

Jaarverslag 2018

Ombudsfunctionaris voor studenten

“Vertrouwensbasis”



**Universiteit
Leiden**

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Voorwoord..... | 2 |
| 2. Algemene kenschets ombudsfunctionaris..... | 3 |
| 2.1 Juridische basis | 3 |
| 2.2 Missie..... | 3 |
| 2.3 Visie..... | 3 |
| 2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris..... | 3 |
| 2.5 Interne klachtenprocedure voor studenten | 4 |
| 2.6 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden..... | 4 |
| 2.6 Beroepsorganisaties | 5 |
| 3. Klachten..... | 6 |
| 3.1 Aantal klachten | 6 |
| 3.2 Wijze van indiening..... | 8 |
| 3.3 Wie diende een klacht in?..... | 8 |
| 3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?..... | 11 |
| 3.5 Hoe zijn klachten bij de ombudsfunctionaris terecht gekomen?..... | 11 |
| 3.6 Over wie of wat werd een klacht ingediend? | 12 |
| 3.7 Inhoud van de klachten..... | 15 |
| 3.8 Verloop van klachtbehandeling..... | 17 |
| 3.9 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”)..... | 21 |
| 4. Voorbeeldklacht per faculteit..... | 22 |
| 4.1 Archeologie | 22 |
| 4.2 Geesteswetenschappen | 22 |
| 4.3 Geneeskunde..... | 23 |
| 4.4 Governance and Global Affairs..... | 24 |
| 4.5 Rechtsgeleerdheid..... | 24 |
| 4.6 Sociale Wetenschappen | 25 |
| 4.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen | 25 |
| 5. Meer aandacht voor vertrouwelijkheid | 26 |
| 5.1 Conferentie “Gebondenheid in vertrouwelijkheid” | 26 |
| 5.2. Conferentie (on)gewenst gedrag PKvV..... | 27 |
| 5.3 Adviesrol bij studentenverenigingen | 27 |
| 6. Conclusies en aanbevelingen..... | 28 |
| Bijlage: stand van zaken aanbevelingen 2017 | 29 |

1. Voorwoord

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de inhoud en behandeling van klachten die in het jaar 2018 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen. Dit jaarverslag is net als in het voorafgaande jaar voorzien van een titel, namelijk “vertrouwensbasis”. Reden om te kiezen voor de titel ligt in het feit dat de ombudsfunctionaris in verslagjaar 2018 veel geïnvesteerd heeft om de aandacht te vestigen op de solide basis die nodig is om binnen een organisatie adequaat om te kunnen gaan met vertrouwelijke kwesties (zie hoofdstuk 5). Maar ook om te benadrukken dat de ombudsfunctionaris in 2018 aanmerkelijk meer inspanning heeft moeten getroosten om het vertrouwen van sommige studenten in hun opleiding weer enigszins te doen herstellen.

In 2018 zijn in totaal 123 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris en 25 vragen gesteld aan de ombudsfunctionaris. Ten opzichte van verslagjaar 2017 (139) zijn er 16 klachten minder ingediend. Dit komt neer op een afname van klachten van ruim 11 procent dit terwijl de studentenpopulatie met ruim 9 procent is toegenomen. Deze afname van klachten is in relatieve zin vooral toe te rekenen aan de doelgroep van internationale studenten. Waar in 2017 nog 59 klachten door deze groep werden ingediend waren dit er in 2018 nog “slechts” 41, opmerkelijk genoeg een afname (!) van ruim 30 procent. In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag zal ik ingaan op deze – op zichzelf genomen – positieve ontwikkeling.

De verdeling van de klachten over de studiefasen vertoont in 2018 veel gelijkenis met de verdeling in het voorafgaande jaar 2017. Ook nu is het aandeel van de bachelorfase in het klachtentotaal vrijwel ongewijzigd 49 procent. De masterfase neemt percentueel iets meer klachten voor haar rekening (34 procent in 2018 tegenover 31 procent in 2017). Het aandeel van de pre-masterstudenten zakt opvallend genoeg van 9 procent naar nog geen 2 procent.

Ook in dit jaarverslag zal ik bijzondere aandacht schenken aan de zeven faculteiten door middel van per faculteit een in het oog springende voorbeeldklacht (hoofdstuk 4). Tot slot zal ik in de Bijlage ingaan op hetgeen naar het oordeel van de ombudsfunctionaris is bereikt naar aanleiding van mijn aanbevelingen in 2017 gevolgd door de conclusies en aanbevelingen op basis van de klachten 2018 in hoofdstuk 6.

Leiden, maart 2019

mr. Eugène A.J. van der Heijden

2. Algemene kenschets ombudsfunctionaris

2.1 Juridische basis

Sinds april 1999 kent de Universiteit een ombudsfunctionaris voor studenten die een eigen regeling¹ heeft die voorschrijft de wijze van benoeming, de doelgroepen aan wie het klachtrecht is toegekend, de procedure voor het instellen van een klacht, de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris om een onderzoek in te stellen en de jaarlijkse rapportageplicht aan het College van Bestuur. Juridische basis van de Regeling Ombudsfunctionaris vormt art 7.59b van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) 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 hechte gemeenschap van studenten en medewerkers; de voorziening is erop gericht studenten de mogelijkheid te bieden om in een vroeg stadium van een geschil een kwestie voor te leggen aan een onafhankelijke instantie die voorziet in de mogelijkheid tot interne en vertrouwelijke bemiddeling van een geschil en het verrichten van een redelijkheidstoeting.

2.3 Visie

De ombudsfunctionaris wil zich ervoor inspannen dat binnen de Universiteit Leiden meer aandacht is voor klachten van studenten en bijdragen aan een veilige en vertrouwde omgeving waarbinnen klachten informeel en met wederzijds respect vertrouwelijk besproken kunnen worden. De klachten van studenten zijn naar het oordeel van de ombudsfunctionaris te beschouwen als belangrijke informatie ter toetsing en verbetering van processen, informatie, communicatie en gedrag.

2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris

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



¹ Regeling Ombudsfunctionaris na instemming van de Universiteitsraad vastgesteld door het CvB d.d. 29 april 1999 en laatstelijk gewijzigd d.d. 12 oktober 2010

Vertrouwelijkheid

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

Neutraliteit

... betekent dat de ombudsfunctionaris zonder vooringenomenheid probeert een eerlijke en redelijke oplossing van de klacht te bereiken. In de werkwijze van de ombudsfunctionaris is hoor en wederhoor ingebouwd. De ombudsfunctionaris heeft weliswaar veelal in eerste instantie te maken met studenten, maar de ombudsfunctionaris dient een algemeen universiteitsbelang en niet alleen het belang van de student(en).

Onafhankelijkheid

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

2.5 Interne klachtenprocedure voor studenten

In de herhaalde afstemming die de ombudsfunctionaris heeft gehad met het bureau van de Nationale Ombudsman is vastgesteld dat deze de procedure van de ombudsfunctionaris aanmerkt als “interne klachtenprocedure voor studenten” in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Dit houdt aldus in dat studenten die zich direct met hun klacht richten tot de Nationale Ombudsman zullen worden terugverwezen naar deze interne klachtenprocedure voor studenten van de Leidse universiteit.

2.6 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden

Het is in het belang voor de ombudsfunctionaris om – zonder de kernwaarden van onafhankelijkheid en neutraliteit uit het oog te verliezen – voeling te houden met ontwikkelingen binnen de universiteit. In lijn met de beheersmatige inbedding van de ombudsfunctie bij het Expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ) heeft de ombudsfunctionaris op regelmatige basis “routine-overleggen” met de directeur SOZ en met de plaatsvervangend directeur Academische Zaken. De ombudsfunctionaris voert daarnaast regelmatige overleggen met de (andere) centrale vertrouwenspersonen voor personeel, ongewenst gedrag, misstanden en wetenschappelijke integriteit. Dit maakt - indien noodzakelijk - een snelle, vertrouwelijke en effectieve verwijzing van klachten naar elkaar mogelijk.

In het verlengde van de conferentie “Gebondenheid in Vertrouwelijkheid” (hoofdstuk 5) is er begin 2018 een initiatief ontplooid onder aansturing van HRM bij de centrale directie Bedrijfsvoering om tevens een betere afstemming te doen plaatsvinden met de facultaire vertrouwenspersonen voor PhD.

Belangrijke stakeholders tot slot bij het werk van de ombudsfunctionaris zijn daarnaast de portefeuillehouders onderwijs binnen de faculteitsbesturen en de Universiteitsraad. In 2018 heeft de ombudsfunctionaris zijn jaarverslag 2017 toegelicht bij het Onderwijsberaad (waarin de facultaire portefeuillehouders onderwijs zijn vertegenwoordigd) en bij de commissie PS&I van de Universiteitsraad.

