

Jaarverslag 2022

Ombudsfunctionaris voor studenten

“Calm after the storm?”



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?	10
3.5 Hoe ziet de klachtbehandeling eruit?.....	11
3.6 Wie dienden er een klacht in?.....	12
3.7 Over wie of wat is geklaagd door studenten?	15
3.8 Vormen klachtbehandeling en -afroning	20
4. Adviesvragen 2022.....	23
5. Klachtenimpressie per faculteit.....	24
5.1 Archeologie	24
5.2 Geesteswetenschappen	24
5.3 Geneeskunde.....	24
5.4 Governance and Global Affairs	25
5.5 Rechtsgeleerdheid.....	25
5.6 Sociale Wetenschappen	25
5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen.....	26
6. Conclusies en aanbevelingen.....	27
Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2021	28

1. Inleiding

Het jaar 2022 begint nog midden in een harde lockdown die op zaterdag 18 december is ingegaan. Gaandeweg de maanden januari en februari 2022 versoepelt het beleid en op 25 februari worden de meeste maatregelen ingetrokken (o.a. de 1,5 meter, het toegangsbewijs en de mondkapjesplicht). Nederland haalt opgelucht adem en studenten kunnen zich weer vrijer gaan bewegen. Is dit ook terug te zien in het klachtenbeeld 2022 bij de ombudsfunctionaris voor studenten? Voor wat betreft het aantal klachten kan gesteld worden dat het positieve effect van het versoepelde coronabeleid pas rond de zomer waarneembaar is. **Kan er desondanks toch al gesproken worden van “calm after the (corona)storm”?**

Verslagjaar 2022 laat een vermindering van het aantal klachten zijn van 180 in 2021 naar “slechts” 150 in 2022 bij een ongeveer gelijkblijvend aantal studenten. Dit komt neer op een afname van het aantal klachten met 17 procent. Toch ligt dit aantal nog altijd aanmerkelijk hoger dan vóór de coronaperiode.

Naast de 150 klachten heeft de ombudsfunctionaris in 2022 ook 42 vragen ontvangen (in 2021 waren dit nog 50 vragen). Hierbij vallen vooral op de verschillende adviesvragen van studentenverenigingen (drie vragen) over optreden bij ernstig grensoverschrijdend gedrag, de adviesvragen van faculteiten om het leveren van een bijdrage aan facultaire klachtenprocedures (bij drie faculteiten) en adviesvragen van faculteiten en ook studieadviseurs in geval van complexe casuïstiek waarbij ook discriminatie en racisme aan de orde was gesteld. Dit jaar is hoofdstuk 4 van mijn verslag gewijd aan deze specifieke adviesvragen.

In 2022 heeft de ombudsfunctionaris tot zijn genoegen weer een “zuiverder” instroom van klachten tot stand zien komen en heeft hij slechts 1 op de 9 klachten verwezen (11 klachten) of niet behandeld (6). In 2021 was dit nog bij 1 op de 6 ingediende klachten aan de orde.

Tot slot is ook dit verslagjaar hoofdstuk 6 gewijd aan Conclusies en Aanbevelingen die de ombudsfunctionaris conform zijn regeling uitbrengt aan het College van Bestuur en wederom bevat dit verslag een bijlage waarin hij vanuit zijn eigen waarneming en perspectief terugblijkt op wat te zichtbaar is gebeurd met deze aanbevelingen.

Leiden, maart 2023

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 regeling¹ heeft die voorschrijft de wijze van benoeming, de doelgroepen aan wie het klachtrecht is toegekend, de procedure voor het instellen van een klacht, de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris om een onderzoek in te stellen en de jaarlijkse rapportageplicht aan het College van Bestuur. Juridische basis van de Regeling Ombudsfunctionaris vormt art 7.59b van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) en hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Per 1 juli 2021 is de ombudsfunctie tevens vastgelegd in de cao Nederlandse Universiteiten 2020.

2.2 Missie

Als missie van de ombudsfunctionaris geldt dat een laagdrempelige klachtvoorziening voor studenten in het belang is voor een respectvolle, inclusieve 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.

¹ 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 en aldus geen instructies kan ontvangen ten aanzien van zijn klachtbehandeling. 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 de “**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. In een nieuwsbericht ²van de Nationale Ombudsman van 2 november 2020 is te lezen: “*..Medewerkers, studenten en derden hebben het recht om een klacht in te dienen over een universiteit. Deze klacht dient door de instelling zelf te worden behandeld. Als dat niet naar tevredenheid gebeurt, moet volgens de wet de weg naar een externe onafhankelijke tweedelijns klachtbehandelaar openstaan. Die rol vervult de Nationale ombudsman voor 11 openbare universiteiten. De ombudsman kan een oordeel geven over de vraag of een College van Bestuur al dan niet behoorlijk is omgegaan met een klacht.*”

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. Daarom vinden 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). De ombudsfunctionaris beschikt 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 2022 heeft de ombudsfunctionaris diverse malen overlegd met de universitaire vertrouwenspersonen op centraal niveau en tevens regelmatig – niet op zaakniveau – contact gehad met de ombudsfunctionaris voor medewerkers en de diversity officer van de Universiteit Leiden.

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

² <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2020/nationale-ombudsman-biedt-vereniging-van-universiteiten-kennis-en#>

jaarverslag bij de Universiteitsraad, in het bijzonder bij de commissie Personeel, Studentenzaken & Internationalisering (commissie PS&I) en treedt de Universiteitsraad in overleg met College van Bestuur over het jaarverslag.

2.7 Professionalisering

In 2021 heeft de ombudsfunctionaris fysiek deelgenomen aan één intervisie van de Mediationfederatie Nederland (MfN) en één intervisie van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). Daarnaast wordt hij in de gelegenheid gesteld om abonnementen en relevante vakliteratuur aan te schaffen in het belang van zijn beroepsuitoefening.

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. 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, faculteitsbestuurders en diverse medewerkers bij centrale directies.

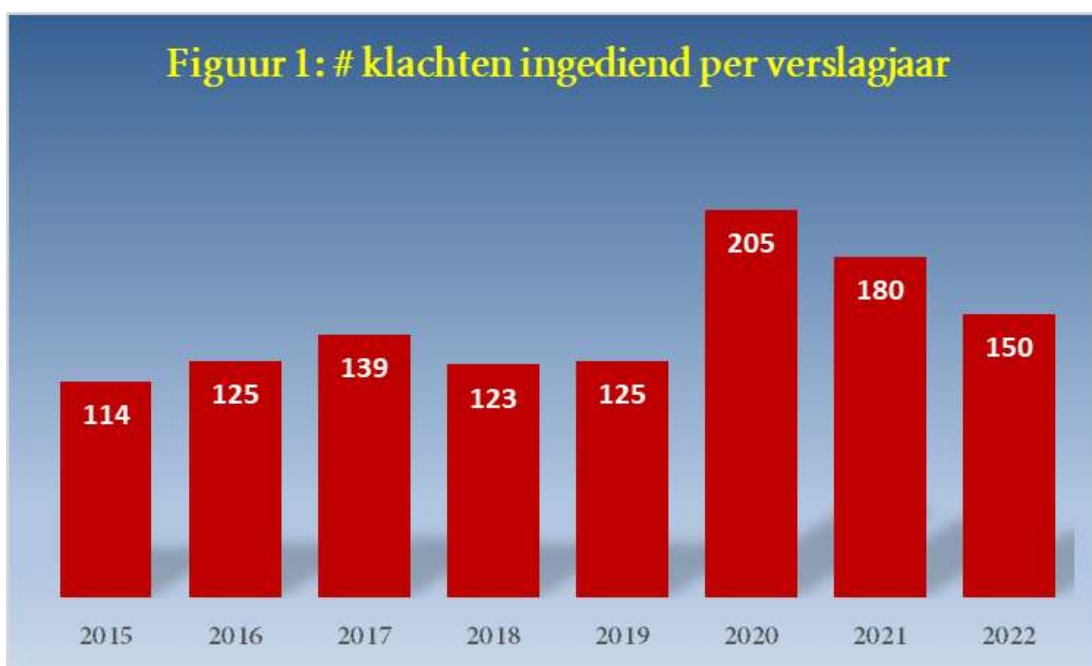


3. Klachten

Hoeveel klachten zijn er in 2022 ingediend, welke actie heeft de ombudsfunctionaris vervolgens ondernomen en tot welke conclusie heeft zijn klachtbehandeling geleid? Hoofdstuk 3 zal ingaan op al deze vragen.

