.

2. *Oriënterend onderzoek*

Om zich een voorlopig beeld te vormen van een klacht verricht de ombudsfunctionaris een oriënterend onderzoek waarin hij informatie vergaart van klager, beklagde en andere betrokkenen bij de klacht. Ook andere (internet)bronnen kunnen geraadpleegd worden ten behoeve van dit onderzoek.

3. *Bemiddeling*

In overleg met klager kan de ombudsfunctionaris besluiten dat een bemiddelende rol het meest effectief zal zijn voor het verbeteren van een probleemsituatie. De ombudsfunctionaris zal vervolgens vanuit zijn neutrale en onafhankelijke rol trachten om in redelijkheid tot een uitkomst te komen die voor zowel student als betrokken medewerker of instantie acceptabel is. Soms “pendelt” de ombudsfunctionaris tussen de partijen, soms zit hij met hen rond één tafel (“driegesprekken”).

4. *Verwijzing*

Indien de ombudsfunctionaris tot de conclusie komt dat hij niet bevoegd is om van een klacht kennis te nemen en een andere instantie binnen de universiteit meer geëigend is om kennis te nemen van de klacht

“verwijst” de ombudsfunctionaris de klacht. Belangrijkste voorbeeld hiervan is een verwijzing naar het instellen van beroep bij CBE in geval van een beoordeling.

5. Advies

Wanneer uit de bestudering van een klacht naar voren komt dat er geen directe rol is weggelegd voor de ombudsfunctionaris kan de ombudsfunctionaris desondanks besluiten dat de klager dan wel de beklagde gebaat is bij een door hem uit te brengen advies met onder meer aandachtspunten, verbeterpunten dan wel methodiek of procedure-informatie.

6. Formeel onderzoek

De Regeling Ombudsfunctionaris voorziet in de bevoegdheid dat de ombudsfunctionaris in geval van herhaalde gelijksoortige klachten of zeer ernstige klachten (veelal opleidings-overstijgend) een formeel onderzoek instelt dat uitmondt in een vertrouwelijk onderzoeksrapport aan betreffende bestuursorgaan met afschrift aan het College van Bestuur.

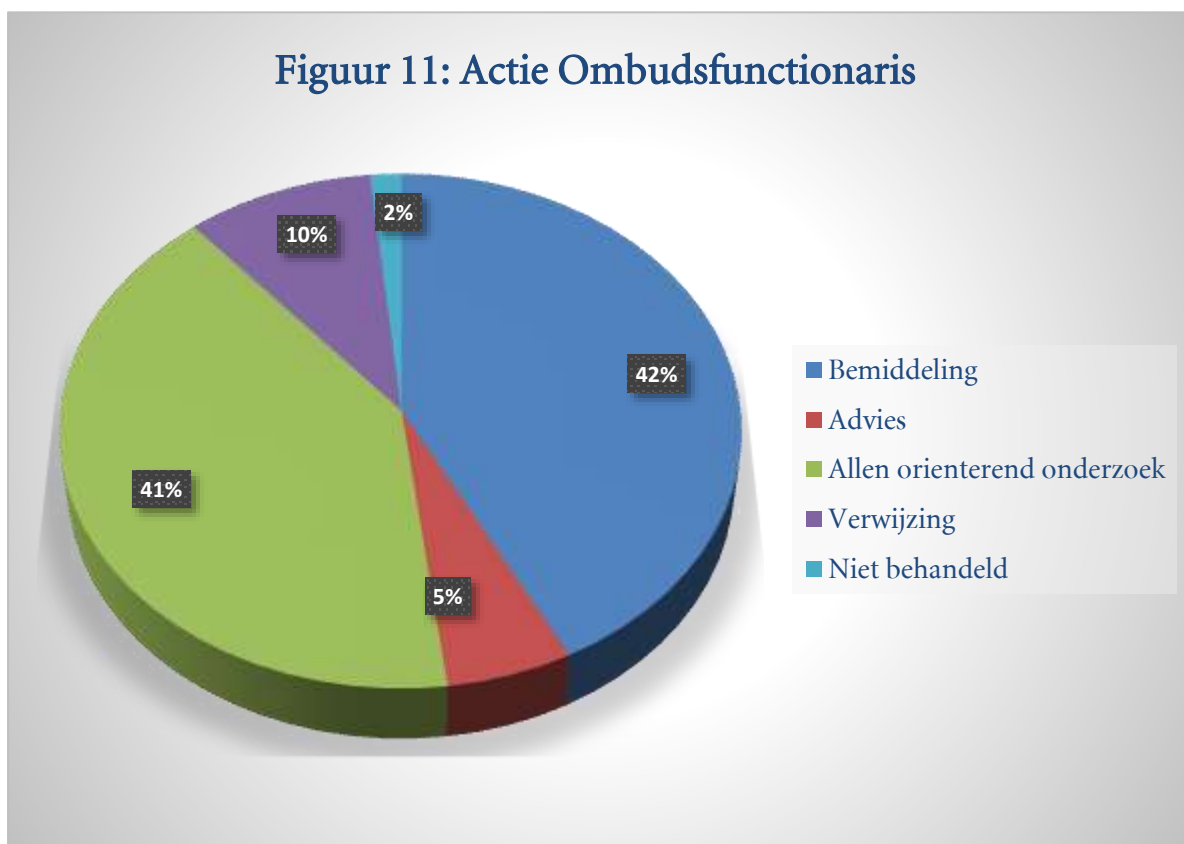
Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling bij de in 2019 ingediende klachten*

Klachtbehandeling “actie”	Frequentie	
Niet behandeld	2	(2018: 3)
(Alleen) Oriënterend onderzoek	51	(2018: 37)
Bemiddeling	53	(2018: 47)
Verwijzing	12	(2018: 22)
Advies	7	(2018: 14)
Formeel onderzoek ex. Art. 6	0	(2018: 0)
Totaal	125	(2018: 123)

Zoals reeds eerder gememoreerd heeft de ombudsfunctionaris in 2019 meer klachten daadwerkelijk (zelf) onderzocht dan in 2018. Aanmerkelijk minder klachten zijn verwezen naar bijvoorbeeld CBE en slechts 2 klachten heeft hij niet behandeld (aangezien al kort na indiening bleek dat het gemelde probleem was

opgelost). Bij één klacht bleek een oriënterend onderzoek nodig om te bepalen of de ombudsfunctionaris bevoegd was om de klacht te behandelen. Beklaagde bleek bij nader inzien echter geen medewerker van de universiteit te zijn maar een ingehuurd surveillant.