2.6 Beroepsorganisaties

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden is aangesloten bij de (landelijke) Vereniging van Klachtrecht (VvK) en het Europese netwerk van ombudsmannen in het hoger onderwijs (ENOHE).

In 2018 heeft de ombudsfunctionaris deelgenomen aan één intervisie van de Mediationfederatie Nederland (MfN) en twee intervisies van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV). Daarnaast ontvangt de ombudsfunctionaris eens per twee maanden het Tijdschrift voor Conflictantering van de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv).

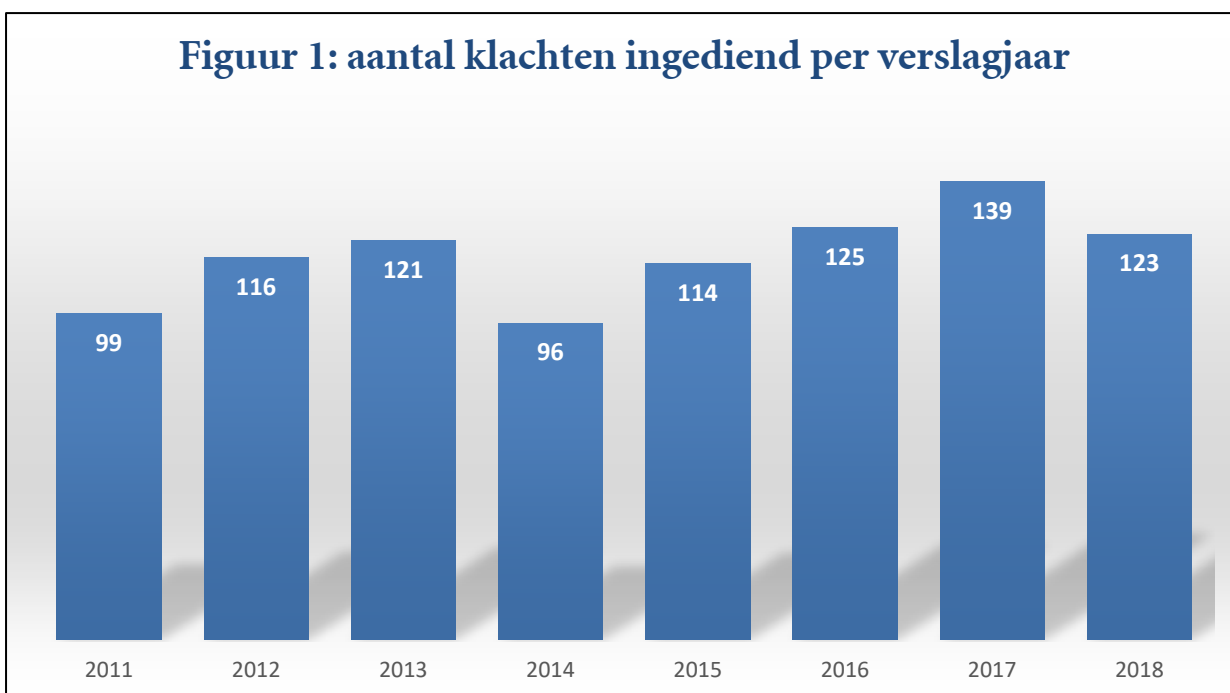


3. Klachten

Hoeveel klachten zijn er in 2018 ingediend en op welke wijze zijn deze behandeld met welke uitkomst? Op deze vraag zal ik in dit hoofdstuk ingaan.

3.1 Aantal klachten

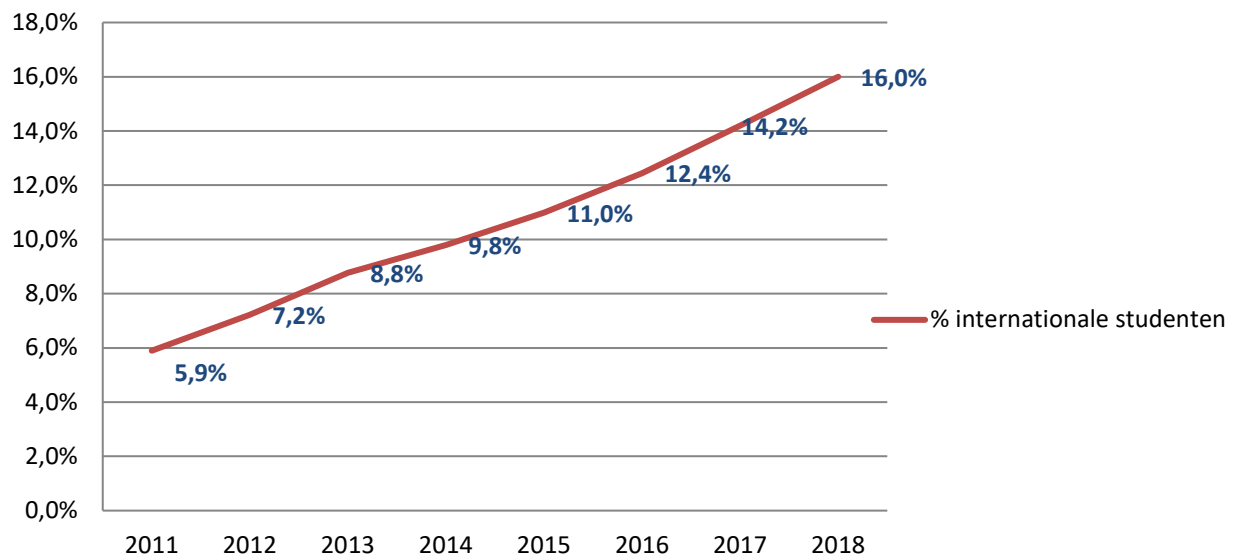
In 2018 zijn in totaal 123 klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris voor studenten en 25 vragen geregistreerd. Dat zijn ten opzicht van 2017 aanmerkelijk minder klachten (11%!) en enkele vragen minder (in 2017 29 vragen). Bij een groei van het aantal studenten met 9% zou het in de lijn der verwachting hebben gelegen dat ook het aantal klachten verder zou stijgen. Dat is echter niet het geval.



Hoe is deze afname van klachten in 2018 ten opzichte van 2017 te verklaren? Voornaamste oorzaak is te zoeken bij de pre-masters in Leiden. Waar in 2017 nog 12 klachten werden ingediend door pre-master studenten waren dit er in 2018 slechts 2. In het kielzog van deze ontwikkeling is ook het aantal klachten van internationale studenten gedaald van numeriek 59 naar 41. Nog altijd vertegenwoordigen deze 41 internationale klachten in 2018 een relatief bovengemiddeld percentage. Dit komt erop neer dat een derde van alle klachten afkomstig is van een zesde deel van de studenten (internationaal 2018 = 16 procent).

Waar in 2017 de opleiding International Studies (18) en de faculteit Archeologie (7) nog bovengemiddeld vertegenwoordigd waren is dit aandeel in 2018 gedaald naar – hetgeen op basis van de studentenaantallen te verwachten - begrijpelijker proporties (13 resp. 3 klachten)

