

# Jaarverslag 2020

Ombudsfunctionaris voor studenten

*“Een te beklagen jaar”*



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 Professionalisering.....	7
2.8 Zichtbaarheid.....	7
3. Klachten.....	8
3.1 Aantal klachten.....	8
3.2 Wijze van indiening.....	9
3.3 Hoe bij ombudsfunctionaris?.....	10
3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?.....	11
3.5 Aantal klachten gerelateerd aan corona.....	12
3.6 Hoe ziet de klachtbehandeling eruit?.....	12
3.7 Wie dienden er een klacht in?.....	14
3.9 Vormen klachtbehandeling en -afrondding.....	23
3.10 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”).....	30
4. Klachten Expertisecentrum SOZ.....	32
5. Voorbeeldklacht per faculteit.....	34
5.1 Archeologie.....	34
5.2 Geesteswetenschappen.....	35
5.3 Geneeskunde.....	36
5.4 Governance and Global Affairs.....	37
5.5 Rechtsgeleerdheid.....	38
5.6 Sociale Wetenschappen.....	39
5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen.....	40
6. Formeel onderzoek “International Studies Defamation Case”.....	41
7. Conclusies en aanbevelingen.....	42
Bijlage: stand van zaken aanbevelingen 2019.....	44

# 1. Inleiding

Volgens artikel 8 van zijn regeling is de ombudsfunctionaris voor studenten van de Universiteit Leiden gehouden om vóór 1 april verslag uit te brengen aan het College van Bestuur over zijn activiteiten van het afgelopen kalenderjaar. Het jaar 2020 is in al zijn facetten een bewogen jaar geworden met een uitzonderlijk groot beroep op de voorziening van de ombudsfunctionaris, hetgeen veel inventiviteit, flexibiliteit en extra inspanning heeft gevergd van zowel de ombudsfunctionaris als zijn secretariaat om de dienstverlening onverminderd van een vrijwel gelijkwaardige kwaliteit online voort te zetten.

In 2020 zijn in totaal 205 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris en 42 vragen aan hem gesteld. Qua aantal klachten komt dit neer op een toename van 64 procent ten opzichte van 2019 (in totaal 125 klachten). Het mag geen verrassing heten dat deze toename in sterke mate veroorzaakt is door de in maart 2020 ingetreden coronacrisis. Toch zijn hier nog zeker kanttekeningen bij te plaatsen (zie hoofdstuk 3.4), bijvoorbeeld dat er in de maanden januari en februari al relatief veel klachten waren ingediend en aan het begin van de coronacrisis in maart en april juist weer opvallend weinig.

Ook dit jaarverslag zal de ombudsfunctionaris per faculteit een klachtvoorbeeld geven (hoofdstuk 5). Daarnaast zijn er aparte hoofdstukken gewijd aan de sterke toename van klachten in 2020 ingediend tegen SOZ ( hoofdstuk 4) en het formele onderzoek dat de ombudsfunctionaris heeft verricht bij de opleiding International Studies naar aanleiding van een opeenvolging van misdragingen via social media van studenten en de wijze waarop hierop gereageerd is door het programmamanagement (hoofdstuk 6).

Tot slot zal de ombudsfunctionaris in hoofdstuk 7 zijn Conclusies en aanbevelingen uitbrengen aan de hand van de casuïstiek in verslagjaar 2020. In de afsluitende Bijlage reflecteert de ombudsfunctionaris op de realisatie van de aanbevelingen zoals uitgebracht bij het jaarverslag 2019.

Leiden, maart 2021

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 regeling<sup>1</sup> 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 vertrouwelijk voor te leggen aan een onafhankelijke instantie die over de bevoegdheid beschikt om zich over deze kwestie een oordeel te vormen en hieraan een passende actie te koppelen zo nodig.

### 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 en andere dienstverlening 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.

---

<sup>1</sup> Regeling Ombudsfunctionaris na instemming van de Universiteitsraad vastgesteld door het CvB d.d. 29 april 1999 en laatstelijk gewijzigd d.d. 17 December 2019

### *Vertrouwelijkheid*

... houdt in dat elke klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Alleen met toestemming van de klager neemt de ombudsfunctionaris contact met medewerkers of instanties binnen de universiteit om zich nader te laten informeren. Ook voor de beklagde medewerker of instantie geldt onverminderd deze waarborg voor vertrouwelijkheid.

### *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 initieel te maken met studenten die een klacht bij hem indienen, maar de rol van ombudsfunctionaris ziet ook met stelligheid op het universiteitsbelang; de ombudsfunctionaris is aldus niet alleen de belangenbehartiger van de klagende student.

### *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 de directeur van het Expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ). Enkele malen per jaar is dit tevens in aanwezigheid van een afgevaardigde van 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 die aanspreekbaar zijn voor een vertrouwelijke interne afstemming naar aanleiding van ingediende klachten. Ondanks de vertrouwelijkheid van deze afstemming kan deze alleen plaatsvinden met verleende instemming van betreffende student(en).

Op bestuurlijk niveau is de ombudsfunctionaris verbonden aan de Rector Magnificus van de Universiteit Leiden, die vanuit deze hoedanigheid tevens voorzitter is van het Onderwijsberaad (OWB) waarbinnen 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). Vanwege de coronasluiting van de studentenverenigingen is deze adviserende rol van de ombudsfunctionaris in 2020 niet ingeroepen.

## 2.7 Professionalisering

In 2020 heeft de ombudsfunctionaris fysiek deelgenomen aan één intervisie van de Mediationfederatie Nederland (MfN) en één intervisie van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). Verder heeft de ombudsfunctionaris in juli deelgenomen aan een online cursus over security en privacy risico's en in oktober samen met de centrale vertrouwenspersonen nog deelgenomen aan een online training Etnische Diversiteit verzorgd door Lida van den Broek van Kantharos.

Tot slot is de ombudsfunctionaris geabonneerd op diverse vaktijdschriften, onder meer het Tijdschrift voor Conflicthantering van de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv) en is hij in de gelegenheid gesteld om met regelmaat voor zijn beroepsuitoefening relevante literatuur aan te schaffen.



## 2.8 Zichtbaarheid

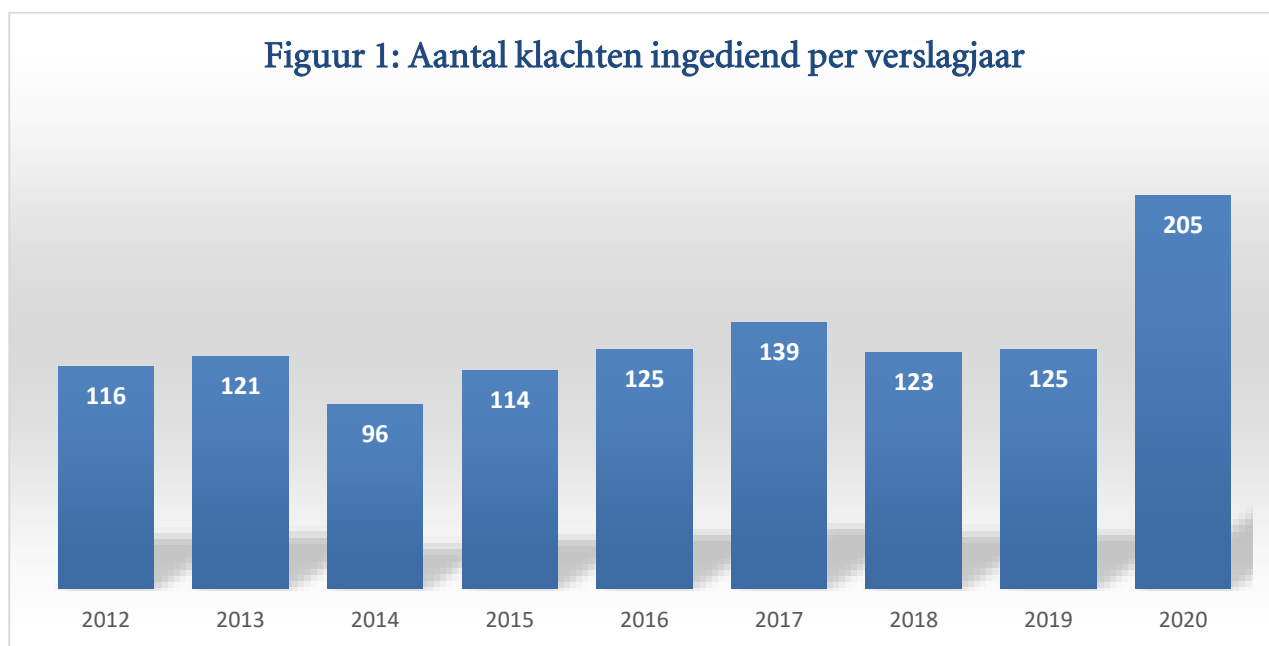
Ter bevordering van de bekendheid binnen de universiteit met de klachtenvoorziening voert de ombudsfunctionaris jaarlijks gerichte promotie uit tijdens de diverse ontvangstweken voor nieuwe studenten (EL CID, HOP, OWL). Daarnaast heeft hij om zichtbaarheid te behouden en bovenal om zicht te houden op de ontwikkelingen binnen de universiteit met regelmaat gesprekken gevoerd met zijn contactpersonen, opleidingsdirecteuren, examencommissies, faculteitsbestuurder en medewerkers bij diverse centrale directies.

### 3. Klachten

Hoeveel klachten zijn er in 2020 ingediend, welke actie heeft de ombudsfunctionaris ondernomen en waartoe heeft zijn klachtbehandeling geleid? Op deze vraag zal de ombudsfunctionaris in dit hoofdstuk ingaan.

#### 3.1 Aantal klachten

In 2020 is er een “recordaantal” ingediend van 205 klachten ten opzichte van 125 klachten in 2019. Dit komt neer op een stijging van 64 procent waar de studentenpopulatie “slechts” is gegroeid met 6,4 procent (van 30491 naar 32456). Ironisch genoeg heeft de ombudsfunctionaris het CvB regelmatig voorgehouden geen klachtenrecord na te streven en in plaats daarvan juist zich te willen richten op aandacht voor problemen van studenten zo dicht mogelijk bij de plek waar deze ontstaan.

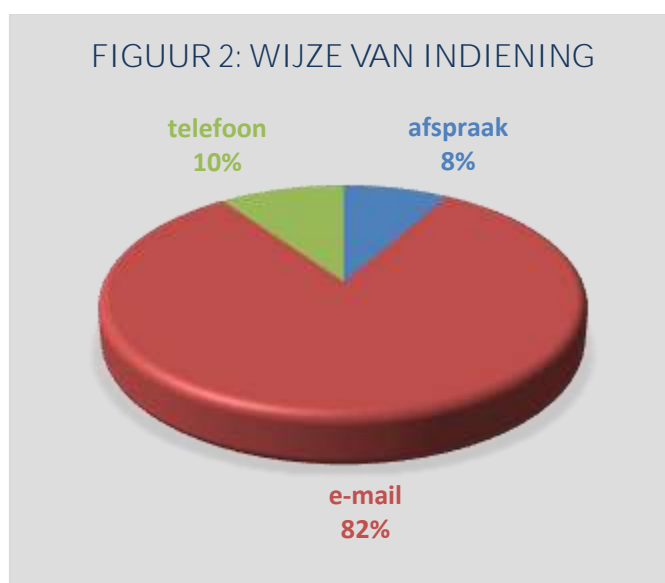


Waar de ombudsfunctionaris verwacht had dat de tumultueuze en stressvolle coronacrisis onder studenten zou hebben geresulteerd in een groter aantal ten onrechte bij hem ingediende klachten (niet-ontvankelijk, onbevoegd) is dit uiteindelijk nauwelijks gebleken. Waar de ombudsfunctionaris in 2019 dit aantal klachten percentueel had teruggebracht naar 11,2 procent is dit percentage zelfs nog verder afgenomen naar 10,2 procent. Slechts 1 op de 10 ingediende klachten heeft de ombudsfunctionaris verwezen of niet behandeld.



### 3.2 Wijze van indiening

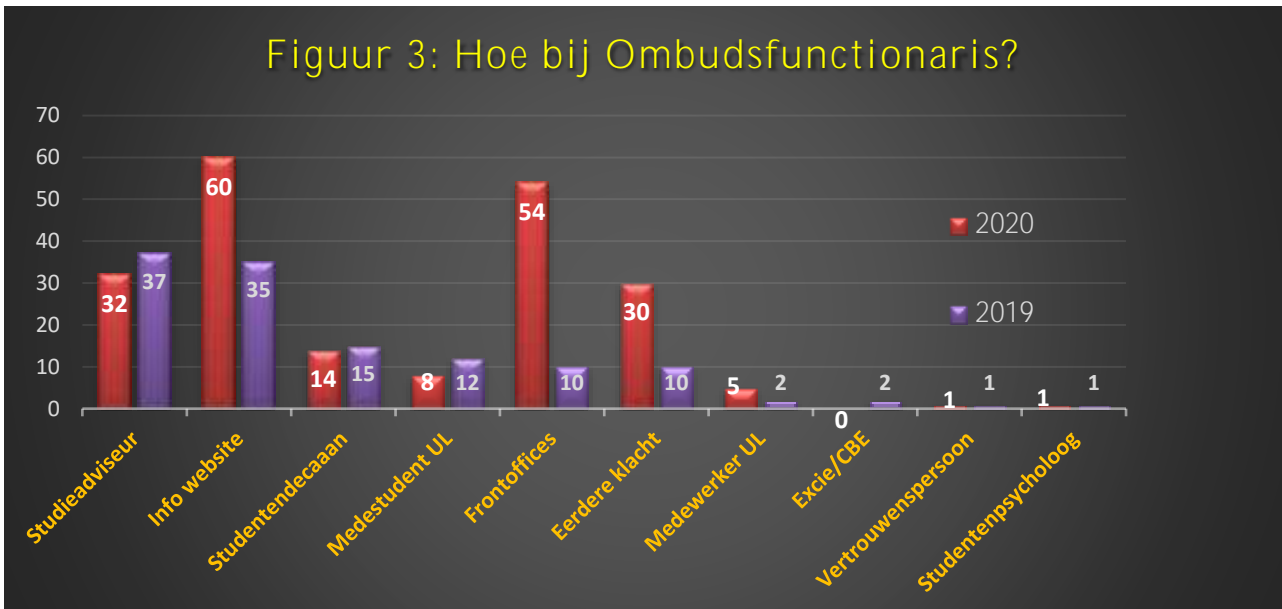
Het aantal klachten dat bij de ombudsfunctionaris is ingediend per e-mail is in 2020 verder gestegen naar 82 procent (72 procent in 2019). Het aantal klachten waarin de eerste bespreking van de klacht telefonisch heeft plaatsgevonden is gelijk gebleven op 10 procent. Slechts in 8 procent van de ingediende klachten in 2020 is na een afspraak via het secretariaat van de ombudsfunctionaris tot stand gekomen. Gedwongen door de thuiswerksituatie vanwege de coronamaatregelen heeft de ombudsfunctionaris nadat hij benaderd was via e-mail wel zelf nog afspraken gemaakt voor een online bespreking (dan wel telefonisch dan wel via Teams).



