

# Jaarverslag 2021

Ombudsfunctionaris voor studenten

*“Online of on campus?”*



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 .....	8
3.3 Hoe bij ombudsfunctionaris?.....	9
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?.....	13
3.9 Vormen klachtbehandeling en -afrondding .....	24
3.10 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”).....	27
4. Privacy klachten .....	29
5. Klachtenimpressie per faculteit.....	30
5.1 Archeologie .....	30
5.2. Geesteswetenschappen .....	30
5.3 Geneeskunde.....	31
5.4 Governance and Global Affairs .....	32
5.5 Rechtsgeleerdheid.....	33
5.6 Sociale Wetenschappen .....	34
5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen.....	35
6. Conclusies en aanbevelingen.....	36
Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2020 .....	37
Bijlage 2: Case Review n.a.v. voorbeeldklachten 2020.....	40

# 1. Inleiding

Na het voor de ombudsfunctionaris zeer drukke en voor studenten zeer onzekere klachtenjaar 2020 (205 klachten, een toename van 64 % t.o.v. 2019!) is 2021 een iets rustiger klachtenjaar geworden (180 klachten, een afname van ruim 12 % t.o.v. 2020). Waar de ombudsfunctionaris in 2020 nog veel klachten ontving van studenten die het vervangende online onderwijs niet volwaardig achtten, zijn er in 2021 juist veel klachten ingediend door studenten die juist het onderwijs online in plaats van on campus wilden volgen.

Naast de 180 klachten die zijn binnengekomen heeft de ombudsfunctionaris in 2021 ook 50 vragen ontvangen; uiteenlopend vragen van universitaire medewerkers om input te leveren voor de beantwoording van persvragen tot vragen van studenten over specifieke (klachten)procedures. Net als in 2020 zijn veel klachten nog altijd corona-gerelateerd geweest, direct 43 klachten (50 in 2020) en indirect 19 (40 in 2020). In hoofdstuk 3.5 zal ik hier nader op ingaan.

Opmerkelijk in 2021 is de toename van het aantal klachten dat de ombudsfunctionaris binnenkrijgt maar niet zelf kan behandelen of moet verwijzen. Tot zijn spijt schuiven deze klachten weer terug naar het niveau van 2018 (zie jaarverslag 2018 pagina 28, 1 op 5), namelijk naar bijna 1 op de 6 (16,1 procent) van de klachten die de ombudsfunctionaris niet kan behandelen of moet verwijzen naar een andere instantie. Ik zal hier in hoofdstuk 6 een conclusie en aanbeveling aan wijden.

Voor de variatie zal de ombudsfunctionaris in dit jaarverslag in plaats van een klachtvoorbeeld een “klachtenimpressie” geven per faculteit (zie hoofdstuk 5). Hierbij zal ik naast een beschrijving van het soort klachten ook ingaan op specifieke bevindingen per klacht. Bij een enkele faculteit, Archeologie, is het lastig te spreken van trends wanneer er slechts 2 klachten zijn ingediend tegen deze faculteit. In hoofdstuk 4 bijzondere aandacht voor het relatief grote aantal privacy-klachten in 2021.

In hoofdstuk 6 zal de ombudsfunctionaris zijn Conclusies en aanbevelingen uitbrengen aan het College van Bestuur en tot slot gaat de ombudsfunctionaris in de bijlage nog in op wat er naar zijn mening is gebeurd naar aanleiding van zijn aanbevelingen van het jaarverslag 2020.

Leiden, maart 2022

mr. Eugène 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 kernwaarden 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 op 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 rol van 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). Ook beschikt de ombudsfunctionaris over een netwerk van contactpersonen bij faculteiten en opleidingen met wie hij binnengekomen klachten zo nodig vertrouwelijk kan afstemmen een en ander overigens alleen met instemming van de klagende student.

In het verslagjaar 2021 heeft de ombudsfunctionaris diverse malen overlegd met de universitaire vertrouwenspersonen op centraal niveau. Daarnaast heeft hij deelgenomen aan het expert-overleg Sociale Veiligheid en een adviserende rol vervuld bij het instellen van de nieuwe ombudsfunctionaris voor medewerkers.

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). Binnen dit beraad komen de portefeuillehouders onderwijs van faculteitsbesturen samen. 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 bij (ernstige) klachtsituaties onderhoudt de ombudsfunctionaris contacten met de Plaatselijke Kamer van Verenigingen (PKvV). Op 27 november 2021 heeft hij een bijdrage geleverd aan het door de PKvV georganiseerde veiligheidscongres door de voor handen zijnde klachtenprocedures te belichten vanuit het perspectief van studentenverenigingen.

## 2.7 Professionalisering

In 2021 heeft de ombudsfunctionaris fysiek deelgenomen aan één intervisie van de Mediationfederatie Nederland (MfN) en twee intervisies van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV).

Tot slot is de ombudsfunctionaris geabonneerd op diverse vaktijdschriften, onder meer het Tijdschrift voor Conflicthantering van de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMV) en wordt 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 klachtvoorziening 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.



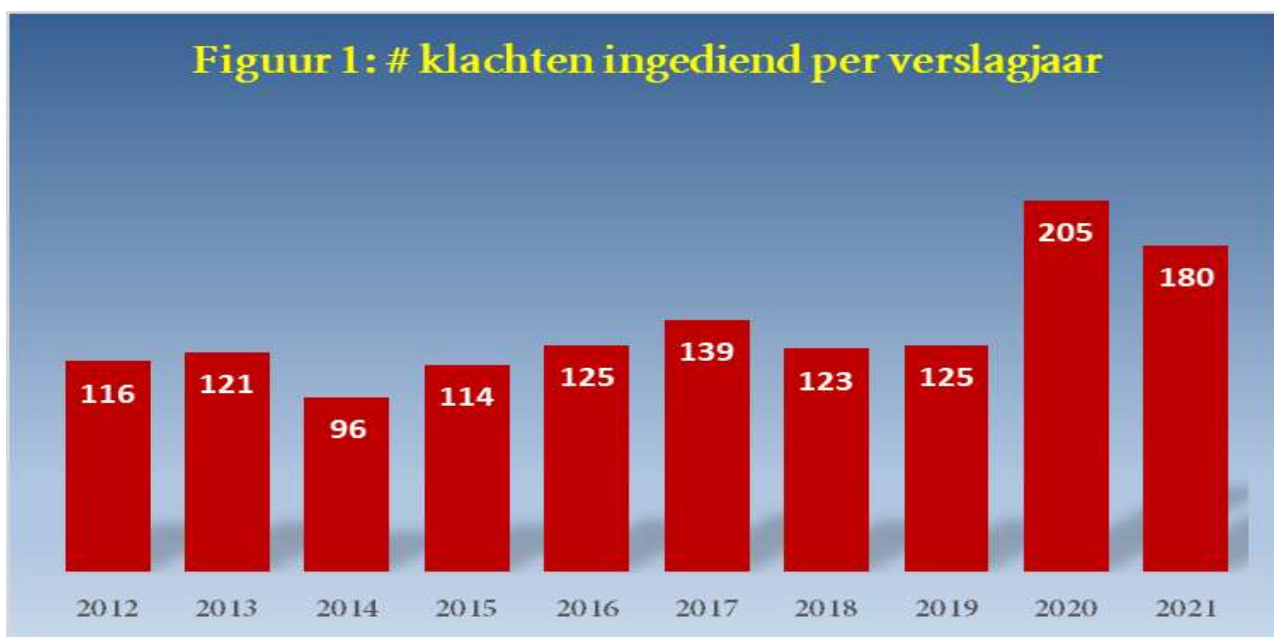
*1 september 2021, online paneldiscussie Zomer OWL vanuit Plexus studentencentrum*

### 3. Klachten

Hoeveel klachten zijn er in 2021 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

Zoals in de inleiding reeds gesteld heeft zich ten opzichte van het recordjaar 2020 een lichte daling van het aantal klachten voorgedaan in 2021, maar nog altijd is het aantal klachten bovenmatig hoog te noemen.



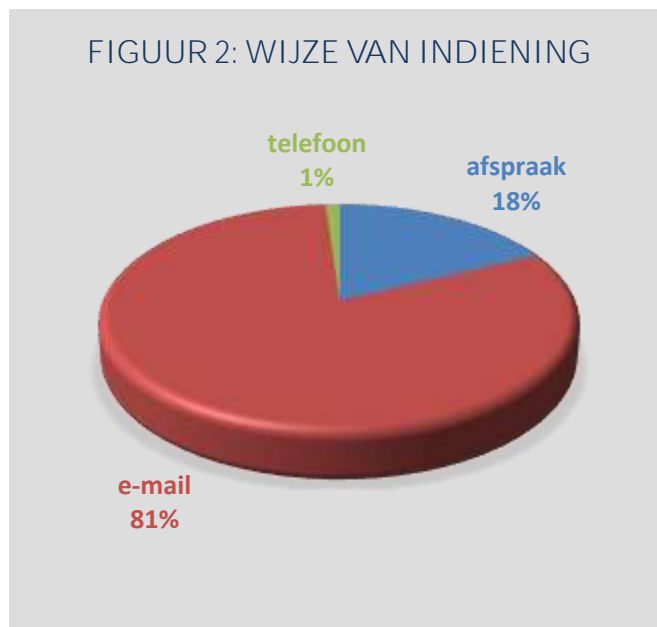
Waar de ombudsfunctionaris in het tumultueuze verslagjaar 2020 ook al had verwacht dat de gerichtheid van de binnengekomen klachten aan zijn adres zou zijn afgenomen, is dit in 2021 daadwerkelijk gebeurd. Waar de ombudsfunctionaris in 2020 slechts in 1 op de 10 klachten gehouden was deze niet te behandelen of te verwijzen is dit in 2021 bij 1 op de 6 klachten (16,1 procent!). In hoofdstuk 6 zal ik hier bij mijn tweede conclusie en aanbeveling nog op ingaan.

#### 3.2 Wijze van indiening

Het aantal klachten dat bij de ombudsfunctionaris is ingediend per e-mail is in 2021 vrijwel gelijk gebleven 81 procent (82 procent in 2020). Het aantal klachten waarin de eerste bespreking van de klacht telefonisch heeft plaatsgevonden is afgenomen naar 1 procent (10 procent in 2020). Daarentegen is het



aantal ingediende klachten na een afspraak via het secretariaat van de ombudsfunctionaris juist weer toegenomen naar 18 procent (8 procent in 2020). Voorzichtige conclusie zou kunnen zijn dat het secretariaat van de ombudsfunctionaris weer beter bereikbaar is of dat studenten er de voorkeur aan geven om iemand persoonlijk te spreken voor het maken van een afspraak met de ombudsfunctionaris.