Figuur 2: % internationale studenten UL



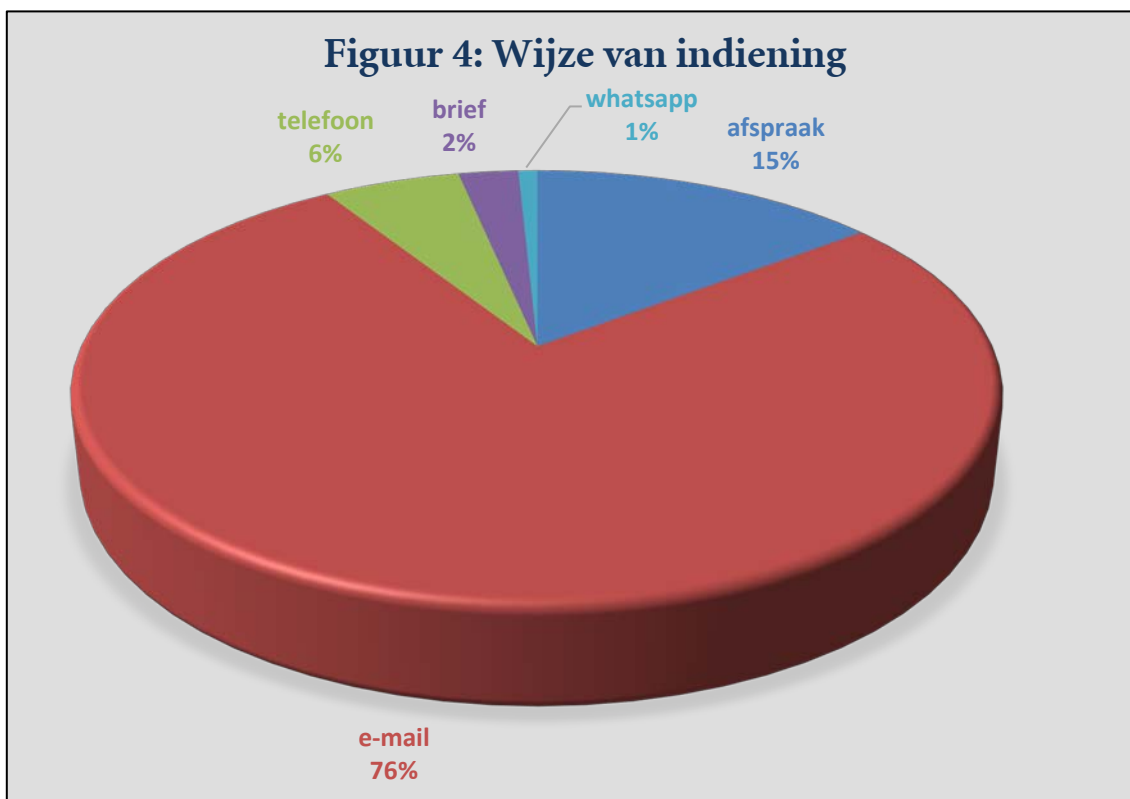
Opmerkelijke constatering aldus is dat het aandeel in de klachten van internationale studenten in 2018 veel sterker is gedaald dan in 2017. Het is mijn inziens nog te vroeg om hier al stevige conclusies aan te verbinden, maar zonder meer kan gesteld worden dat op terreinen waar met name internationale studenten doorgaans behoefte hadden om hun beklag te doen (in- en uitschrijving, faciliteiten/housing) dit in 2018 tot veel minder klachten bij de ombudsfunctionaris heeft geleid. Waar in 2017 nog 19 klachten van internationale studenten aan het adres van SOZ gericht werden, waren dit er in 2018 slechts 5!

Figuur3: % klachten internationaal



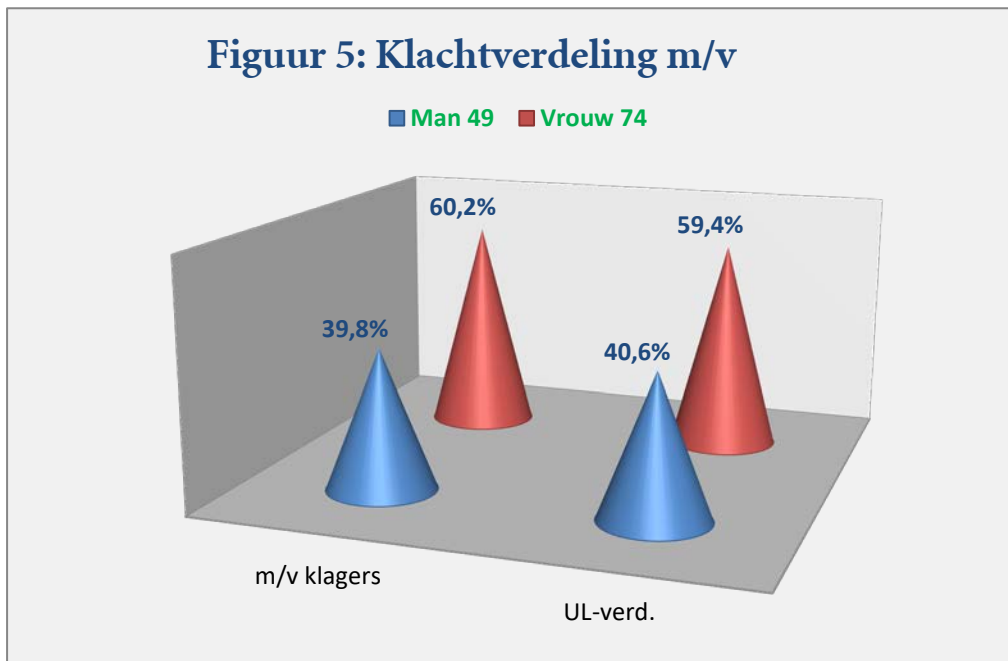
3.2 Wijze van indiening

Dit verslagjaar is er nauwelijks verschuiving geweest in de wijze waarop klachten worden ingediend. Waar het zich oorspronkelijk in 2017 nog liet aanzien dat er groei was ingezet voor wat betreft een eerste contact over een klacht via whatsapp, in 2018 is dit aantal (4) weer teruggezakt tot slechts één klacht via de whatsapp. De e-mail blijkt toch voor veel studenten het meest aangewezen medium om zich te wenden tot de ombudsman. Regelmatig komt het nog wel voor dat studenten via het secretariaat dan wel telefonisch bij de ombudsfunctionaris zelf verkennen of er een klacht kan worden ingediend. Als dit het geval blijkt te zijn, dan volgt in de meeste gevallen een inhoudelijke beschrijving van de klacht per e-mail.