Ook in 2019 is de ombudsfunctionaris niet overgegaan tot het instellen van een formeel onderzoek op grond van artikel 6 van zijn regeling. Dit doet echter niets af aan het belang van deze onderzoeksbevoegdheid voor het adequaat uitvoeren van de taken van de ombudsfunctionaris. Bij één casus bij Geesteswetenschappen (zie hoofdstuk 4.2.) is er wel degelijk sprake geweest dat de ombudsfunctionaris een formeel onderzoek heeft overwogen. Op dezelfde gronden als in 2017 in relatie tot de faculteit Archeologie heeft de ombudsfunctionaris hiervan afgezien omdat het beklagde gedrag nauw samenhangt met de wettelijk afgeschermdde bevoegdheden van de examencommissie. Bovendien gaf de casus bij Geesteswetenschappen in 2019 aanleiding tot spoedig te ondernemen maatregelen door het faculteitsbestuur waar het eerst nog moeten afwachten van een formeel onderzoeksrapport aan in de weg zou hebben gestaan. Een en ander heeft uiteindelijk niet geleid tot een minder gedegen aanpak van deze kwestie waarbinnen de ombudsfunctionaris tevens een gevraagd advies heeft uitgebracht aan het CvB.



Ten aanzien van de conclusies die de ombudsfunctionaris aan zijn klachten verbindt is het volgende onderscheid te maken.

1. Niet-ontvankelijk

De ombudsfunctionaris is van mening dat de ingediende klacht niet aan de formele vereisten voor behandeling voldoet dan wel niet binnen zijn bevoegdheid past om als klacht te behandelen. Dit zal veelal van toepassing zijn indien hij gehouden is de klacht te verwijzen naar een andere instantie zoals het College van Beroep voor de Examens (CBE) **in geval van “pure” beoordelingskwesties** of de Vertrouwenspersoon voor Ongewenst Gedrag in geval van grensoverschrijdend gedrag (bijv. racisme, seksuele intimidatie).

2. Ongegrond

De ombudsfunctionaris acht de argumenten van de klagende studente om zich onbehoorlijk behandeld te vinden niet steekhoudend en koppelt dit terug aan student en de beklagde medewerker of instantie. De ombudsfunctionaris spreekt zich hiermee uit over de bejegening naar de student. Dit sluit niet uit dat voor dezelfde student nog op andere gronden een formele procedure openstaat.

3. Deels gegrond

De ombudsfunctionaris acht één of meer aspecten aangevoerd in de klacht van student gegrond maar tevens één of meer aspecten zoals aangevoerd ongegrond. Ook kan het zijn dat de ombudsfunctionaris zich over één of meer aspecten geen oordeel kan vormen (zie punt 5).

4. Gegrond

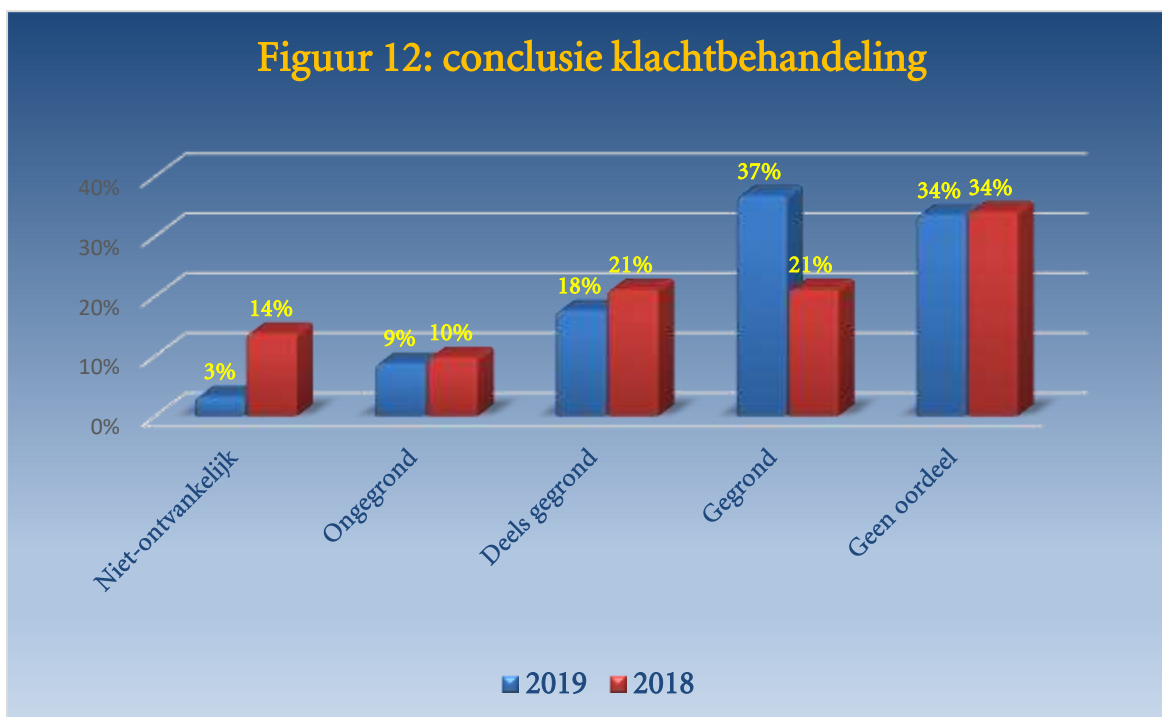
De ombudsfunctionaris vindt dat de student op alle aspecten zoals aangevoerd in de klacht in het gelijk moet worden gesteld dat sprake is geweest van onbehoorlijk handelen. De ombudsfunctionaris bericht klager en beklagde over zijn beoordeling van de klacht. Indien de beklagde een organisatieonderdeel van de universiteit betreft kan de ombudsfunctionaris aan zijn oordeel een aanbeveling koppelen die erop gericht is om tot verbetering van de beklagde situatie te komen.