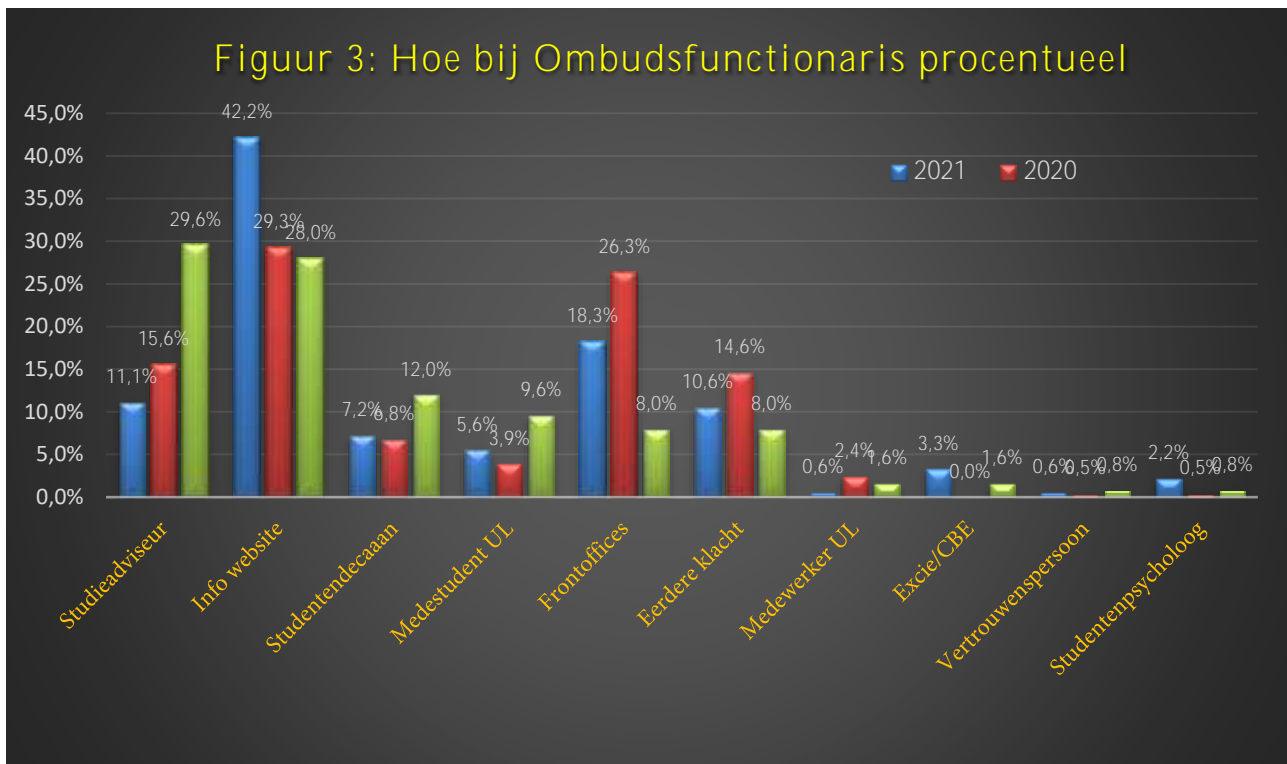


Het is in 2021 (net als in 2020) lastig gebleken om een afspraak op campus - bij studentencentrum Plexus in Leiden of bij studentencentrum Beehive in Den Haag - te kunnen aanbieden wanneer de student daartoe de voorkeur zou hebben. Voor zo ver mogelijk binnen de gestelde universitaire coronamaatregelen is de ombudsfunctionaris op één van zijn drie vaste wekelijkse werkdagen op campus beschikbaar geweest.

### 3.3 Hoe bij ombudsfunctionaris?

Bij binnenkomst van een klacht bevroegd de ombudsfunctionaris of het secretariaat van de ombudsfunctionaris stevast klager hoe deze er toegekomen is om een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris. Is er sprake geweest van verwijzing? Deze bevraging kan relevant zijn om eventueel bij de verwijzer navraag te doen over de beweegredenen van verwijzing. Dit is zeker ook relevant als zou blijken dat de ombudsfunctionaris bij nadere beschouwing van de klacht deze toch ook niet kan behandelen door het ontbreken van bevoegdheid. Indien de klager via informatie op internet bij de ombudsfunctionaris terecht is gekomen en de klacht toch niet-ontvankelijk zou blijken (zie hoofdstuk 3.9), dan kan gekeken worden of de informatie via de website (en andere kanalen) wel adequaat genoeg is.

Figuur 3: Hoe bij Ombudsfunctionaris procentueel

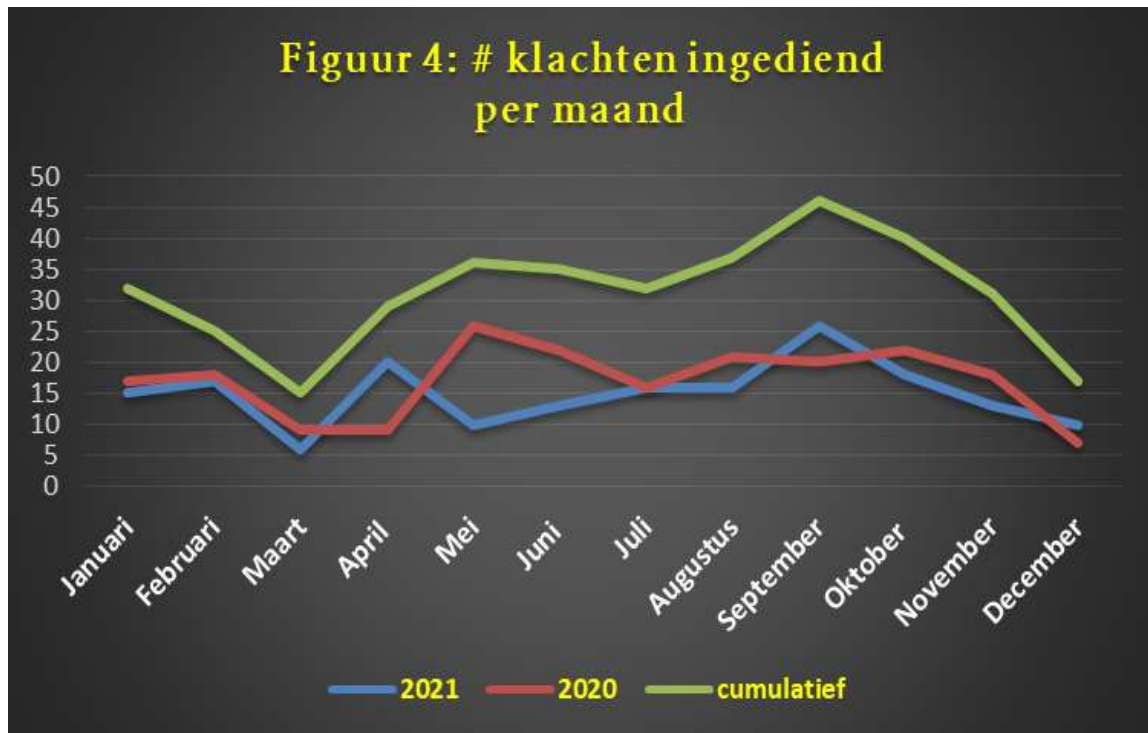


Figuur 3 laat zien dat klagers bij de ombudsfunctionaris steeds vaker via de informatie op de website bij de ombudsfunctionaris terecht komen (ruim 42 procent). Enerzijds bevestigt dit de toegankelijkheid en zelfstandige (en onafhankelijke) status van de laagdrempelige voorziening die de ombudsfunctionaris biedt. Anderzijds zou het ook kunnen wijzen dat de veelvuldige investeringen in “klachtennetwerk” bij opleidingen, diensten, faculteiten en andere klachtvoorzieningen in coronatijd onder druk zijn komen te staan. Dit houdt ook zeker verband met de bovenmatige werkbelasting die de ombudsfunctionaris in 2020 en 2021 heeft ervaren door het veel grotere aantal binnengekomen klachten.

Verder valt zeker op dat het aantal verwijzingen naar de ombudsfunctionaris door studieadviseurs na de halvering in 2020 (van bijna 30 naar ruim 15 procent) verder is gedaald naar 11,1 procent. Dit vraagt zeker om een hernieuwde investering van de ombudsfunctionaris in het opnieuw verbeteren van de contacten met deze belangrijke eerstelijns voorziening van studentenadvisering. Het is de ombudsfunctionaris hierbij opgevallen dat er zich gedurende zijn twee benoemingstermijnen van drie jaar met hoge frequentie personele wisselingen hebben voorgedaan onder de studieadviseurs en studietoelators. Dit is niet zo zeer bedoeld als negatieve opmerking van de ombudsfunctionaris, maar veeleer om aan te geven hoe belangrijk het is om als ombudsfunctionaris continu te blijven investeren in de contacten met eerstelijns aanspreekpunten voor studenten (in belangrijke aanvulling op het netwerk van de facultaire contactpersonen).

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

Zoals al eerder gesteld heeft ook het verslagjaar 2021 weer bovenmatig veel klachten gekend voornamelijk door toedoen van de noodzakelijk ingevoerde universitaire coronamaatregelen (zie hoofdstuk 3.5.). Het is daarom het meest veelzeggend om alleen de twee “corona” verslagjaren met elkaar te vergelijken.



Hetgeen opvalt is dat de piek van klachten in 2021 vooral in de maand september heeft gelegen waar dit in 2020 in de maand mei was. Daar is wel degelijk een corona-gerelateerde verklaring voor; in 2020 gingen de effecten op onderwijs en andere voorzieningen van de ingestelde coronamaatregelen zich pas in de loop van de maand mei laten aanzien. Er zijn toen bijvoorbeeld veel klachten ingediend door internationale studenten die vanwege corona gedwongen waren om terug te keren naar hun land van herkomst waarbij zij nog wel gebonden waren aan het contract dat zij waren aangegaan met Housing Office. Dit heeft tot veel klachten geleid waarbij de ombudsfunctionaris Housing Office per klacht geadviseerd heeft over een redelijke opzegtermijn of het onverkort uitdienen van het contract.

In de maand september 2021 vallen vooral op de klachten aan het begin van het studiejaar ingediend over het weer verplicht op campus volgen van onderwijs waarbij met name internationale maar ook studenten met bijzondere medische of psychische omstandigheden regelmatig zich hebben beklagd over het niet langer kunnen volgen van bepaalde vakken online (op afstand). Ook hebben zich in de maand september weer de gebruikelijke klachten over toelating aangevend, waarbij de ombudsfunctionaris in veel gevallen

heeft moeten verwijzen naar de formele juridische procedure. In de kantlijn echter daarvan; vaak heeft de ombudsfunctionaris bij klachten over de toelatingsprocedure vernomen van studenten dat zij de bereikbaarheid en dienstverlening (bijvoorbeeld informatieverstrekking) als minder positief hebben ervaren. Ook in voorgaande jaren is hier met regelmaat over geklaagd. Studenten hebben en krijgen weinig zicht op wat er binnen de procedure uitgewisseld wordt tussen de facultaire toelatingscommissies en het centrale Admission Office. Bij klachten van studenten over toelating wijst de opleiding naar Admission Office en die dan weer naar de informatie via geautomatiseerde systemen waarvan de student kennis had kunnen nemen (zie hoofdstuk 6 conclusie en aanbeveling 3).

### **3.5 Aantal klachten gerelateerd aan corona**

Met de uitdrukkelijk wens van de ombudsfunctionaris dat hij in dit jaarverslag voor de laatste keer een bijzondere paragraaf van zijn jaarverslag hoeft te wijden aan coronagerelateerde klachten; in 2021 zijn er 43 klachten ingediend die direct verband houden met de noodzakelijke coronamaatregelen (50 in 2020). Het aantal klachten dat indirect is te relateren aan corona is sterker gedaald, namelijk van 40 in 2020 naar 19 in 2021. Gedacht hierbij moet worden aan dienstverlening of begeleiding die lang op zicht laat wachten waarbij de oorzaak dan blijkt te liggen aan problemen binnen de personele bezetting vanwege de corona.

Van de directe coronagerelateerde klachten vallen het meest op de klachten van – vooral Duitse - studenten over het weer overgaan naar on campus onderwijs per studiejaar 2021-2022. Daarnaast ook diverse klachten over studies en in het bijzonder scriptietrajecten die vertraagd zijn geraakt vanwege de coronapandemie. Bij één specifieke klacht is aan de orde geweest een student die door andere studenten onheus bejegend werd omdat zij aanstuurde op het respecteren van de coronamaatregelen binnen het housing complex waar zij als residence assistant was aangesteld door Housing Office. De ombudsfunctionaris heeft bemiddeld bij deze casus en geen oordeel uitgesproken aangezien de kwestie reeds eerder door de universiteit bleek te zijn onderzocht. Desondanks heeft de ombudsfunctionaris een langdurige betrokkenheid gehouden bij deze klacht (in totaal 164 dagen! Zie ook hoofdstuk 3.10).