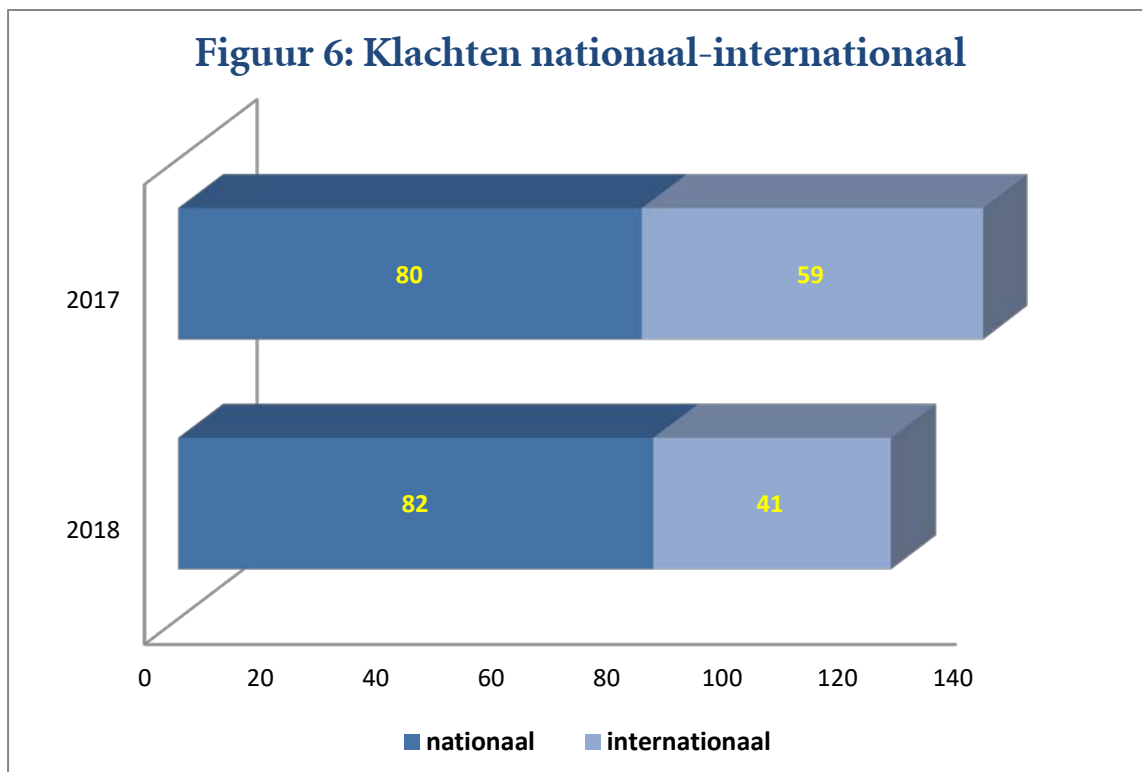


3.3 Wie diende een klacht in?

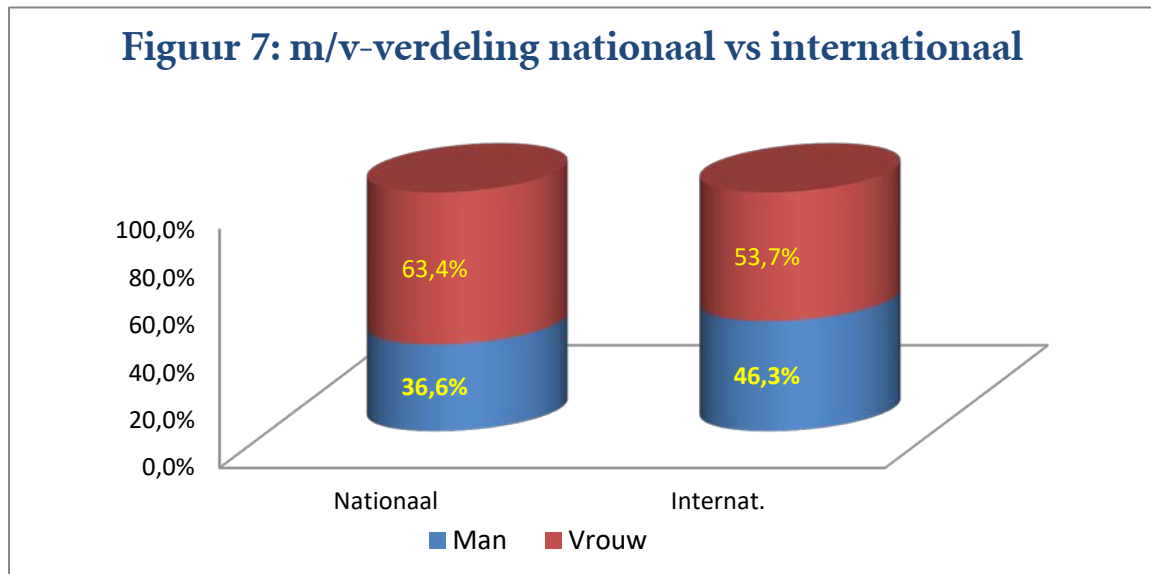
Ook bij de man-vrouwverdeling van klagende studenten zien we een vrijwel identiek beeld met het verslagjaar 2017. Deze verdeling lijkt de feitelijke man-vrouwverdeling binnen de Leidse studentenpopulatie op de voet te volgen. In 2018 werd 60,2 procent (74) van de klachten ingediend door studenten van het vrouwelijke geslacht, terwijl de vrouwelijke studentenpopulatie 59,4 procent betrof. Dit betekent dus ook dat de andere 39,8 procent van de klachten door studenten van het manlijke geslacht is ingediend, dit terwijl 40,6 procent van de studenten van de universiteit in Leiden geregistreerd staat als man. De ombudsfunctionaris heeft er overig vanaf gezien om studenten louter en alleen omwille van statistische doeleinden te bevragen op transgender of transsexualiteit. Uitgangspunt voor dit jaarverslag heeft gevormd de registratie van de student(e) in Usis.



Zoals al eerder gememoreerd onder 3.1. heeft de lichte relatieve daling van het aantal klachten van internationale studenten in 2017 zich in 2018 in sterkere mate doorgezet. Zelfs kan gesteld worden dat de totale daling van het aantal klachten in 2018 alleen is toe te schrijven aan de internationale studenten die minder vaak klagen. Nog altijd zijn de internationale studenten goed vertegenwoordigd bij de ombudsfunctionaris; het houdt in dat 16 procent van de studentenpopulatie precies een derde (33 procent) van alle klachten voor haar rekening neemt.

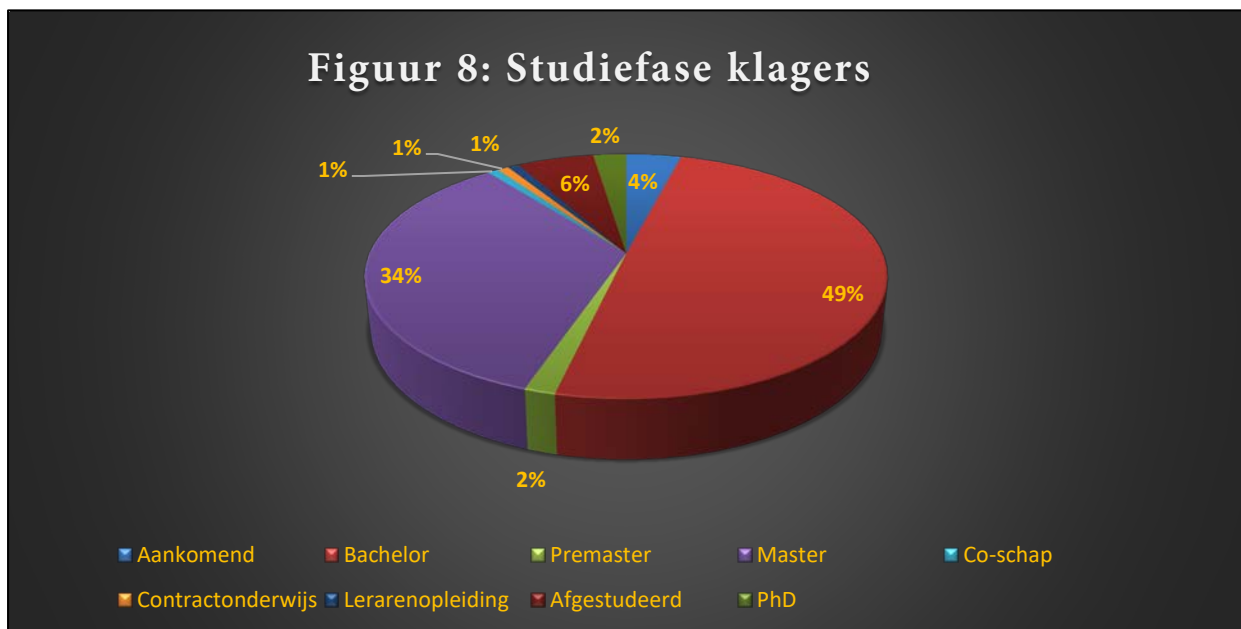


Wanneer we de twee verdeling man-vrouw en nationaal-internationaal tegen elkaar afzetten ontstaat het volgende beeld.



Uit figuur 7 kan worden opgemaakt dat de manlijke studenten die een klacht indienen aanmerkelijk beter vertegenwoordigd zijn bij de internationale doelgroep dan bij de nationale.

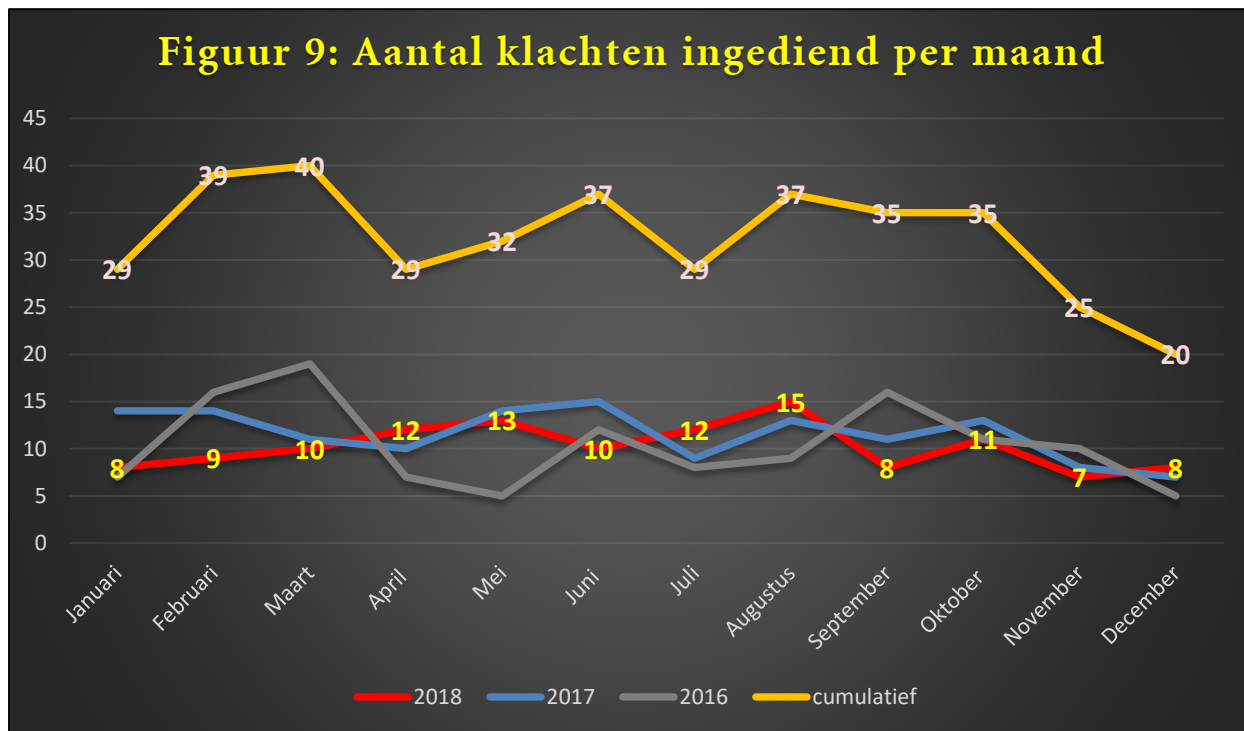
De opsplitsing van de aantal ingediende klachten per studiefase laat het volgende beeld zien.