5. Geen oordeel

Indien de ombudsfunctionaris meent dat hij “**slechts**” een bemiddelende rol kan nemen in het oplossen van de klacht, dan volgt bemiddeling. Vanuit zijn neutrale en onafhankelijke rol zal hij dan trachten

om in redelijkheid tot een uitkomst te komen die voor zowel student als betrokken medewerker of instantie acceptabel is. Veelal is dan niet nodig of zelfs niet gewenst dat de ombudsfunctionaris zich nog nader in een oordeel uitspreekt over de klacht. Klager(s) en beklagde(n) komen uiteindelijk zelf tot een vergelijk.

Figuur 12 toont de verhouding tussen de verschillende conclusies die de ombudsfunctionaris kan verbinden aan zijn klachtbehandeling met in blauw 2019 en in rood 2018. Opvallend is de daling van het aantal keren dat de conclusie “niet-ontvankelijk” luidt en de stijging in 2019 dat de ombudsfunctionaris een klacht in zijn geheel “gegrond” acht.

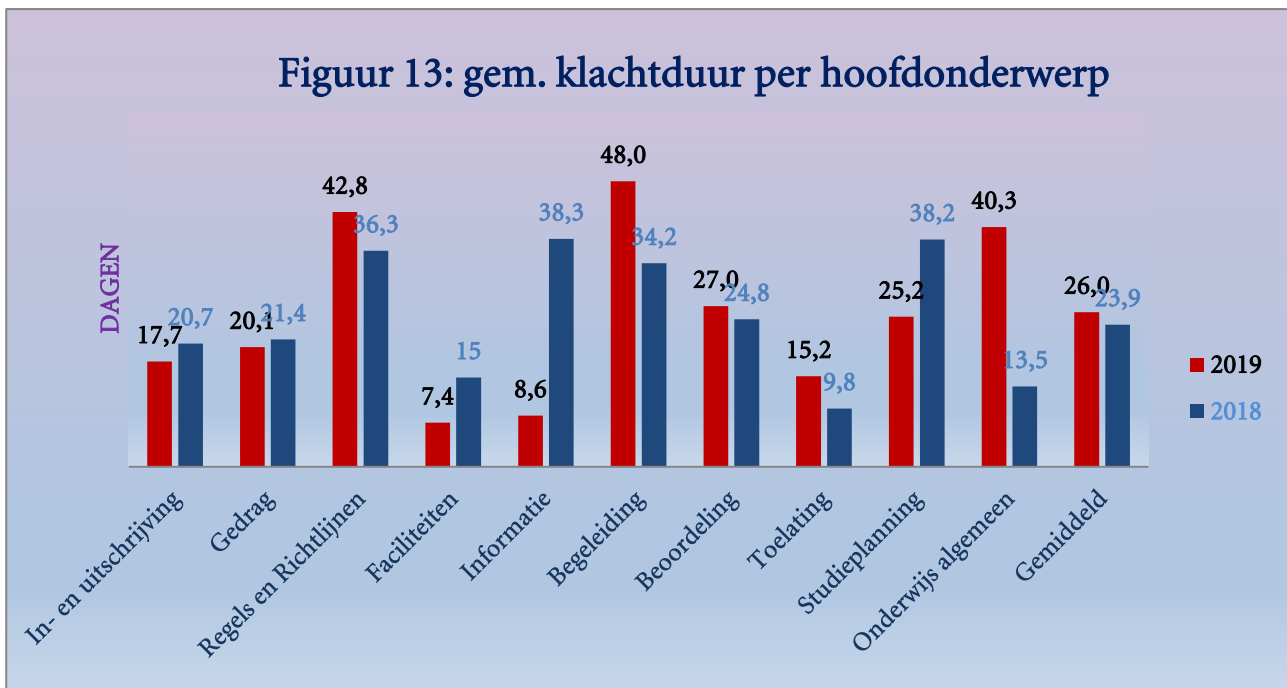


3.9 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”)

Hoeveel tijd besteedt de ombudsfunctionaris gemiddeld na indiening van een klacht om deze te behandelen? De gemiddelde duur van de klachtbehandeling lag de laatste jaren steevast rond de drie weken maar liep steeds iets verder op. Zo ook in 2019, de gemiddelde klachtduur bedraagt “op de kop af” 26 dagen. Dat is ruim 2 dagen langer dan in 2018. Per hoofdonderwerp verschilt de gemiddelde duur van de klachtbehandeling als volgt.

In figuur 13 op de volgende pagina is de klachtduur 2019 afgezet tegen de klachtduur in 2018. Ook nu duren klachten over begeleiding relatief lang en zelfs langer dan in 2018. Hetzelfde geldt voor de veelal wat complexere zaken met het hoofdonderwerp Regels en Richtlijnen. Opmerkelijke verschillen echter bij Informatie en Onderwijs Algemeen. Bij de klachten met hoofdonderwerp Informatie is de klachtduur in 2018

Figuur 13: gem. klachtduur per hoofdonderwerp



bij drie van in totaal zes zaken heel kort geweest (om en nabij een week), maar de andere drie klachten hebben meer dan twee maanden in beslag genomen. In 2019 is er bij de vijf Informatie-klachten slechts 1 klacht geweest die langer dan een week heeft geduurd. Bij hoofdonderwerp Onderwijs algemeen zijn het met name de klachten 2019 die betrekking hadden op de masteropleiding ICT in business die het maken dat de gemiddelde klachtduur hier veel hoger is uitgevallen dan in 2018.



Foto: 24

November 2019, Leidse talkshow “Aan tafel bij Ruud” thema “Pesten”

4. Voorbeeldklacht per faculteit



4.1 Archeologie

Onduidelijkheid over afronding scriptie.