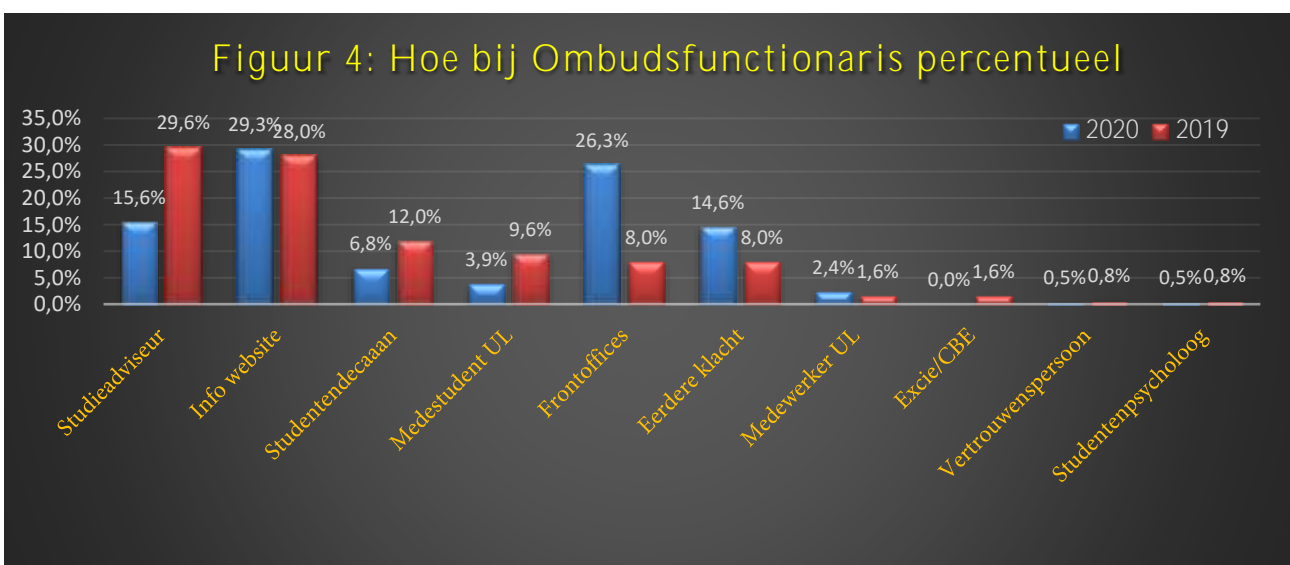
Ondanks het in 2020 afgenomen aantal eerste klachtbesprekingen na afspraak via het secretariaat benadrukt de ombudsfunctionaris het grote belang van zijn secretariële ondersteuning voor zijn eigen bereikbaarheid in het bijzonder op de werkdagen dat hij niet voor de Universiteit Leiden werkzaam is (dinsdag en vrijdag) en tijdens verlof. Figuur 2 hierboven zou namelijk een vertekend beeld kunnen opwekken dat in een thuiswerksituatie vanwege corona deze secretariële ondersteuning vrijwel overbodig zou zijn. De ombudsfunctionaris hecht echter groot belang aan het gegeven dat hij alleen via e-mail direct en strikt vertrouwelijk benaderd kan worden en uitdrukkelijk NIET direct telefonisch. Ook in 2020 zijn er weer enkele klagende studenten geweest die de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris hebben trachten te bespoedigen of te beïnvloeden door veelvuldig het contact te zoeken. Dit had bij een directe telefonische bereikbaarheid tot onwenselijke situaties kunnen leiden (zie ook hoofdstuk 4 “Bijzondere casus”).

### 3.3 Hoe bij ombudsfunctionaris?

Het bijzondere verslagjaar 2020 heeft een verschuiving laten zien in de wijze waarop klachten zijn binnengekomen bij de ombudsfunctionaris. Met name het aantal ingediende klachten op verwijzing van frontoffices valt hierbij op. Dit is niet heel verwonderlijk aangezien deze frontoffices van onderwijs- en studentenadministraties voor een groot deel van 2020 hebben gefungeerd als een “corona frontlinie”.

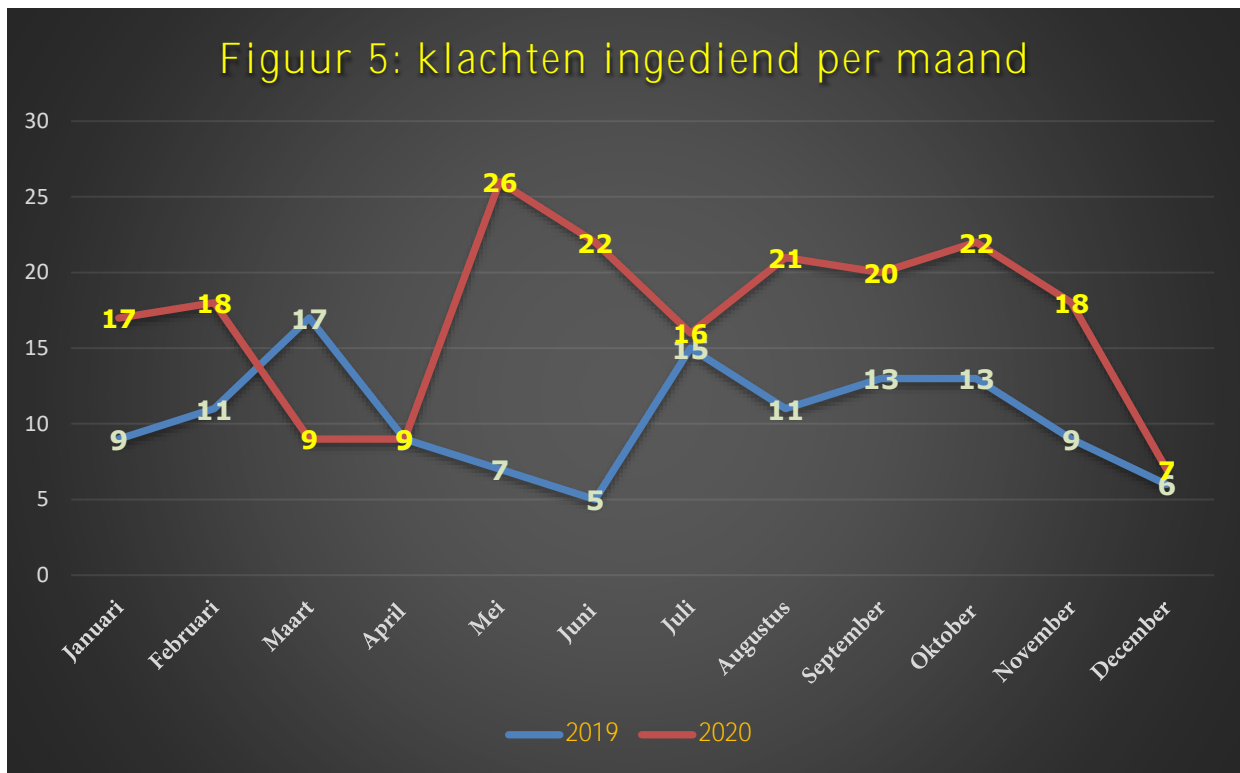


De grote getalsmatige stijging van het aantal klachten in 2020 (64 %) draagt bij aan dit vertekenende beeld. Vandaar is het wenselijk om ook het percentuele aandeel van de verwijzers visueel weer te geven (figuur 4)



### 3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?

Het verslagjaar 2020 heeft een grillig verloop gekend voor wat betreft het aantal maandelijks ingediende klachten. Vandaar slechts in figuur 5 het aantal klachten in het bijzondere “coronajaar” 2020 (alleen) afgezet tegen het relatief “normaal” verlopen klachtenjaar 2019.



Wat in ieder geval al opvalt is het relatief hoge aantal klachten in de maanden januari en februari, “niet-coronamaanden” waar gezien de grote variëteit aan klachtonderwerp en beklagde geen directe verklaring voor is te geven anders dan dat in deze maanden relatief veel beoordelingen plaatsvinden (tentamens) en dat 1 februari voor veel opleidingen geldt als instapmoment waarbij dus ook klachten over in- en uitschrijving en toelating te verwachten zijn.

Verder valt op dat na de inwerkingtreding van de universitaire coronamaatregelen begin maart in eerst instantie nog nauwelijks sprake is van een stijging zelfs van een afname. Pas eind april, begin mei begint de stroom van ingediende klachten sterk toe te nemen – onder andere een “bulk” klachten van internationale studenten die klagen over de voorwaarden van opzegging van hun huurcontract (zie hoofdstuk 4) - om uiteindelijk eind van het verslagjaar in december weer te normaliseren.

In de volgende paragraaf 3.5 volgt een uiteenzetting geven van klachten die naar de mening van de ombudsfunctionaris dan wel direct dan wel indirect gerelateerd zijn aan de coronamaatregelen.

### 3.5 Aantal klachten gerelateerd aan corona

De ombudsfunctionaris heeft in 2020 bij 55 van zijn klachten aangenomen dat deze direct coronagerelateerd zijn dan wel omdat de student er in zijn klachtformulering rechtstreeks aan heeft gerefereerd dan wel omdat er een direct causaal verband bestaat tussen de coronamaatregelen en het indienen van de klacht.

Bij nog eens 40 klachten mag aangenomen worden dat er een indirecte relatie bestaat tussen de coronamaatregelen en de bij hem ingediende klacht bijvoorbeeld wanneer de meest aangewezen instantie voor de student om te benaderen met een probleem verminderd bereikbaar is of indien de student in zijn beleving een hogere drempel ervaart om deze instantie te benaderen. In veel gevallen klaagt de student dan ook over bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers binnen de opleiding, faculteit of dienst.

Opmerkelijk genoeg leiden deze indirect gerelateerde coronaklachten niet tot een sterke toename van het aantal klachten dat de ombudsfunctionaris dient te verwijzen. Dit hangt ermee samen dat deze klachten vaak een samenstel van klachtaspecten bevatten, bijvoorbeeld zoals onderwijs algemeen, faciliteiten, begeleiding, regels en richtlijnen.

### 3.6 Hoe ziet de klachtbehandeling eruit?

Wanneer een klacht wordt ingediend kijkt de ombudsfunctionaris allereerst of hij deze wel mag behandelen (ontvankelijkheid, zie 3.9). Betreft het een student al dan niet aankomend of afgestudeerd? Vervolgens stelt hij zich de vraag of hij wel bevoegd is volgens zijn eigen regeling? Betreft het onbehoorlijk handelen of gaat het over deze grens bijvoorbeeld omdat sprake is van seksuele intimidatie, discriminatie, racisme of geweld? Of is het puur een kwestie dat de 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?

Afhankelijk van de beantwoording van deze vragen ziet de ombudsfunctionaris af van behandeling, verwijst hij de klacht naar een andere instantie of vangt hij aan met zijn oriëntatie op de feiten van de klacht. Hierbij vaart hij niet blind op de informatie die hij van de student heeft gekregen. De ombudsfunctionaris hecht er aan om ook zelf feiten te onderzoeken via internet (bijvoorbeeld e-Studiegids) of door middel van – weliswaar alleen met toestemming van de klagende student - het benaderen van medewerkers die direct of indirect bij de klacht betrokken zijn. Indien de beoordeling van de klacht gerelateerd is aan interne feiten over opleiding, dienst of faculteit, zal de ombudsfunctionaris de student veelal vragen of hij - vooralsnog

binnen een vertrouwelijke setting - de klacht mag bespreken en afstemmen met zijn facultaire contactpersoon.

Wanneer de ombudsfunctionaris een voldoende beeld heeft van de aard van de klacht doet hij de klagende student een voorstel voor wat betreft zijn aanpak en overlegt dit met de student hierbij aangevend welke belangenafweging hij heeft gemaakt. Het kan aldus voorkomen dat de ombudsfunctionaris een student die klaagt over het gedrag van zijn scriptiebegeleider de afweging moet geven of het wenselijk is dat de ombudsfunctionaris zich openlijk richt tot deze scriptiebegeleider voor wederhoor. Vanuit het belang van de scriptiebegeleider is het daarentegen evenzeer belangrijk om ook zijn of haar vertrouwelijkheid te waarborgen. Dit vraagt aldus om een behoedzame aanpak.

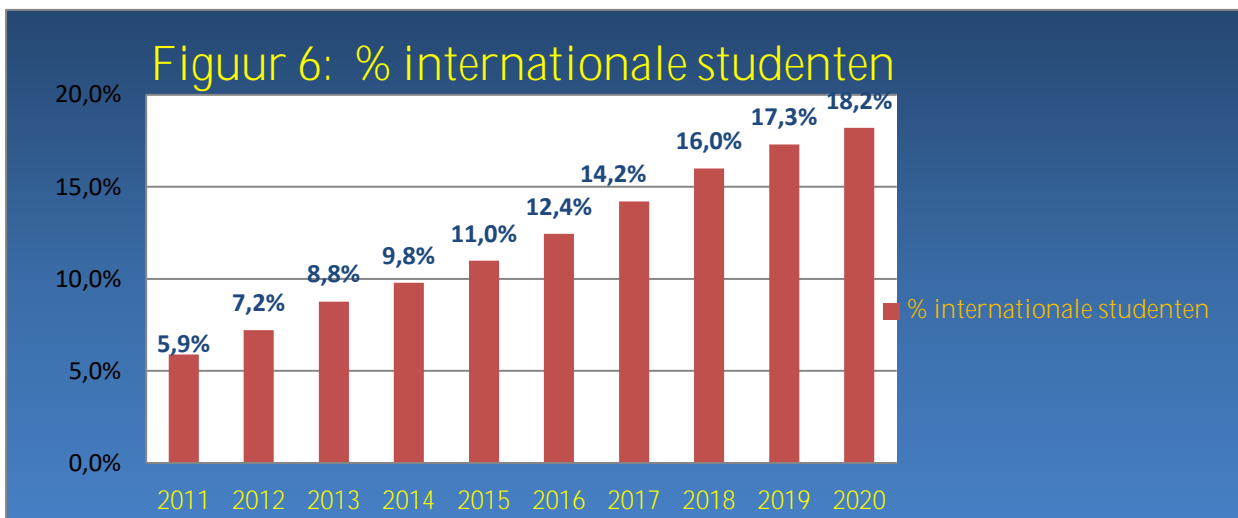
Pas wanneer alle feiten en informatie helder zijn en de ombudsfunctionaris tot een afsluiting is gekomen wordt de klacht definitief “gescoord” op één of meer aspecten en één hoofdonderwerp (zie 3.8). Deze klachtaspecten en hoofdonderwerp legt de ombudsfunctionaris vertrouwelijk en met inachtneming van de AVG vast in een registratieformulier dat hij samen met alle andere op de klacht betrekking hebbende documenten en correspondentie in relatie tot de klacht samenvoegt in een digitaal klachtdossier dat in de regel alleen raadpleegbaar is door de ombudsfunctionaris zelf. Uiteindelijk worden alle klachten (beveiligd!) gearchiveerd bij de afdeling Documentaire Informatievoorziening en Archiefbeheer (DIA). Voor de klachtdossiers van de ombudsfunctionaris is een bewaartermijn van 10 jaar afgesproken.