Ook hier een beeld in lijn met de werkelijke verdeling van studenten over bachelor en masterfase, hoewel dit jaar het percentage bachelor plus pre-master (deze studenten staan namelijk ook in het systeem als bachelor) 51 procent bedraagt waar dit in 2017 nog 56 procent betrof. Dit zal zeer zeker samenhangen met het relatief grote aantal klachten (12) van pre-master studenten in 2017 (in 2018 slechts 2!).

3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?

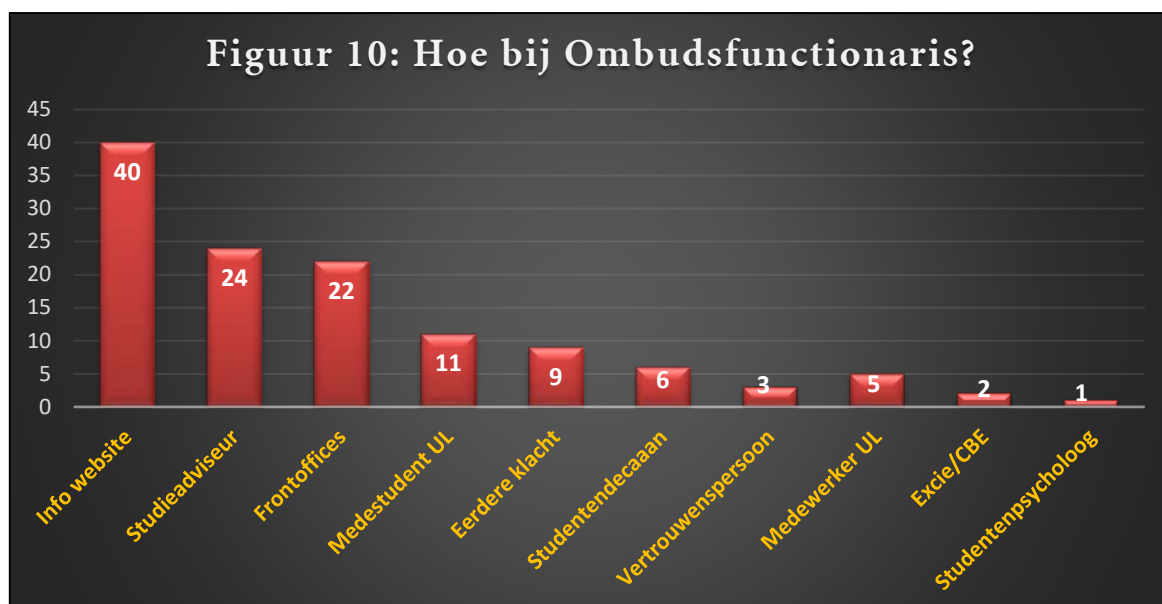
Met ingang van verslagjaar 2017 vindt er een opgave plaats van het aantal klachten in 2018 dat is ingediend in 2018 afgezet tegen de twee voorafgaande jaren 2017 en 2016. De driejaar cumulatieve lijn verschilt niet sterk van die van 2017-2016-2015 hoewel het aantal klachten in juni 2018 relatief laag is uitgevallen. Nog altijd zijn januari, april en december aan te merken als relatief rustige klachtenmaanden.



3.5 Hoe zijn klachten bij de ombudsfunctionaris terecht gekomen?

In 2017 heeft de Universiteitsraad de ombudsfunctionaris bij de bespreking van zijn jaarverslag verzocht om bij te houden op welke wijze studenten de stap zetten om een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris. Is de student hierbij verwezen door bijvoorbeeld een medewerker of medestudent of heeft de student de ombudsfunctionaris gevonden via de website van de universiteit.

Figuur 10 op pagina 12 laat zien dat dit laatste, de informatie of de website, in 2018 toch de voornaamste bron is geweest om deze stap te zetten. In 2017 waren verwijzing door studieadviseur en op aangeven van frontoffices of administraties de nummers 1 en 2 en stond de info via de website slechts op de derde plaats. Het is enerzijds een positief gegeven dat studenten kennelijk goed in staat zijn de ombudsfunctionaris te vinden via de website. Anderzijds vormen de gedaalde verwijzingen door studieadviseurs en frontoffices aanleiding voor de ombudsfunctionaris om hernieuwde aandacht te besteden aan de bekendheid van zijn klachtvoorziening bij deze belangrijke groep van – veelal vertrouwelijke – verwijzers (zie hoofdstuk 6, Conclusies en aanbevelingen 2018).



3.6 Over wie of wat werd een klacht ingediend?

In Tabel 1 is weergegeven tot welke faculteit of eenheid de medewerker of instantie behoorde waarover een klacht is ingediend. Met name hierbij interessant de onderlinge verdeling en verhouding van klachten ingediend tegen faculteiten. In de meest rechter kolom staat tevens het percentage studenten vermeld dat in 2018 ingeschreven stond bij de betreffende faculteit.

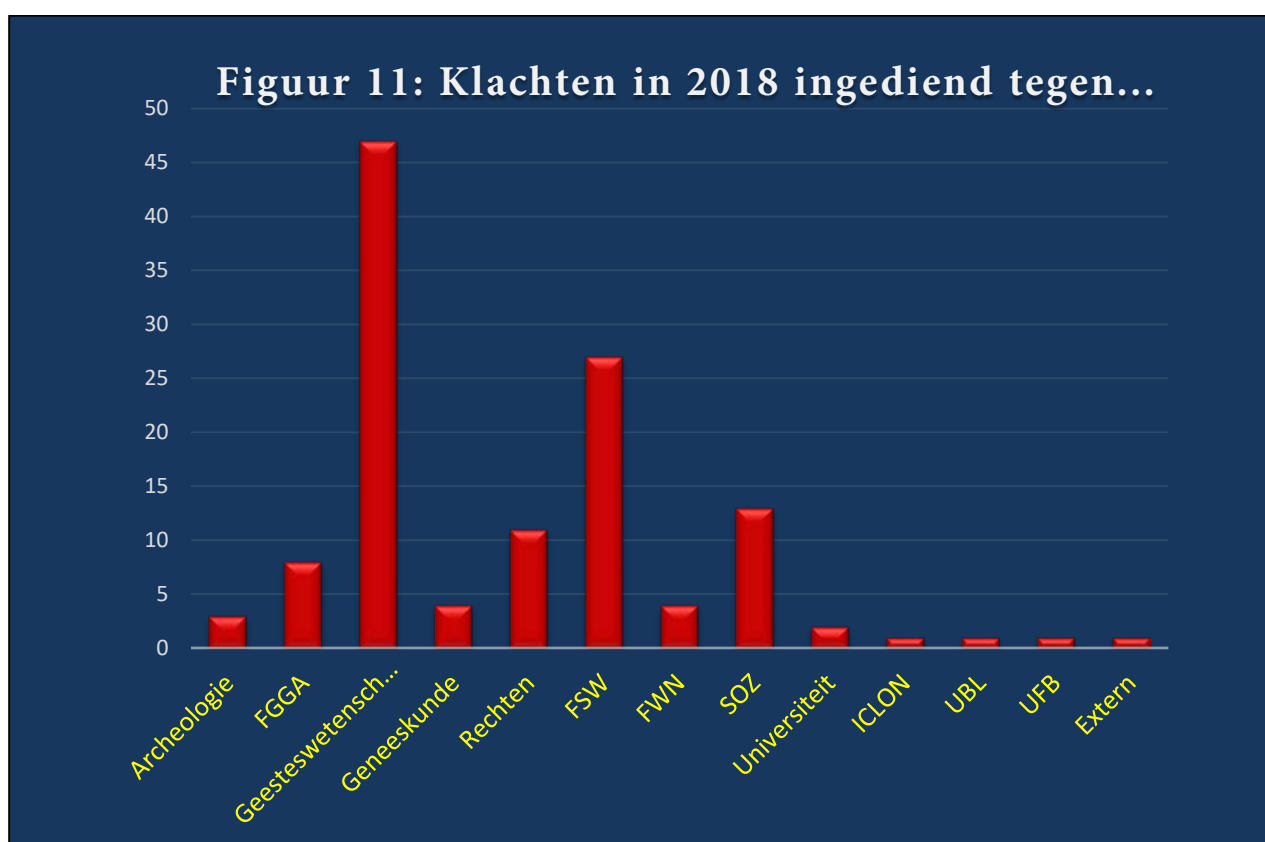
Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties waarover een klacht is ingediend.*

| | Aantal klachten | % fac. klachten | % studenten |
|---------------------------------|------------------------|-----------------|--------------|
| | 2018 | 2018 | 2018 |
| Faculteiten | | | |
| Archeologie | 3 (2017: 7) | 2,9 | 1,8 |
| Governance and Global Affairs | 8 (2017: 16) | 7,7 | 8,8 |
| Geesteswetenschappen | 47 (2017: 45) | 45,2 | 25,6 |
| Geneeskunde/LUMC | 4 (2017: 4) | 3,8 | 9,1 |
| Rechtsgeleerdheid | 11 (2017: 9) | 10,6 | 18,5 |
| Sociale Wetenschappen | 27 (2017: 19) | 26,0 | 20,7 |
| Wiskunde en Natuurwetenschappen | 4 (2017: 8) | 3,8 | 15,5 |
| <i>Totaal tegen faculteiten</i> | 104 (2017: 108) | 100,0 | 100,0 |