Begin oktober meldt een masterstudente van Archeologie zich bij mij om zich te beklagen over de wijze waarop haar scriptiebegeleiding tot dan toe verloopt. Zij heeft eind mei haar definitieve versie ingeleverd maar krijgt begin juli van de ambtelijk secretaris van de examencommissie te horen dat deze nog niet als voldoende beoordeeld kan worden. Studente zet alle zeilen bij om de scriptie alsnog afgerond te krijgen in het studiejaar 2018-2019. Begin augustus levert zij haar verbeterde scriptie opnieuw in. Zij ontvangt echter geen bericht. Een baan die zij al aangeboden heeft gekregen gaat om deze reden niet door. Eind september heeft zij nog steeds geen bericht ontvangen. Ik zeg de studente toe dat ik contact zal opnemen met de ambtelijk secretaris die uiteindelijk na rappel per een eerdere mail half oktober aangeeft dat er wel degelijk een mail verstuurd zou zijn. Studente heeft deze mail volgens eigen zeggen niet ontvangen. Scriptie blijkt toch weer niet voldoende. Uiteindelijk studeert de studente (pas) eind januari af.

Hoe heeft de ombudsfunctionaris deze klacht behandeld? Het laat zich raden dat het hoofdonderwerp van deze klacht “beoordeling” betreft met als (deel)aspecten begeleiding, wederom beoordeling, informatie(verstrekking), bejegening en bereikbaarheid. Als activiteit geldt “oriënterend onderzoek” hoewel de ombudsfunctionaris wel het voorstel aan student heeft gedaan om als bemiddelaar op te treden in de (betere) afstemming tussen studente en begeleider. Conclusie van de klachtbehandeling is “deels gegrond”. De ombudsfunctionaris mag zich niet uitspreken over de beoordeling van de scriptie, maar vindt wel dat er met name qua bereikbaarheid en helderheid van de informatie naar studente verbeterpunten aanwezig zijn binnen dit scriptietraject. Voor een nader onderzoek van het aspect “bejegening” is geen aanleiding geweest. Voor een oordeel over dit aspect had op zijn minst wederhoor moeten plaatsvinden en naar de wens van de klagende student is uiteindelijk aan dit aspect voorbij gegaan.



4.2. Geesteswetenschappen

Rolonzuiverheid docent-voorzitter examencommissie.

In juli komt bij de ombudsfunctionaris een klacht binnen van een bachelorstudent die betrekking heeft op het handelen van een docent die tevens voorzitter is van de examencommissie van een kleine opleiding (omwille van de privacy van betrokken geen vermelding de naam van de opleiding). Aangezien de betreffende docent al sinds begin 2017 herhaalde malen genoemd wordt in relatie tot klachten besluit de ombudsfunctionaris een en ander opnieuw vertrouwelijk te laten uitzoeken via zijn facultaire contactpersoon (zie hoofdstuk 5.4.). Het is op dat moment al een gegeven dat deze docent een reeds openbaar deelcijfer van een collega-docent, de eerste lezer van de scriptie, naar beneden heeft laten aanpassen in zijn hoedanigheid van voorzitter van de examencommissie. Naar het oordeel van de ombudsfunctionaris houdt dit in dat de docent wegens eerdere betrokkenheid zou moeten afzien van het zijn van tweede lezer. Ondanks druk via mijn contactpersoon om dit te bewerkstelligen wijst de voorzitter zichzelf toch aan als tweede lezer hetgeen in alle aannemelijkheid er uiteindelijk in resulteert dat de student het predicaat cum laude net misloopt. De ombudsfunctionaris verwijst student naar het College van Beroep voor de Examens (CBE) aangezien het hier in strikte zin over de beoordeling van een scriptie gaat.

De ombudsfunctionaris heeft deze klacht geregistreerd onder **het hoofdonderwerp “gedrag”**. Als aspecten zijn aangemerkt beoordeling, bejegening en regels en richtlijnen. Met name op dit laatste punt is relevant om te vermelden dat de betreffende voorzitter examencommissie zijn eigen protocol niet had gevolgd voor het aanwijzen van de tweede lezer. Dit is uiteindelijk bevestigd in de CBE-uitspraak (19-161) die weliswaar pas 30 weken na het ingestelde beroep pas is verschenen (zie hoofdstuk 6 conclusie 1). Ruim vóór deze CBE-uitspraak was de ombudsfunctionaris al tot de conclusie gekomen dat de student gegronde redenen had om zich te beklagen over het gedrag van de docent.



4.3 Geneeskunde

Student wil na jarenlange onderbreking alsnog zijn bachelordiploma.

Mei 2019 neemt een geneeskunde-student contact op met de ombudsfunctionaris. Hij heeft eind jaren '90 door omstandigheden zijn studie geneeskunde onderbroken tijdens zijn co-schappen. In 2011 heeft hij zich naar eigen zeggen tot de examencommissie gericht, maar hij heeft daar nooit enige reactie op ontvangen. Eind 2018 klopt hij nogmaals aan bij de examencommissie. Er is dan wel al de nodige correspondentie gevoerd en er heeft een gesprek plaatsgevonden. Een klein half jaar later bestaat er nog steeds geen duidelijkheid of hij nog in aanmerking kan komen voor zijn bachelordiploma. Complicerend daarbij is dat student nog heeft gestudeerd onder een oud doctoraalprogramma en dat inmiddels zowel de structuur (bachelor-master) als het curriculum sterk zijn gewijzigd. Gaandeweg het gesprek met de ombudsfunctionaris geeft de student aan het bachelordiploma slechts nodig te hebben om een vervolgmaster op het gebied van management te gaan volgen. Dit blijkt uiteindelijk de “sleutel” voor het tot een goed einde brengen van deze klacht.

Na het gesprek met student neemt de ombudsfunctionaris contact op met de voorzitter van de examencommissie van geneeskunde (zie ook hoofdstuk 5.4.). Het verzoek van student blijkt te “hangen” op de zorg bij de examencommissie dat student na het verkrijgen van zijn bachelordiploma toch zal willen vervolgen in de master. De ombudsfunctionaris verzekert de voorzitter examencommissie dat dit niet het geval is en de student verkrijgt alsnog zijn bachelordiploma.