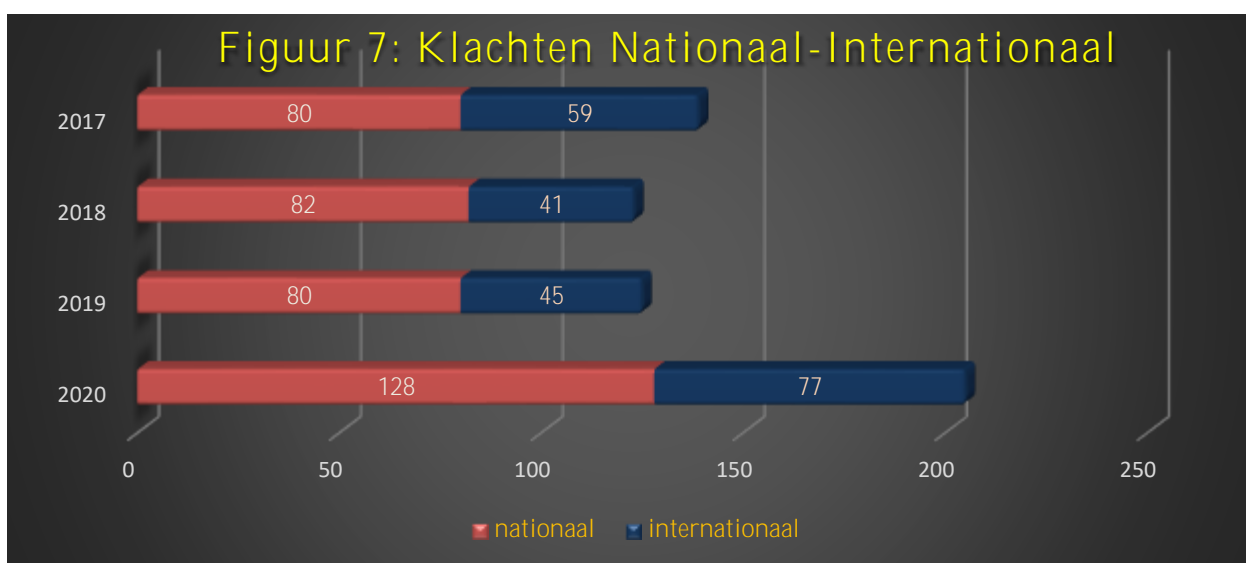
### 3.7 Wie dienden er een klacht in?

Traditiegetrouw geeft de ombudsfunctionaris in zijn jaarverslag een beeld van de populatie van klagende studenten ten opzichte van de gehele studentenpopulatie van de Universiteit Leiden. Wat is het aandeel van internationale studenten in het klachtentotaal, volgt de man-vrouw-verdeling van klagers de verdeling van de totale studentenpopulatie, uit welke studiefase komen relatief de meeste klachten?

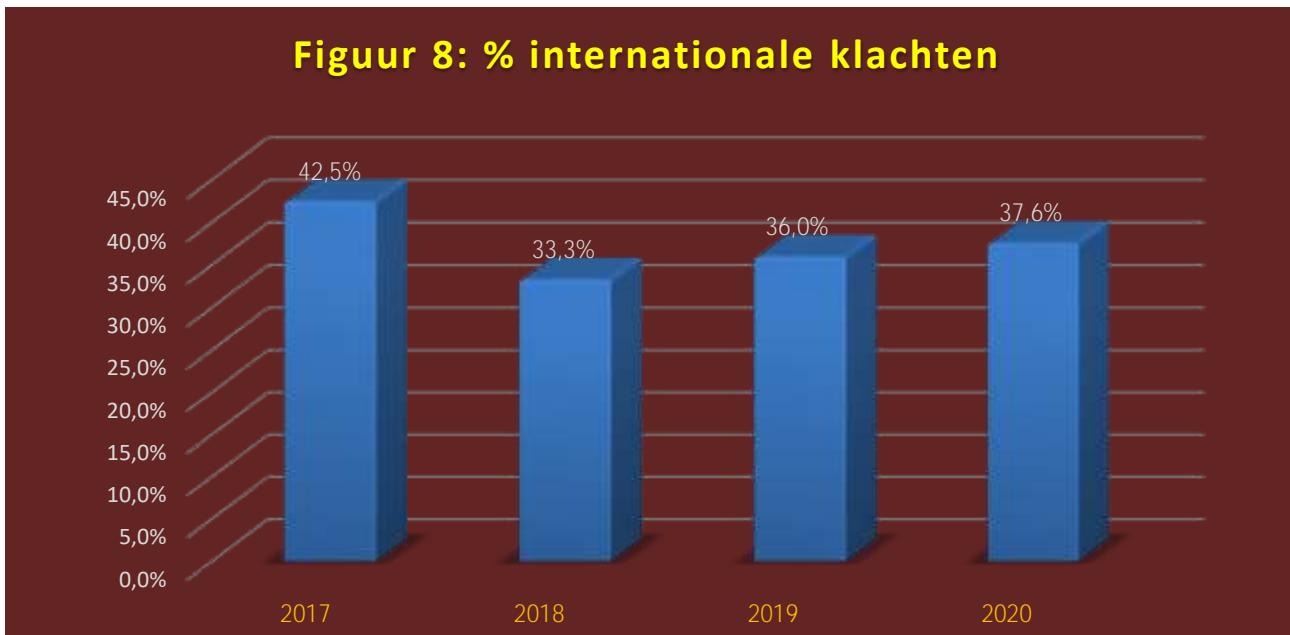
De Universiteit Leiden staat in jaarlijks toenemende belangstelling bij studenten in het buitenland, zowel binnen als buiten Europa. In 2020 is het aandeel internationale studenten gestegen naar 18,2 procent.



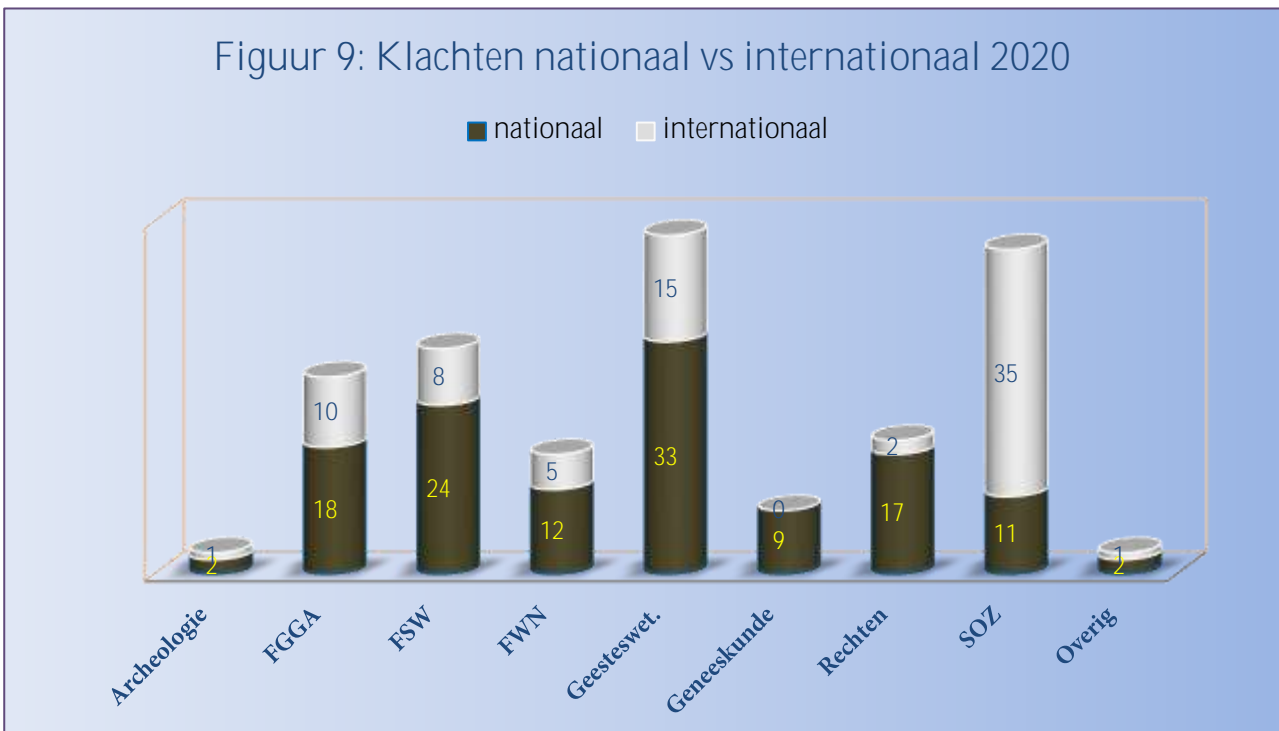
In figuur 7 is de getalsmatige weergave in meerjarig perspectief te zien van het aantal klachten dat ingediend is door internationale studenten.



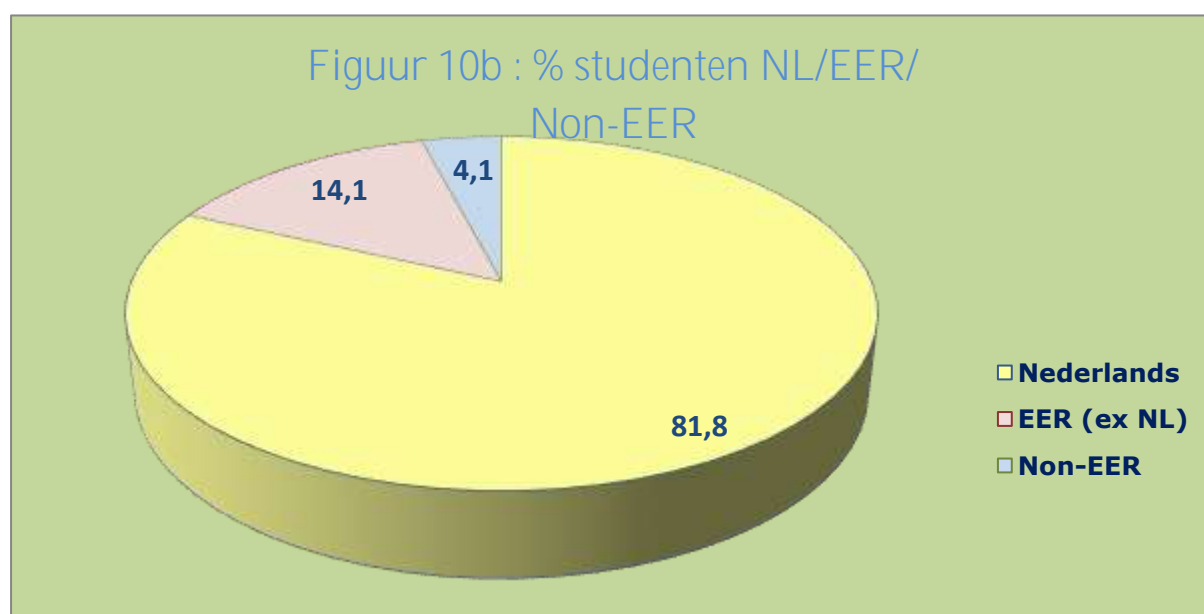
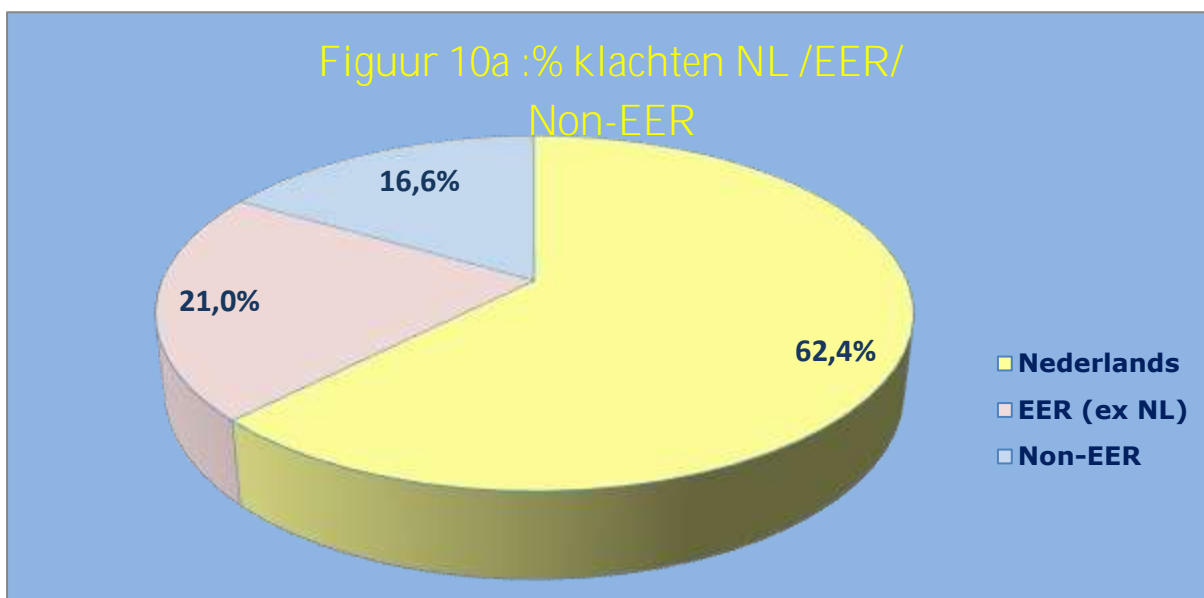
Procentueel vertaalt deze verdeling zich in de weergave van figuur 8. Het lijkt erop dat het aantal klachten zich de laatste jaren stabiliseert op (ruim) 1 op de 3 klachten internationaal.



Ook zeker interessant is om te bezien hoe dit aandeel internationaal per klachten ingediend tegen een faculteit of dienst het geval is. Hierbij dient te worden opgemerkt dat er grote verschillen zijn per faculteit in het aandeel van internationale studenten. Zo is bij Geneeskunde 97,5 procent van de studenten nationaal, bij FSW “slechts” 69,6 procent (Archeologie 70,5 %, FGW 77,1 %, Rechten 95,0 %, FGGA 74,4 %, FWN 86,2 %)



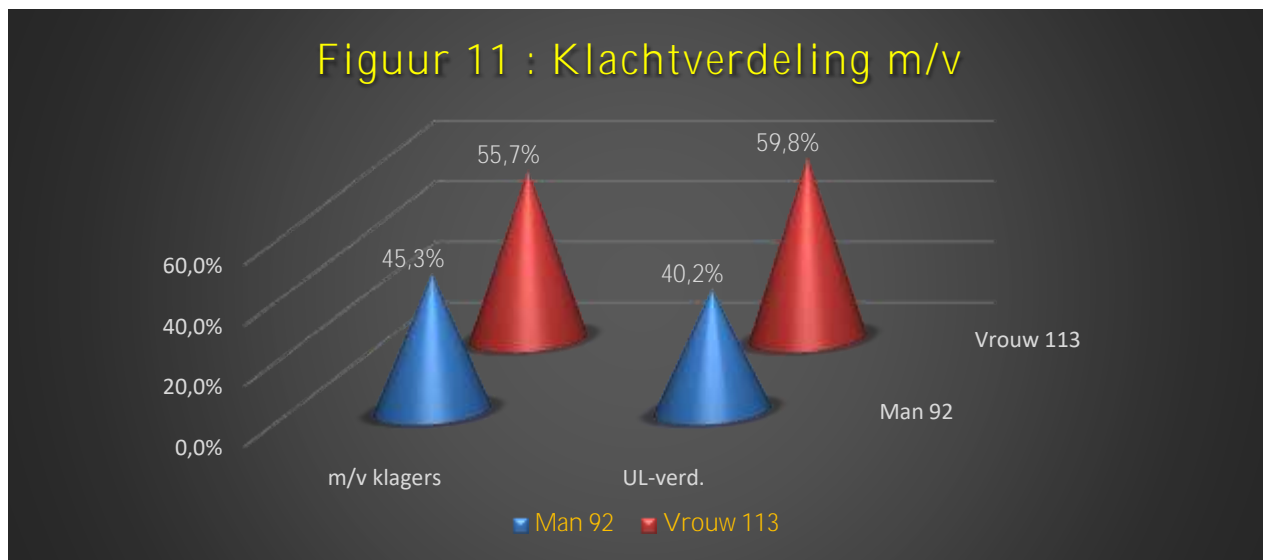
Tot slot kan nog een uitsplitsing gemaakt worden naar “Europese” internationale klachten en niet Europese (non-EER) klachten. Bij deze weergave zijn de klachten van UK-studenten per datum Brexit (31 januari 2020) als non-EER aangemerkt. Opvallend is dat het aandeel van non-EER studenten in het klachtentotaal relatief erg groot is. In hoofdstuk 4 (over klachten ingediend tegen SOZ) zal hier nog nader op ingaan worden. De ombudsfunctionaris ontving maar liefst 17 klachten van non-EER studenten gericht tegen SOZ. Dit komt neer op de helft van de klachten van non-EER-studenten.