Overige instanties

| | |
|---------------------------------------|----------------------|
| Studenten- en Onderwijszaken (SOZ) | 13 (2017: 22) |
| Universitair Facilitair Bedrijf (UFB) | 1 (2017: 1) |
| Universiteit algemeen | 2 (2017: 2) |
| ICLON | 1 (2017: 2) |
| Anders | 2 (2017: 4) |
| <i>Totaal niet-facultair</i> | <i>19 (2017: 31)</i> |

Totaal **123** (2017: 139)

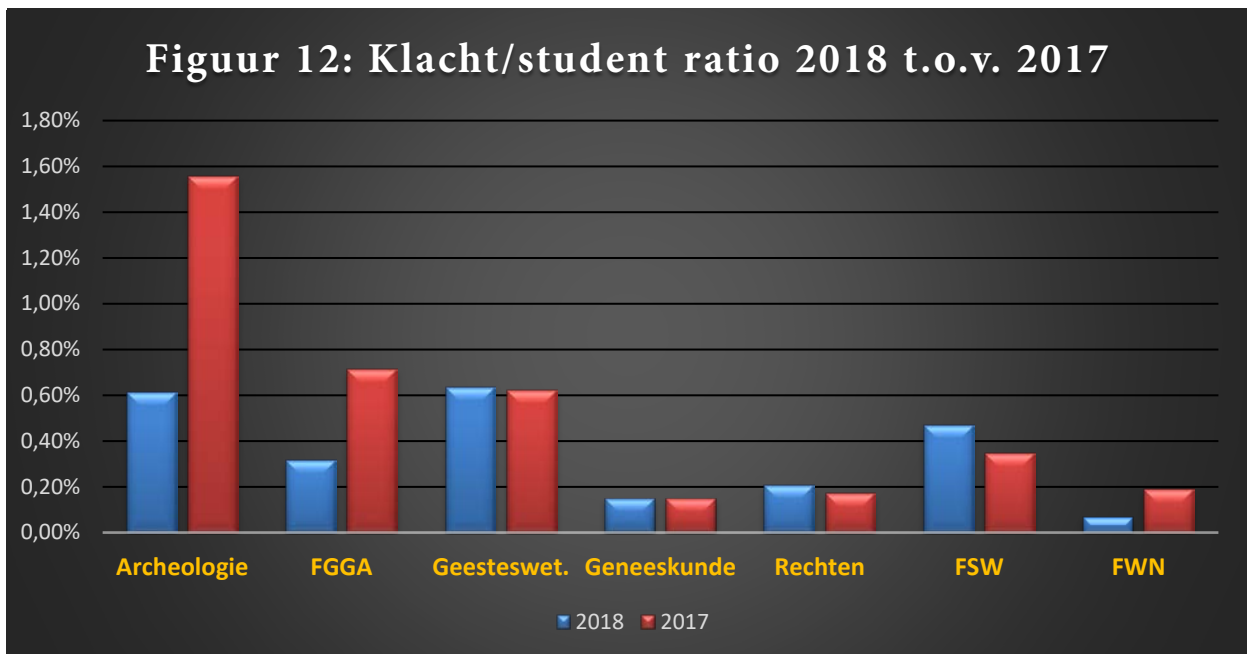


In 2018 valt vooral op het onverminderd grote aandeel van klachten gericht tegen de faculteit Geesteswetenschappen, bijna de helft van het aantal facultaire klachten en bijna 40 procent van alle klachten. Ook is er een opmerkelijke toename van ruim 40 procent waar te nemen in het aantal klachten gericht tegen FSW, 19 klachten in 2017 tegenover 27 in 2018.

Het aantal klachten gericht tegen de directie SOZ daarentegen is dit verslagjaar nog verder teruggelopen naar 13 klachten (tegen 22 klachten in 2017 en 33 klachten in 2016). Net als vorig jaar kan geconcludeerd worden dat de inrichting van de processen kennelijk nog beter is afgestemd op de

studentenpopulatie, dat systemen adequaat functioneren en dat de medewerkers van SOZ slechts geringe aanleiding geven tot het indienen van een bejegeningklacht.

Ook onverminderd laag de klachten ingediend tegen Geneeskunde en FWN. Bij Archeologie is het klachtenniveau weer gedaald naar een gemiddeld niveau in ogeschouw nemend het aantal bij deze faculteit ingeschreven studenten. De mate waarin studenten van een bepaalde faculteit klachten indienen bij de ombudsfunctionaris kan goed inzichtelijk gemaakt worden door het aantal klachten bij een bepaalde faculteit te delen door het aantal studenten dat bij de faculteit staat ingeschreven. Dit levert het beeld op zoals weergegeven in figuur 12.



Figuur 13 laat zien dat het aantal klachten bij Geesteswetenschappen, Geneeskunde en Rechten (in mindere mate) relatief hetzelfde is gebleven in 2018 ten opzichte van 2017. Archeologie en FGGA laten bijna percentueel een halvering zien, alleen FSW laat een flinke relatieve stijging zien.

Voor Archeologie geldt dat de daling niet verwonderlijk is aangezien daar mede op aandringen van de ombudsfunctionaris ingrijpende maatregelen zijn getroffen om de scriptietrajecten en –beoordeling zorgvuldiger te laten verlopen (zie hoofdstuk 6)

Voor wat betreft de stijging bij FSW kan gezegd worden dat dit voor het overgrote deel voor rekening komt van de opleiding Psychologie (19 van de 27 klachten bij FSW). Veel van de klachten zijn te herleiden geweest tot de grote toename van het aantal studenten de laatste jaren. Mogelijk dat het instellen van de Selectie en Plaatsing bij Psychologie per 2019 kan maken dat deze opleiding minder organisatorische problemen ervaart zodat ook minder klachten over deze opleiding worden ingediend.

Behalve naar het onderdeel van de universiteit waar de klacht op betrekking heeft, kunnen we ook kijken naar de rol of functie van de persoon of de instantie waarop de klacht betrekking heeft. Dit wordt in tabel 2 weergegeven.

Tabel 2: *Functie van de medewerker of instantie waarover in 2018 een klacht is ingediend.*