3.1 Aantal klachten

Zoals de titel van het jaarverslag al enigszins doet vermoeden, in 2022 is het aantal klachten van studenten verder gedaald in relatie tot het “recordjaar” 2020, namelijk 150 klachten.

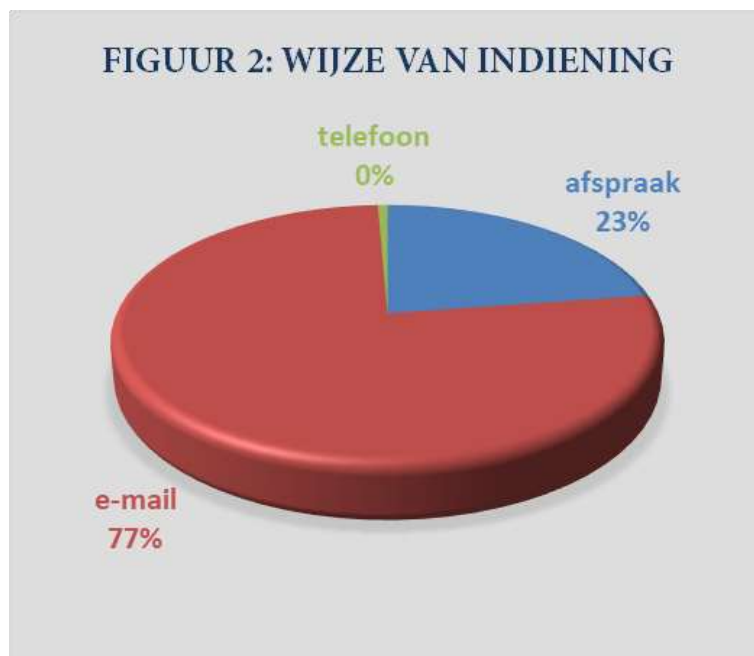


Figuur 1 laat het aantal klachten zien dat is ingediend sinds 2015, het beginjaar van de eerste termijn van de huidige ombudsfunctionaris. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de studentenpopulatie in dat jaar ruim 25 duizend studenten betrof en in het verslagjaar 2022 iets meer dan 33 duizend. Het is dus te verwachten dat het aantal klachten na de grote piek van de coronaperiode weer geleidelijk aan iets zal gaan stijgen mits de groei van de studentenpopulatie in 2023-2024 weer aanzet na (her)invoering van de basisbeurs.

3.2 Wijze van indiening

In 2022 zijn relatief meer klachten binnengekomen via een afspraak (23 procent in 2022 en 17 procent in 2021). Daarmee ligt het voor de hand dat er relatief iets minder klachten (direct) per e-mail zijn

ingediend (77 procent in 2022 en 81 procent in 2021). Slechts 1 klacht is (direct) telefonisch bij de ombudsfunctionaris terecht gekomen. Hierbij is op te merken dat de ombudsfunctionaris voor studenten WEL direct via de e-mail is te benaderen maar NIET direct telefonisch (met dien verstande dat studenten wel elke werkdag direct contact kunnen opnemen met het secretariaat van de ombudsfunctionaris).

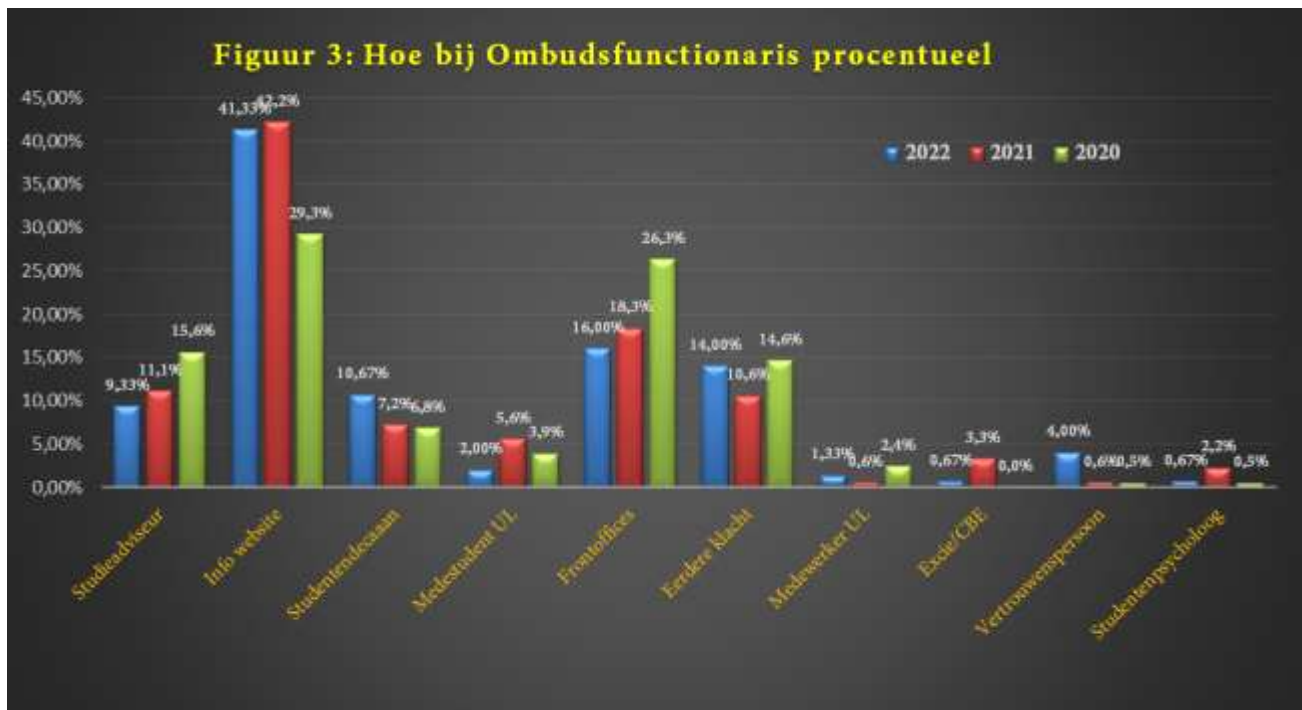


In 2022 is de ombudsfunctionaris ongewijzigd bereikbaar geweest op zijn vaste werkdagen maandag, woensdag en donderdag, waarbij de eerstgenoemde twee dagen hij “fysiek” kantoor heeft gehouden bij Plexus en hij op donderdagen heeft thuis gewerkt.