Na enig wikken en wegen heeft de ombudsfunctionaris besloten de klacht te registreren op het hoofdonderwerp “Regels en Richtlijnen” ondanks dat ook het geregistreerde aspect “Informatie” een belangrijke factor heeft gevormd binnen deze casus. Hoofdvraag echter, hoe kan deze (zeer) ouderejaarsstudent alsnog zijn bachelordiploma verkrijgen binnen het nieuwe geneeskunde curriculum?



4.4 Governance and Global Affairs

Student ontvangt scherpe mail na kritiek op onderwijs door twee docenten.

Student van één van de masteropleidingen van Governance and Global Affairs - omwille van de privacy van betrokken en de herleidbaarheid vindt ook hier geen vermelding plaats van welke opleiding precies – beklagt zich in december over een mail die hij heeft ontvangen van de directeur van zijn opleiding nadat hij bij twee docenten van een vak via de mail zijn ongenoegen had geuit over de gang van zaken bij één van de onderdelen van het vak, het geven van een presentatie. Daarover waren vooraf afspraken gemaakt over de duur van de presentatie, maar de docenten hadden zich daar naar de mening van de student niet aan gehouden. Hierdoor was zijn presentatie volledig in de knel gekomen en was er veel minder tijd beschikbaar waar andere studenten juist veel meer tijd beschikbaar hadden dan vooraf afgesproken. Naar het oordeel van de ombudsfunctionaris was **student's** mail met kritiek op de docenten alleszins respectvol. In plaats dat de docenten reageren op de aan hen gerichte kritiekmail ontvangt de student een mail van de opleidingsdirecteur die naar het oordeel van de ombudsfunctionaris minder respectvol van toon was en zelfs in zeker mate intimiderend. De ombudsfunctionaris stelt voor de kwestie vertrouwelijk onder de aandacht te brengen bij zijn facultaire contactpersoon (zie hoofdstuk 5.4.). Ook zij is van mening dat de toon van de mail van de opleidingsdirecteur te scherp is en dat de mail van student voldeed aan de eisen die aan het geven van redelijke feedback gesteld kunnen worden. De contactpersoon neemt dit op met de opleidingsdirecteur.

De ombudsfunctionaris heeft deze **klacht geregistreerd onder de noemer “gedrag”** (hoofdonderwerp). Andere aspecten zijn begeleiding (door de docenten), bejegening (de mail van de opleidingsdirecteur) en onderwijs algemeen (de gang van zaken binnen het gegeven vak). Als actie bij deze casus is vermeld **“oriënterend onderzoek”** (door tussenkomst van de contactpersoon) en de conclusie luidt **“deels gegrond”** omdat de ombudsfunctionaris zich heeft beperkt tot het geven van een oordeel over de mail van de opleidingsdirecteur (gegrond) en niet over de begeleiding van docenten of het vak (geen oordeel).



4.5 Rechtsgeleerdheid

Bachelorstudent verdwijnt uit beeld van de faculteit zonder dat dit wordt opgemerkt.

Begin april ontvangt de ombudsfunctionaris een klacht ingediend door de ouders van een student met tevens een afschrift aan het faculteitsbestuur. De ouders verwijten de faculteit dat zij geen gevolg heeft gegeven aan een hulpvraag van hun zoon eind van het studiejaar 2017. Vervolgens heeft hun zoon eerst nog wel ingeschreven gestaan in 2017-2018 zonder nog vakken te halen, het studiejaar 2018-2019 staat de student al niet meer ingeschreven zonder dat de ouders hiervan op de hoogte zijn. Zij verwijten nu de faculteit dat er **te weinig is gedaan om hun zoon niet te laten verworden tot “pretend-” of “spookstudent”**. In een eerste reactie geeft de ombudsfunctionaris aan de ouders kort telefonisch te willen spreken. In dit gesprek biedt hij de ouders erkenning voor de bezorgdheid die spreekt uit hun klacht, maar tevens stelt hij zich ervan te moeten vergewissen dat hun zoon ook daadwerkelijk achter de ingediende klacht staat. Voordat de klachtbehandeling kan aanvangen zal er dus eerst een gesprek moeten plaatsvinden met hun zoon.

Nadat de ombudsfunctionaris de zoon (de student) gesproken heeft richt hij zich half april tot de portefeuillehouder onderwijs binnen het faculteitsbestuur. Er wordt afgesproken dat de ombudsfunctionaris een bemiddelende rol zal vervullen waarbij de zorgvuldige hervatting van de studie als prioriteit geldt en niet de financiële compensatie van de ouders. Uiteindelijk stuurt de ombudsfunctionaris er bij het faculteitsbestuur ook nog op aan dat de ouders een brief ontvangen ter afsluiting van de klacht.

Bij deze klacht is als hoofdonderwerp geregistreerd “begeleiding”, als actie bemiddeling” en als conclusie “geen oordeel”. Overige aspecten aanwezig bij deze klacht, informatie en gedrag. Ook over dit laatste aspect heeft de ombudsfunctionaris geen oordeel gegeven omdat hij het niet direct relevant achtte om te reconstrueren hoe er wel of niet met voldoende aandacht was omgegaan met de hulpvraag van student eind studiejaar 2016-2017. Uit de besprekingen met het faculteitsbestuur is ontegenzeggelijk vast komen te staan dat er los van deze vraag ook een zorg bestond voor de faculteit om studenten zo goed mogelijk in beeld te houden.



4.6 Sociale Wetenschappen

Student vraagt om bemiddeling bij toelatingsgeschil maar zoekt gelijktijdig de pers op.

Eind mei word de ombudsfunctionaris gebeld door een studentlid van de Universiteitsraad. Zij vraagt of hij zich wil buigen over een kwestie van een student die ontevreden is over zijn toelatingstraject bij de master International Relations and Organisations. Hij is bij zijn toelatingstraject tegen de regel aangelopen dat hij minimaal gemiddeld een 7 had moeten halen voor zijn voorafgaande bachelor. De student vindt dat er te weinig rekening is gehouden met zijn extracurriculaire activiteiten. Inderdaad voorziet een bepaling binnen het OER van de opleiding in een uitzondering, maar daaraan is “in de praktijk” wel een ondergrens verbonden van een 6.5. Om toch te kunnen starten met de opleiding heeft hij een voorlopige voorziening aangevraagd bij CBE. Die is toegekend omdat de uitzonderingsbepaling binnen het OER niet duidelijk genoeg was geformuleerd. Desondanks wenst de student zich ook nog bij de ombudsfunctionaris te beklagen over de starre bejegening door de voorzitter van de toelatingscommissie. De ombudsfunctionaris biedt de student aan te bemiddelen en vraagt of hij daartoe contact mag opnemen met de opleidingsdirecteur die bij het instituut Politicologie als contactpersoon geldt (zie hoofdstuk 5.4.)