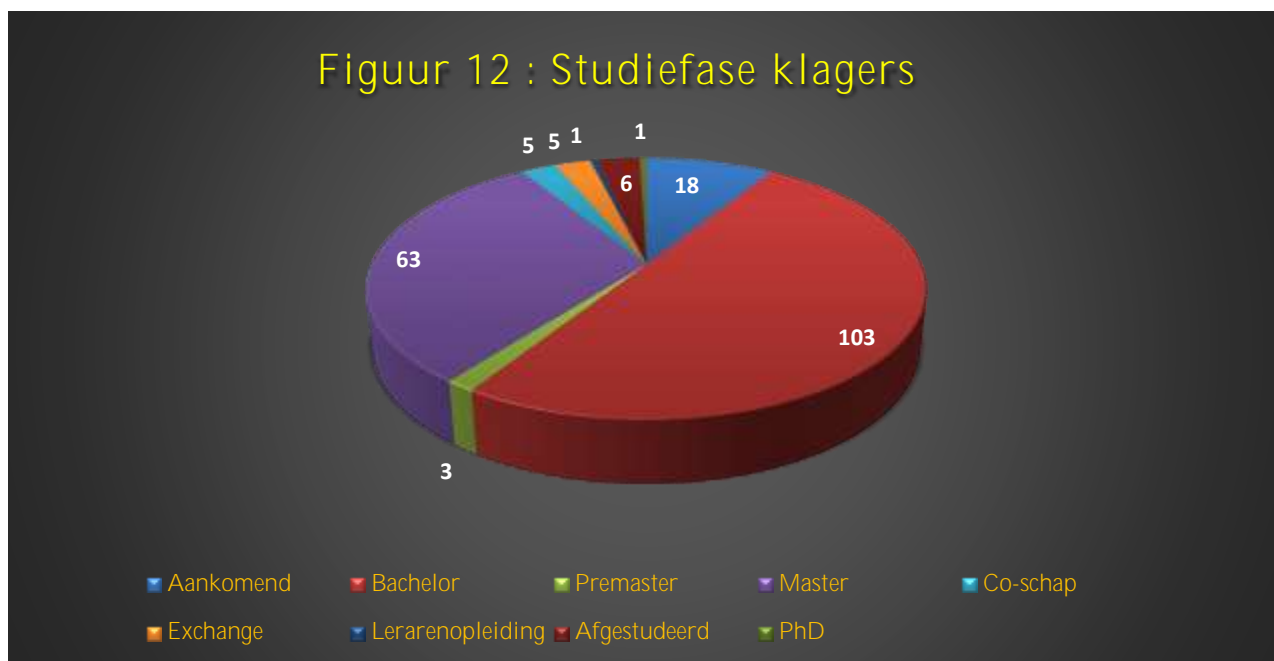
Wanneer we kijken naar de man-vrouw-verdeling onder de klagende studenten valt in figuur 11 (pagina 17) op dat er in 2020 relatief – dat wil zeggen ten opzichte van de man-vrouw-verdeling van de gehele studentenpopulatie – meer klachten zijn ingediend door manlijke studenten. In voorgaande verslag-



jaren heeft de man-vrouw-verdeling dichterbij de al jaren vrij standaard 60(v)-40(m)-verdeling van de Universiteit Leiden gelegen.



Als laatste uitsplitsing is de studiefase waarin klagers zich bevinden in aanmerking genomen. De regeling van de ombudsfunctionaris biedt ruimte om ook klachten van aankomende studenten (bijvoorbeeld in geval van toelating) te behandelen en van afgestudeerden (dan wel uitgestudeerden). Bepalend voor het al dan niet behandelen van laatstgenoemde klachten is dat de klager ten tijde van de beklagde situatie nog wel ingeschreven stond en dat de gebeurtenissen waarover de afgestudeerde/uitgestudeerde zich beklagt niet langer dan een jaar daarvoor hebben voorgedaan. Deze termijn ziet erop dat het anders moeilijk is voor de ombudsfunctionaris om nog een onderzoek naar de feiten te kunnen doen.



Voor wat de verdeling bachelor-master, de vertegenwoordiging van klagende masterstudenten is nog - net als in 2019 - relatief hoger dan van bachelorstudenten, hoewel er een opmerkelijke verschuiving is waar te nemen naar klachten van bachelorstudenten (2019 Ba 55 en Ma 49, 2020 Ba 103 en Ma 63).

Opvallend is verder de stevige stijging van klachten bij aankomend studenten, 2019 slechts 4 klachten tegenover 18 klachten in 2020. Bij 14 van deze 18 klachten in 2020 heeft de klacht betrekking op toelating.

### 3.8 Over wie of wat is geklaagd door studenten?

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, opleiding of dienst worden aangemerkt als “beklaagde”, terwijl de student zijn klacht dan vaak zal richten op de medewerker die het aanspreekpunt is geweest van deze faculteit, opleiding of dienst of de boodschapper van een onwelgevallig bericht. Toch kan het wel degelijk ook aan de orde zijn dat de student bij de ombudsfunctionaris klaagt over het specifieke gedrag (bijvoorbeeld de wijze van communicatie) van de betreffende medewerker.

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 2020 ingeschreven stond bij de betreffende faculteit.

Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties tegen wie in 2020 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten	% fac. Klachten	% studenten
	2020	2020	2020
<b>Faculteiten</b>			
Archeologie	3 (2019: 4)	1,9	1,7
Governance and Global Affairs	28 (2019: 20)	17,9	9,7
Geesteswetenschappen	48 (2019: 39)	30,8	23,8
Geneeskunde/LUMC	9 (2019: 3)	5,8	8,6

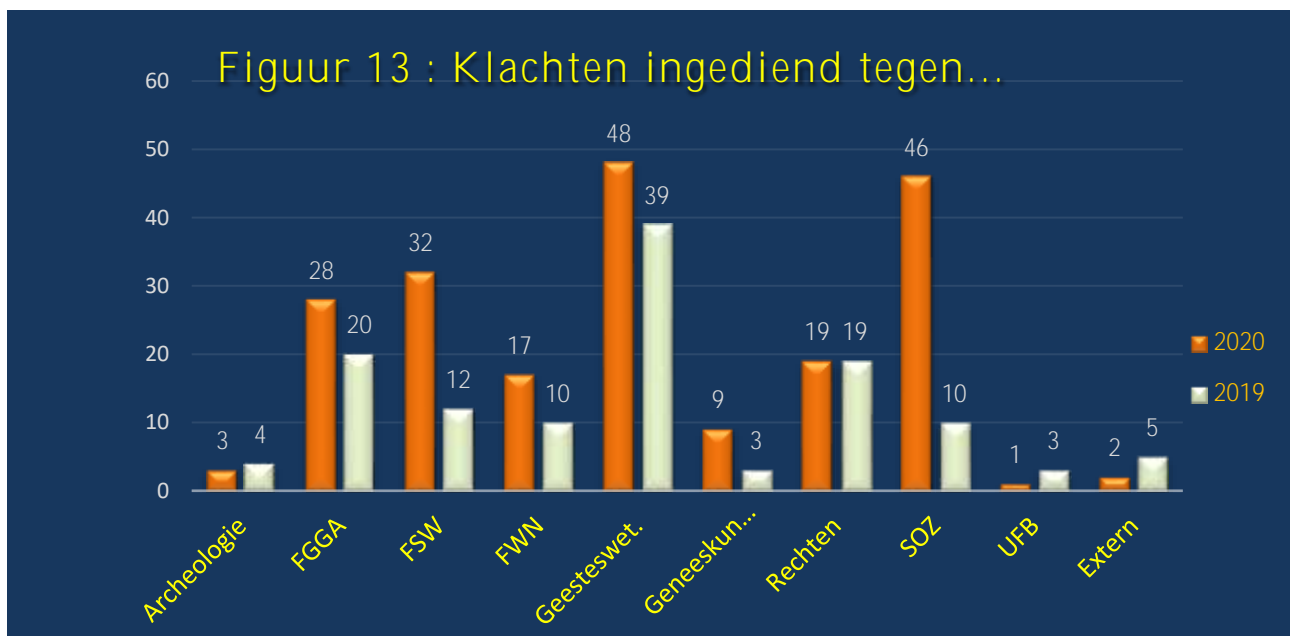
Rechtsgeleerdheid	19 (2019: 19)	12,2	18,0
Sociale Wetenschappen	32 (2019: 12)	20,5	20,3
Wiskunde en Natuurwetenschappen	17 (2019: 10)	10,9	17,8
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	<i>156 (2019: 107)</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

#### Overige instanties

Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	46 (2019: 10)
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	1 (2019: 3)
Anders	2 (2019: 4)
<i>Totaal niet-facultair</i>	<i>49 (2019: 18)</i>

**Totaal** 205 (2019: 125)

Figuur 13 geeft grafisch weer het aantal klachten dat is ingediend tegen een afzonderlijke faculteit of dienst. Vanwege de bijzondere coronasituatie in 2020 zijn deze aantallen afgezet tegen het verslagjaar 2019. 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.



Figuur 13 geeft een enigszins verrassend beeld. Waar de totale stijging van klachten van 2019 naar 2020 64 procent betrof is dit niet terug te zien bij alle faculteiten. Wel is de stijging

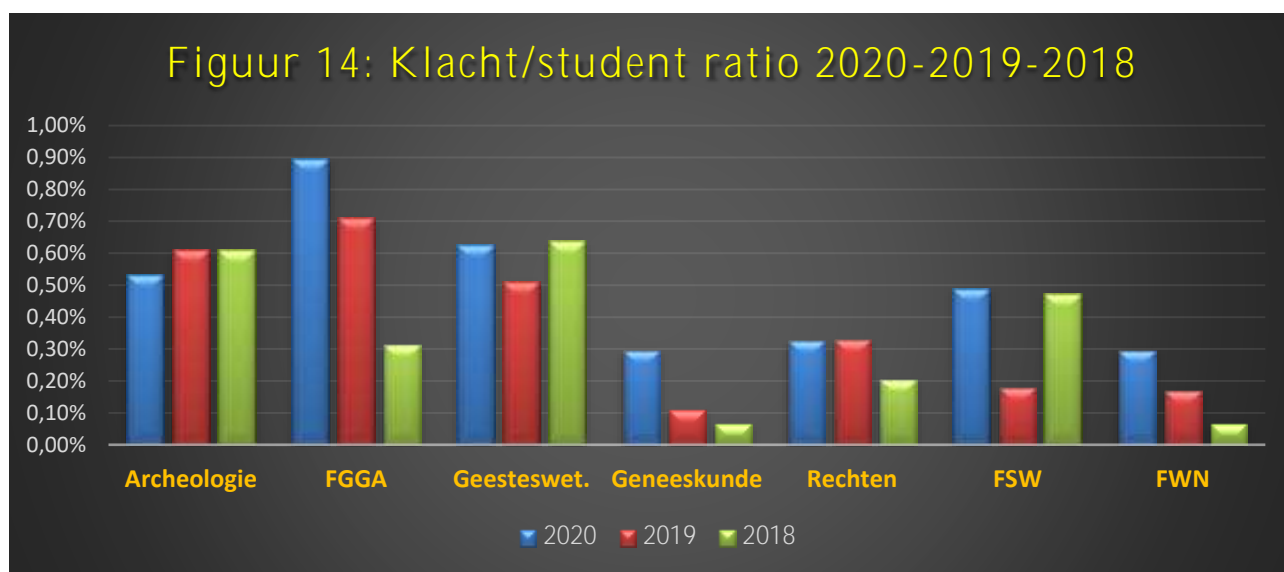
significant te noemen bij FSW. Deze houdt voor het overgrote deel verband met de grootste opleiding bij deze faculteit, Psychologie die bijna 10 procent van alle studenten van de Universiteit Leiden vertegenwoordigt. Toch staat 26 Psychologiekachten gelijk aan bijna 13 procent van alle klachten. De ombudsfunctionaris heeft daarom in 2020 diverse malen contact gehad met onder meer studieadviseurs, examencommissie en opleidingsdirectie. Deze sterke stijging van klachten zou naar de inschatting van de ombudsfunctionaris minder zijn geweest indien de zeer ervaren ambtelijk secretaris examencommissie, een vertrouwd en kundig aanspreekpunt voor studenten, niet ongelukkigerwijs begin 2020 van baan was veranderd waarna de functie ook nog eens lang vacant is gebleven.

Minder opvallend is de stijging bij FGGA. Toch is ook hier door de ombudsfunctionaris het contact gezocht met de vice-decaan van de faculteit in relatie tot de opleiding CSM, waarna overleg is geweest tussen de ombudsfunctionaris en de opleidingsdirecteur CSM.

Bij Geneeskunde is ook een relatief grote stijging waar te nemen van 3 naar 9 klachten. De ombudsfunctionaris heeft met zijn contactpersoon, de voorzitter van de examencommissie, al vroeg na het ingaan van de coronamaatregelen overleg gevoerd over een effectieve wijze om met binnengekomen klachten om te gaan. Veelal stonden deze klachten in verband met co-schappen die niet gestart konden worden. Regelmatig hebben studenten daarbij aangegeven dat zij vonden dat zij in deze situatie ten onrechte collegegeld moesten betalen. In bijna alle gevallen heeft de ombudsfunctionaris de klagende studenten met klem geadviseerd om nauw in contact te blijven met de dienstdoende studieadviseurs van Geneeskunde.

Meest in het oog springend is de sterke toename van het aantal klachten ingediend tegen Expertisecentrum SOZ. Dit is niet geheel verwonderlijk aangezien SOZ verantwoordelijk is dan wel nauw betrokken is bij in- en uitschrijving, toelating, huisvesting van internationale studenten en diverse andere faciliteiten (onder ander studiezalen), processen en voorzieningen die vanwege de coronasituatie flink veel extra inspanning hebben gevergd om deze op een onverminderd hoog niveau van dienstverlening aan te bieden (zie hoofdstuk 4).