3.3 Hoe bij ombudsfunctionaris?

Bij de intake van een klacht via het secretariaat krijgt een student stevast de vraag gesteld of er sprake is geweest van verwijzing door een persoon of instantie binnen de universiteit. Ook wanneer een klacht “vormvrij” binnenkomt via de e-mail stelt de ombudsfunctionaris de student deze vraag onder meer om een beeld te krijgen van de eventueel eerder betrokkenen bij een klacht. Gezien de relevantie van deze vraag en andere informatie over klager (o.a. bereikbaarheid, faculteit en programma) heeft de ombudsfunctionaris eind 2022 een aanzet gedaan om per 2023 te gaan werken met een vast intake-formulier. Als randvoorwaarde heeft de ombudsfunctionaris echter wel gesteld dat het intake-formulier niet drempelverhogend mag werken. In het bijzonder bij klachten in 2022 met hoge urgentie of grote ernst heeft

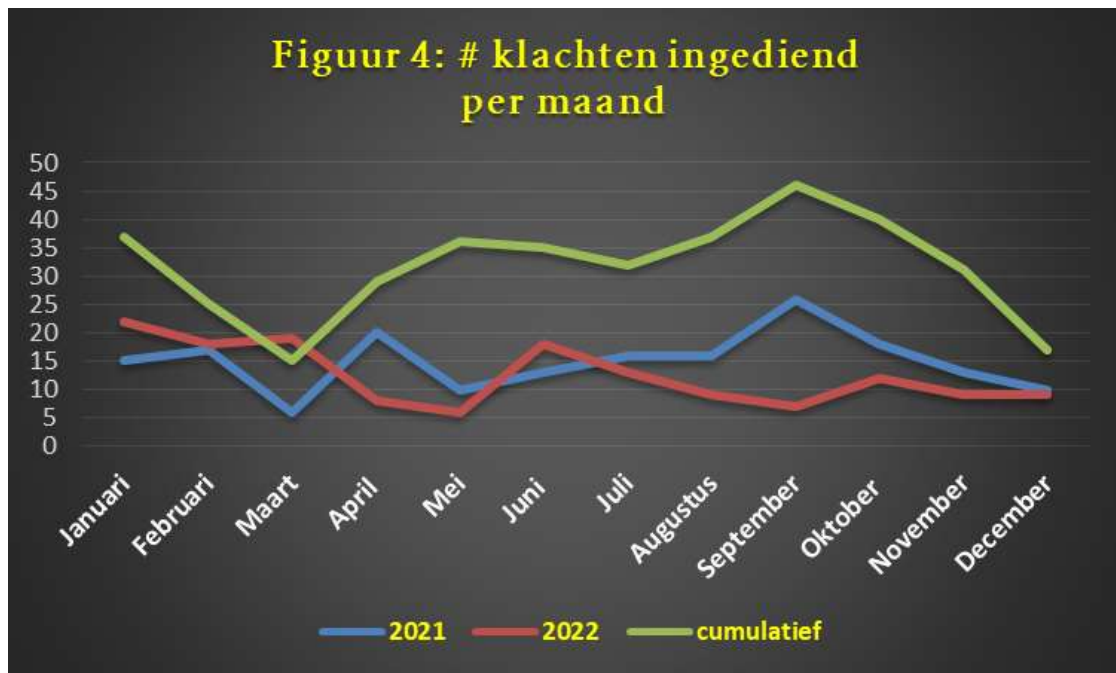
de ombudsfunctionaris slechts zeer beperkt de student bevroegd op deze gegevens alvorens een eerste contact te zoeken met student over de aard van de klacht.



Opvallend is in 2022 het stijgende aantal klachten op verwijzing van studentendecanen zeker in relatie tot het verder gedaalde aandeel van klachten op verwijzing van studieadviseurs. Een en ander kan verband houden met de groter naamsbekendheid van de ombudsfunctionaris bij studentendecanen (ook – net als de ombudsfunctionaris - veelal werkzaam bij Plexus!) en het grote personeelsverloop onder studieadviseurs. Dit is reden geweest voor de ombudsfunctionaris om hernieuwd te investeren in de bekendheid van zijn functie onder studieadviseurs.

3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?

In algemene zin kan naar aanleiding van het klachtenbeeld 2022 en figuur 4 op de volgende pagina gesteld worden dat er weinig patroon is op te merken in de pieken en dalen van het aantal klachten per maand. Naar te verwachten is dat rond de vast instroommomenten 1 september en 1 februari pieken zijn waar te nemen in het aantal klachten over bijvoorbeeld toelating en in- en uitschrijving. Dit blijkt ook zeker het geval. Toch komt hiermee niet een vast stramien tot stand. Waar in 2021 veruit de meeste klachten de tweede helft van het verslagjaar (“na de zomer”) binnenkwamen laat 2022 juist een tegenovergesteld beeld zien. In zekere zin zou dit geduid kunnen worden als de “calm after the (corona) storm” maar echt significant is dit niet te noemen.



3.5 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 3.8). 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 seksuele intimidatie, discriminatie, racisme of geweld. Betreft de klacht een beoordeling (cijfer) of een besluit van de examencommissie? Dan dient de ombudsfunctionaris te verwijzen naar het College van Beroep voor de Examens

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 met vereiste toestemming vooraf van de klagende student - het benaderen van medewerkers die direct (“**hoor en wederhoor**”) 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 of contactpersoon bij betreffende dienst. Voordat de ombudsfunctionaris

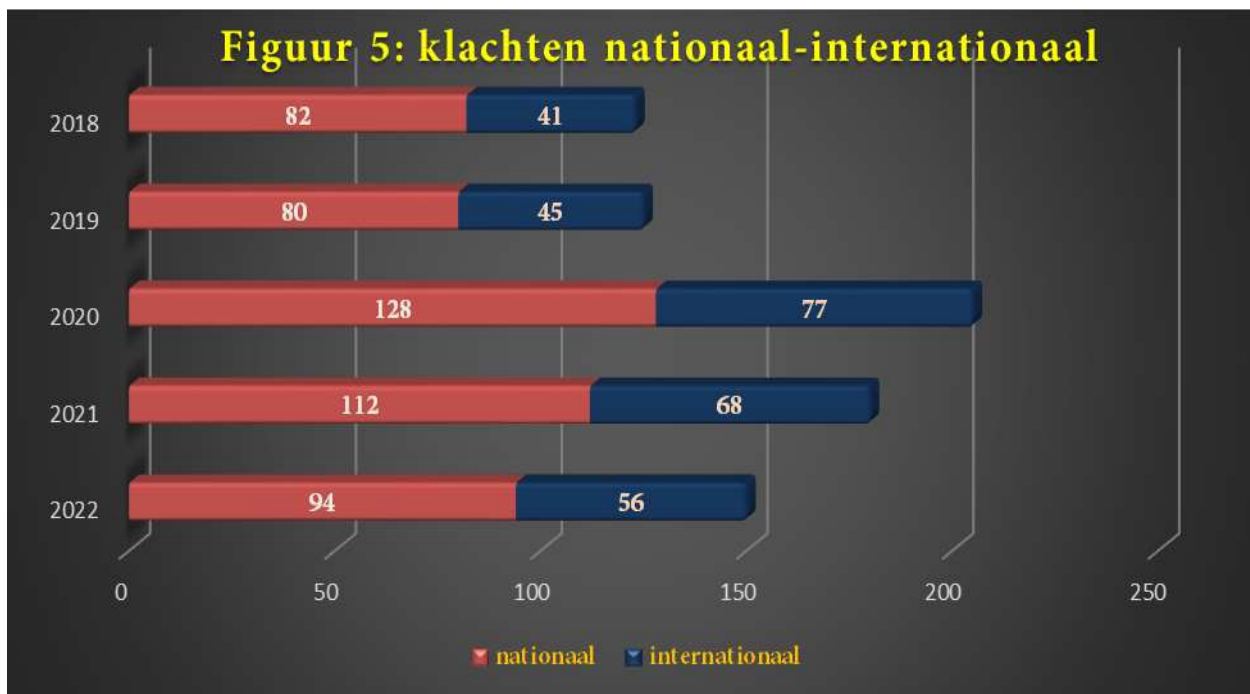
“stappen zet” in zijn klachtbehandeling doet hij de klager nog een voorstel voor zijn aanpak van het geschil of het probleem.