Half juni spreekt de ombudsfunctionaris de opleidingsdirecteur die aangeeft de gang van zaken met de toelating van deze student op kritische wijze te zullen bespreken met de voorzitter van de toelatingscommissie. Op de dag dat de ombudsfunctionaris zijn vertrouwelijke eindmail aan de student en de opleiding stuurt verschijnt tevens een paginagroot artikel in Mare van de student waarover de ombudsfunctionaris niet op de hoogte was gesteld door student.

Als hoofdonderwerp van de klacht valt begrijpelijkerwijs “toelating” aan te merken. De andere aspecten binnen de casus zijn geweest “informatie”, “bejegening” en “regels en richtlijnen. De ombudsfunctionaris heeft als actie van zijn kant geregistreerd “bemiddeling” en de uiteindelijk als conclusie “geen oordeel” vermeld (mede omdat de regeltechnische kwestie al door CBE was beoordeeld). In de afsluitende communicatie van de klacht koppelt de ombudsfunctionaris nog wel terug dat hij het niet “chic” vindt van student om al naar de pers te stappen nog voordat zijn bemiddeling was afgerond.



4.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen

Studenten zijn zeer ontevreden over het niveau van de door hen gevolgde master

Vlak vóór de zomervakantie neemt een student van de master ICT in Business² contact op met de ombudsfunctionaris. Hij is in algemene zin zeer ontevreden over deze tweejarige opleiding die hij op dat moment bijna heeft afgerond. De student haalt hard uit naar bepaalde vakken en docenten en stelt dat de opleiding in feite niet aan het vereiste universitaire niveau voldoet. In zijn eerste jaar van de master heeft hij samen met medestudenten al verschillende malen zijn kritiek geuit richting de opleidingscoördinator. Daar leek dan wat mee te gebeuren maar al snel was alles weer terug bij het oude en zelfs volgens klager verslechterd door een samenvoeging met de opleiding SBB. Student kondigt aan dat twee medestudenten (die op dat moment op vakantie zijn) zich ook nog bij mij zullen melden met een klacht.

Als ik de drie binnengekomen klachten geïnventariseerd heb op “pijnpunten” vraag ik de klagende studenten of zij ermee kunnen instemmen dat ik hun klachten bespreek met mijn contactpersoon voor klachten bij FWN (zie hoofdstuk 5.4.). Daar kunnen de studenten mee instemmen. Van mijn contactpersoon verneem ik dat er al een verbetertraject is ingezet aan de hand van de aandachtspunten die naar voren waren gekomen bij een recente visitatie van deze masteropleiding. De faculteit zou de studenten die zich tot mij als ombudsfunctionaris gericht hebben graag bij de verbetertraject betrekken. Op 28 oktober 2019 spreken de studenten met de portefeuillehouder onderwijs binnen het bestuur en met de opleidingsdirecteur.

Het mag geen verrassing heten dat als hoofdonderwerp van deze klacht is aangemerkt “onderwijs algemeen”. Directe andere aspecten zijn niet aanwezig. De ombudsfunctionaris registreert als actie bemiddeling en als conclusie “gegrond” omdat de zorg van studenten over de kwaliteit van de opleiding gedeeld bleek te worden door het faculteitsbestuur.

² Aangezien er op het moment van verschijnen van het jaarverslag reeds een concreet verbetertraject grotendeels is afgerond door het bestuur FWN vindt bij deze casus wel naamsvermelding van de betreffende opleiding plaats.

5. Netwerk facultaire contactpersonen en andere diensten

5.1. Aanleiding

Sinds zijn eerste benoeming mei 2015 heeft de ombudsfunctionaris ingezet op het tot stand brengen van een intern netwerk van contactpersonen bij faculteiten en andere diensten van de universiteit. Dit heeft als reden dat de benodigde span of control van de ombudsfunctionaris om effectief zelf alle informatie te vergaren, navraag te doen en te bemiddelen feitelijk te groot is voor één persoon. Daarbij heeft de ombudsfunctionaris veelal geen zicht op wat er mogelijk bij de faculteit of dienst zelf al in gang is gezet om een situatie voor een student te verbeteren of daar in ieder geval aandacht aan te besteden.



5.2. Behoedzaamheid en zorgvuldigheid

Tevens hecht de ombudsfunctionaris er veel belang aan om behoedzaam en zorgvuldig te opereren. Het direct benaderen van medewerkers die beklaagd zijn door studenten kan een onbedoelde schrikreactie bij de beklagde teweeg brengen. Ook kan het zijn dat de ombudsfunctionaris medewerkers dan moet confronteren met gestelde feiten die geenszins aannemelijk mogen worden geacht.

De ombudsfunctionaris heeft met zijn contactpersonen voorafgaand duidelijke afspraken gemaakt over het waarborgen van de vertrouwelijkheid van zowel klager als beklagde. Het is daarbij voor de contactpersonen vaak gemakkelijker dan voor de ombudsfunctionaris om zonder opgaaf van redenen (“er is een klacht ingediend”) navraag te doen of er zo mogelijk omstandigheden spelen bij een medewerker die relevant zijn om rekening mee te houden bij het doen van navraag over een situatie met een student.

5.3. Profiel contactpersoon

Bij de faculteiten is de contactpersoon veelal “benoemd” (aangewezen) in overleg met de portefeuillehouder onderwijs binnen het faculteitsbestuur. Het vormt in feite meer een interne werkafpraak dan een echte benoeming. Voor het profiel van de contactpersoon geldt dat deze een centrale positie heeft binnen het onderwijs bij de of faculteit en dienst en zelf niet in eerste lijn in contact staat met studenten. Tevens moet de contactpersoon in staat worden geacht om een goede afweging te kunnen maken tussen de verschillende aanwezige belangen die spelen bij de ingediende klachten, beschikken over ingangen binnen de faculteit of dienst om op vertrouwelijke en diplomatie wijze informatie in te winnen en de mogelijkheid hebben om indien noodzakelijk op te schalen naar het hoogste niveau binnen de faculteit of dienst.