### **3.6 Hoe ziet de klachtbehandeling eruit?**

Bij het binnenkomen van een ingediende klacht kijkt de ombudsfunctionaris allereerst of hij deze wel mag behandelen (ontvankelijkheid en bevoegdheid, zie hoofdstuk 3.9). Betreft het een student al dan niet aankomend of afgestudeerd? Valt de klacht binnen de bevoegdheid zoals omschreven in de regeling van de

ombudsfunctionaris of moet hij de klacht verwijzen naar een andere instantie? Dit is bijvoorbeeld het geval als er sprake is van sexuele 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 over zijn beoogde aanpak en overlegt dit met de student daarbij ook zeker de zorgvuldigheid naar en vertrouwelijkheid van beklagde in ogenschouw nemend en ook rekening houdend met de belangen van de student op de langere termijn (bijvoorbeeld relatie met opleiding).

Als de ombudsfunctionaris tot een oordeel is gekomen over de klacht of via bemiddeling tot een acceptabele uitkomst dan kan hij de klacht gaan afsluiten. In zijn vertrouwelijke (“AVG-proof”) administratie scoort hij – mede in het belang van zijn jaarverslag - de afgeronde klacht onder meer op actie en conclusie (3.9) en op aspecten en hoofdonderwerp (zie 3.8). Uiteindelijk worden alle klachtdossiers (beveiligd!) gearchiveerd bij de afdeling Documentaire Informatievoorziening en Archiefbeheer (DIA). Voor de klachtdossiers van de ombudsfunctionaris is een bewaartermijn van 10 jaar afgesproken.

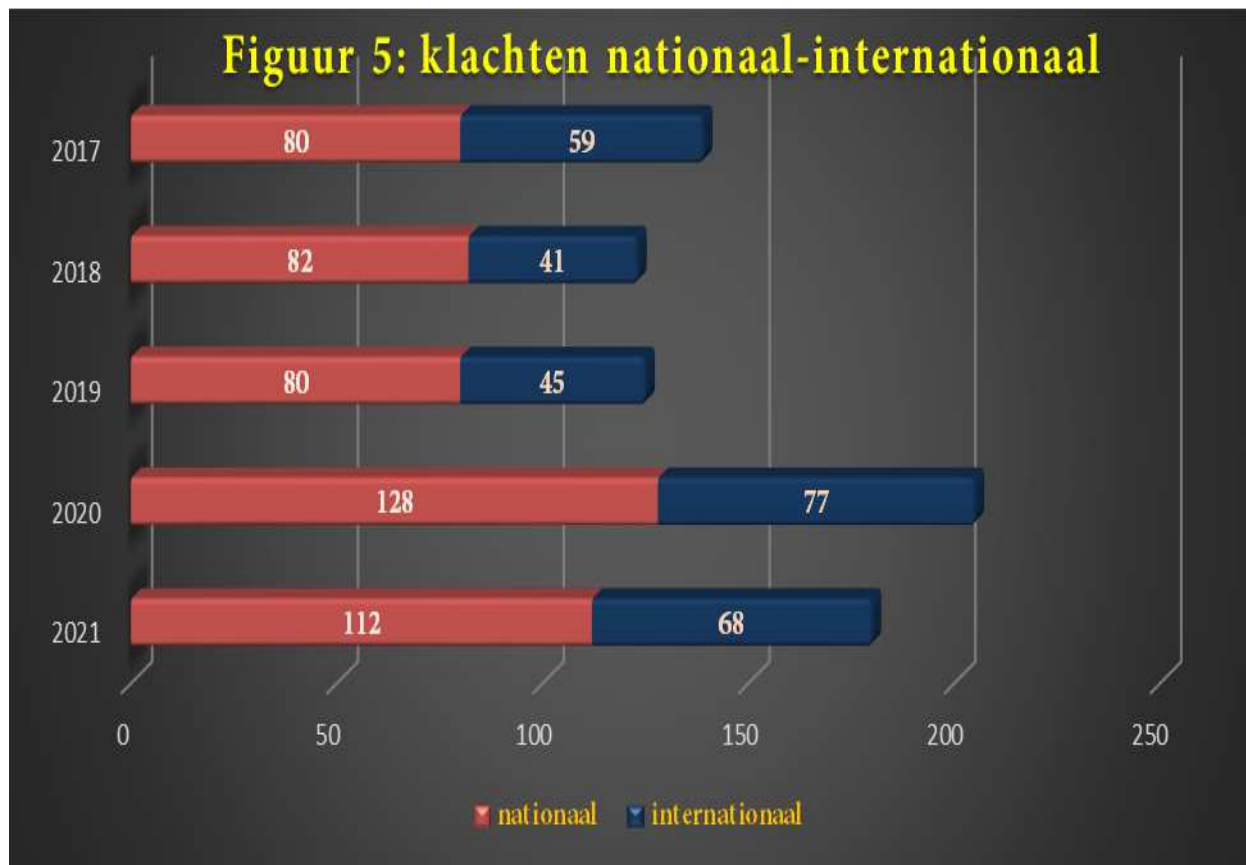
### **3.7 Wie dienden er een klacht in?**

Hoe meer studenten hoe meer klachten? Inmiddels telt de Universiteit Leiden bijna 34 duizend studenten en ook in 2021 is er een lichte toename geweest (3,9 procent). Ook in 2021 is het relatieve aandeel van internationale studenten weer iets gestegen naar 19,3 procent (in 2020 18,2 procent). Hoe hebben de klagende studenten zich verdeeld over bijvoorbeeld nationaal-internationaal, m/v/non-binary, van welke

opleiding is klager en van welke opleiding/faculteit is de beklagde? In deze paragraaf zal een inzicht gegeven worden in deze verdelingen.

### *Nationaal-internationaal*

Net als in voorgaande verslagjaren beklagen internationale studenten zich relatief vaker bij de ombudsfunctionaris dan nationale studenten.

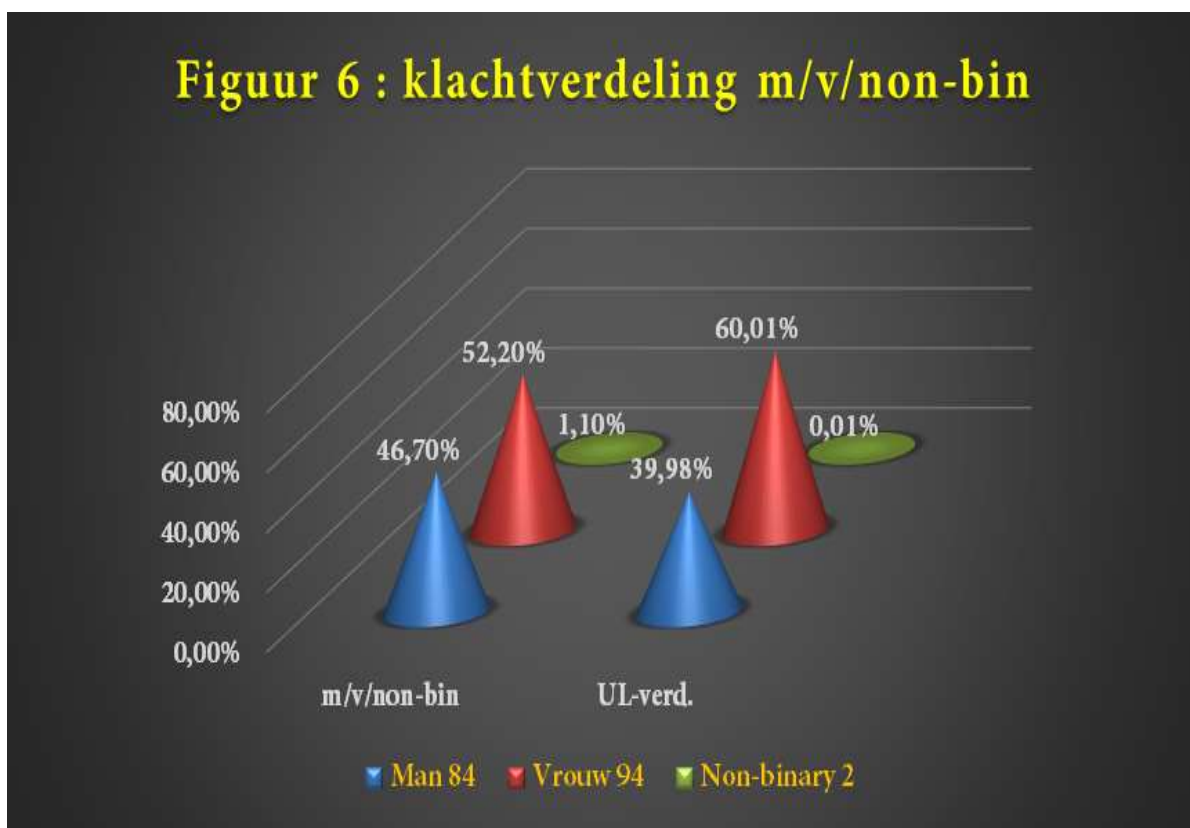


Met het gegeven dat nu 19,3 procent van de Leidse studenten als internationaal (EER en non-EER) is aan te merken valt wederom 37,8 procent van het aandeel internationaal als hoog aan te merken (vrijwel identiek aan 2020, 37,6 procent). Al eerder heeft de ombudsfunctionaris voor dit relatief hoge aandeel als mogelijk verklaring gegeven dat internationale studenten meer afhankelijk zijn van de faciliteiten die de universiteit biedt. Ook is er vaak grotere (financiële) druk om een (in het bijzonder master-)opleiding binnen de reguliere studieduur af te ronden. Alle omstandigheden die leiden tot onzekerheid of daadwerkelijk vertraging kunnen aanleiding zijn voor het indienen van een klacht bij de ombudsfunctionaris. Naar de bevinding van de ombudsfunctionaris kunnen ook cultuurverschillen of communicatiestijlen en –problemen nog weleens aan de basis liggen van een klacht. In zijn algemeenheid is er sowieso een verruwing

waarneembaar aan de kant van studenten richting docenten en andere medewerkers. Door de coronabeperkingen is het vaak niet mogelijk geweest in 2021 om bij een escalatie in de geschreven communicatie via de mail (of social media) voor te stellen om een conversatie mondeling voort te zetten en het gesprek aan te gaan “face to face”. Het vergt nader en langduriger onderzoek om te kunnen vast stellen of een gesprek via videoconferentie eenzelfde de-escalerende werking heeft (zie bijlage 1 conclusie en aanbeveling 2).

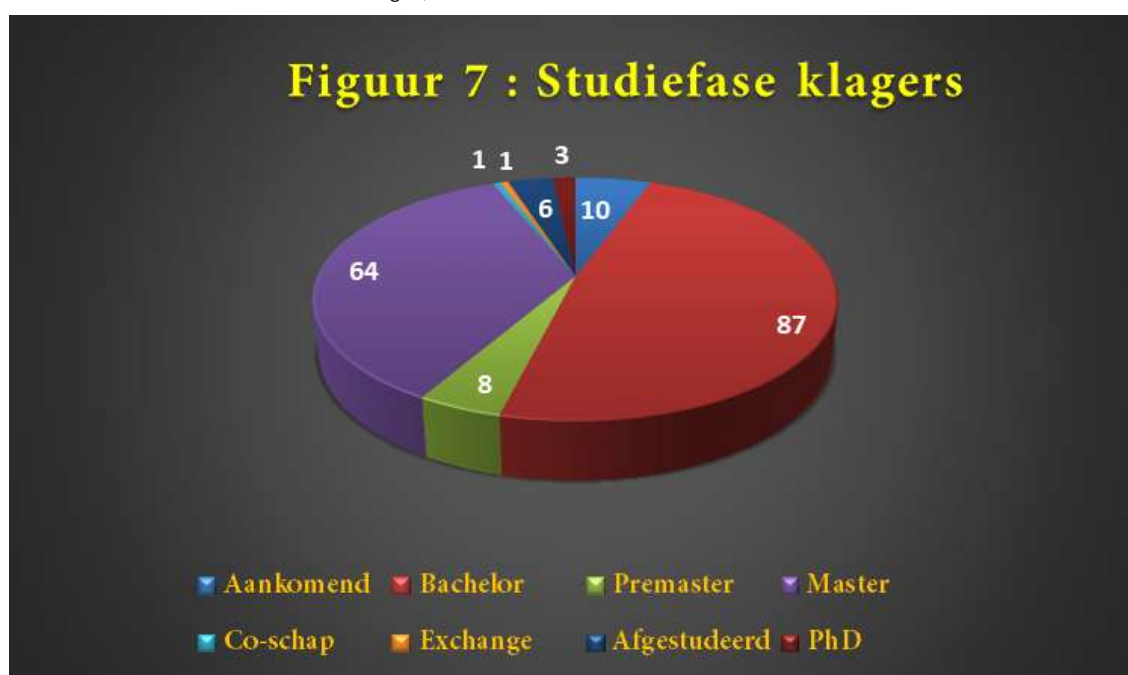
### *Vrouw, man of non-binair?*

Waar in voorgaande jaren de m/v-verdeling (dit jaar uitgebreid met non-binair) van klagers vrijwel de al jarenlange stabiele m/v-verdeling van de studentenpopulatie op de voet volgde (man 40 procent, vrouw 60 procent) valt in 2021 een kleine verschuiving waar te nemen van relatief meer klachten ingediend door manlijke studenten. Zeker ook heel opmerkelijk is dat, hoewel het in absolute getallen zeer laag is gebleven, van de geregistreerde non-binair studenten de helft een klacht heeft ingediend bij de ombudsfunctionaris.