Uiteindelijk sluit de ombudsfunctionaris de klacht af dan wel zonder zelf een oordeel te geven (bijv. bij verwijzing, advies of bemiddeling) dat wel met een – al dan niet gedeeltelijke – gegrondverklaring van de klacht. In zijn vertrouwelijke (“AVG-proof”) administratie scoort hij – mede met het oog op zijn jaarverslag - de afgeronde klacht onder meer klachtaspecten en hoofdonderwerp en acties en conclusies (zie 3.8). Uiteindelijk worden alle klachtdossiers (vertrouwelijk) gearhiveerd bij shared service centrum Document Informatie en Archivering (DIA). Voor de klachtdossiers van de ombudsfunctionaris is een bewaartermijn van 10 jaar afgesproken.

3.6 Wie dienden er een klacht in?

Voor 2022 geldt dat er minder klachten zijn ingediend door een ongeveer gelijkblijvend aantal studenten (ruim 33 duizend) aan de Universiteit Leiden. Onverminderd interessant om te bezien hoe de 150 ingediende klachten zich verdelen over man-vrouw (non-binair), studiefase, nationaal-internationaal enz.

Nationaal-internationaal

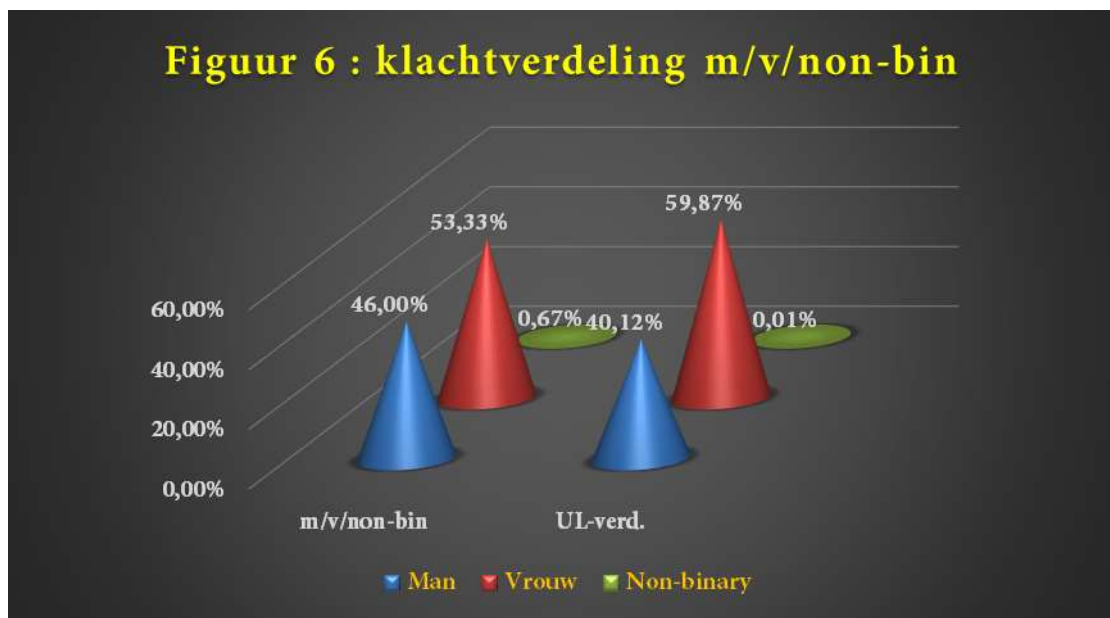


Net als in voorgaande verslagjaren beklagen internationale studenten zich relatief vaker bij de ombudsfunctionaris dan nationale studenten. Met een lichte toename van het percentage internationale

studenten van 19,3 procent in 2021 naar 20,4 procent in 2022 is het aandeel van internationale studenten binnen het klachtentotaal ongeveer gelijk gebleven; 37,3 procent in 2022 en 37,8 procent in 2021. Des te opmerkelijker is het echter dat van de 56 klachten door internationale studenten meer dan de helft (29) is ingediend door studenten van buiten de EER, terwijl deze groep slechts 4,1 procent van de totale Leidse studentenpopulatie telt. Enigszins vertekenend hierbij is dat 9 van deze klachten afkomstig is van studenten uit het Verenigd Koninkrijk, tot voor kort nog deel uitmakend van de EER. Ook Chinese studenten weten de ombudsfunctionaris met regelmaat te vinden (8 klachten in 2022). In eerdere jaarverslagen heeft de ombudsfunctionaris als mogelijke verklaring gegeven dat internationale studenten meer afhankelijk zijn van de faciliteiten die de hen 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 dan 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 aan de basis liggen van een klacht zowel in het geval de student een andere nationaliteit heeft dan wel de docent of medewerker tegen wie een klacht wordt ingediend.

Vrouw, man of non-binair?

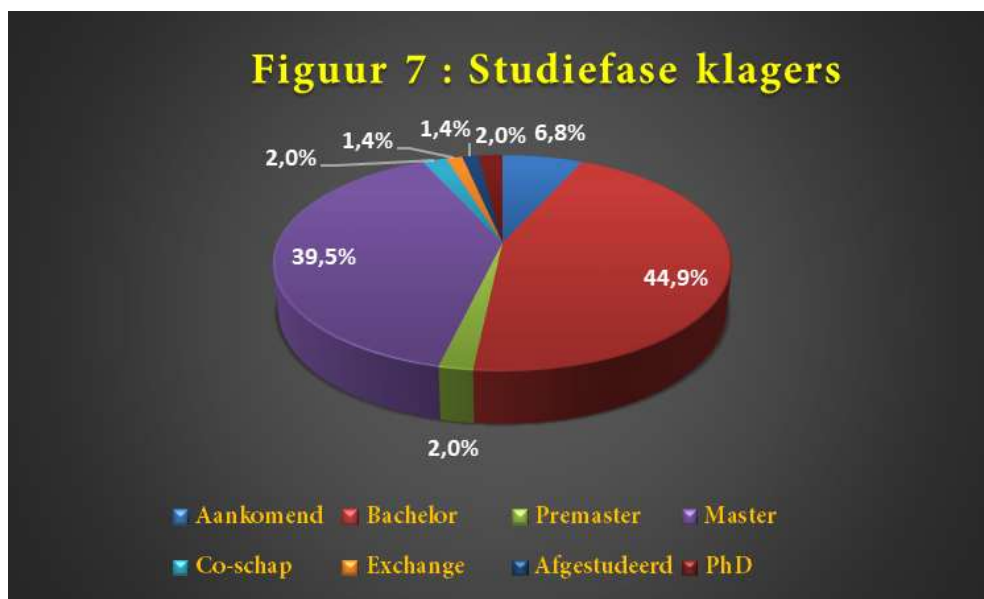


Waar de klachtenverdeling in voorgaande verslag jaren doorgaans de verdeling man-vrouw van de studentenpopulatie op de voet volgde (al jarenlang vrij constant op 40 procent man

en 60 procent vrouw) zijn in 2022 relatief meer klachten ingediend door manlijke studenten.