5.4. Contactpersonen

Archeologie	: Marjet de Ruyter, Teamleider Onderwijsbureau
Geesteswetenschappen	: Karin van der Zeeuw-Filemon, Hoofd Onderwijsondersteuning
Geneeskunde	: Egbert Lakke, Voorzitter Examencommissie
Governance and Global Affairs	: Manon Osseweijer, Hoofd Onderwijs en Onderzoek
Rechtsgelerdheid	: Erik Reinders: Onderwijsmanager
Sociale Wetenschappen	: Pieter Krol, Bestuurssecretaris
Wiskunde en Natuurwetenschappen	: Inge Baanders, Hoofd Science Onderwijs en Studentenzaken
Studenten- en Onderwijszaken	: Saskia van der Ham, Adj. Directeur, Hoofd Studentenadministratie
Universitair Facilitair Bedrijf	: Shirin Witkam, Manager Location Facilities
Universitaire Bibliotheken	: Kurt De Belder, Directeur
ICLON	: Marjan Voorkamp: Directeur Bedrijfsvoering
Academisch Talencentrum	: Gerda Hakker, Directeur

Naast deze “benoemde” contactpersonen beschikt de ombudsfunctionaris tevens over een fijnmazig netwerk van vertrouwelijke contactpersonen op opleidingsniveau. Zo is bij Politicologie (FSW) de afspraak gemaakt de ingediende klachten indien nodig vertrouwelijk besproken worden met de opleidingsdirecteur, Maria Spirova, bij International Studies (FGW) vindt er met enige regelmaat afstemming plaats met de programmacoördinator Jaap Kamphuis en bij Psychologie is – dit verslagjaar aanmerkelijk minder overigens- met regelmaat contact met de ambtelijke secretaris van de examencommissie, Monique Leemkuil.

6. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1: Er dient meer duidelijkheid te komen over de aanwezige procedures wanneer een student buiten zijn eigen toedoen vertraagd raakt tijdens zijn of haar afstudeerscriptie.

Aanbeveling 1: De Leidse regeling FOS (Financiële Ondersteuning Studenten) voorziet in art. 3 sub d in een ondersteuning voor student die vertraging oplopen vanwege een onvoldoende studeerbare opleiding (“**onderwijskundige overmacht**”). Het is naar de waarneming van de ombudsfunctionaris onduidelijk of deze procedure ook geldt voor scriptietrajecten die door toedoen van de begeleider(s) substantieel uitlopen. Opleidingen lossen dit regelmatig (contra legem!) op door het reeds in het systeem opnemen van een afstudeerdatum nog voordat student daadwerkelijk klaar is. Een andere lezing is dat de student bij de **examencommissie ‘maar om een vergoeding moet vragen’**. Weer een andere werkwijze is tot voor kort geweest dat de ombudsfunctionaris een vergoeding ter hoogte van een aantal maanden collegegeld kortsloot met zijn facultaire contactpersoon.

Het ligt voor de hand om al deze mogelijke vormen van tegemoetkomingen weer samen te brengen onder de officiële reeds genoemde FOS-bepaling en -procedure. Aandachtspunt: voorkomen omslachtigheid.

Opleidingen zijn vaak niet gemakkelijk bereid om binnen een officiële procedure te verklaren dat zij tekort zijn geschoten in de begeleiding van een student.

Conclusie 2: Examencommissies bij kleinere opleidingen voorzien vaak niet in voldoende checks en balances; regelmatig ontbreekt scherpste ten aanzien van de onverenigbaarheid van rollen.

Aanbeveling 2: De casus zoals beschreven op pagina 27 staat zeker niet op zichzelf. Met regelmaat blijken docenten die beklaagd zijn over hun rol als docent in relatie tot een student toch bij formele procedures tevens aan te treden als lid of voorzitter van een examencommissie. Dit is een onwenselijke gang van zaken. Bij het installeren van nieuwe leden van examencommissies moet meer aandacht gericht zijn op rolzuiverheid en (on)verenigbaarheid van taken. Eenzelfde aandacht dient uit te gaan naar de zuiverheid van de rol van de ambtelijk secretaris van de examencommissie die naar de mening van de ombudsfunctionaris niet te verenigen met bijvoorbeeld een studieadviseurschap en alleen ondersteunend van aard is.

Conclusie 3: Docenten zijn veelal niet geïnstrueerd over wat zij moeten doen als een student tijdens hun onderwijs onwel wordt.

Aanbeveling 3: Uit een recente casus bij Rechtsgeleerdheid die de ombudsfunctionaris heeft besproken met zijn contactpersoon (zie hoofdstuk 5.4.) is naar voren gekomen dat er behoefte is om docenten op beknopte wijze te instrueren over hun gewenste handelen in geval een student tijdens het onderwijs onwel wordt. Daarmee stuurt de ombudsfunctionaris zeker niet aan op bijvoorbeeld een verplichte BHV-cursus voor alle docenten, maar wenst hij wel graag dit als aandachtspunt te benoemen in het bijzonder voor het inwerkprogramma van nieuwe docenten.

Conclusie 4: Er is te vaak sprake van overschrijding van de behandeltermijn in het geval van verzoeken ingediend bij de examencommissies en van beroepen ingediend bij het College van Beroep voor de Examens zonder dat de student die het verzoek of beroep heeft ingediend op de hoogte wordt gesteld van de reden van de termijnoverschrijding.