Om het verhoudingsgewijze aandeel van faculteiten in het aantal klachten beter zichtbaar te maken geeft figuur 14 de klacht/student-ratio weer per faculteit voor zowel 2020 als 2019 en 2018.



Behalve naar het onderdeel van de universiteit waar de klacht tegen is gericht, 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 2020 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- Universiteit, faculteit, opleiding, instituut of andere instantie in het algemeen	57 (2019: 29)
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker, studentendecaan/-psycholoog	50 (2019: 14)
- Docent(en), scriptiebegeleider	48 (2019: 30)
- Examencommissie/toelatingscommissie	40 (2019: 24)
- Studie-, stage-, scriptiecoördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	7 (2019: 20)
- Overig (bijv. Readershop, DUWO)	3 (2019: 8)
<b>Totaal</b>	<b>205 (2019: 125)</b>

De verdubbeling van het aantal “algemene” klachten over universiteit, faculteit, opleiding of andere instantie, de nummer 1 in 2020, is zonder meer te herleiden tot de coronamaatregelen en –restricties sinds maart 2020. Met stip op 2 de medewerkers die in de “corona frontlinie” hebben verkeer, de mensen die meestal op afstand de vaak bezorgde en onzekere studenten te woord hebben gestaan bij informatiebalies, front offices en onderwijs- en studentenadministraties. Opmerkelijk genoeg zijn er in 2020 minder klachten ingediend tegen coördinatoren en (studie)adviseurs bij opleidingen. Dit zal er vaak mee samenhangen dat er minder direct contact is geweest tussen deze groep van medewerkers en studenten.

Tabel 3: Hoofdonderwerp van de in 2020 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.

Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Beoordeling	33 (2019: 21)	7	21,2%
2. Faciliteiten	32 (2019: 17)	25	78,1%
3. Gedrag	31 (2019: 31)	10	32,3%
4. Onderwijs algemeen	27 (2019: 7)	8	29,6%
5. Toelating	24 (2019: 5)	10	41,7%
6. Begeleiding	20 (2019: 20)	5	25,0%
7. Informatie	14 (2019: 5)	2	14,3%
8. In- en uitschrijving	12 (2019: 6)	8	66,7%
9. Regels en richtlijnen	11 (2019: 8)	2	18,2%
10. Studieplanning	1 (2019: 5)	0	0%
	205 (2019: 125)	77	37,6%

In 2020 een opvallende nummer 1 hoofdonderwerp, Beoordeling, op de voet gevolgd door Faciliteiten en de oude nummer 1, Gedrag. Strikt genomen had een dergelijk aantal van 33 klachten over beoordeling tot meer dan zes keer de actie “verwijzing” en vijf keer het oordeel “niet-ontvankelijk” hebben

moeten leiden aangezien beoordeling tot de bevoegdheid van de examinatoren en de examencommissie behoort en niet tot de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris. Toch kan gesteld worden dat in het overgrote deel van de klachten met hoofdonderwerp Beoordeling het meer over het proces rondom de beoordeling is gegaan (bijvoorbeeld slechte communicatie, geen feedback, slechte bereikbaarheid van de docent), dan over de beoordeling - “het cijfer” – zelf. Bij het ontbreken dergelijke “proces” klachtaspecten heeft de ombudsfunctionaris de klagende studenten vanzelfsprekend naar de bevoegde instanties verwezen (examencommissie, College van Beroep voor de Examens).

Ook de sterke stijging en toename van het aantal klachten met hoofonderwerp Onderwijs algemeen is te verklaren vanuit de coronasituatie. Meer dan alle voorafgaande jaren hebben studenten geklaagd over de hele breedte van hetgeen zij bij een opleiding aan onderwijs aangeboden kregen. Regelmatig is daarbij de kanttekening geplaatst dat zij het oneens waren dat zij voor het online onderwijs eenzelfde prijskaartje aan collegegeld gepresenteerd kregen dan voor het fysieke onderwijs van vóór de coronacrisis.

Net als in 2019 (9,8 %) heeft de ombudsfunctionaris in 2020 (10,7 %) bij één op de 10 klachten een klachtaspect Diversiteit geregistreerd. De in totaal 22 betreffende klachten lopen sterk uiteen van geen rekening houden met functiestoornis (o.a. autisme, ADHD), leeftijdsdiscriminatie, etniciteit en seksualiteit. Dit laatste is onder weer aan de orde geweest bij de initiële klachten die geleid hebben tot het formele onderzoek zoals beschreven in hoofdstuk 6. Etniciteit is een belangrijke factor geweest bij de voorbeeldklachten van FGGA (hoofdstuk 5.4) en FWN (hoofdstuk 5.7).

Over de nummer 2, Faciliteiten, en 5, Toelating, zal in hoofdstuk 4 nog verder ingaan worden in relatie tot Expertisecentrum SOZ (zie hoofdstuk 4).

### **3.9 Vormen klachtbehandeling en -afronding**

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 (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”)**. In 2020 hebben er vanwege de coronamaatregelen vrij zelden driegesprekken plaatsgevonden aangezien dit in online vorm veel lastiger is te begeleiden en daarmee dus minder effectief (zie hoofdstuk 7 conclusie 2)

## *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 (over o.a. aandachtspunten, procedure, methodiek).

## *6. Formeel onderzoek*

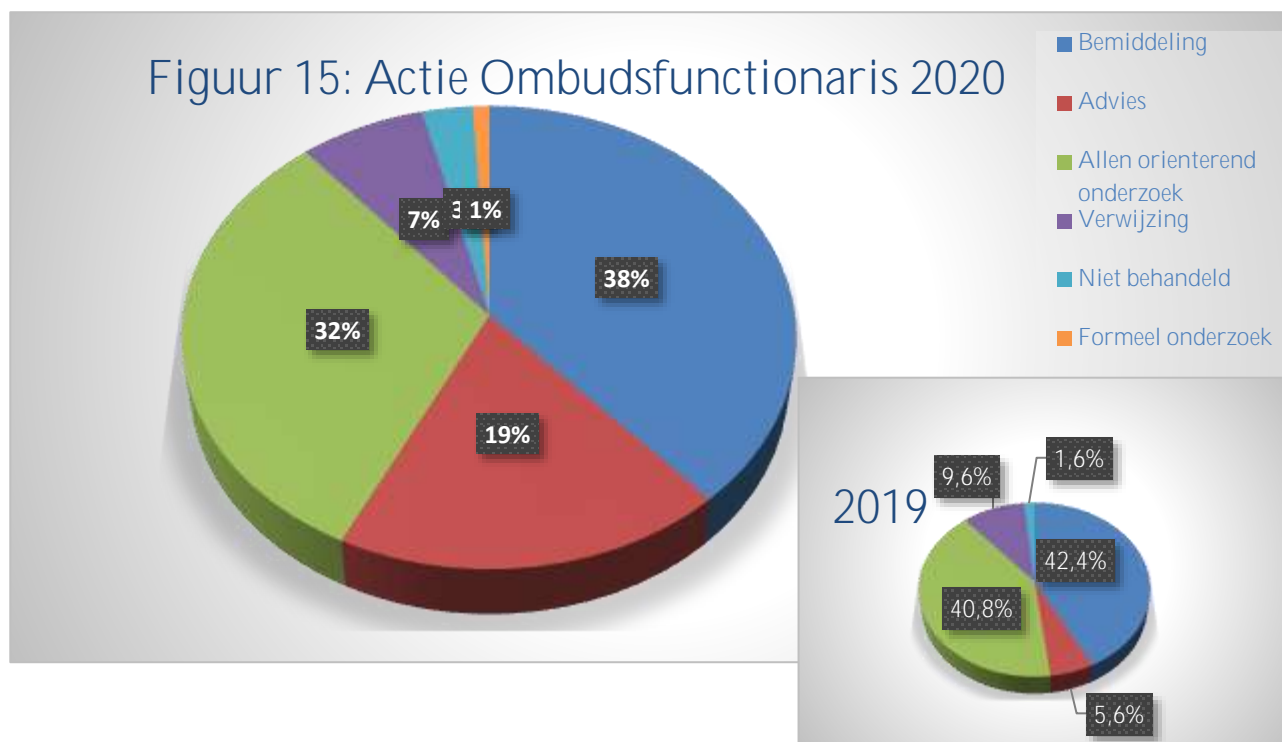
De Regeling Ombudsfunctionaris voorziet in de bevoegdheid dat de ombudsfunctionaris in geval van herhaalde gelijksoortige klachten of zeer ernstige klachten (veelal opleidings-overstijgend) een formeel onderzoek instelt dat uitmondt in een vertrouwelijk onderzoeksrapport aan betreffende bestuursorgaan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



Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling bij de in 2020 ingediende klachten*

<b>Klachtbehandeling “actie”</b>	<b>Frequentie</b>	
Niet behandeld	6	(2019: 2)
(Alleen) Oriënterend onderzoek	65	(2019: 51)
Bemiddeling	79	(2019: 53)
Verwijzing	15	(2019: 12)
Advies	39	(2019: 7)
Formeel onderzoek ex. Art. 6	1	(2019: 0)
<b>Totaal</b>	<b>205</b>	<b>(2019: 125)</b>

In figuur 15 zijn de acties van de ombudsfunctionaris in 2020 ten opzichte van 2019 gevisualiseerd op percentage van het aantal klachten. Gesteld kan worden dat de actie Bemiddeling relatief in 2020 iets minder vaak is toegepast. Dit geldt ook voor de actie Verwijzing en (alleen) een Oriënterend onderzoek. Vaker is de actie (alleen) Advies geweest. In 2020 heeft de ombudsfunctionaris in tegenstelling tot 2019 wel één keer een formeel onderzoek ingesteld en uitgevoerd (zie hoofdstuk 6)



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).

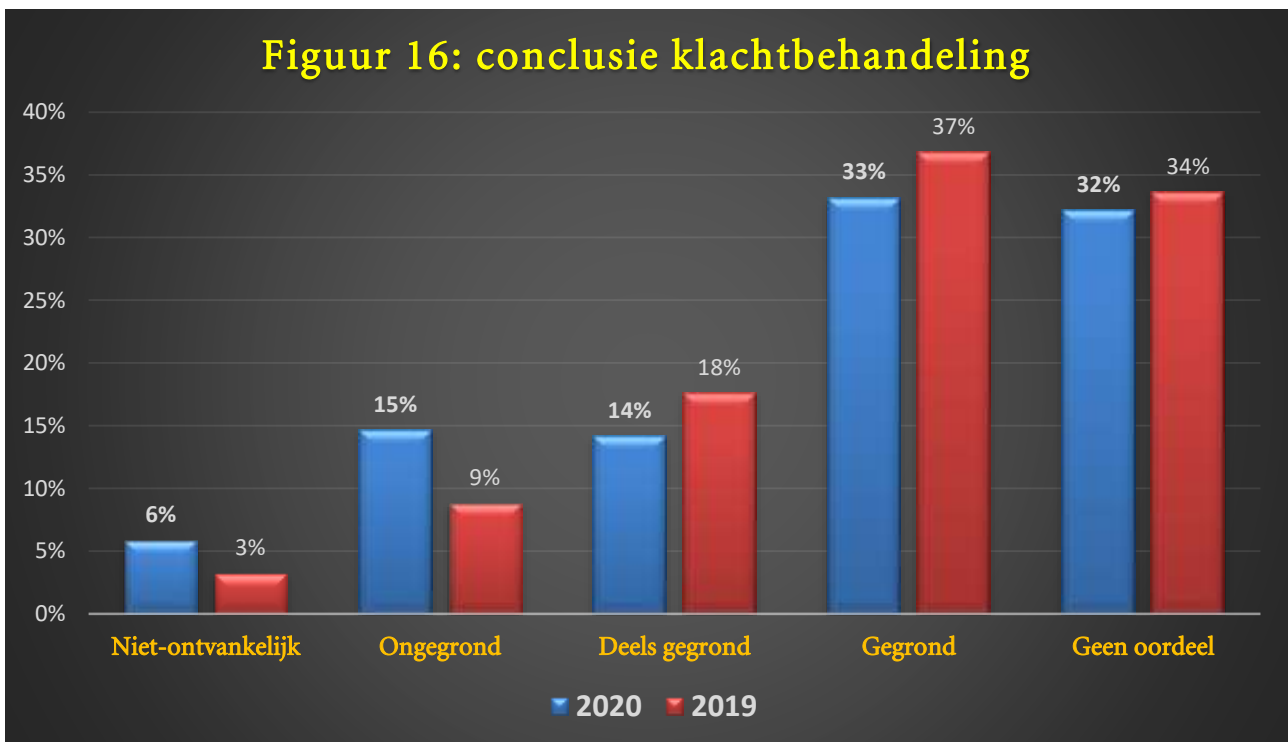
### *4. Gegrond*

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 vervullen 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 (en zelfs niet gewenst!) dat de ombudsfunctionaris zich nog nader in een oordeel uitspreekt over de klacht. Klager(s) en beklaagde(n) komen uiteindelijk zelf tot een vergelijk.

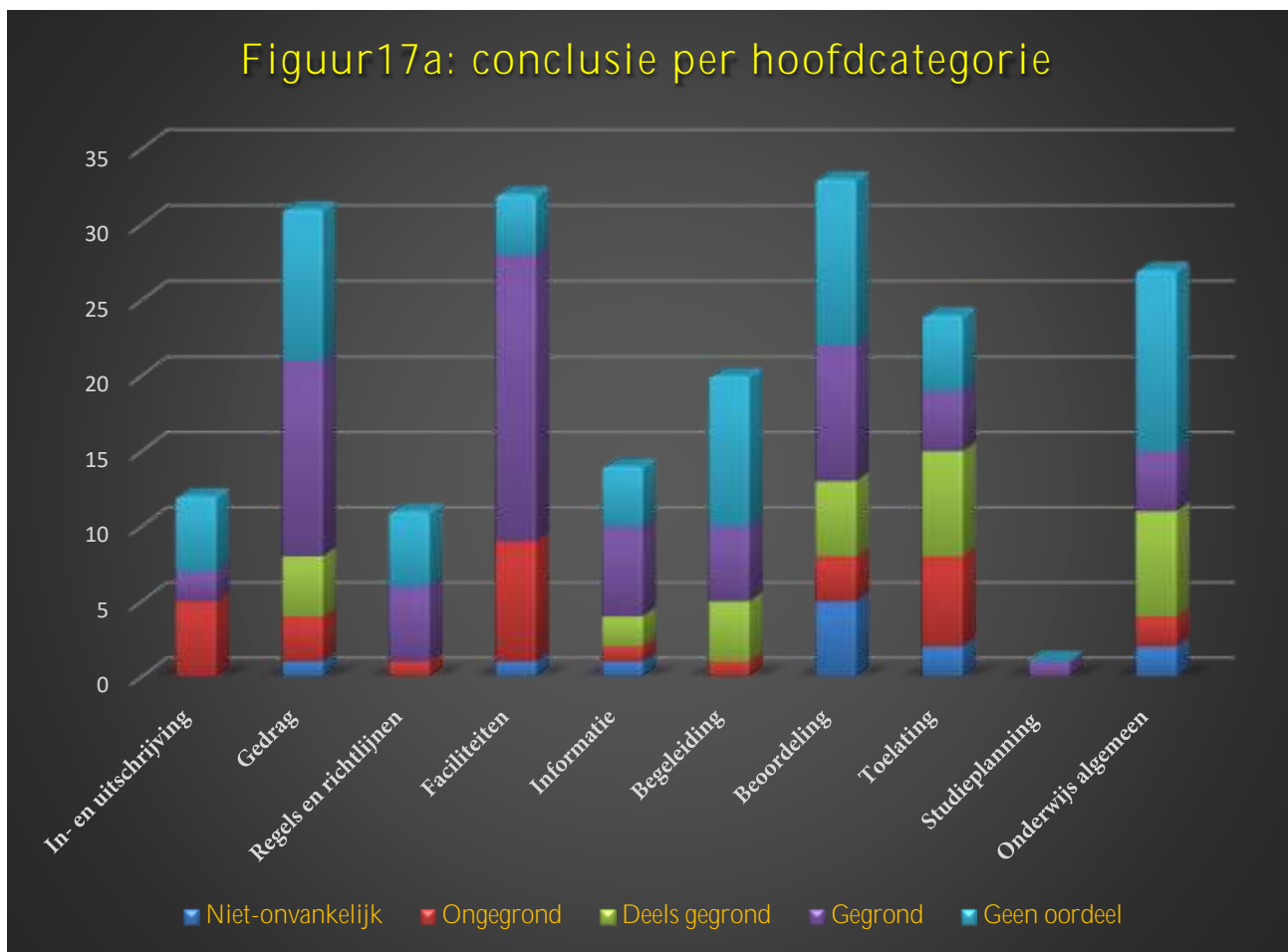
Figuur 16 toont de verhouding tussen de verschillende conclusies die de ombudsfunctionaris kan verbinden aan zijn klachtbehandeling met in blauw 2020 en in rood 2019. Meer klachten zijn door de ombudsfunctionaris ongegrond verklaard in 2020 en ook vaker is de ombudsfunctionaris van mening geweest dat een klacht als niet-ontvankelijk te beschouwen was (6 % in 2020 tegenover 3 % in 2019).