Studiefase klagers

De ombudsfunctionaris kan volgens zijn regeling alleen klachten behandelen van reguliere studenten over situaties die zich voorgedaan hebben ten tijde van de inschrijving van klager als student. Een uitzondering hierop geldt voor aankomende studenten die zich al wel via Studielink hebben aangemeld voor een opleiding aan de Leidse universiteit. Ook reeds afgestudeerde studenten kunnen nog een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris op voorwaarde dat de klacht betrekking heeft op een situatie van niet langer dan een jaar geleden ten tijde van de inschrijving. **De ombudsfunctionaris kan geen klachten behandelen van bijvoorbeeld PhD's of andere klagers die niet in zijn regeling zijn voorzien.** Desondanks kan de ombudsfunctionaris deze PhD's of andere klagers nog wel voorzien van een advies.



Wat in figuur 7 opvalt is dat klagers uit de masterfase relatief iets oververtegenwoordigd zijn ten opzicht van de studenten uit de bachelorfase. Grofweg is de verdeling tussen het aantal bachelor- en masterstudenten twee derde versus een derde (waarbij premaster studenten formeel nog tot de bachelorfase gerekend kunnen worden en co-schappers tot de master). Met het gegeven dat het percentage internationale studenten in de master 24,3 procent is en in de bachelorfase 18,4 procent is enigszins te verklaren dat er relatief meer – ook internationale – klagers zich in de masterfase bevinden.

3.7 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 (bijvoorbeeld docent) maar ook over de wijze waarop zij door instanties van de universiteit zijn behandeld. Regelmatig geldt als beklaagde de gehele opleiding, faculteit, administratie of dienst ook al lijkt dan soms in eerste aanleg de klacht zich te richten tot de medewerker met wie de student in direct contact heeft gestaan. Wanneer deze medewerker de student heeft bejegend in de uitoefening van zijn taken namens een bepaalde instantie, dan geldt de instantie als beklaagde. Alleen als het daadwerkelijk gaat om het specifieke onbehoorlijke gedrag van de betreffende medewerker naar student geldt deze medewerker als beklaagde.

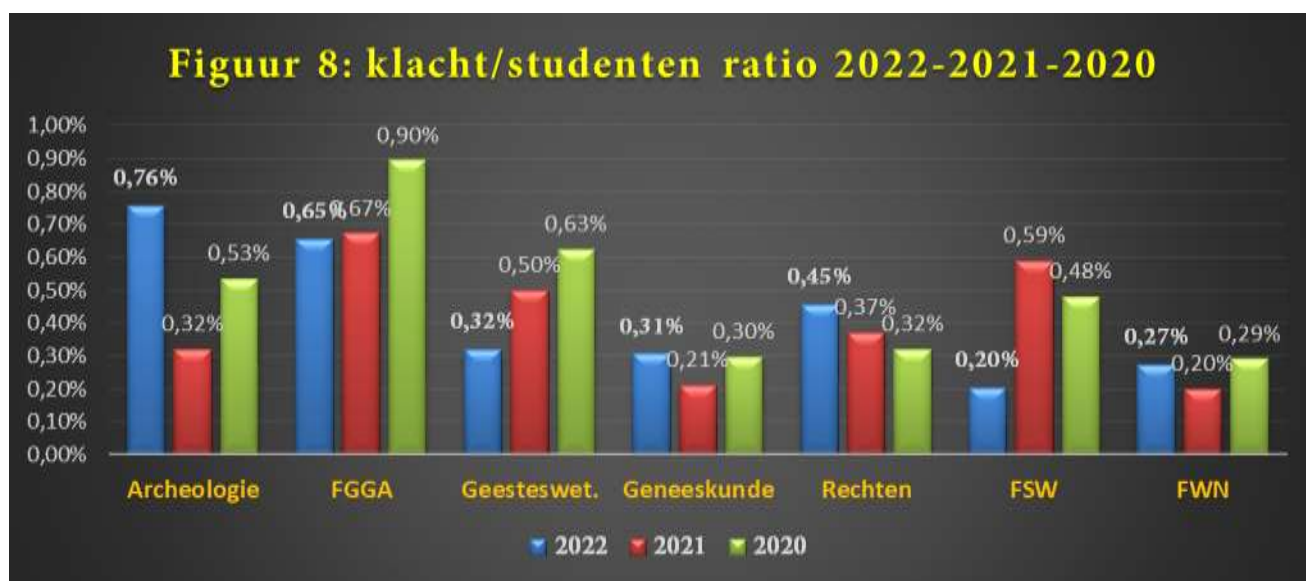
Tabel 1 maakt nog niet de opsplitsing naar functie van de medewerker of instantie waartegen de klacht is ingediend. Die nadere uitwerking zal in tabel 2 plaatsvinden.

Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties tegen wie in 2022 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten	% fac. Klachten	% studenten
	2022	2022	2022
Faculiteiten			
Archeologie	5 (2021: 2)	4,1	2,0
Governance and Global Affairs	22 (2021: 23)	17,9	10,1
Geesteswetenschappen	35 (2021: 40)	28,5	23,2
Geneeskunde/LUMC	6 (2021: 6)	4,9	8,9
Rechtsgeleerdheid	16 (2021: 19)	13,0	17,6
Sociale Wetenschappen	21 (2021: 39)	17,1	19,9
Wiskunde en Natuurwetenschappen	18 (2021: 12)	14,6	17,7
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	<i>123 (2021: 144)</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Overige instanties			
Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	14 (2021: 21)		

Universiteit	4 (2021: 9)
CBE	0 (2021: 2)
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	3 (2021: 1)
Universiteitsbibliotheken (UBL)	1 (2021: 1)
ICLON	2 (2021: 1)
Extern	3 (2021: 1)
<i>Totaal niet-facultair</i>	<i>27 (2021: 36)</i>
Totaal	150 (2021: 180)

Om het verhoudingsgewijze aandeel van faculteiten in het aantal klachten beter zichtbaar te maken geeft figuur 8 de klacht/studenten-ratio weer per faculteit in meerjarig perspectief. Deze ratio zal kort worden toegelicht 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 medewerker of de instantie waarop de klacht betrekking heeft. Deze nadere opsplitsing is weergegeven in tabel 2.

Tabel 2: *Functie van de medewerker of instantie waarover in 2022 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- Universiteit, faculteit, opleiding, instituut of andere instantie in het algemeen	50 (2021: 55)
- Docent(en), scriptiebegeleider	38 (2021: 52)
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker, studentendecaan/-psycholoog	27 (2021: 35)
- Examencommissie/toelatingscommissie/CBE	25 (2021: 31)
- Studie-, stage-, scriptiecoördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	9 (2021: 5)
- Overig (bijvoorbeeld extern)	1 (2021: 2)
Totaal	150 (2021: 180)

Net als in 2020 en 2021 zijn de meeste klachten ingediend tegen een instantie in het algemeen zoals universiteit (4), faculteit (9), opleiding (37). Psychologie blijft als opleiding verantwoordelijk voor een groot aantal klachten, maar opmerkelijk genoeg is het aandeel van deze opleiding in de klachten 2022 relatief minder dan de circa 10 procent die deze opleiding voor haar rekening neemt in de totale studentenpopulatie. Dit verslagjaar “slechts” 13 klachten over Psychologie (8,7 procent).