### Studiefase klagers

De ombudsfunctionaris kan volgens zijn regeling alleen klachten behandelen van reguliere studenten, dat wil zeggen studenten die staan ingeschreven aan de universiteit in Leiden. Toch is er een verruiming voor wat betreft aankomend studenten die zich al wel hebben aangemeld voor een opleiding aan de Leidse universiteit. Ook reeds afgestudeerde studenten kunnen nog een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris op voorwaarde dat hetgeen waarover de student zich wenst te beklagen heeft voorgevallen nog tijdens de periode van inschrijving. De ombudsfunctionaris hanteert in deze een termijn (van orde) van maximaal een jaar na het voorval waarover de student zich beklaagt. Klachten van promovendi (PhD's) kan de ombudsfunctionaris niet behandelen, maar nog altijd krijgt hij klachten binnen uit deze studiefase die hij doorgaans dient te verwijzen naar de vertrouwenspersonen voor PhD's (zie hoofdstuk 6 conclusie en aanbeveling 2).



In grote lijnen bevindt 2 van de 3 ingeschreven studenten zich in de bachelorfase (65,2 % inclusief premaster) en 1 op de 3 zich in de masterfase (34,8 % inclusief co-schappen). Wederom is het aandeel van klagers vanuit de masterfase weer iets hoger (40,6 %) dan van de bachelorfase (59,4 %). Dit is logisch te verklaren door het feit dat er relatief meer internationale studenten (20,8 %) zich in de masterfase bevinden dan in de bachelorfase (17,2 %) en zoals hierboven al gesteld, internationale studenten klagen relatief meer.



Het aantal klachten van aankomend studenten ligt relatief iets lager in 2021 (5,6 %) dan in 2020 (8,7 %) maar ook zeker een reden om alert te blijven hoe aankomend studenten hun aanmelding bij de universiteit in Leiden ervaren.

### 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 docent of andere medewerker maar ook over de wijze waarop zij onderdelen van de universiteit zijn behandeld. Regelmatig is een gehele opleiding, faculteit, administratie of dienst de “beklaagde”, terwijl de student in zijn klachtomschrijving zijn pijlen dan vaak wel zal richten op de medewerker van de betreffende opleiding, faculteit, administratie of dienst. Toch kan de klacht uiteindelijk wel degelijk betrekking hebben op het specifieke gedrag van de beklagde 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 2021 ingeschreven stond bij de betreffende faculteit.

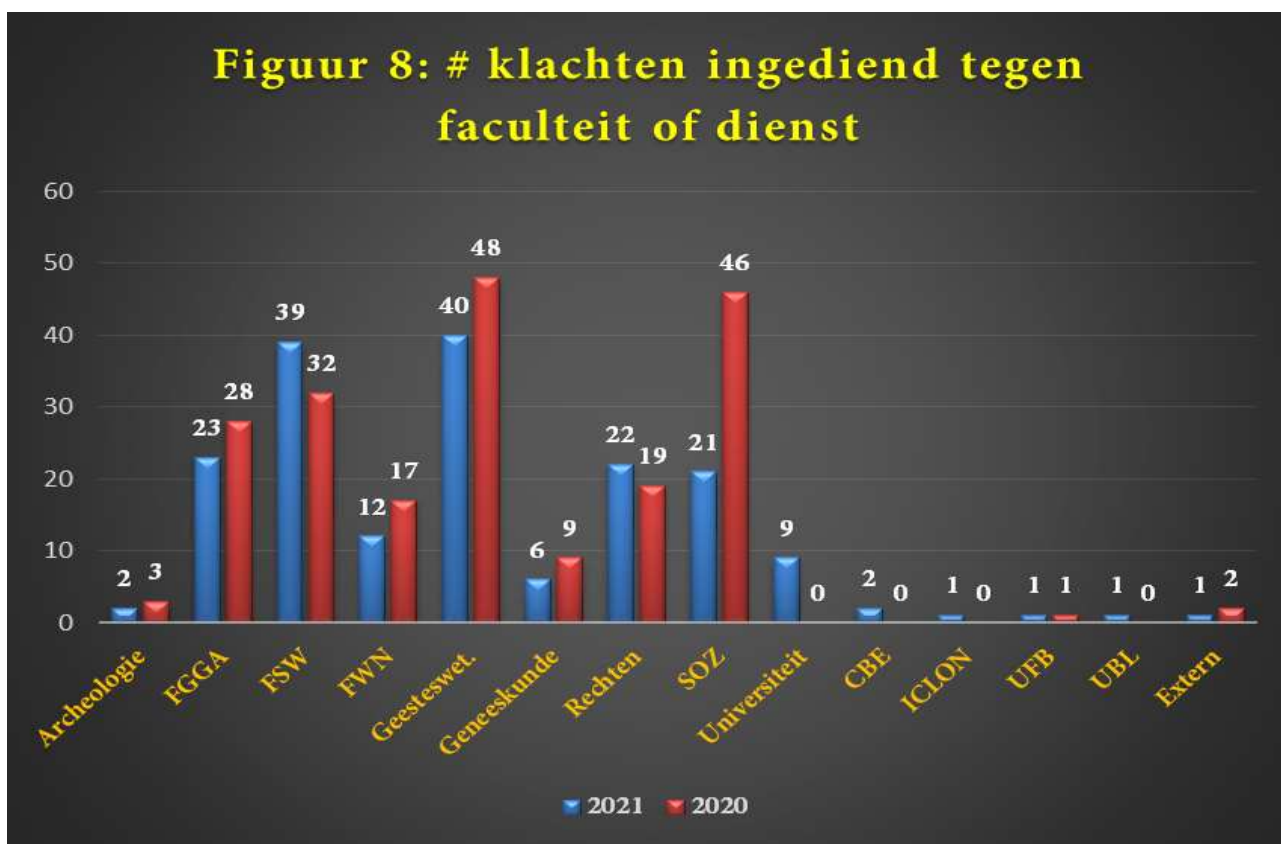
Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties tegen wie in 2021 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten	% fac. Klachten	% studenten
	2021	2021	2021
<b>Faculteiten</b>			
Archeologie	2 (2020: 3)	1,4	1,9
Governance and Global Affairs	23 (2020: 28)	16,0	10,1
Geesteswetenschappen	40 (2020: 48)	27,8	23,7
Geneeskunde/LUMC	6 (2020: 9)	4,2	8,6
Rechtsgeleerdheid	19 (2020: 19)	15,3	17,8
Sociale Wetenschappen	39 (2020: 32)	27,1	19,8
Wiskunde en Natuurwetenschappen	12 (2020: 17)	8,3	17,5
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	<i>144 (2020: 156)</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

## Overige instanties

Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	21 (2020: 46)
Universiteit	9 (2020: 0)
CBE	2 (2020: 0)
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	1 (2020: 1)
Universiteitsbibliotheken (UBL)	1 (2020: 1)
ICLON	1 (2020: 1)
Extern	1 (2020: 0)
<i>Totaal niet-facultair</i>	<i>36 (2020: 49)</i>
<b>Totaal</b>	<b>180 (2020: 205)</b>

Figuur 8 geeft grafisch weer het aantal klachten dat is ingediend tegen een afzonderlijke faculteit of dienst. Klager hoeft overigens geen student te zijn bij de faculteit waartegen de klacht is ingediend. Zo zijn er diverse klachten bij de ombudsfunctionaris binnengekomen van studenten die keuzevakken hebben gevolgd bij een andere faculteit.



De weergave van figuur 8 geeft informatie over klachtenaantallen per faculteit of dienst en stijging of daling ten opzichte van voorgaand verslagjaar 2020. Aangezien de studentenaantallen per faculteit niet sterk hebben gefluctueerd per faculteit is een stijging in een verslagjaar 2021 dat er minder klachten zijn binnengekomen (180 in 2021 en 205 in 2020) opmerkelijk te noemen. Ook dit jaar is het aandeel van de klachten tegen psychologie nog opmerkelijker; tegen een opleiding met 10 procent van alle studenten van de Universiteit Leiden worden bijna 16 procent (numeriek 28) van alle klachten ingediend (zie hoofdstuk 5). Ondanks de veelvuldige en constructieve contacten van de ombudsfunctionaris met deze opleiding is er toch reden om naar aanleiding van dit jaarverslag nadrukkelijker aandacht te besteden aan de vraag wat er gedaan kan worden om het aantal klachten terug te dringen.

Onder de klachten tegen de universiteit in het algemeen (9 klachten) vallen vooral op de noodkreten van studenten aan de ervaren lijdelijkheid van de universiteit als het gaat om de grote kamernood (vooral campus Leiden). Verder klachten in algemene zin over mental health support, corona testbeleid en reiskosten die studenten zonder OV-studentenkaart voor hun opleiding moeten maken tussen campus Den Haag en campus Leiden.

Ook een toename van klachten bij Rechten in 2021 die vooral verband houdt met meer problemen bij aanmelding van vakken (vooral door keuzevak studenten) en onenigheid over de voorwaarden van het afleggen van online tentamens of ervaren problemen. (zie hoofdstuk 5).

Het meer dan verminderde aantal klachten bij SOZ (van 46 naar 21) komt vooral voor rekening van minder klachten over Housing Office. Toch ziet de ombudsfunctionaris reden om een kritische noot te plaatsen over de wijze waarop Expertisecentrum SOZ deze dienstverlening aan internationale studenten heeft overgedragen aan DUWO. Uit de klachten die toch nog bij de ombudsfunctionaris over Housing Office zijn binnengekomen is op te merken dat de overdracht door SOZ van taken Housing Office naar DUWO wel heel stilletjes heeft plaatsgevonden met als gevolg dat klagende studente vaak niemand van Housing Office meer konden bereiken en na enige omzwervingen simpelweg verwezen werden naar DUWO. Een en ander is slechts een indruk van de ombudsfunctionaris op basis van de klachten die zijn binnengekomen over Housing Office in 2021.

Om het verhoudingsgewijze aandeel van faculteiten in het aantal klachten beter zichtbaar te maken geeft figuur 9 de klacht/studenten-ratio weer per faculteit in meerjarig perspectief. Deze ratio zal nader belicht worden in hoofdstuk 5 (Klachtimpresie per faculteit).