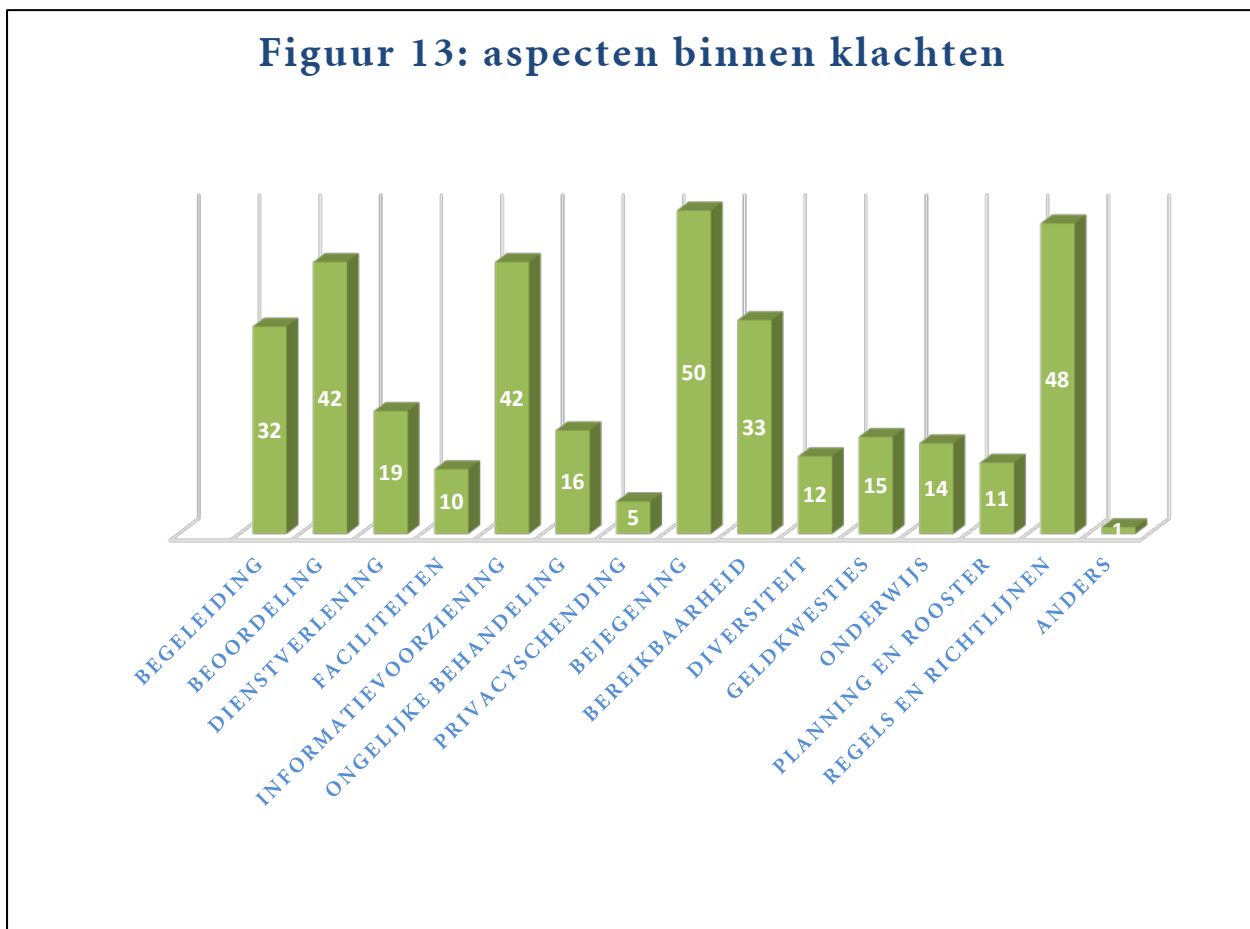
| | Aantal klachten |
|--|------------------------|
| - Docent(en), scriptiebegeleider | 50 (2017: 45) |
| - Examencommissie/toelatingscommissie | 23(2017: 33) |
| - Studie-, stage-, scriptie-coördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager | 15(2017: 15) |
| - Faculteit, opleiding, instituut of instantie (bijv. CvB) in het Algemeen | 15 (2017: 14) |
| - (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker | 14 (2017: 28) |
| - Overig (bijv. surveillant) | 6 (2017: 4) |
| Totaal | 123 (2017: 139) |

Voornaamste observatie aan de hand van tabel 2 is dat het aantal klachten tegen docenten en scriptiebegeleiders verder is gestegen (van 45 in 2017 naar 50 in 2018) ondanks dat het totaal aantal klachten in 2018 is gedaald. Het aantal klachten tegen ondersteunde onderwijsdiensten is numeriek gehalveerd.

3.7 Inhoud van de klachten

Tijdens zijn eerste oriëntatie op een klacht “scoort” de ombudsfunctionaris de gronden voor de klacht allereerst op (deel)aspecten zonder dan al een oordeel te vormen over het hoofdreden van de klager om zicht tot de ombudsfunctionaris te wenden. Net als in 2017 heeft de ombudsfunctionaris ook nu weer moeten constateren dat ongenoegen over een beoordeling van een vak of een scriptie door een student nog weleens gepresenteerd wordt als zijnde een persoonlijke bejegeningkwestie. Indien het bij nader inzien louter en alleen om een beoordelingskwestie blijkt te gaan, dan verwijst de ombudsfunctionaris de student naar het College van Beroep voor de examens of – indien er nog geen officiële beoordeling heeft plaatsgevonden – naar de examencommissie van de betreffende opleiding.

In figuur 13 zijn weergegeven de aspecten die de ombudsfunctionaris geregistreerd heeft bij de 123 klachten in 2018. Per klacht kunnen meerdere aspecten voorkomen.



Waar in 2017 de aspecten Informatievoorziening en Regels en Richtlijnen nog de boventoon voerden heeft zich in 2018 een bredere spreiding ingezet waarbij Bejegening nipt als meest geregistreerde aspect naar voren komt. Dit sluit beter aan bij het karakter van de klachtbehandeling die in essentie is gericht op bejegening.

Het aantal keren dat een student het aspect “bereikbaarheid” noemt in de weergave van zijn klacht is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2017 (toen 35 keer genoemd). Dit maakt dat de ombudsfunctionaris ook op basis van verslagjaar 2018 aandacht wenst te blijven vragen voor goede contactinformatie van instanties en medewerkers en het belang dat studenten dan ook daadwerkelijk in contact kunnen komen met deze instanties en medewerkers. Regelmatig verneemt de ombudsfunctionaris dat er niet of heel laat gereageerd wordt op e-mails van studenten.

In Tabel 3 wordt de inhoud van de klachten gepresenteerd per hoofdonderwerp/categorie.

Tabel 3: *Hoofdonderwerp van de in 2018 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.*

| Hoofdonderwerp klacht | # klachten | # internationaal | % intern. |
|------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------|
| 1. Gedrag | 25 (2017: 16) | 11 | 44% |
| 2. (Scriptie)begeleiding | 19 (2017: 15) | 4 | 21% |
| 3. Beoordeling | 19 (2017: 20) | 8 | 42% |
| 4. Onderwijs algemeen | 14 (2017: 14) | 3 | 21% |
| 5. Faciliteiten | 14 (2017: 18) | 4 | 31% |
| 6. Toelating | 8 (2017: 10) | 4 | 50% |
| 7. Informatie | 6 (2017: 17) | 1 | 17% |
| 8. In- en uitschrijving | 6 (2017: 10) | 3 | 50% |
| 9. Studieplanning | 6 (2017: 1) | 1 | 17% |
| 10. Regels en richtlijnen | 6 (2017: 18) | 2 | 33% |
| | 123 (2017: 139) | | 33% |

Net als bij het overzicht van de aspecten binnen de klachten is ook bij het vastleggen van het hoofdonderwerp van de klacht Gedrag op de eerste plaats gekomen met zeer kort daarachter Begeleiding en Beoordeling (de nummers 6 resp. 1 van 2017). Hoofdonderwerpen Informatie en Regels en Richtlijnen zijn ver achtergebleven ten opzichte van het voorgaande verslagjaar.

Bijzondere aandacht ook voor de verdere daling van Faciliteiten als hoofdonderwerp. Van de 13 keer dat Faciliteiten als hoofdonderwerp is aangemerkt betreft dit nog slechts 4 maal Housing (huisvesting) van Internationale studenten. Desondanks ontvangt de ombudsfunctionaris nog met enige regelmaat verontruste geluiden van internationale studenten die de krapte op de - in het bijzonder - Leidse woningmarkt als teleurstellend ervaren en niet passend bij een universiteit met de reputatie die Leiden heeft. Voor een enkele internationale student is het zelfs reden geweest om de keuze voor een master in Leiden te heroverwegen.

3.8 Verloop van klachtbehandeling

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

1. Niet behandeld

Indien de klacht direct na ontvangst overduidelijk niet binnen zijn bevoegdheid valt zonder dat hij kan verwijzen naar een andere instantie (zie 4) dan wel geen redelijk belang bevat, dan behandelt de ombudsfunctionaris de klacht niet, maar brengt hij wel de indiener nog hiervan op de hoogte. Hetzelfde geldt als blijkt dat de klacht kort na indiening reeds is opgelost.

2. Oriënterend onderzoek

Wanneer er wel duidelijk aanleiding bestaat voor het nader onderzoeken van een klacht, dan volgt een oriënterend onderzoek. Mocht daarbij nodig zijn dat de ombudsfunctionaris betrokkenen bij de klacht consulteert dan wel direct reden ziet om tot wederhoor bij beklagde over te gaan, dan zal hij daartoe altijd eerst toestemming vragen bij de klagende student.