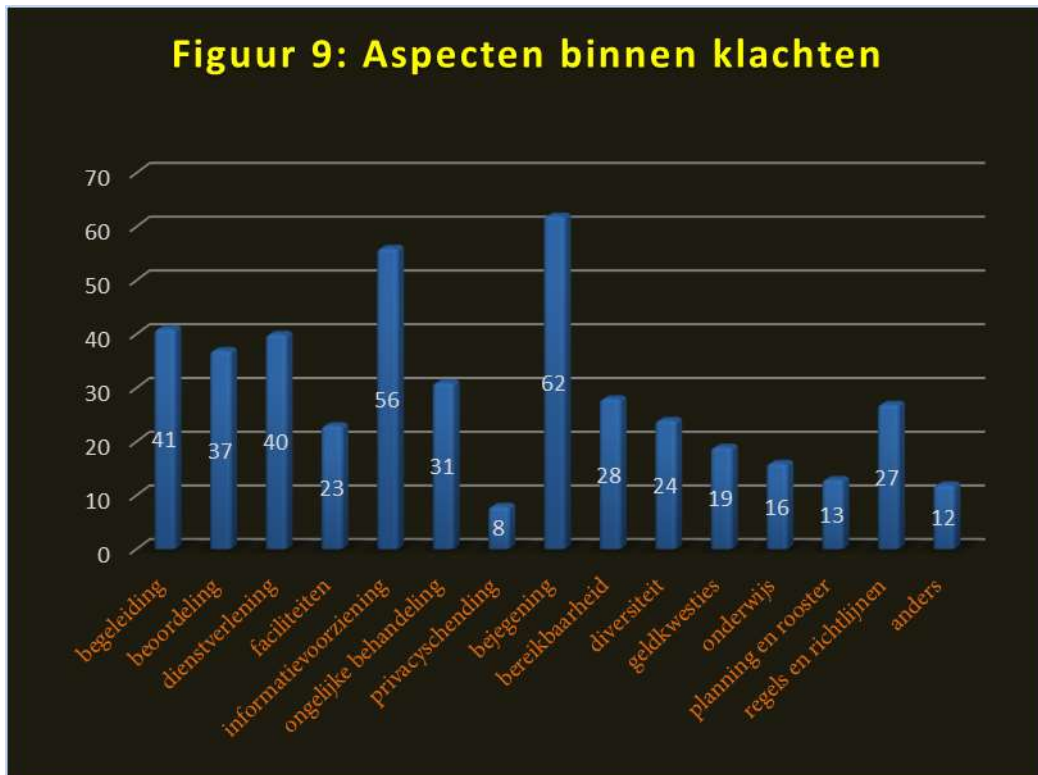
Bijzondere vermelding verdienen de klachten van studenten die zijn ingediend tegen docenten al dan niet in de rol van scriptiebeleider. Door het wegvallen van de coronamaatregelen heeft de ombudsfunctionaris bij veel klachten met hoofdonderwerp Gedrag (12 klachten. zie tabel 3 op volgende pagina) “on campus” een persoonlijk gesprek gevoerd met de betreffende docent al dan niet bij zijn of haar opleiding en faculteit dan wel bij Plexus. De ombudsfunctionaris spreekt zijn waardering uit voor de constructieve houding van deze docenten om een kwestie rond een student met hem te bespreken. Zelden heeft een dergelijk gesprek in het kader van hoor en wederhoor geleid tot een “welles-nietes”. Hierbij spreekt zeker een rol dat de vertrouwelijkheid van deze gesprekken volledig gewaarborgd is geweest.

Tabel 3: Hoofdonderwerp van de in 2022 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.

Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Gedrag	38 (2021: 39)	18	47,4%
2. Faciliteiten	21 (2021: 27)	7	33,3%
3. Begeleiding	20 (2021: 23)	3	15,0%
4. Beoordeling	17 (2021: 14)	7	41,1%
5. Onderwijs algemeen	14 (2021: 22)	7	50,0%
6. Regels en richtlijnen	13 (2021: 19)	5	38,4%
7. Toelating	12 (2021: 12)	3	25,0 %
8. Studieplanning	8 (2021: 6)	1	12,5%
9. In- en uitschrijving	6 (2021: 5)	4	66,7%
10. Informatie	1 (2021: 5)	1	100,0%
	150 (2021: 180)	56	37,3%

In tabel 3 is te zien dat de “top 3” van klachten naar hoofdonderwerp hetzelfde is gebleven. Dat Gedrag nog altijd de meeste klachten geeft is niet verwonderlijk omdat klachtrecht met name ziet op bejegening en gedrag. Bij de nummer 2 qua hoofdonderwerp, Faciliteiten, zijn dit jaar diverse klachten te vinden over het onlangs geïntroduceerde systeem van aanmelding voor vakken en tentamens, MyStudymap (zie hoofdstuk 6 conclusie 3), en over huisvesting (zie hoofdstuk 6 conclusie 2). Dat Onderwijs algemeen iets gezakt is in de rangorde is te begrijpen aangezien veel van deze klachten in 2021 nog betrekking hadden op coronabeleid ten aanzien van het aanbieden van online onderwijs. Ten aanzien van Regels en richtlijnen als hoofdonderwerp kan gesteld worden dat deze klachten regelmatige betrekking hebben op het ten uitvoer leggen van maatregelen op het gebied van fraude en plagiaat of op de wijze waarop een opleiding of examencommissie rekening dient te houden met bijzondere omstandigheden aan de kant van de student.

Afsluitend van deze paragraaf 3.7 volgt nog in figuur 9 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 komt aldus regelmatig voor dat een klacht met aspect Informatievoorziening (vaak voorkomend!) niet het hoofdonderwerp Informatie toegewezen heeft gekregen



Weer bijzonder aandacht voor het aspect diversiteit dat in 2022 in bijna 1 op de 6 klachten aanwezig is geacht door de ombudsfunctionaris waar dit in voorgaande jaren veelal “slechts” 1 op 10 klachten betrof. Dit is zeker reden om hier op hoofdlijnen nog aandacht op te vestigen bij het Diversity Office.

Net als in 2021 telt ook het verslagjaar 2022 weer 8 klachten die betrekking hebben op privacy. Dat is nog exclusief een vrij tijdsintensief “nazorgtraject” naar aanleiding van een privacy-klacht (nog) uit 2021 die uiteindelijk heeft geleid tot een verzoekvraag vanuit de faculteit c.q. de opleiding (zie hoofdstuk 4).

3.8 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 2022 ingediende klachten*

Klachtbehandeling “actie”	Frequentie	
Niet behandeld	6	(2021: 7)
(Alleen) Oriënterend onderzoek	51	(2021: 63)
Bemiddeling	47	(2021: 69)
Verwijzing	11	(2021: 22)
Advies	35	(2021: 19)
Formeel onderzoek ex. Art. 6	0	(2021: 0)
Totaal	150	(2021: 180)

In 2022 een lichte verschuiving qua actie naar alleen oriënterend onderzoek en vooral advies in plaats van bemiddeling. Ook de halvering van het aantal verwijzingen valt zeker op.