Het is interessant om figuur 16 nog iets verder toe te lichten en visueel naar conclusie per hoofdonderwerp en faculteit of dienst uit te werken (zie figuur 17a en b op pagina 28). Wanneer besluit de ombudsfunctionaris dat een klacht niet-ontvankelijk kan worden geacht. Dit is bijvoorbeeld het geval geweest in situaties dat studenten via de ombudsfunctionaris een formeel bezwaar of beroep willen instellen. In die gevallen is de ombudsfunctionaris op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht nog wel gehouden

het bezwaar of beroep door te zenden. Ook klachten tegen externe medewerkers of instanties gelden als niet-ontvankelijk.

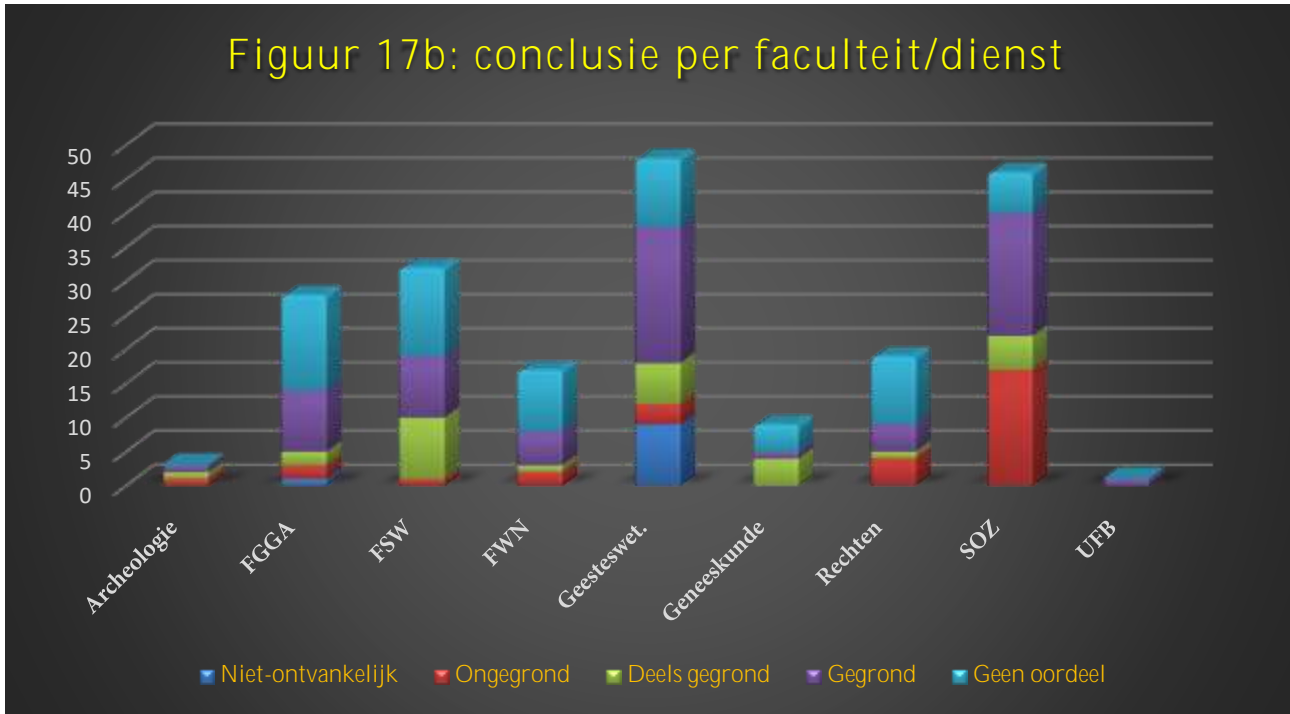
In figuur 17a is direct een voorbeeld te vinden van het hiervoor gestelde. Bij hoofdonderwerp Beoordeling zijn relatief veel van de klachten als niet-ontvankelijk beschouwd. In die gevallen bleek een formeel bezwaar de meest aangewezen procedure voor de klagende student. Bij Faciliteiten zijn relatief veel klachten gegrond verklaard. Dit hangt in grote mate (14 van de 19 klachten Gegrond) samen met de vele klachten over de voorwaarden van opzegging huurcontract bij Housing Office (zie hoofdstuk 4).



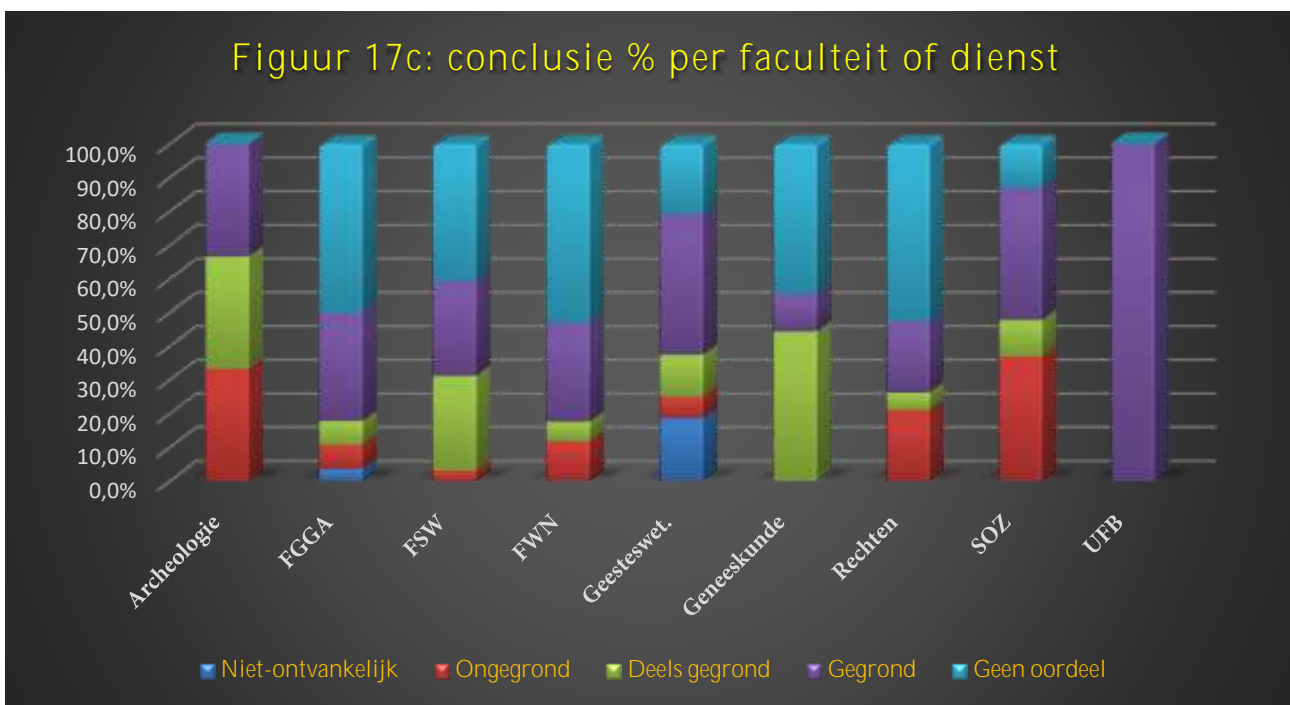
Wanneer we eenzelfde uitsplitsing maken naar faculteit of dienst komt de grafiek 17b op pagina 29 tot stand. Opmerkelijk is dan onder meer het grote aantal niet-ontvankelijke (9) klachten bij Geesteswetenschappen. Dit varieert van een klacht tegen een – weliswaar – medewerkster van een de universiteit die beklaagd wordt in een hoedanigheid die niets met de universiteit van doen heeft tot een klacht van een student gericht tegen een andere student tot zaken die als pure beoordeling of toelating gezien

dienen te worden. Ook zeker valt dan op het relatief grote aantal klachten ingediend tegen SOZ waarbij de ombudsfunctionaris uiteindelijk van mening is dat de klachten als ongegrond aangemerkt dienen te worden.

Tot slot valt op dat de ombudsfunctionaris zich bij Geesteswetenschappen en FSW relatief vaker in termen van Gegrond of Deels Gegrond uitspreekt dan bij andere faculteiten.



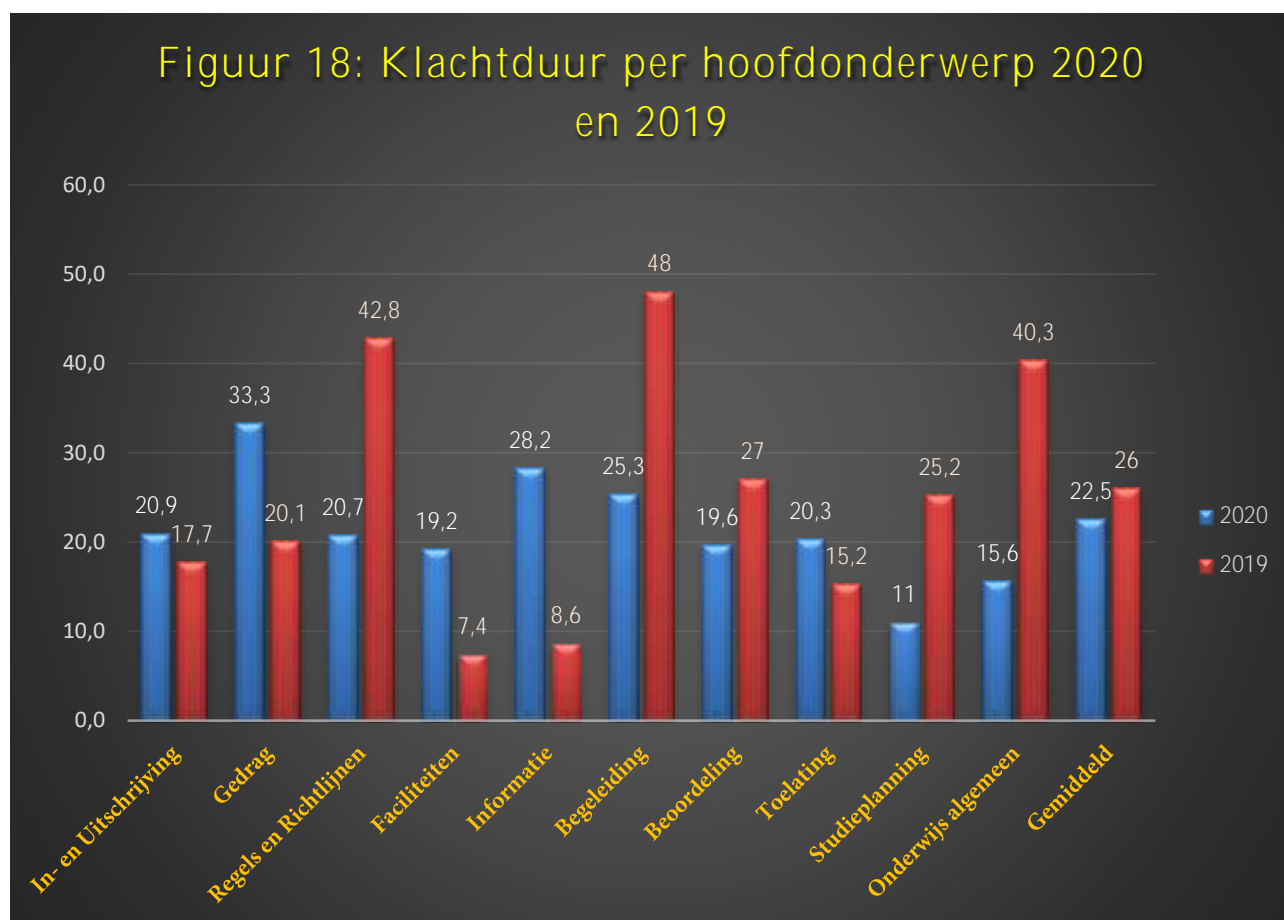
Nog inzichtelijker wordt een en ander wanneer de conclusies per faculteit of dienst in figuur 17 c weergegeven worden in een percentage van het totaal aantal klachten per faculteit op dienst.



### 3.10 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”)

Hoe lang duurde het in 2020 vanaf het moment dat een klacht bij de ombudsfunctionaris werd ingediend en het moment dat deze als afgedaan beschouwd mocht worden? De gemiddelde duur van de klachtbehandeling lag de laatste jaren stevast rond de drie weken en ook in 2020 is dit het geval geweest ondanks de sterke toename van het aantal klachten en de coronamaatregelen en –restricties.

Figuur 18 geeft een beeld van de klachtduur per hoofdonderwerp in 2020 afgezet tegen de klachtduur in 2019.