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 2021 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- Universiteit, faculteit, opleiding, instituut of andere instantie in het algemeen	55 (2020: 57)
- Docent(en), scriptiebegeleider	52 (2020: 48)
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker, studentendecaan/-psycholoog	35 (2020: 50)
- Examencommissie/toelatingscommissie/CBE	31 (2020: 40)
- Studie-, stage-, scriptiecoördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	5 (2020: 7)
- Overig (bijv. surveillant, DUWO, medestudent)	2 (2020: 3)
<b>Totaal</b>	<b>180 (2020: 205)</b>

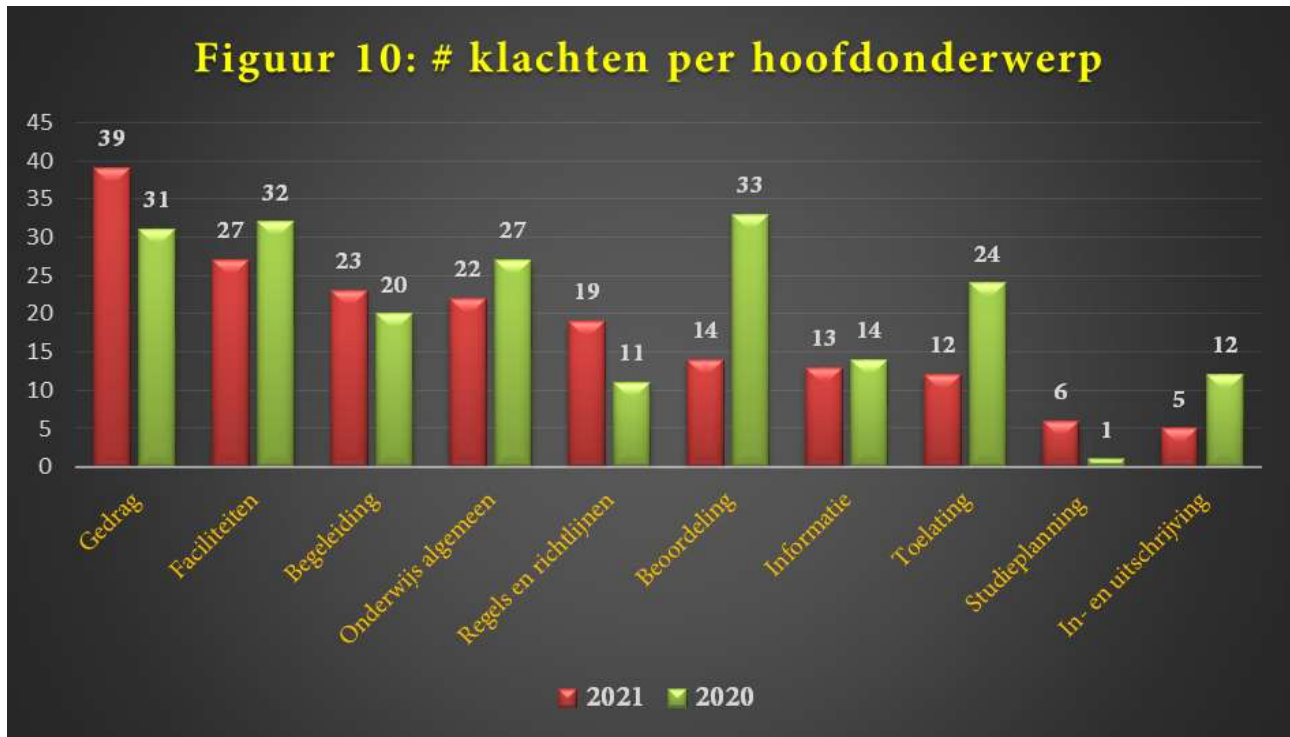
Evenals in 2020 zijn er in 2021 de meeste klachten ingediend tegen een universiteit, faculteit, opleiding, instituut of instantie in het algemeen. Toch weer erg vaak is Psychologie als “opleiding algemeen” beklaagd (17 keer), maar ook – nieuw ten opzichte van 2020 - is er 9 keer een klacht tegen de universiteit in het algemeen ingediend.

In 2021 is de nummer 2 van functie beklaagde wederom de docent/scriptiebegeleider. Opvallend genoeg is er numeriek zelfs een lichte stijging waar te nemen waar het totaal aantal klachten is afgenomen. Uit de behandeling van klachten tegen docenten komt een beeld naar voren dat hoe langer de coronamaatregelen van kracht zijn geweest, hoe meer de contacten over onderwijs en begeleiding steeds meer direct tussen studenten en docenten zijn gaan plaatsvinden. Bij het soms tijdelijk slechter bereikbaar zijn van docenten en begeleiders (ook vanwege corona) hebben studenten vaak behoefte gevoeld aan andere aanspreekpunten die naar hun beleving soms te weinig voor handen waren.

Tabel 3: *Hoofdonderwerp van de in 2021 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.*

Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Gedrag	39 (2020: 31)	13	33,3%
2. Faciliteiten	27 (2020: 32)	14	51,9%
3. Begeleiding	23 (2020: 20)	7	30,4%
4. Onderwijs algemeen	22 (2020:27)	9	40,9%
5. Regels en richtlijnen	19 (2020: 11)	4	21,1%
6. Beoordeling	14 (2020: 33)	5	35,7%
7. Informatie	13 (2020: 14)	5	38,5%
8. Toelating	12 (2020: 24)	4	33,3%
9. Studieplanning	6 (2020: 1)	2	33,3%
10. In- en uitschrijving	5 (2020: 12)	5	100%
	180 (2020: 205)	68	37,8%

Tabel 3 op de vorige bladzijde gevisualiseerd in een grafiek laat het volgende beeld zien:



In 2021 is de oude nummer 1 qua hoofdonderwerp, Beoordeling, ver teruggezaakt naar een zesde plek met minder dan de helft van de klachten. De nieuwe nummer 1 is gedrag en eigenlijk is dit voor wat betreft klachtbehandeling een logische nummer 1 aangezien klachten veelal over bejegening en gedrag gaan. De druk op de faciliteiten en dienstverlening blijft hoog tijdens het verslagjaar 2021 en dat resulteert in een consolidatie van dit hoofdonderwerp op de tweede plek.

Opmerkelijk genoeg slechts weinig klachten met hoofdonderwerp In- en uitschrijving en ook het aantal klachten met hoofdonderwerp Toelating is gehalveerd. Dit neemt niet weg dat er zich rond aanmelding, toelating, in- en uitschrijving wel de nodige klachten hebben aangediend, maar dat deze veelal zijn terecht gekomen onder hoofdonderwerp Gedrag (niet reageren op mails), Faciliteiten (studenten van kastje naar muur sturen of het bos in), of Informatie (studenten verkeerd of onvolledig informeren).

Ten aanzien van Gedrag op nummer 1 als hoofdonderwerp en Docenten op nummer 2 als functie van beklagde; niet te ontkennen valt dat er veel klachten zijn ingediend tegen docenten. Uit de vertrouwelijke gesprekken die de ombudsfunctionaris met beklagde docenten heeft gevoerd heeft hij kunnen opmaken dat de taken van de docent door het noodgedwongen hybride onderwijs er niet makkelijker op zijn geworden. Wanneer colleges of werkgroepen door studenten deels fysiek en deels online worden bijgewoond vraagt dit veel van de docent om de interactie natuurlijk te laten plaatsvinden met een

verhoogde kans dat het kan gaan “schuren” tussen de docent en de studenten. Hierover heeft de ombudsfunctionaris diverse klachten ontvangen met concrete voorbeelden hoe het soms in de communicatie moeizaam kan verlopen hetgeen dan weer kan leiden tot irritatie over en weer.

**Check de Brightspace planning tool**

**HOEVEEL STUDENTEN KAN IK IN MIJN COLLEGEZAAL VERWACHTEN?**

De nieuwe Brightspace planning tool geeft je inzicht hoeveel studenten je on-campus kunt verwachten en voor hoeveel studenten je een alternatieve vorm van onderwijs moeten bieden omdat zij door Corona-reflexen niet naar de campus kunnen komen.

**GOED NIEUWS**

De Universiteit Leiden gaat vanaf 1 september 2021 zoveel mogelijk terug naar fysiek onderwijs. De focus op een zo groot mogelijk aantal van studenten om onderwijs on-campus te kunnen volgen in geflyogd en veilig onderwijs.

**Maar...**

Niet iedereen zal in staat zijn om fysiek colleges te kunnen volgen. Het kan overtuigen dat studenten niet naar de campus mogen komen door Corona-reflexen.

**Waar kan ik de tool vinden?**  
In de Brightspace omgeving van de vak.

**Wanneer gebruik ik het?**  
Direct na het eerste semester registreren door de dea gebruikende studenten mediant Corona.

**Heeft u nog vragen?**  
Neem contact op met de functionarissen: [helpdesk@brightspace.nl](mailto:helpdesk@brightspace.nl)

**Plan je onderwijs met de Brightspace planning tool**

Krijg inzichtelijk hebben welke studenten niet in staat zullen zijn on-campus onderwijs te volgen als gevolg van de huidige situatie rondom COVID-19.

- Overweeg voor studenten die niet in staat zijn om onderwijs te volgen online. Online lessen (sign-off en sign-in mogelijkheid).
- Integreer in Brightspace, online of offline, een discussie en raadpleeg de dea voor studenten.
- Deel samen met de faculteit, onderwijsmedewerkers en de dea om te kijken hoe de huidige situatie kan worden aangepast om te zorgen voor een alternatief onderwijsaanbod.

Afsluitend van deze paragraaf volgt nog in figuur 11 een weergave van de verschillende (deel)aspecten die de ombudsfunctionaris heeft geregistreerd. Waar per klacht maar 1 hoofdonderwerp wordt benoemd kunnen er wel per klacht meerdere aspecten aan de orde zijn. Het kan aldus zijn dat een klacht met aspect Begeleiding uiteindelijk niet het hoofdonderwerp Begeleiding krijgt toegewezen.

Vooraf bijzonder aandacht voor het aspect diversiteit dat ook in 2021 weer bij meer dan 10 % van de klachten aan de orde is (zie hoofdstuk 6 conclusie 4) en Privacyschending (zie hoofdstuk 4).



### 3.9 Vormen klachtbehandeling en -afroning

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 al kort na indiening wordt ingetrokken.

#### 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.

#### 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 (bijv. op grond van art. 5 lid 2 sub a van zijn regeling)

#### 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*

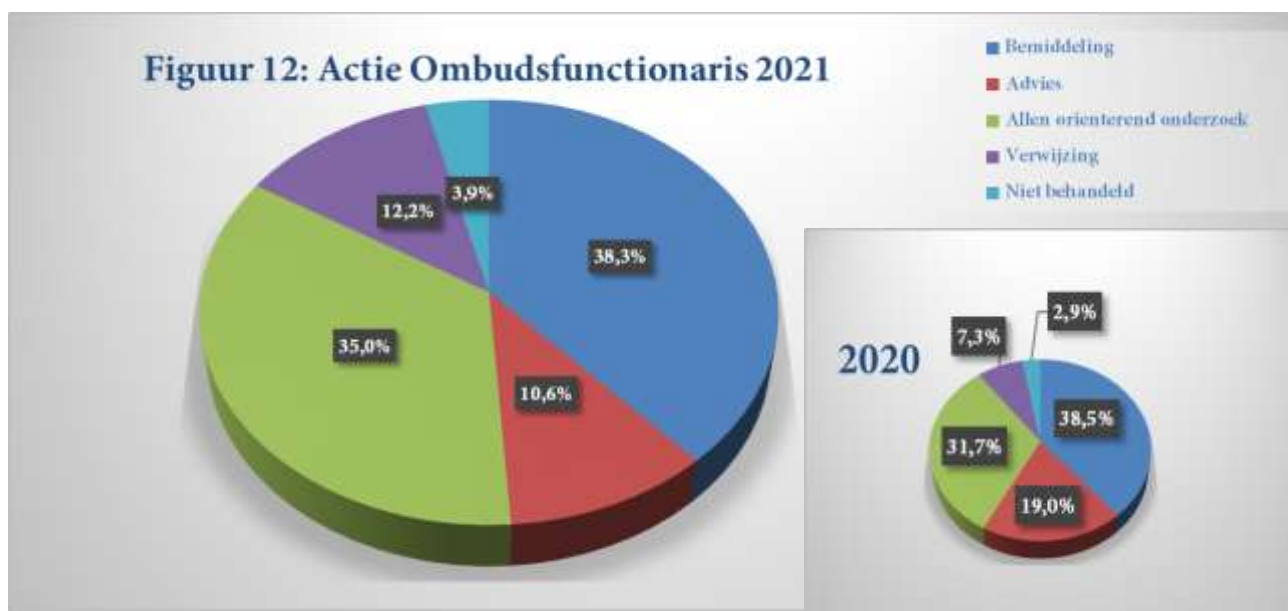
De Regeling Ombudsfunctionaris voorziet in de bevoegdheid dat de ombudsfunctionaris in geval van een formeel onderzoek instelt dat uitmondt in een vertrouwelijk onderzoeksrapport aan betreffende bestuursorgaan met afschrift aan het College van Bestuur (zie art. 6 Regeling Ombudsfunctionaris).



Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling bij de in 2021 ingediende klachten*

Klachtbehandeling “actie”	Frequentie	
Niet behandeld	7	(2020: 6)
(Alleen) Oriënterend onderzoek	63	(2020: 65)
Bemiddeling	69	(2020: 79)
Verwijzing	22	(2020: 15)
Advies	19	(2020: 39)
Formeel onderzoek ex. Art. 6	0	(2020: 1)
<b>Totaal</b>	<b>180</b>	<b>(2020: 205)</b>

In figuur 12 zijn de acties van de ombudsfunctionaris in 2021 ten opzichte van 2020 gevisualiseerd als percentage van het aantal klachten.



Meest in het oog springend is het grotere aandeel verwijzingen en niet behandeld (samen 16,1 procent, bijna 1 op de 6 klachten). In hoofdstuk 6 zal ik hier nog een conclusie en aanbeveling aan wijden.

Voor het overige is op te merken dat de ombudsfunctionaris iets vaker heeft volstaan met een oriënterend onderzoek zonder bij de afsluiting van de klacht nog over te gaan tot het uitbrengen van een advies aan klager en beklagde.

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*

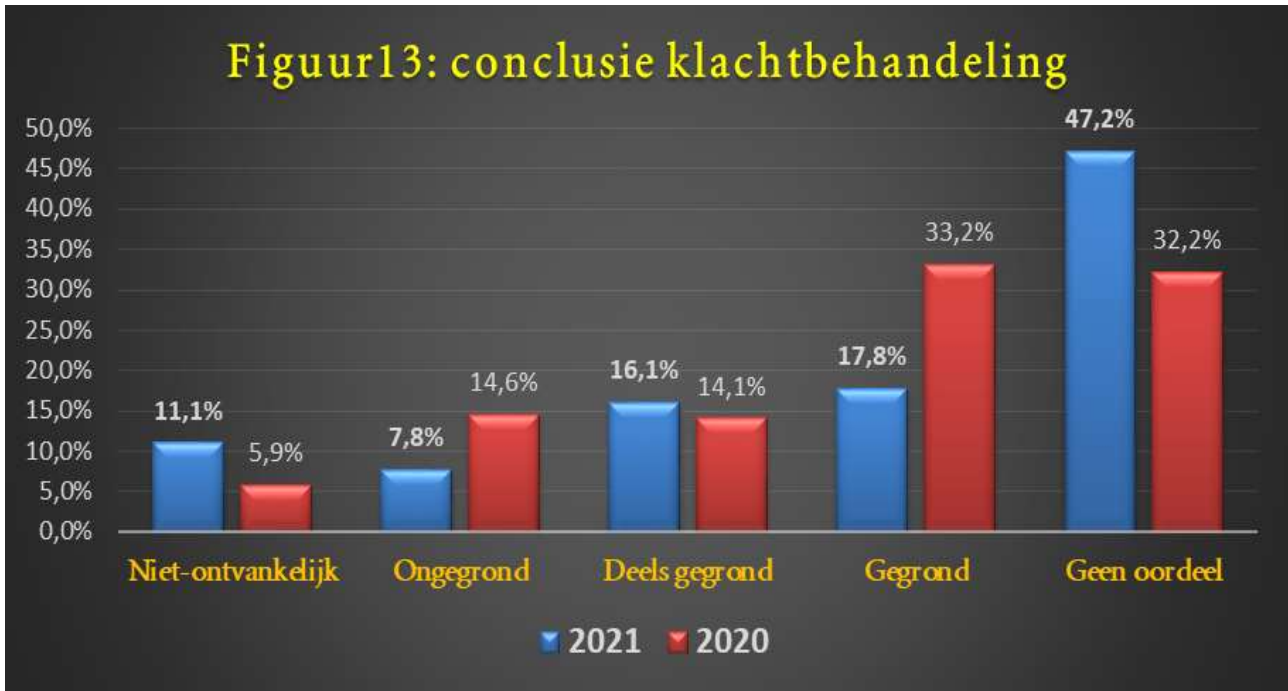
De ombudsfunctionaris acht één of meer aspecten aangevoerd in de klacht van student gegrond maar tevens één of meer aspecten zoals aangevoerd ongegrond. Ook kan het zijn dat de ombudsfunctionaris zich over één of meer aspecten geen oordeel kan vormen (zie punt 5).

### *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 zonder dat de ombudsfunctionaris een oordeel uitspreekt. Dit is vanzelfsprekend ook het geval als de ombudsfunctionaris de klacht niet behandelt of zich beperkt tot het geven van een advies.



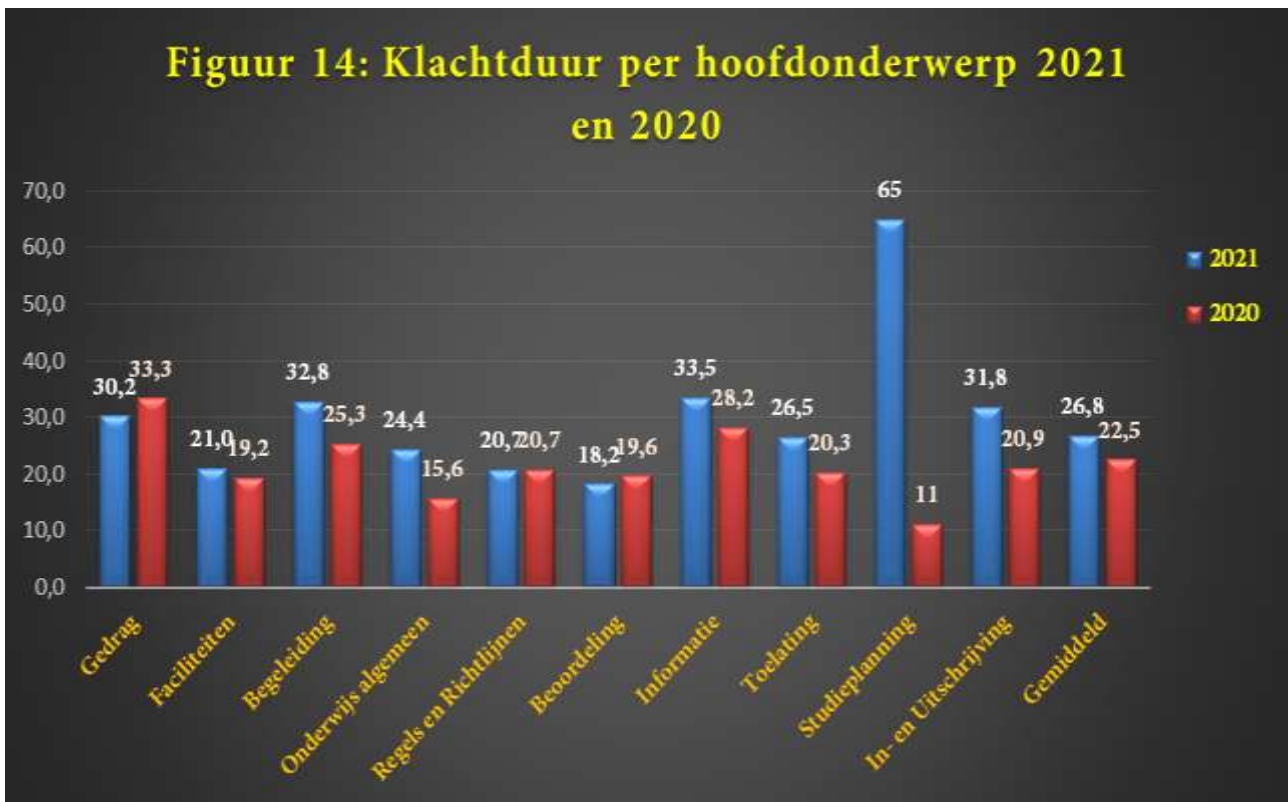
Figuur 13 toont de verschillende conclusies die de ombudsfunctionaris heeft verbinden aan zijn klachtbehandeling met in blauw 2021 en in rood 2020. Meer klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard en verwezen naar bijvoorbeeld CBE of vertrouwenspersonen ongewenst gedrag. Verder is het aantal klachten dat de ombudsfunctionaris volledig gegrond verklaard bijna gehalveerd met nog wel een lichte stijging van de conclusie deels gegrond. Ook een bijna halvering van de conclusie ongegrond. Gesteld kan worden dat de ombudsfunctionaris zich in 2021 minder vaak ik een stellig oordeel heeft uitgesproken over klachten en ook bijna in de helft van de klachten (47,2 procent) geen oordeel heeft uitgesproken. Dit was in 2020 nog in 1 op de 3 klachten (32,2 procent).

In hoofdstuk 5 van dit jaarverslag (Klachtimpresie per faculteit) zal nog verder ingegaan worden op de acties en conclusies die de ombudsfunctionaris ondernomen respectievelijk getrokken heeft ten aanzien van de facultaire klachten

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

Hoe lang duurde het in 2021 nadat een klacht was ingediend bij de ombudsfunctionaris tot het moment dat de klacht als afgedaan beschouwd mocht worden? De gemiddelde duur van de klachtbehandeling lag de laatste jaren steevast rond de drie weken. Is dit in 2021 ook het geval geweest?

Figuur 14 geeft een beeld van de klachtduur per hoofdonderwerp in 2021 afgezet tegen de klachtduur in 2020.



In 2021 is de gemiddelde behandelduur van klachten iets opgelopen naar 26,8 dagen per klacht. Meest opvallende uitschieter is de gemiddelde duur van de 6 klachten met betrekking tot Studieplanning. Dit is met name veroorzaakt door 1 klacht bij CSM/FGGA waarbij het heel lang heeft geduurd (118 dagen) totdat de student in kwestie kon accepteren dat er binnen zijn onderwijsprogramma niet een excellentieprogramma kon worden toegevoegd zonder dat dit consequenties zou hebben op zijn nominale duur van de master. Het is tekenend geweest dat de student heel lang in de geschreven communicatie per e-mail niet te overtuigen was van de redelijkheid van de uitkomst van de klachtbehandeling (met betrokkenheid onder meer van de opleidingsdirecteur CSM). Pas toen de ombudsfunctionaris nog een laatste poging ondernam om de student via Teams face tot face te spreken was het mogelijk hem te overtuigen en heeft hij kort na dit Teams gesprek zelfs nog een allervriendelijkste bedankmail gestuurd naar de opleidingsdirecteur.

Ook bij Psychologie is er een langlopende (95 dagen) casus geweest die betrekking had op Studieplanning. Het betrof een klacht van een studente over de al dan niet aanmelding van een specialisatievak waarbij de studente de oorspronkelijk bedoelde afdoening van de klacht – in overleg met de studieadviseur - niet goed bleek te hebben begrepen en daar pas veel later op is teruggekomen.

## 4. Privacy klachten

Reeds sinds begin 2019 onderhoudt de ombudsfunctionaris regelmatig contact met Privacy Office (de Functionarissen Gegevensbescherming) over klachten die betrekking hebben op AVG en schending van privacy en heeft hij zich voor een betere beoordeling van deze klachten actief laten informeren en adviseren. Zo heeft de ombudsfunctionaris ook zijn administratie onderworpen aan een kritische blik van Privacy Office. Toch was er sindsdien nog geen verslagjaar geweest met meer dan twee of drie klachten die ad hoc afstemming vergden. Dat is in 2021 nu wel degelijk het geval geweest met in totaal acht klachten over privacy.