Aanbeveling 4: Voor de behandeling van een ingediend verzoek door de examencommissie staat op grond van OER doorgaans een termijn van 30 dagen, bij CBE geldt een termijn van 10 weken³. Dit zijn weliswaar geen fatale termijnen zoals de bezwaar- of beroepstermijn voor studenten, maar toch vraagt de zorgvuldigheid dat commissies en colleges de termijnen beter bewaken. Dit kan onder meer gerealiseerd worden door te werken met een geautomatiseerd volgsysteem waarin de ingediende verzoeken en beroepen gemonitord kunnen worden. Het systeem geeft een signaal af indien actie nodig is. Nu zijn het nog te vaak de **studenten die zelf moeten “piepen”**. Ook is de bewaking van de termijnen bij examencommissies vaak ondergebracht bij één persoon zonder backup. Als hij of zij uitvalt, dat mag dit niet gelden als rechtvaardiging voor de termijnoverschrijding.

³ Bij de CBE-beroepzaak zoals beschreven op pagina 27 (CBE19-161) is het beroep ingesteld op 17 juli 2019 en is uitspraak gedaan op 11 februari 2020 (!) zonder dat de betreffende student ook maar enig bericht heeft ontvangen van CBE over de reden van overschrijding van de termijn met 20 weken!

Bijlage: stand van zaken aanbevelingen 2018

Conclusie 1: In 2018 komen aanmerkelijk minder studenten bij de ombudsfunctionaris terecht na verwijzing door studieadviseurs/-coördinatoren of frontoffices.

Aanbeveling: Inzetten op betere bekendheid klachtenvoorziening ombudsfunctionaris bij studieadviseurs/-coördinatoren en frontoffices

Dit tij lijkt te zijn gekeerd in 2019! Het aantal klachten op verwijzing studieadviseurs en – coördinatoren is gestegen van 24 naar 37 (meer dan 50 procent toegenomen). Hierbij opgeteld de verwijzing door studentendecanen (15) en frontoffices van administraties (10) komt het erop neer dat circa de helft van de klachten op verwijzing van een “dedicated” studentendienstverlener afkomstig zijn. De ombudsfunctionaris heeft zich in 2019 daadwerkelijk via verschillende wegen ingespannen om de informatie over zijn taken en bevoegdheden beter bekend te laten zijn bij deze groep van “eerstelijns” medewerkers voor studenten.

Conclusie 2: Er heeft zich in 2018 een opmerkelijke daling voorgedaan onder klachten van internationale studenten bij de ombudsfunctionaris.

Aanbeveling: Het College van Bestuur dient alert te blijven op de specifieke problematiek van de internationale studentenpopulatie en de ombudsfunctionaris zal daaraan bijdragen.

De daling van het aantal klachten door internationale studenten heeft zich in 2019 niet verder doorgezet; in 2018 waren dit 41 klachten en in 2019 45. Dit houdt nog altijd in een relatief groot aandeel (zie hoofdstuk 3.3.) en dit vraagt aldus onverminderd om bijzondere aandacht voor informatieverstrekking en begeleiding van deze doelgroep van studenten. De ombudsfunctionaris onderschrijft daarbij het belang van de diverse initiatieven gericht op internationale studenten onder regie van SOZ (onder andere de inzet van resident assistants en de Common Room De Klok in Den Haag)

Conclusie 3: Bij veel langlopende klachten bestaat bij de ombudsfunctionaris een vermoeden van autisme aan de kant van student met als gevolg bij student een volledig verlies van vertrouwen in de opleiding.

Aanbeveling : Van belang is om meer in preventieve sfeer studenten over wie een vermoeden van autisme bestaat de-escalerend te begeleiden.

De ombudsfunctionaris heeft op dit punt een verkenning gedaan in 2019 en gesproken met de projectleider van het project Drempelloos studeren. Naar de ombudsfunctionaris vernomen heeft zal binnen dit project ook aandacht worden besteed aan mijn bovengenoemde aanbeveling.

Daarnaast heeft de ombudsfunctionaris navraag gedaan bij het Leids Universitair Behandelen en Expertisecentrum (LUBEC) over wat zij kunnen betekenen in relatie tot deze conclusie en aanbeveling. Eén van de vaste medewerkers van LUBEC, Hanna Swaab, heeft het belang van gewenste extra aandacht voor deze doelgroep als volgt treffend omschreven:

“...Het kenmerkende van autisme is meestal een groot onvermogen in het overzien en plannen van het werk en in het kunnen nadenken over een strategie om e.e.a. aan te pakken. Juist het nadenken over de eigen rol en de dingen die moeilijk zijn vraagt om begeleiding. Daarom zou ik inderdaad ook meer voelen voor een “ondersteunende” preventieve aanpak, d.w.z. via analyse en coaching komen tot een realistisch perspectief en een haalbare doelstelling tijdens de studie. Bekendheid met autisme helpt uiteraard om eerder te herkennen dat een student niet flexibel of adaptief genoeg is om over zichzelf en de eigen mogelijkheden in relatie tot de studie eisen (en het beroepsperspectief) na te denken. Het LUBEC kan overigens helpend zijn in het vaststellen en analyseren van de problemen en het ondersteunen van de studenten. Voorlichting over autisme hoort vanzelfsprekend ook tot onze competenties. Voor studenten met autisme is het slagen tijdens de studie een belangrijke factor in het bepalen van kwaliteit van leven, heel belangrijk dus dat er tijdens de studie realistische keuzes gemaakt worden.”

Conclusie 4: de universiteit kan een zinvolle ondersteunende bijdrage leveren aan het bewerkstelligen van meer aandacht bij studentenverenigingen voor sociale thema's.

Aanbeveling: themabijeenkomsten gericht op deze doelgroep gericht op diversiteit, integriteit of het streven naar andere kernwaarden.

November 2019 is de ombudsfunctionaris voor de tweede keer aanwezig geweest bij een training voor vertrouwenscontactpersonen voor studentenverenigingen. Uit de contacten met de verenigingen maakt hij op dat er groeiende aandacht is voor dit thema. In juli heeft de ombudsfunctionaris in meer algemene zin gesproken tijdens een bijeenkomst met alle nieuwe verenigingsbesturen. Daarnaast heeft de ombudsfunctionaris in 2019 bij drie studentenverenigingen “achter de schermen” geadviseerd over klachtbehandeling in relatie tot drie vrij ernstige vertrouwelijke kwesties.



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

www.universiteitleiden.nl



Universiteit
Leiden