Over de hele linie genomen is in 2020 een lichte daling waar te nemen van de gemiddelde klachtduur van 26 dagen naar 22,5 dagen. De – soms sterke - fluctuaties per hoofdonderwerp hangen vaak samen met één of twee klachten waarbij de behandeling buitengewoon lang gelopen heeft. Zo zijn er drie klachten Gedrag te noemen waarbij de klachtbehandeling respectievelijk 104, 163 en 180(!) dagen geduurd heeft. Deze laatste klacht betreft een internationale masterstudente bij FGGA die begin van het jaar 2020 met de examencommissie een geschil had over een opgelegde plagiaatmaatregel die haar afstuderen dat studiejaar in gevaar brengt. Nadat studente mede op advies van de ombudsfunctionaris beroep heeft ingesteld bij CBE lijkt

het geschil in maart 2020 - als uitkomst van een schikkingsgesprek tussen de examencommissie en studente - reeds te zijn bijgelegd. Echter, de gemaakte afspraken en gedane toezeggingen worden niet vastgelegd en geëffectueerd door de examencommissie waardoor studente onder het wakend oog van de ombudsfunctionaris haar oorspronkelijke blijdschap ziet omkeren in wanhoop en frustratie. Na diverse interventies van de ombudsfunctionaris lukt het studente alsnog om met de examencommissie tot overeenstemming te komen. Begin september 2020 verneemt zij uiteindelijk officieel dat zij op 31 juli 2020 is afgestudeerd.



## 4. Klachten Expertisecentrum SOZ

In verband met de grote stijging van het aantal klachten tegen expertisecentrum SOZ in 2020 (46 tegen 10 in 2019) heeft de ombudsfunctionaris besloten hier een apart hoofdstuk aan te wijden in dit jaarverslag.

### *Coronagerelateerd?*

Naar te verwachten is een groot deel van de stijging van klachten coronagerelateerd dan wel direct, 23 klachten, dan wel indirect, 8 klachten. De niet corona-gerelateerde stijging is daarmee “slechts” 50 procent (van 10 naar 15 klachten).

### *Housing Office*

Vrijwel alle direct coronagerelateerde klachten (22) houden verband met een stroom van klachten sinds eind april van internationale studenten die het niet eens waren met het feit dat zij voor de opzegging van hun huurcontract door Housing Office (onderdeel SOZ) in veel gevallen gehouden werden aan de geldende voorwaarde dat slechts voortijdig opgezegd kan worden (“early termination”) wanneer student zelf zou zorgen voor een vervangende huurder (“replacement tenant”). Een en ander is rond deze kwestie nog verder gecompliceerd geraakt doordat er voor studenten die zich al vroeg na intreding van de penibele coronasituatie in maart tot Housing Office hebben gewend coulance is betracht (aangezien de kans op het vinden van een vervangende huurder ten tijde van de coronacrisis vrijwel nul is).

Na binnenkomst van – in korte tijd – de eerste tien klachten over “unfair treatment” – nota bene op verwijzing van Housing Office zelf - besluit de ombudsfunctionaris het contact te zoeken met de teamleider van Housing Office voor het bespreken van een redelijke benadering van deze stroom klachten. Hij vraagt de correspondentie met studenten over de opzegging op om deze af te wegen tegen de gangbare stelregel dat “contract is contract”. Ook weegt hij hierbij mee het moment dat de student daadwerkelijk bij Housing Office aangeeft dat hij of zij vanwege de coronasituatie het huurcontract wenst op te zeggen. Dit leidt tot een vaststellen van een systematiek aan de hand waarvan de ombudsfunctionaris de reeds binnengekomen en nog binnen te komen klachten zal behandelen. Vervolgens verstrekt hij Housing Office per klacht een advies - het ontbreekt de ombudsfunctionaris namelijk aan bevoegdheid om contracten te “overrulen” - over waar de student naar zijn oordeel in redelijkheid aanspraak zou kunnen maken. Ook de student ontvangt het advies waarbij de ombudsfunctionaris aangeeft dat het aan Housing Office is om het advies over te nemen.



Uiteindelijk neemt Housing Office in 14 van de 22 klachten het advies van de ombudsfunctionaris over en hiermee wordt de student alsnog in de gelegenheid gesteld om het huurcontract eerder te beëindigen.

### *Andere hoofdonderwerpen*

Van de 23 klachten die geen verband houden met hoofdonderwerp Faciliteiten gaan er 11 over Toelating. Het is bij dit hoofdonderwerp voor de ombudsfunctionaris vaak moeilijk om te bepalen wie nu als beklagde instantie aangemerkt moet worden; is dit de opleiding (toelatingscommissie) of in dit de afdeling Admission Office bij SOZ? De ombudsfunctionaris heeft dit laten afhangen van de aard van de klacht, waar het de inhoudelijke beoordeling van het toelatingsverzoek betreft heeft hij veelal de opleiding als beklagde aangemerkt, waar het gaat om “het toelatingsproces” met de communicatie daaromheen heeft hij meestal SOZ als beklagde aangemerkt. Bij de toelatingsklachten tegen SOZ zijn veel voorkomende klachtaspecten aanwezig als Dienstverlening, Informatie en Bereikbaarheid.

De overige klachten tegen SOZ betreffen In en –uitschrijving (8) en Gedrag (4).

### *Bijzondere casus*

Opmerkelijk genoeg is de meest in het oog springende klacht met betrokkenheid van expertisecentrum SOZ niet tegen SOZ ingediend maar initieel tegen een docent bij Geesteswetenschappen (zie hoofdstuk 5.2 op pagina 33). Een internationale studente wendt haar klacht tegen een docent aan om niet te hoeven voldoen aan haar collegegeldverplichting bij SOZ. De ombudsfunctionaris spant zich ondanks zijn oordeel Ongegrond over de initiële klacht desondanks in om ervoor te zorgen dat student haar studie weer kan hervatten. SOZ toont zich bereid om een zeer schappelijke betalingsregeling met haar te treffen. Dit resulteert helaas niet in waardering maar in verdere beschuldigingen en dreigingen dit keer ook aan het adres van medewerkers SOZ. Het secretariaat van de ombudsfunctionaris ontvangt vele dwingende en dreigende (advocaat, pers) telefoongesprekken van studente. Nadat de ombudsfunctionaris deze studente in een persoonlijk gesprek dringend heeft geadviseerd zich anders te gedragen richting medewerkers volgt weken later toch de beëindiging van de klachtbehandeling waarbij studente tevens op de hoogte wordt gesteld dat haar zaak nu wordt overgedragen aan de juridische afdeling (security management). Het is de ombudsfunctionaris daarmee tot zijn spijt niet gelukt om de escalatie van deze casus zelf te “begrenzen”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Zie C.Koetsenruijter, *“Jij moet je bek houden! Omgaan met boze burgers, ouders, klanten en patiënten”*, Baarn: S2 Uitgevers 2020, p. 91 e.v. (zie ook afbeelding op pagina 7 van dit jaarverslag)

## 5. Voorbeeldklacht per faculteit



### 5.1 Archeologie

*Klacht: tweedejaars studenten worden zonder opgaf van reden overbelast*

Van een bachelorstudente ontvangt de ombudsfunctionaris een klacht waarin gesteld wordt dat tweedejaars studenten door aanpassingen in het programma ingegeven door de coronamaatregelen overbelast zouden worden. In de bespreking van de klacht komt naar voren dat ook de studentleden van de opleidingscommissie de studielast te hoog zouden vinden en tevens stelt klager dat er geen deugdelijke motivering ten grondslag ligt aan de aanpassing van het studieprogramma. Er is ook een enquête onder tweedejaars studenten in omloop geweest waarin de meeste respondenten zouden hebben aangegeven dat zij de studielast te hoog vinden. De ombudsfunctionaris vraagt klager of hij het vertrouwelijke contact mag zoeken met zijn vaste contactpersoon bij Archeologie. Hiermee stemt klager in. Uit de bespreking met zijn vaste contactpersoon bij Archeologie blijkt dat er wel degelijk een deugdelijke motivering ten grondslag ligt aan de aanpassing van het studieprogramma van het tweede jaar van de bachelor. Er is getracht om de practica zo veel als mogelijk te verschuiven naar de tweede helft van het studiejaar 2020-2021 in de hoop dat er dan weer meer mogelijkheden zijn voor fysiek onderwijs. Dit is via diverse kanalen naar studenten gecommuniceerd. Kort hierop spreekt de ombudsfunctionaris de decaan van de faculteit die hem verzekert dat de faculteit studenten volop heeft betrokken bij de aanpassingen in het kader van de coronamaatregelen.

Naar het zich laat aanzien is als hoofdonderwerp van deze klacht geregistreerd Onderwijs algemeen. Actie van de ombudsfunctionaris is geweest Oriënterend onderzoek met als uitkomst dat de klacht als ongegrond beschouwd moet worden.



## 5.2. Geesteswetenschappen

*Klacht: studente stelt dat op grond van discriminatie is uitgesloten voor een vak*

In juli komt de ombudsfunctionaris op verwijzing van één van de studentendecanen in contact met een Britse studente. Aangezien de initiële klachtmail vrij warrig overkomt stelt de ombudsfunctionaris voor om een afspraak te houden via Teams om aldus een beter beeld te kunnen krijgen van de klagende studente. Dit blijkt niet mogelijk van de kant van de studente en zo vindt de bespreking telefonisch plaats. Kern van de klacht bij deze bespreking is dat studente uit een vak is gezet door een docente die geen rekening heeft willen houden met haar moeilijke psychische omstandigheden van dat moment voor haar afwezigheid bij het **verplichte onderwijs**. Zij zinspeelt er hierbij op dat bij de docent ‘**racistische**’ motieven zouden hebben gespeeld. De ombudsfunctionaris vraagt studente om een nadere onderbouwing van het gestelde en tevens om toestemming om haar klacht vertrouwelijk te bespreken met zijn vaste facultaire contactpersoon en met de voorzitter van de betreffende opleiding. Hierna volgt bijna een maand geen reactie.

Op het moment dat studente zich weer bij hem meldt is dat niet om de gevraagde toestemming te verlenen en de verzochte documentatie te verstrekken. Inmiddels heeft studente zich er bij de studentenadministratie op beroepen dat zij geen achterstallig collegegeld wenst te betalen (zie ook hoofdstuk 4) omdat zij een klacht bij de ombudsfunctionaris in behandeling heeft gegeven. Wanneer de studente wel instemt dat de ombudsfunctionaris de opleidingsvoorzitter benadert blijkt de casus volstrekt anders te liggen. Studente is zonder geldige opgaaf van redenen te vaak afwezig geweest bij het vak met als gevolg dat de docente haar regulier en terecht heeft uitgesloten voor het vak. Uiteindelijk is er met studente - in feite bij wijze van positieve discriminatie – een schikking getroffen zodat zij het vak nog wel kon afronden.

Actie van de ombudsfunctionaris in deze klacht met hoofdonderwerp Gedrag is Bemiddeling geweest met als uitkomst/conclusie dat de klacht van studente als ongegrond beschouwd moet worden.



### 5.3 Geneeskunde

#### *Student loopt door corona vertraging op bij co-schappen*

Eind april 2020 krijgt de ombudsfunctionaris via zijn secretariaat een telefoongesprek door van een student Geneeskunde die niet verder kan met zijn co-schappen door de coronasituatie van dat moment. Hij heeft van de faculteit vernomen dat hij pas weer mag beginnen als het ziekenhuis waar hij op dat moment co-schappen loopt dit toestaat.

Aangezien dit de eerste (direct) coronagerelateerde Geneeskunde klacht is hecht de ombudsfunctionaris er waarde aan om navraag te doen bij zijn facultaire contactpersoon, bij Geneeskunde de voorzitter van de examencommissie, wat het actuele beleid is om studievertraging vanwege de coronacrisis zo veel mogelijk te beperken. De student stemt ermee in dat zijn klacht onder de aandacht wordt gebracht van de contactpersoon van de ombudsfunctionaris.

Reeds de volgende dag slaagt de ombudsfunctionaris erin om zijn contactpersoon bij Geneeskunde te spreken te krijgen. Deze beaamt dat er in relatie tot de co-schappen soms lastige situaties zijn ontstaan maar verzekert hem tevens dat er al vele inspanningen zijn geleverd om studievertraging zo veel mogelijk te voorkomen. De regie voor het in kaart brengen van de actuele coronagerelateerde studieproblemen van studenten is belegd bij de studieadviseurs van de faculteit. Aldus raadt de ombudsfunctionaris de klagende student met klem aan om het contact met deze medewerkers te zoeken.

Deze klacht over het niet kunnen doorlopen van co-schappen heeft van de ombudsfunctionaris als hoofdonderwerp Onderwijs algemeen meegekregen. Actie naar aanleiding van de klacht is Oriënterend onderzoek geweest met als uitkomst Deels gegrond.



## 5.4 Governance and Global Affairs

### *Studente mag zich vanwege wangedrag via social media niet opnieuw inschrijven*

Een Britse LUC-studente heeft haar inschrijving niet kunnen voortzetten door problemen met de betaling van haar collegegeld. Als zij wel weer bij machte is om haar collegegeld te voldoen staat de board van LUC niet toe dat zij zich lopende het studiejaar (her)inschrijft. Hierbij beroept LUC zich onder meer op het niet naleven van de social honor code door via social media diverse onbetamelijke uitlatingen te doen over medewerkers van LUC (zie ook hoofdstuk 6). Ook de studieresultaten van studente laten zeer te wensen over.

De ombudsfunctionaris vraag studente naar haar correspondentie tussen haar en LUC over het niet toestaan van herinschrijving en haar gedrag toe te sturen. Hierbij valt op dat het standpunt van LUC over het niet toestaan van herinschrijving zonder meer te begrijpen is, maar dat er volgens de ombudsfunctionaris toch wel enige vraagtekens geplaatst kunnen worden bij de zuiverheid van de gevoerde procedure. Het ware zuiverder geweest om de eventuele sanctionering van het wangedrag van studente te bezien aan de hand van de huisregels en ordemaatregelen en dit niet te koppelen aan de onderwijskundige motieven om studente geen inschrijving toe te staan lopende het studiejaar. Mede op grond hiervan kiest de ombudsfunctionaris ervoor om een bemiddelende rol te vervullen in deze kwestie om te bezien op welke manier studente kan worden bewogen om zich beter te gaan gedragen en LUC overtuigd kan worden dat herinschrijving niet zal leiden tot nieuwe problemen. De ombudsfunctionaris voert hiertoe gesprekken met de studieadviseur en decaan van LUC en met studente (in bijzijn van haar vader). Ondanks diverse inspanningen loopt de bemiddeling van de ombudsfunctionaris toch vast op het feit dat studente zelf niet meer verder wil bij LUC.

Deze klacht is geboekt onder hoofdonderwerp Gedrag met als actie Bemiddeling en als uitkomst/conclusie Geen oordeel.



## 5.5 Rechtsgeleerdheid

### *Masterstudente wordt beschuldigd van fraude*

Eind van het verslagjaar ontvangt de ombudsfunctionaris een mail van een studente met een verzoek om een advies over het wel of niet in beroep gaan tegen een besluit van de examencommissie. Studente heeft kort daarvoor een (open boek) tentamen vanuit huis gemaakt. Bij één van de vragen heeft studente op basis van een foute berekening toch het juiste antwoord gegeven en dit is reden geweest voor de docent van het vak (“de examiner”) om melding te doen bij de examencommissie. Studente heeft bij de examiner nog proberen aan te geven dat het om een “verschrijving” ging vanaf haar kladblad maar desondanks volgt toch bericht van de examencommissie dat het resultaat van het tentamen ongeldig wordt verklaard zonder dat zij overigens uitgesloten wordt van de herkansing in januari 2021. Uit de telefonische bespreking van de klacht maakt de ombudsfunctionaris op dat aan het vermoeden van fraude zeker ook heeft bijgedragen dat ook andere studenten bij dezelfde vraag op exacte dezelfde wijze op basis van een verkeerde berekening het juiste antwoord hebben gegeven. Dit wekt het vermoeden dat er tijdens het tentamen contact is geweest tussen studenten. Deze masterstudente weet de ombudsfunctionaris echter te overtuigen dat het in haar geval niet aannemelijk is dat zij contact zou hebben gehad met medestudenten aangezien zij sinds de start van haar master september 2020 vanwege de coronamaatregelen nog niet tot nauwelijks in contact is geweest met haar medestudenten die zij ook niet kent omdat zij haar voorafgaande bachelor in Utrecht heeft gevolgd. In plaats van advies biedt de ombudsfunctionaris te zullen bemiddelen richting de examencommissie. Na het horen door de examencommissie wordt het resultaat van haar tentamen alsnog geldig verklaard.