Hetgeen opvalt bij de acht privacyklachten in 2021 is dat het overgrote deel of gegrond (2) of in ieder geval deels gegrond (4) zijn te achten. Eén klacht van een student tegen een andere student heeft de ombudsfunctionaris niet-ontvankelijke verklaard en bij één andere klacht heeft hij de klagende student nog wel van advies gediend zonder zich verder uit te spreken in een oordeel.

Om voor zo ver de vertrouwelijkheid van deze klachten dit toelaat een beeld te geven van het soort privacy-klachten. Vaak ervaart een student een privacyschending als gemerkt wordt dat informatie die vertrouwelijk gedeeld is met één van de medewerkers toch ook opduikt bij een andere medewerker zonder dat daar toestemming toe is verleend. Ook kan het gaan dat er iets uit de privé-sfeer van de student door de docent wordt aangevoerd als argument van verminderde prestatie (bijvoorbeeld als een docent de student heeft gezien tijdens bijverdiensten met werk in een supermarkt). Specifiek heeft de ombudsfunctionaris Privacy Office betrokken bij een klacht waarbij de student zich erover beklaagde dat de docent tijdens een geschil over beoordeling informatie van de student had gebruikt die de student op social media (in casu Facebook) had geplaatst. Weliswaar is deze informatie door de student zelf publiek gemaakt, maar toch kan de vraag gesteld worden of deze informatie in een één-op-één relatie tussen student en docent (binnen de onderwijscontext) aan de orde had mogen komen.

Relevante privacyklacht in 2021 betreft een zaak waarbij een studente vermeend betrokken was bij een zedendelict. Aangezien de zaak reeds onderzocht werd door de politie had de universiteit er van moeten weerhouden nog zelf nadere informatie trachten in te winnen in de privésfeer van studente. Bij een andere langlopende klacht ging het om het publiek maken via social media van foto's in het kader van de kennismakingstijd. Een internationale gaststudent van de opleiding bleek hier ernstige bezwaren tegen te hebben. Voor zo ver redelijk en technisch haalbaar is tegemoet gekomen aan wensen van deze student (wat hem er overigens niet van weerhouden heeft zijn beklag tot in 2022 door te zetten....).

## 5. Klachtenimpressie per faculteit



### 5.1 Archeologie

*Klacht/studentenratio = 0,32 % (nummer 3 laagst van 7)*

Slechts 2 klachten zijn er in 2021 tegen Archeologie ingediend, maar daarmee toch niet de faculteit waartegen de minste klachten zijn ingediend (dat is FWN met heel dicht daarop Geneeskunde). Gezien het geringe aantal klachten is het moeilijk om hier iets over te zeggen zonder dat dit herleidbaar is tot klagers. Desondanks toch een korte omschrijving. Eerste klacht betrof een internationale student die erover klaagde dat hij zijn scriptie niet had kunnen indienen. Navraag bij de faculteit leverde echter op dat de scriptie wel degelijk ingeleverd was en te vinden was via BrightSpace. Op grond hiervan heeft de ombudsfunctionaris de klacht ongegrond verklaard. Bij de tweede klacht betrof het een discussie over het al dan niet voldoen aan de – door de examencommissie gestelde - eisen van een minor. De ombudsfunctionaris heeft binnen deze kwestie alleen bemiddeld en heeft geen oordeel over de klacht uitgesproken aangezien het beoordelen van een minor tot de bevoegdheden van de examencommissie behoort.



### 5.2. Geesteswetenschappen

*Klacht/studentenratio = 0,50 % (nummer 3 hoogst van 7)*

De afgelopen verslagjaren heeft Geesteswetenschappen (FGW) “**numeriek**” vaak veruit de meeste facultaire klachten tegen zich ingediend gekregen. Toch blijkt ook in 2021 weer uit de klacht/studentenratio

dat deze grote faculteit zich relatief gezien in de middenmoot bevindt tussen de andere zes faculteiten. In 2021 verdelen de klachten zich ook vrij gelijkmatig over de vele opleidingen die deze faculteit kent. Van de 40 klachten zijn er 11 tegen de opleiding International Studies gericht. Dit is gezien het grote aantal studenten van deze bacheloropleiding niet opzienbarend.

Specifiek valt bij het klachtentotaal van FGW ook op de 7 klachten bij de masteropleiding International Relations die alle betrekking hebben op scriptiebegeleiding. Het beeld dat de ombudsfunctionaris van deze klachten heeft overgehouden is dat de organisatie van het scriptietraject bij deze opleiding zeker extra aandacht behoeft. Toch heeft de ombudsfunctionaris zich slechts bij twee klachten **uitgesproken met de conclusie “gegrond” en bij de andere klachten wel bemiddeld maar zich uiteindelijk onthouden van een oordeel.**

Drie studenten klagen over één docent die erg lang de tijd uittrekt voor het nakijken van een tentamen. De ombudsfunctionaris bespreekt de kwestie vertrouwelijk met zijn facultaire contactpersoon. In onderling overleg wordt besloten dat er toch reden is om de docent te manen tot spoed. Vanuit de opleidingsdirectie volgt een signaal naar de betreffende docent en de cijfers worden alsnog verstrekt. Ook al is binnen deze klachten het aspect Regels en Richtlijnen zeker een aspect (nakijktermijn) toch heeft de ombudsfunctionaris deze klachten het hoofdonderwerp Gedrag toegekend aangezien de docent ook nalatig was geweest in het reageren op mails van studenten en het actief informeren van deze studenten.



### 5.3 Geneeskunde

*Klacht/studentenratio = 0,21 % (nummer 2 laagst van 7)*

Verslagjaar 2021 laat een rustig beeld zien bij Geneeskunde. Slechts 6 klachten zijn er ingediend tegen deze faculteit en 3 van deze 6 klachten bleken niet-ontvankelijk en heeft de ombudsfunctionaris daarom verwezen. Wel heeft de ombudsfunctionaris nog advies uitgebracht aan een studente die een klacht

had ingediend tegen de decentrale Selectie en Plaatsing en daarover reeds in beroep was gegaan bij CBE met een ongegronde uitkomst. Slechts in algemene zin heeft hij deze studente geïnformeerd en geadviseerd in het kader van het reeds ingestelde beroep bij het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO). Met belangstelling maar zonder hierbij een eigen oordeel uit te spreken heeft de ombudsfunctionaris vernomen dat dit ingestelde beroep wel gegrond is verklaard.

Evenals bij Archeologie heeft de ombudsfunctionaris bij Geneeskunde een in het oog springende klacht met hoofdonderwerp Gedrag behandeld over de wijze waarop een studente door één van de medewerkers van de onderwijsadministratie schriftelijk te woord was gestaan. Op een vraag per e-mail van studente over een procedure was daarbij door de medewerkster openlijk de suggestie gewekt dat zij dit had moeten weten (hierbij voorbij gaand aan het feit dat studente haar studie door bijzondere omstandigheden voor langere tijd had onderbroken).



## 5.4 Governance and Global Affairs

*Klacht/studentenratio = 0,67 % (nummer 1 hoogst van 7)*

FGGA komt net als in 2020 uit de bus als faculteit met relatief - naar studentenaantallen bemeaten - de meeste klachten. De 23 klachten in 2021 verdelen zich onder meer over de opleidingen Bestuurskunde (7), bachelor Security Studies (6) en LUC (4). De meeste (8) van deze klachten betreffen hoofdonderwerp Gedrag op de voet gevolgd door Begeleiding (7). Ook valt op dat drie van deze klachten een privacy-kwestie betreffen (zie voor een nadere omschrijving hoofdstuk 4). Ter nuancering van het relatief hoge aantal klachten valt nog aan te tekenen dat er twee FGGA-studenten ieder 2 klachten hebben ingediend. Dezelfde twee studenten hebben ook al in eerdere verslagjaren bijgedragen aan de hoogte van het aantal klachten tegen FGGA.

Bij 8 van de 23 klachten is de ombudsfunctionaris tot de conclusie gegrond (4) of deels gegrond (5) gekomen. Twee klachten waren niet-ontvankelijk en bij de overige klachten heeft de ombudsfunctionaris geen oordeel gevormd en slechts bemiddeld.





## 5.5 Rechtsgeleerdheid

*Klacht/studentenratio = 0,37 (nummer 4 laagst van 7)*

Bij de Rechtenfaculteit zijn in 2021 relatief iets meer klachten ingediend dan in voorgaande jaren. Qua hoofdonderwerp verdelen de klachten zich gelijkmatig; Onderwijs algemeen 4 klachten, Regels en Richtlijnen ook 4 klachten, Begeleiding 3 klachten, Beoordeling en Faciliteiten ook 3 klachten. Vaak volstaat de ombudsfunctionaris alleen met bemiddeling en komt hij niet tot een oordeel (8 klachten), nog vaker (10 keer) beperkt de ombudsfunctionaris zich tot een oriënterend onderzoek waarbij de ombudsfunctionaris 5 keer tot de conclusie ongegrond komt en 1 keer tot niet-ontvankelijk (niet geheel toevallig een klacht met hoofdonderwerp Beoordeling).

Meest in het oog springend is een klacht van een Chinese masterstudente (behandelingsduur 127 dagen!) die zich erop beroept dat Aziatische studenten door één van de docenten (al meerjarig!) worden achtergesteld bij de beoordeling van een vak. In eerste instantie beperkt de ombudsfunctionaris zich tot een behoedzame en vertrouwelijke oriëntatie door via zijn contactpersoon één en ander qua algemeen cijferbeeld bij alle vakken van deze master te onderzoeken. Dit beknopte onderzoek blijkt niet dat er sprake is van significante afwijkingen in de cijfers van Aziatische studenten binnen de betreffende masteropleiding. Wanneer de klaagster toch met stelligheid blijft volharden in haar klacht ziet de ombudsfunctionaris reden om toch ook de betreffende docent te spreken over deze beleving van één van zijn studentes. Uiteindelijk bemiddelt de ombudsfunctionaris erin dat er toch nog een gesprek plaatsvindt tussen de opleiding en de klagende studente zonder dat dit nog afdoet aan zijn conclusie over de klacht, namelijk ongegrond, ondanks dat de klacht uiteindelijk onder het hoofdonderwerp Beoordeling is geregistreerd.

Tot slot heeft de ombudsfunctionaris in 2021 enkele klachten ontvangen van studenten die samenhangen met beperkte beschikbaarheid van plaatsen binnen een (populair) keuzevak of een minor. Aangezien de aanmeldingsprocedure volledig regulier was verlopen heeft de ombudsfunctionaris geen reden gezien om deze klachten als gegrond of deels gegrond te beoordelen.



## 5.6 Sociale Wetenschappen

*Klacht/studentenratio = 0,59 % (nummer 2 hoogst van 7)*

Reeds in 2020 heeft de ombudsfunctionaris opgemerkt dat tegen de opleiding Psychologie relatief (ook afgemeten aan studentenaantallen) wel heel veel klachten ingediend worden door studenten (26 van de 205 klachten). Dat heeft zich in 2021 nog verder doorgezet (28 van de 180 klachten). Bij deze opleiding alleen al 8 klachten van studenten die het onderwijs met ingang van studiejaar 2021-2022 online wensen te blijven volgen. Deze klachten zijn als volgt geregistreerd; hoofdonderwerp Onderwijs algemeen, actie bemiddeling, conclusie geen oordeel. Wel moet daarbij aangetekend worden dat er wel degelijk in de informatie naar deze klagende studenten ruimte te bespeuren was om aan te sturen op voortzetting van online onderwijs. De ombudsfunctionaris heeft zich daar echter niet over uitgesproken in een oordeel aangezien de coronamaatregelen zijn aan te merken als algemeen beleid van de universiteit.

Ook hebben drie studenten geklaagd over 'chaos' tijdens een tentamen van de pre-master Clinical Neuropsychology. Deze klachten heeft de ombudsfunctionaris wel gegrond geacht hoewel hij het uiteindelijk aan de examencommissie heeft gelaten om voor de getroffen studenten een voorziening te treffen.

Meest in het oog springend is een klacht van een internationale studente die door één van de docenten in een e-mail is uitgemaakt voor 'social idiot'. Dit is zeker reden geweest voor de ombudsfunctionaris om tot actie over te gaan en uiteindelijk volgen excuses van de docent over de gemaakte opmerking naar student.