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” beoordelingskwesaties** 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

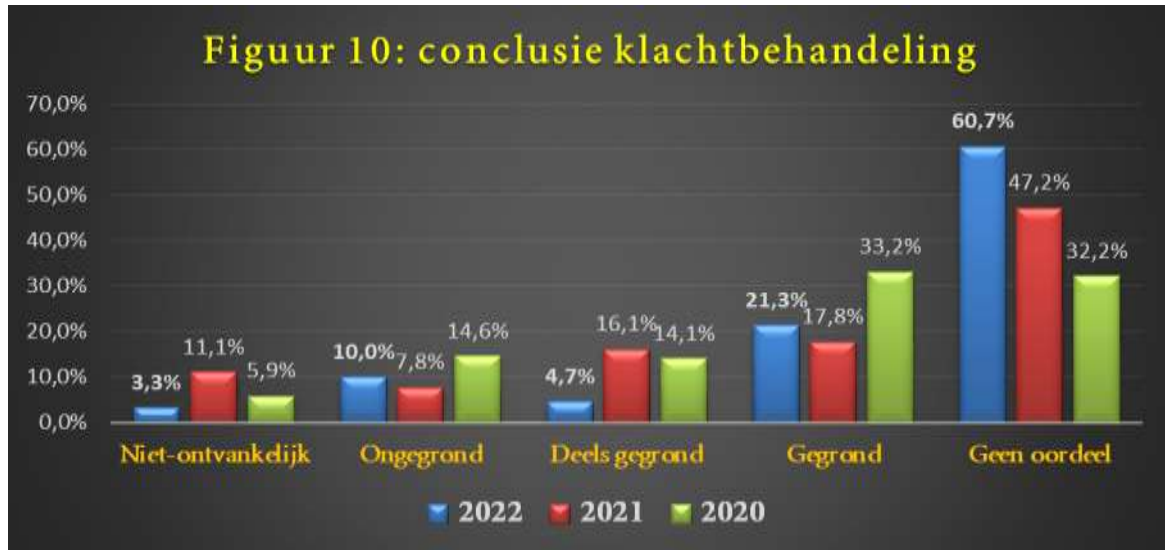
De ombudsfunctionaris acht één of meer aspecten aangevoerd in de klacht van student gegrond maar tevens één of meer aspecten zoals aangevoerd ongegrond. Ook kan het zijn dat de ombudsfunctionaris zich over één of meer aspecten geen oordeel kan vormen (zie punt 5).

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.



Opvallend is dat het aantal klachten waarbij de ombudsfunctionaris geen oordeel vormt over de klacht opnieuw gegroeid is. Veelal volstaat de ombudsfunctionaris met bemiddeling of advies. Zoals reeds eerder gesteld is de instroom van klachten in 2022 “zuiverder” geweest en is de ombudsfunctionaris slechts bij 5 klachten (3,3 procent) tot het oordeel niet-ontvankelijk gekomen.

4. Adviesvragen 2022

Nazorg

In 2022 heeft de ombudsfunctionaris een aantal (verzoek)vragen ontvangen voor het in bemiddelende zin oppakken van kwesties die al aan een aantal instanties (faculteitsbesturen, CvB, vertrouwenspersonen) waren gericht. Veelal betrof dit zaken van studenten voor wie de ombudsfunctionaris al eerder een klacht had behandeld (zelfs in veel gevallen met een duidelijke uitkomst voor de student). In sommige van de nazorgkwesties is de ombudsfunctionaris er via bemiddeling in geslaagd de kwestie alsnog naar tevredenheid van student af te ronden. In twee gevallen echter is de ombudsfunctionaris genoodzaakt geweest zijn bemiddeling te beëindigen en de zaak over te dragen aan Juridische Zaken. Zo is een verzoek voor bemiddeling door FGGA (i.h.b. LUC) in een privacykwestie uiteindelijk overgenomen door de advocaat in dienst van de universiteit.

Studenten- en studieverenigingen

Net als in voorgaande jaren staat de ombudsfunctionaris bij student- en studieverenigingen te boek als aanspreekpunt van advies in geval van klachten en geschillen. In 2022 heeft de ombudsfunctionaris van drie verenigingen een adviesvraag ontvangen. In twee gevallen betrof het een meer juridische vraag, bij één studentenvereniging een meer procedurele vraag over het nemen van maatregelen bij herhaald grensoverschrijdend gedrag door één van de leden.

Facultaire vragen

In een drietal kwesties bij twee faculteiten (FSW en Geesteswetenschappen) heeft de ombudsfunctionaris op verzoek van het faculteitsbestuur opgetreden als adviseur die verband hielden met kwesties van interne dan wel organisatorische geschillen. Ook heeft de ombudsfunctionaris bij vier faculteiten geadviseerd over interne klachtenprocedures dan wel facultaire initiatieven om te komen tot een gedragscode voor studenten.

Universitaire vragen

Begin 2022 is de ombudsfunctionaris (voor studenten) gevraagd om mee te denken over een passende huisvesting voor de “nieuwe” ombudsfunctionaris voor medewerkers per 1 mei 2022.

5. Klachtenimpressie per faculteit

5.1 Archeologie

In 2021 slechts 2 klachten en nu in 2022 ineens 5. Bij deze geringe aantallen heeft duiding weinig zin. Daarbij zijn twee van de klachten door eenzelfde student ingediend over vrijwel dezelfde kwestie, het niet goedgekeurd krijgen van een minor aan een universiteit van buiten het LDE-verband (Leiden, Delft en Erasmus Rotterdam). Verder het vermelden waard zijn twee gegrond geachte klachten (hoofdonderwerp Faciliteiten resp. Gedrag) die de ombudsfunctionaris reeds besproken heeft met zijn contactpersoon bij Archeologie.

5.2. Geesteswetenschappen

Als grootste faculteit qua studentenaantallen ook standaard de meeste klachten (35). Toch is in 2022 de facultaire klacht/studentenratio verder afgenomen naar 0,31 procent (zie figuur 8 op pagina 16). Van de 35 klachten betreffen 7 het hoofdonderwerp Begeleiding. Vooral bij de masteropleiding International Relations is dit vaak een reden tot klagen. Beoordeling komt nog veel vaker als hoofdonderwerp voor, namelijk 17 keer. Gezien Beoordeling in principe onder de bevoegdheid van de examencommissie(s) valt, heeft de ombudsfunctionaris zich terughoudend opgesteld (slechts twee klachten gegrond).

5.3 Geneeskunde

Een relatief rustig klachtenjaar 2022 bij Geneeskunde. Studenten hebben slechts 6 klachten tegen deze faculteit; drie over beoordeling die niet tot een oordeel hebben geleid, één over Regels en Richtlijnen die de ombudsfunctionaris slechts oriënterend heeft onderzocht (uiteindelijk geen oordeel), één klacht betrof toelating tot de master Farmacie (na oriënterend onderzoek werd het probleem snel opgelost) en één gegrond bevonden klacht was gericht tegen de onderwijsadministratie waarbij studente zich beklaagd had over de aanmelding voor tentamens via MyStudymap. Deze klacht heeft de ombudsfunctionaris opgenomen met de voorzitter van de examencommissie, tevens zijn contactpersoon bij Geneeskunde. De klacht was niet zo zeer gericht tegen het nieuwe systeem MyStudymap als zodanig maar over de wijze waarop er gereageerd was door de onderwijsadministratie toen haar aanmelding niet doorgekomen bleek te zijn (zie ook hoofdstuk 6 conclusie 3 in relatie tot MyStudymap).

5.4 Governance and Global Affairs

Van de 22 klachten tegen FGGA heeft de ombudsfunctionaris er vijf gegrond geacht, één ongegrond en in de overige zaken is hij niet tot een oordeel gekomen. Bij één gegronde klacht is door de faculteit c.q. opleiding (BaSS) ruitelijk toegegeven dat een groepje studenten per abuis was uitgeschreven voor 2 vakken. Ook bij de andere gegrond geachte klachten heeft de faculteit zich uiteindelijk bereidwillig getoond om alsnog met de betreffende student tot een vergelijk te komen. Het klachtentotaal FGGA verdeelt zich over de opleidingen Bestuurskunde (8), BaSS (6), CSM (4) LUC (3) en MIRD (1).