Hoofdonderwerp van deze klacht is geweest Regels en Richtlijnen. De actie van de ombudsfunctionaris betrof Bemiddeling en conclusie/uitkomst van de klacht is Gegronnd.



## 5.6 Sociale Wetenschappen

*Student kan niet instromen in beoogde pre-master*

Op verwijzing van één van de studieadviseurs bij Psychologie ontvangt de ombudsfunctionaris in oktober 2020 per mail een klacht van een student die kort daarvoor net achter is gekomen dat hij zijn beoogde en met de studieadviseur besproken studiepad toch niet kan doorlopen aangezien de opleiding de pre-master Clinical Psychology heeft laten vervallen. De impact van dit besluit is bij deze betreffende student extra groot aangezien hij speciaal met het doel om in deze richting te gaan studeren zijn baan in de communicatiebranche heeft opgezegd. Vervolgens heeft hij zich moeten inzetten om eerst 60 EC te halen van de bachelor Psychologie om daarna dus met de pre-master Clinical Psychology aan te vangen.

Na het lezen van de klacht stelt de ombudsfunctionaris de student voor om deze telefonisch te bespreken. Naar blijkt is door de studieadviseur al veel inspanning gedaan om student ervan te overtuigen dat er vergelijkbare studiepaden binnen Psychologie bestaan die leiden tot vergelijkbare beroepskwalificaties (zoals GZ-psycholoog). Voor de ombudsfunctionaris is dit aanleiding om de student voor te stellen dat ook hij het contact zal zoeken met de studieadviseur om deze casus te bespreken. Tijdens een gesprek via Teams weet de studieadviseur de ombudsfunctionaris ervan te overtuigen dat het beoogde studiedoel van student nog altijd te realiseren is. Mede op aandringen van de ombudsfunctionaris bespreekt de studieadviseur nogmaals de alternatieve studiepaden met student en dit keer is de student wel overtuigd.

In relatie tot deze klacht heeft de ombudsfunctionaris aangenomen dat het hoofdonderwerp Onderwijs algemeen is geweest (waar Toelating ook had gekund overigens). De ombudsfunctionaris heeft bemiddeld (actie) zonder een oordeel uit te spreken over de kwestie (uitkomst Geen oordeel).



## 5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen

### *Masterstudente Biologie klaagt over bejegening door haar omgeving*

Op verwijzing van één van de studentendecanen zoekt een masterstudente Biologie het contact met de ombudsfunctionaris. Zij stelt dat zij tijdens haar afstudeeronderzoek regelmatig slecht wordt behandeld, **veel te veel uren moet maken en ook regelmatig gepest wordt door PhD's in de laborioriumruimtes waar zij haar afstudeeronderzoek verricht.** Tijdens de bespreking komt naar voren dat de studente al veel langer bezig is met haar afstuderen dan de tijd die daarvoor staat. De ombudsfunctionaris geeft aan dat hij zich voor wat betreft zijn behandeling van haar klacht moet beperken tot gebeurtenissen die het afgelopen jaar zijn voorgevallen. Tevens blijkt uit haar mondelinge toelichting op de klacht dat zij weinig vertrouwen meer heeft dat de situatie zoals zij die ervaart zal verbeteren. Het voorstel van de ombudsfunctionaris aan studente is dat hij bemiddelt naar herstel van vertrouwen zodat studente alsnog haar opleiding kan afronden. De ombudsfunctionaris **wil de afspraken hierover hoog binnen de opleiding “borgen”** en aldus de directeur van haar opleiding benaderen voor een bespreking van haar klacht. Zij stemt hiermee in.

Het gesprek met de opleidingsdirecteur heeft een positieve uitkomst die ik mail aan studente. Er is volledige bereidheid tot het maken van concrete afspraken over de afronding van de opleiding door studente en de **ombudsfunctionaris zal als “monitor” van deze afspraken** optreden. Studente krijgt een andere begeleider toegewezen. Daarnaast meldt de ombudsfunctionaris studente dat hij bij de opleidingsdirecteur zijn grote zorg heeft geuit over een **whatsapp-groep van PhD's waar** – zoals studente beweert – op denigrerende wijze over studenten (onder wie zichzelf) wordt gesproken (zie ook hoofdstuk 6).

Voor deze klacht geldt als hoofdonderwerp Gedrag waarbij de ombudsfunctionaris tot de actie Bemiddeling is overgegaan zonder dat hij een oordeel heeft uitgesproken. (uitkomst Geen oordeel)



## 6. Formeel onderzoek “International Studies Defamation Case”

Begin juni ontvangt de ombudsfunctionaris een telefoongesprek van één van de studietoelators van de opleiding International Studies over een complexe zaak van een eerstejaars bachelorstudent die naar eigen zeggen door drie andere studenten op smadelijke wijze is aangevallen via social media tijdens de – noodgedwongen online – verkiezingscampagne voor het bestuur van de studievereniging. Hij beklagt zich erover dat er door het opleidingsbestuur naar zijn mening nauwelijks is opgetreden en wil zich nu tot een instantie buiten de opleiding richten om zich hierover te beklagen. Na bespreking van de studietoelator stel ik voor dat de student een klacht bij mij zal indienen.

Wat volgt is een oriëntatie op de klacht. Student stuurt mij zeer uitgebreide documentatie van zijn klacht toe o.a. meer dan 60 screenshots van voorbeelden van zeer scherpe social media correspondentie. Ondertussen zijn ook de drie beklagde studenten naar mij verwezen door een andere studietoelator. Die beklagen zich op hun beurt over de (niet inclusieve) uitlatingen van de klagende student zowel on campus als via social media. De klager is van mening dat het opleidingsbestuur “biassed” is in het voordeel van de beklagde studenten en dat dit de reden is dat er geen maatregelen volgen. De ombudsfunctionaris overweegt in eerste instantie of hij in deze een bemiddelende rol kan innemen bij wijze van klachtbehandeling. Echter, nadat hij de betreffende studenten, de studievereniging en het opleidingsbestuur gesproken heeft, besluit hij toch op eigen initiatief (art. 2 lid 8 van zijn regeling) om een formeel onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het opleidingsbestuur zich binnen deze kwestie gedragen heeft.

Na gedurende een kleine 2 maanden de kwestie nader te hebben onderzocht op alle aspecten biedt de ombudsfunctionaris eind augustus zijn formele onderzoeksrapport inclusief conclusie en aanbevelingen aan bij het faculteitsbestuur van Geesteswetenschappen.

Conclusies van de ombudsfunctionaris zijn dat de aanvallen via social media op klager niet getolereerd kunnen worden binnen de universitaire gemeenschap. Verder is de ombudsfunctionaris van mening dat de conversaties van studenten via – weliswaar niet direct opleidingsgebonden - social media desondanks een gevaar kunnen vormen voor de wellbeing van studenten. Naast enkele aanbevelingen die specifiek ingaan op aspecten binnen de klacht doet de ombudsfunctionaris het faculteits- en opleidingsbestuur een algemenere aanbeveling tot het opstellen en afkondigen van een gedragscode voor social media. In het verlengde van dit formele onderzoeksrapport zal het faculteitbestuur kort daarop ook bij het College van Bestuur aandringen op een soortgelijke gedragscode social media voor de gehele universiteit.

## 7. Conclusies en aanbevelingen

**Conclusie 1:** In 2020 is het aantal klachten in percentage 10 keer meer (64 procent) gestegen dan de studentenpopulatie van de Universiteit Leiden (6,4 procent) in samenhang met de per maart getroffen coronamaatregelen. Dit komt neer op een forse stijging.

**Aanbeveling 1:** De sterke toename van het aantal klachten bij de ombudsfunctionaris dient als signaal te worden opgevat dat – ondanks de gedane grote inspanningen van universiteit en faculteiten om het onderwijs grotendeels online aan te kunnen bieden – er onverminderd grote aandacht moet zijn voor het **welzijn (“wellbeing”)** van studenten. Het is daarbij voorbarig om aan te nemen dat de op zichzelf positieve studierendementen bij de meeste opleidingen een teken vormen dat het wel goed gaat met de studenten van de Universiteit Leiden. Monitor actief op regelmatige basis de wellbeing van studenten.

**Conclusie 2:** Uit diverse klachten blijkt dat veel van de adviserende en begeleidende diensten aan studenten beperkt effectief zijn in een online vorm omdat – zelfs in geval van een videoverbinding – toch nog altijd belangrijke non-verbale informatie wegvalt.

**Aanbeveling 2:** Maak een goede afweging in geval van begeleiding of advisering van studenten of de gekozen online benadering wel passend is voor het probleem dat zich voordoet of situatie die zich aandient. Denk na over faciliteiten en mogelijkheden om studenten wel fysiek te kunnen spreken. Hier is doorgaans voor nodig dat de ruimtes waarin de gesprekken groot genoeg zijn en beschikken over noodzakelijke coronavoorzieningen ter bescherming van de dienstdoende medewerkers.



**Conclusie 3:** Uitlatingen van studenten op social media die op enigerlei wijze verband houden met het onderwijs of de “student community” van de Universiteit Leiden baren regelmatig tot zorg en leiden tot klachten bij de ombudsfunctionaris door onduidelijkheid over het al dan niet vereiste toezicht.

**Aanbeveling 3:** Leg vast hoe studenten van de Universiteit Leiden zich dienen te gedragen op social media. Reeds vorig jaar heeft de betreffende opleiding van het formele onderzoek als beschreven in hoofdstuk 6 op aanbeveling van de ombudfunctionaris een gedragscode voor social media afgekondigd. Stel ook voor de gehele universiteit een gedragscode social media vast met verwachtingen ten aanzien van het gedrag van studenten en sancties die eventueel kunnen worden opgelegd bij het niet voldoen aan deze verwachtingen (met aansluiting bij de bestaande Huisregels en Ordemaatregelen).

**Conclusie 4:** Uit verschillende klachten blijkt dat de coronasituatie door medewerkers van diensten van de universiteit wordt opgevoerd als verklaring voor verminderde bereikbaarheid en dienstverlening.

**Aanbeveling 4:** Geef (nog) meer aandacht aan de communicatie en informatieverstrekking door medewerkers van diensten, faculteiten en opleidingen die in direct contact staan met studenten. Dat het hierbij belangrijk is om de ambitie uit te stralen dat de gevraagde dienstverlening op een vergelijkbaar niveau blijft worden aangeboden ondanks de coronamaatregelen en – restricties. De ombudsfunctionaris leest nog te vaak in mailcorrespondentie in relatie tot klachten dat er op onhandige - en daarmee vaak naar zijn mening onbehoorlijke – manier naar studenten gecommuniceerd wordt over de coronasituatie bij wijze van excuus voor dienstverlening die niet of veel te laat geleverd wordt.



## Bijlage: stand van zaken aanbevelingen 2019

*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: Meer uniformiteit in de benadering van gebrekkige (scriptie)begeleiding en daarbij aansluiten bij de Leidse regeling FOS (Financiële Ondersteuning Studenten) die in art. 3 sub d voorziet in een ondersteuning voor studenten die vertraging oplopen vanwege een onvoldoende studeerbare opleiding (“onderwijskundige overmacht”, wettelijke basis art 7.51 lid 2 sub f WHW).*

Uit de gang van zaken van de 20 begeleidingsklachten in 2020 is nog altijd niet op te maken dat er sprake is van meer uniformiteit in de benadering van vertraging door toedoen van gebrekkige (scriptie)begeleiding. Bij de 9 klachten over begeleiding die de ombudsfunctionaris gegrond of deels gegrond achtte is toch wederom (veel vaker) aansluiting gezocht bij de niet officiële restitutieregeling dan bij de Leidse regeling FOS en de WHW op grond van onderwijskundige overmacht. Er lijkt nog altijd een sterke reserve te bestaan bij faculteiten om deze meest geëigende insteek en procedure te kiezen.

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

*Aanbeveling 2: Bij het installeren van leden van examencommissies moet meer aandacht zijn voor rolzuiverheid en (on)verenigbaarheid van taken.*

Bij de faculteit (Geesteswetenschappen) die in 2019 aanleiding was voor deze conclusie en aanbeveling zijn inmiddels maatregelen getroffen om examencommissies van kleinere opleidingen samen te voegen. Ook bij andere faculteiten bemerkt de ombudsfunctionaris meer bewustzijn bij examencommissies van verenigbaarheid van functies en rollen. Toch blijft scherppte vereist om te voorkomen dat studenten die voor hun belangen wensen op te komen bij elke commissie facultair of opleidingsgebonden met dezelfde medewerkers c.q. docenten te maken krijgen.

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

*Aanbeveling 3: Besteed in het inwerkprogramma voor nieuwe docenten meer aandacht over wat te doen als een student onwel wordt tijdens het onderwijs (on campus).*

Van de betreffende faculteit (Rechtsgeleerdheid) die aanleiding is geweest voor deze conclusie en aanbeveling heeft de ombudsfunctionaris reeds in 2019 de toezegging gekregen dat hier aandacht aan zou worden besteed. De ombudsfunctionaris heeft dit aandachtspunt voor wat betreft de andere faculteiten uitgezet via zijn contactpersonen. Door de al snel intredende coronasituatie in maart 2020 is enige urgentie voor wat betreft realisatie van deze aanbeveling komen te vervallen (weinig tot geen onderwijs on campus).

*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: Bewaak beter de termijnen voor behandeling verzoeken examencommissie en bezwaar en beroep bij CBE en CBB.*

In 2020 heeft de ombudsfunctionaris geen klachten meer ontvangen over de behandeltermijn bij CBE en CBB. Wel zijn er nog enkele klachten geweest over trage tot zeer trage behandeling van verzoeken door examencommissies. Het is de ombudsfunctionaris hierbij opgevallen dat regelmatig de coronasituatie is aangevoerd door examencommissies voor de trage afhandeling van verzoeken. Vooral de diploma-uitreiking heeft tot diverse klachten geleid; diploma's kwijtgeraakt bij de post, studente niet geïnformeerd dat er voor haar (nog) geen diploma zou zijn bij de officiële uitreiking in aanwezigheid van ouders, diploma's die niet uitgereikt kunnen worden omdat geen van de leden van de examencommissie naar de campus kan komen om de diploma's te tekenen.

Tot zijn genoegen heeft de ombudsfunctionaris vernomen dat studenten bij CBE inmiddels wel een "verdaagbericht" hebben ontvangen wanneer de behandeling van een beroep de 12-wekentermijn dreigde te overschrijden.



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](mailto:ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl)

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



Universiteit  
Leiden