Naast voor de vele klachten over Psychologie heeft de ombudsfunctionaris onder meer ook aandacht gehad voor 7 klachten van studenten aangaande opleidingen die vallen onder het instituut Politieke Wetenschap. Dit zijn 3 klachten geweest over Faciliteiten (dienstverlening, verstrekken voorzieningen voor studenten met functiebeperking) 2 over Beoordeling, 1 over Toelating en 1 over Begeleiding. Bij 3 van deze klachten is de ombudsfunctionaris tot het oordeel (deels) gegrond gekomen, bij 3 niet tot een oordeel en bij 1 niet-ontvankelijk.



## 5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen

*Klacht/studentenratio = 0,20 % (nummer 1 laagst van 7)*

Op basis van de 12 klachten in 2021 binnengekomen tegen FWN ziet de ombudsfunctionaris slechts in beperkte mate reden om uitvoerig in te zoomen op de aard van de klachten. Een gelijkmatige verdeling over de hoofdonderwerpen met van de kant van de ombudsfunctionaris veelal een bemiddelende rol of alleen een oriënterend onderzoek met al dan niet verwijzing (naar CBE).

Slechts twee klachten acht de ombudsfunctionaris gegrond. Eén klacht betreft hoofdonderwerp Faciliteiten (dienstverlening); een student heeft ten onrechte zijn propedeusebul niet ontvangen en de onderwijsadministratie draagt hier alsnog zorg voor.

Bij een andere gegronde klacht acht de ombudsfunctionaris het onredelijk dat een internationale student zich moet herinschrijven voor zijn opleiding omdat zijn afstudeerverdediging vanwege beperkte beschikbaarheid van examinatoren welgeteld één dag te laat heeft plaatsgevonden. Mede dankzij een goed en snel werkende afstemmingslijn met zijn facultaire contactpersoon bij FWN wordt uiteindelijk al snel de mening gedeeld dat student alsnog vrijgesteld dient te worden van de herinschrijvingsplicht. Dit vereist echter nog wel – de student was al in beroep gegaan - dat de examencommissie het College van Beroep van de Examens actief informeert over een gewijzigd besluit ten aanzien van het afstuderen van deze student. Hierbij spreekt de ombudsfunctionaris zijn waardering uit over de transparantie van de betreffende examencommissie die eerlijk stelt dat deze student “...*was not treated well in all fairness. He should have been able to graduate in the academic year 2020-2021.*”

## 6. Conclusies en aanbevelingen

**Conclusie 1:** Er is een sterke toename zichtbaar van het aantal klachten over gedrag dat voortkomt uit een verruwing van communicatie tussen studenten en docenten (en andere medewerkers) via diverse media.

**Aanbeveling 1:** Maak een beschouwing in hoeverre het huidige samenstel van regels, regelingen en gedragscodes toereikend is om het gedrag tussen studenten en docenten/medewerkers (en studenten onderling) beter te kunnen modereren.

**Conclusie 2:** In 2021 heeft de ombudsfunctionaris weer bovenmatig (1 op 6) klachten niet zelf kunnen behandelen of moeten verwijzen.

**Aanbeveling 2:** De toename van het aantal klachten niet-ontvankelijk of niet behandeld bij de ombudsfunctionaris vraagt om hernieuwde aandacht voor de informatie zowel via de website als via eerstelijns aanspreekpunten voor studenten over de diverse klachten-, bezwaren- en beroepsprocedures bij de Universiteit Leiden. Voorkom meervoudige verwijzingen van studenten (van kastje naar muur)!

**Conclusie 3:** Uit veel klachten bij de ombudsfunctionaris over dienstverlening en faciliteiten blijkt dat er bij medewerkers niet altijd voldoende besef aanwezig is van het grote belang van goede communicatie en betrokken informatieverstrekking naar studenten. Nog altijd wordt corona (soms) als excuus opgevoerd.

**Aanbeveling 3:** Overweeg in hoeverre het onderwerp dienstverlening en faciliteiten binnen de universiteit meegenomen kan worden onder de noemer *wellbeing* van studenten. Slechte ervaringen van studenten met instanties van de universiteit die soms als “black box” opereren dan wel regelmatig slecht aanspreekbaar zijn of studenten steevast verwijzen hebben grote impact op de wellbeing van studenten.

**Conclusie 4:** De Ombudsfunctionaris kan vanwege de beperkingen binnen zijn regeling niet direct bijdragen aan het diversiteitsbeleid van Universiteit Leiden voor zover het klachten over discriminatie of racisme betreft (zie bijlage 2).

**Aanbeveling 4:** Ga mede in het belang van de sociale veiligheid na welke laagdrempelige voorziening kan worden getroffen om klachten over discriminatie en racisme niet alleen geadviseerd (vertrouwenspersonen ongewenst gedrag) of onderzocht (klachtencommissie ongewenst gedrag) maar ook bemiddeld te krijgen.

## Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2020

*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.*

Binnen de universiteit heeft “student wellbeing” onverminderd veel aandacht gekregen in 2021 en er zijn diverse “wellbeing officers” actief geweest zowel centraal als decentraal met een gericht plan van aanpak om wellbeing onder studenten te bevorderen door gerichtere voorlichting, preventie en vroegtijdige signalering, verbreding hulpaanbod, deskundigheidsbevordering binnen de eerste lijn en inzet op een veilig studieklimaat. Daarnaast is de universiteit Leiden actief binnen het platform Caring Universities.

Vanuit het perspectief van de ombudsfunctionaris zijn er van studenten echter nog veel geluiden te horen dat zij zich nog niet omarmd voelen door al deze te prijzen activiteiten. Wellbeing moet vanzelfsprekend niet alleen een activiteit zijn van de wellbeing officers en de eerste lijn studentenadviseurs, maar streven naar wellbeing onder studenten moet met overtuiging uitgedragen worden door alle medewerkers van de universiteit waarbij een professionele “personal approach” heel belangrijk blijft.

*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.*

Ook in verslagjaar 2021 is de ombudsfunctionaris gesteund in zijn overtuiging dat voor bepaalde moeilijker of pijnlijker gesprekken met studenten een fysieke afspraak op campus het meest effectief is. Regelmatig heeft de ombudsfunctionaris van klagende studenten vernomen dat hij de eerste was die zij daadwerkelijk te spreken hadden kunnen krijgen voor hun probleem.

Zeker bij gesprekken met studenten met een vermoeden van aanwezigheid van een psychische stoornis is ervoor te pleiten deze fysiek te kunnen laten plaatsvinden (mede afhankelijk van wens student).

*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. Stel 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).*

In 2021 is er binnen de universiteit veel aandacht maar eveneens veel aanleiding geweest om het onderwerp gedragscode social media te agenderen. De ombudsfunctionaris heeft daarbij in zijn aanbeveling voor een gedragscode voor studenten gepleit voor een aansluiting bij de bestaande Huisregels en Ordemaatregelen. Zo ver is het uiteindelijk niet gekomen. Wel heeft Geesteswetenschappen de lijn van de gedragscode bij International Studies (naar aanleiding van formeel onderzoek ombudsfunctionaris in 2020) doorgezet naar een facultaire gedragscode voor social media en colleges.

Bij herhaling pleit de ombudsfunctionaris voor een actualisatie van de Leidse universitaire Gedragscode Omgangsvormen Docenten en Studenten uit 2008 die volledig voorbij gaat aan social media gedrag en daarbij - op grond van de rekkelijke houding naar amoreuze docent-studentrelaties - uit een veel eerdere periode afkomstig lijkt te zijn (de “flower power gedragscode”).



**2**  
MARE — N° 15  
3 FEBRUARI 2022

---

## Gedragscode voor colleges en social media

De faculteit Geesteswetenschappen komt met een gedragscode voor studenten die betrekking heeft op al het fysieke en online onderwijs en het gebruik van sociale media. 'We willen dit hebben om studenten te kunnen aanspreken.'



**12**  
MARE — N° 19  
10 MAART 2022

---

## Steeds vaker schofferende mails van studenten

Rechtenstudenten sturen steeds vaker agressieve en soms zelfs discriminerende berichten naar docenten. Het bestuur gaat actie ondernemen. 'Ik heb mails gezien die heel schokkend zijn.'

*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.*

Uit het grote aantal klachten in 2021 over gedrag van medewerkers en over faciliteiten en dienstverlening (66 klachten in totaal) dat deze aanbeveling onverminderd van kracht blijft. In 13 van de 66 klachten was de onvrede bij student direct corona-gerelateerd en bij 6 klachten indirect. Ook relevant is dat het aspect “bereikbaarheid” bij 47 van de 180 klachten aan de orde is geweest.

Naar de inschatting van de ombudsfunctionaris lijkt het soms maar een kleine stap extra te kosten om studenten meer tevreden te stellen. Zo heeft de ombudsfunctionaris in oktober 2021– dit naar aanleiding van een klacht van een zeer teleurgestelde studente - één van de facultaire onderwijsadministraties de suggestie aangereikt om in het vervolg aan het loket van de onderwijsadministratie in ieder geval een (kunst)roos of willekeurige andere kleine attentie te overhandigen samen met het bachelordiploma. Of in ieder geval de verwachtingen beter te managen....(zodat er niet ook nog eens twee ouders meekomen naar Leiden met torenhoge verwachtingen over de feestelijkheid van de uitreiking).



## Bijlage 2: Case Review n.a.v. voorbeeldklachten 2020

November 2021 heeft de ombudsfunctionaris een externe deskundige ingeschakeld om drie van zijn facultaire klachtbehandelingen (FGGA/LUC, Geesteswetenschappen en FWN) die vermeld waren in zijn jaarverslag 2020 nader te beschouwen op het aspect van diversiteit en inclusiviteit. Dit heeft eind januari 2022 geresulteerd in een vertrouwelijk rapport ter bespreking met CvB.

Deze Case Review heeft uiteindelijk geleid tot de volgende conclusies:

- 1) De ombudsfunctionaris moet “schipperen” in zijn taalgebruik om een rol te kunnen hebben bij klachten die eigenlijk op basis van zijn regeling niet door hem behandeld mogen worden. Zo vermijdt hij vaak termen als discriminatie en racisme en spreekt hij van oneerlijke behandeling om niet gedwongen te zijn de klacht te verwijzen naar de vertrouwenspersonen ongewenst gedrag (art. 5 lid 2 sub a van zijn regeling) en wel te kunnen bemiddelen.
- 2) De restricties die zijn regeling hem opleggen laat de ombudsfunctionaris met name van kracht zijn op zijn formele onderzoekende en oordelende rol en taak en in (veel) mindere mate op zijn bemiddelende en adviserende rol. Strikte scheiding van deze rollen is complex maar wel essentieel.
- 3) Naar het oordeel van de externe deskundige kan de ombudsfunctionaris vanuit zijn formeel beperkte rol niet direct ondersteunend en effectief zijn waar het betreft het diversiteitsbeleid om racisme en discriminatie te bestrijden en hiermee te streven naar meer sociale veiligheid. De ombudsfunctionaris mag/kan simpelweg formeel geen onderzoek instellen bij gestelde discriminatie en racisme en zijn adviserende rol is dan beperkt tot een adviserende en eventueel bemiddelende rol in het op zorgvuldige wijze procedureel behandelen van gedragingen hierbij een inhoudelijk oordeel over discriminatie en/of racisme noodgedwongen vermijdt.
- 4) Waar de ombudsfunctionaris volgens de externe deskundige niet direct kan bijdragen aan het diversiteitsbeleid kan hij wel – als laagdrempelige voorziening voor studenten - een belangrijke signaalfunctie vervullen ten behoeve van ditzelfde diversiteitsbeleid.

Zelf is de ombudsfunctionaris van mening dat zijn rol op grond van zijn regeling minder beperkt wordt waar het klachten van studenten met een functiestoornis betreft over discriminatie dan wel ongelijke behandeling. Ook bij deze klachten is het aspect Diversiteit en Inclusie zeker aan de orde.





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