5.5 Rechtsgeleerdheid

Rechten heeft als faculteit een vrij rustig 2022 beleefd qua klachten. Deze klachten verdelen zich over hoofdonderwerpen Toelating (4), Faciliteiten (3), Begeleiding (3), Gedrag (5) en Regels en Richtlijnen (1). Twee van de gedragsklachten hebben een lange behandelduur gekend van rond de drie maanden en zijn uiteindelijk afgesloten met een ongegrond en een deels gegrond. In totaal zijn zes klachten ongegrond geacht, één klacht deels gegrond, bij negen klachten is de ombudsfunctionaris niet tot een oordeel gekomen en slechts bij één klacht – reeds eerder genoemd – is een gedragsklacht deels gegrond bevonden. Bij alle klachten van studenten waarin een docent beklaagd werd over zijn gedrag heeft de ombudsfunctionaris vertrouwelijk en met instemming van de klagende student wederhoor toegepast. De ombudsfunctionaris is positief over de bereidheid van de betreffende docenten om constructief bij te dragen aan zijn klachtbehandeling.

5.6 Sociale Wetenschappen

Faculteit Sociale Wetenschappen is in 2022 bijna gehalveerd qua aantal klachten (van 39 naar 21!). Nog altijd neemt de opleiding Psychologie een aanmerkelijk deel van deze klachten voor haar rekening (13), maar dit is verhoudingsgewijs op het klachtentotaal van 150 dit jaar minder dan de circa 10 procent die de opleiding voor haar rekening neemt qua aantal studenten. Hoofdonderwerpen van de klachten betroffen Begeleiding (3), Faciliteiten (4, in het bijzonder rommelige situaties bij tentamens), Gedrag (6, waaronder vermeende discriminatie in relatie tot fysieke beperking en gender), Onderwijs algemeen (3), Regels en

richtlijnen (2), Studieplanning (2) en In- en uitschrijving (1). Vijf klachten heeft de ombudsfunctionaris gegrond geacht en één ongegrond. Bij de overige klachten heeft hij bemiddelend of adviserend gehandeld zonder een oordeel uit te spreken.

5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen

In 2022 zijn er 18 klachten gericht geweest tegen faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen. In het bijzonder vallen op de 5 klachten gericht tegen de opleiding Biologie die lijken te duiden om organisatorische problemen bij het tijdig en adequaat bekend maken van onderwijsinformatie naar studenten. Bij FWN de volgende hoofdonderwerpen qua klachten; Begeleiding (2), Beoordeling (2, één met conclusie niet-ontvankelijk en één geen oordeel), Gedrag (4), Onderwijs algemeen (5), Regels en richtlijnen (2) en Faciliteiten, Studieplanning en Toelating alle 1 klacht. Drie van de klachten tegen FWN heeft de ombudsfunctionaris gegrond geacht en één klacht ongegrond.

Over de hele linie genomen – mede in beschouwing genomen de (deel)aspecten – valt op dat er bij FWN door studenten regelmatig is geklaagd over niet tijdige of zorgvuldige informatieverstrekking.



6. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1: Uit adviesvragen in 2022 van diverse faculteiten en opleidingen blijkt dat er behoefte blijft bestaan aan een duidelijker invulling van de eigen rol van faculteiten en opleidingen bij het behandelen van klachten en geschillen en aan kaders die hier eventueel bij kunnen helpen (gedragscodes).

Aanbeveling 1: De ombudsfunctionaris wil onveranderd benadrukken dat klachten en geschillen – voor zo ver mogelijk qua ernst en gewenste vertrouwelijkheid - het best behandeld kunnen worden zo dicht mogelijk bij de plek waar de geschillen ontstaan. Waar nu de rol van de faculteiten op dit vlak op de universitaire website gekenschetst wordt als “overige regeling” verdient dit zeker nadere invulling en uitleg.

Conclusie 2: De ombudsfunctionaris heeft in 2022 van verschillende – met name internationale – studenten noodkreten ontvangen over de grote moeilijkheid van het vinden van een betaalbare studentenkamer.

Aanbeveling 2: Ondanks dat de ombudsfunctionaris zich niet mag uitspreken over algemeen beleid van de universiteit wenst hij nadrukkelijk wel te wijzen op de grote urgentie voor blijvende aandacht voor het huisvestingsprobleem en -tekort onder studenten. Het “post-corona” bij veel opleidingen en faculteiten niet langer aanbieden van online onderwijs als alternatief heeft bij studenten soms tot grote onrust geleid.

Conclusie 3: Het per 14 juni 2022 ingevoerde Inschrijfprotocol (systeem MyStudymap) heeft tot onduidelijkheden geleid en soms ongemakkelijke situaties bij (aanmelding) tentamens.

Aanbeveling 3: De ombudsfunctionaris onderschrijft de belangen en de rechtsgeldigheid van het nieuwe Inschrijfprotocol volledig, maar benadrukt tevens het grote belang van gelijke tenuitvoerlegging door alle faculteiten waarbij het studentenperspectief niet uit het oog verloren mag raken.

Conclusie 4: De ombudsfunctionaris heeft in 2022 regelmatig moeite gehad om – waar nodig - kwesties of klachten van een student onder te brengen bij het juiste beleidsthema.

Aanbeveling 4: Meer samenhang en duidelijkheid voor studenten is gewenst bij thema's als sociale veiligheid, well-being, caring universities, mental health, diversiteit en inclusie, belonging, studentjourney en (studenten)rechtsbescherming, dit in het belang van studenten die een beroep willen of moeten doen op hulp, advies of ondersteuning vanwege uiteenlopende redenen. Ook in deze zou het studentenperspectief leidend moeten zijn; what's in it for them?

Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2021

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.

Deze conclusie en aanbeveling heeft sterk in de belangstelling gestaan het afgelopen verslagjaar met name op facultair niveau. Bij drie faculteiten (Rechten, Geesteswetenschappen en Sociale Wetenschappen) heeft de ombudsfunctionaris vanuit een adviserende rol een bijdrage geleverd aan reeds door deze faculteiten genomen initiatieven om tot een beter overzicht te komen van beschikbare en benodigde regelgeving om tot een betere moderatie van het gedrag tussen studenten en docenten/medewerkers te komen.

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)!

De ombudsfunctionaris is in 2022 – mede door het wegvallen van de coronamaatregelen – weer meer in de gelegenheid geweest om structureel aandacht te geven aan de bekendheid van zijn functie en taken bij eerstelijns aanspreekpunten voor klachten. Ook heeft hij erop toegezien dat zijn informatie via de webpagina van de ombudsfunctionaris verduidelijkt is waar nodig. Hierdoor is het aantal klachten niet behandeld, niet-ontvankelijk en/of verwezen gedaald van 1 op 6 naar 1 op 9.

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 well-being 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 well-being van studenten.

De ombudsfunctionaris heeft in 2022 enkele malen in contact gestaan met de afdeling van SOZ die verantwoordelijk is voor het bevorderen van well-being onder studenten. Ook heeft de ombudsfunctionaris op facultair niveau – onder meer via zijn contactpersonen – aangedrongen op het belang van communicatie en informatie naar studenten die blijk geeft van oog voor het studentenperspectief en voorbeelden aangedragen van situaties waaruit bleek dat er verbetering mogelijk was.



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.

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.

In het kader van zijn bespreking jaarverslag 2021 bij College van Bestuur heeft de ombudsfunctionaris aandacht gevraagd voor de conclusies en aanbevelingen die zijn voortgekomen uit zijn in opdracht door een externe deskundige opgestelde vertrouwelijk onderzoeksrapport naar aanleiding van drie casussen 2020 met gestelde aspecten van racisme en discriminatie. Het punt van de behoefte aan een bemiddelende instantie voor dergelijke casuïstiek in relatie tot racisme en discriminatie is aldus belegd bij het College van Bestuur.



Publicatie van:

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

Tel. : +31 (0)71 527 3657/8026

E-mail : ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl

www.universiteitleiden.nl



**Universiteit
Leiden**