In de kantlijn van zijn oriënterend onderzoek kan de ombudsfunctionaris sinds 2017 in uitzonderlijke gevallen contact opnemen met het adviespunt zorgwekkend gedrag wanneer een klachtsituatie erop duidt dat ernstige zorg bestaat over het welzijn van een student of een medestudent van klager.

3. Bemiddeling

Komt de ombudsfunctionaris tot de conclusie dat hij een bemiddelende rol kan nemen in het oplossen van de klacht, dan volgt bemiddeling waarbij hij vanuit zijn neutrale en onafhankelijke rol zal trachten om in redelijkheid tot een uitkomst te komen die voor zowel student als betrokken medewerker of instantie acceptabel is. Veelal pendelt de ombudsfunctionaris bij bemiddeling tussen de partijen, met enige regelmaat nodigt hij de betrokken partijen uit voor een “driegesprek” in zijn aanwezigheid.

4. Verwijzing

Indien de ombudsfunctionaris tot de conclusie komt dat hij niet bevoegd is om van de klacht kennis te nemen dan wel dat een andere instantie binnen de universiteit meer geëigend is om de klacht te behandelen. In deze gevallen “verwijst” de ombudsfunctionaris de klacht. Belangrijkste voorbeeld hiervan is een verwijzing naar het instellen van beroep bij CBE.

5. Advies

Wanneer uit de bestudering van een klacht naar voren komt dat er geen directe rol is weggelegd voor de ombudsfunctionaris om tot behandeling over te gaan, maar dat de student er wel bij gebaat is om van de ombudsfunctionaris te vernemen hoe er het best met een bepaalde situatie kan worden omgegaan, dan volgt advies. Deze vorm van klachtbehandeling komt regelmatig voor bij klachten met als hoofdonderwerp Gedrag of Begeleiding. Het ontbreekt dan vaak aan feitelijkheid en veel kwesties komen dan neer op het woord van de student tegen het woord van de medewerker of docent.

6. Formeel onderzoek

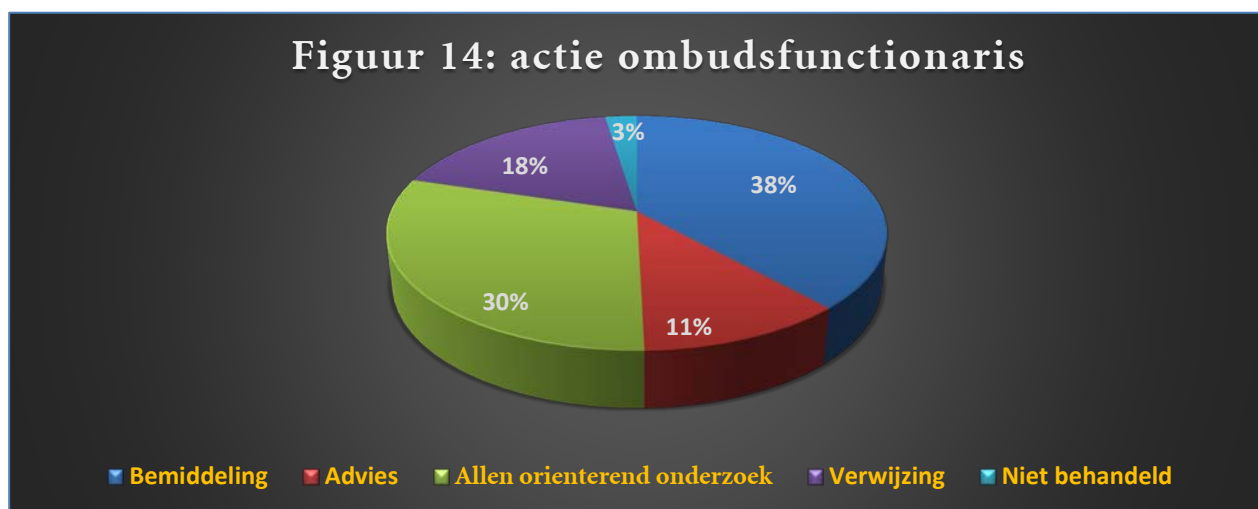
De Regeling Ombudsfunctionaris heeft de bevoegdheid geschapen dat de ombudsfunctionaris in geval van herhaalde gelijksoortige klachten of zeer ernstige klachten (veelal opleidings-overstijgend) een formeel onderzoek instelt. Sinds zijn benoeming mei 2015 is de ombudsfunctionaris slechts 1 keer tot een formeel onderzoek overgegaan. Wel heeft hij daarnaast ook drie keer tot urgentie op het vinden van een oplossing kunnen aandringen door te benadrukken dat anders een formeel onderzoek zou volgen.

Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling van in 2018 ingediende klachten*

| Klachtbehandeling “actie” | Frequentie |
|--------------------------------|------------------------|
| Niet behandeld | 3 (2017: 5) |
| (Alleen) Oriënterend onderzoek | 37 (2017: 26) |
| Bemiddeling | 47 (2017: 71) |
| Verwijzing | 22 (2017: 18) |
| Advies | 14 (2017: 19) |
| Formeel onderzoek ex. art. 6 | 0 (2017: 0) |
| Totaal | 123 (2017: 139) |

Voorkeursstijl van klachtbehandeling van de ombudsfunctionaris vormt net als in voorgaande jaren - weliswaar in minder uitgesproken mate dan in 2017 – bemiddeling. In 2018 is de behandeling echter vaker beperkt gebleven tot het alleen verrichten van een oriënterend onderzoek (37 in 2018 en 26 in 2017).

Ondanks het streven van de ombudsfunctionaris om tot een zuiverder instroom van klachten te komen, heeft hij ook in 2018 ruim één op de 5 klachten niet zelf behandeld maar verwezen (22 klachten) of helemaal niet behandeld (3 klachten). Ik zal hier bij de stand van zaken naar aanleiding van mijn aanbevelingen 2017 (zie Bijlage) nader op ingaan. Dit laat het volgende beeld (figuur 14) zien aangaande de verdeling van acties ombudsfunctionaris.



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) of de Vertrouwenspersoon voor Ongewenst Gedrag.

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 beklagde instantie.

3. Deels gegrond

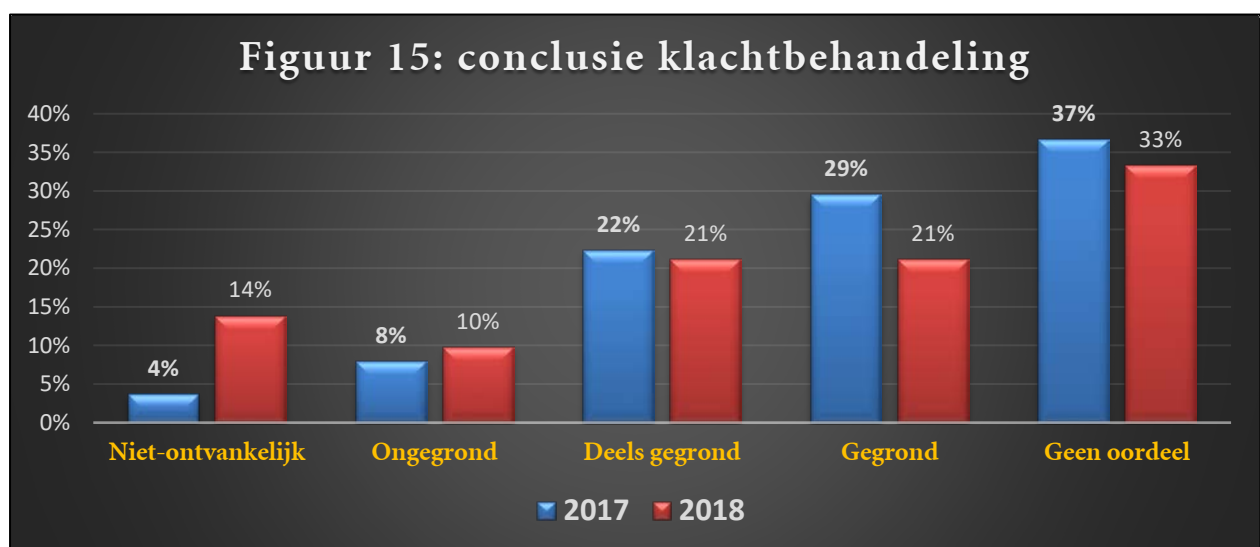
De ombudsfunctionaris komt tegemoet aan één of meer aspecten aangevoerd in de klacht van student maar acht tevens één of meer aspecten zoals aangevoerd ongegrond.

4. Gegrond

De ombudsfunctionaris vindt dat de student op alle aspecten zoals aangevoerd in zijn klacht gelijk heeft dat hij zich niet behoorlijk behandeld voelt.

5. Geen oordeel

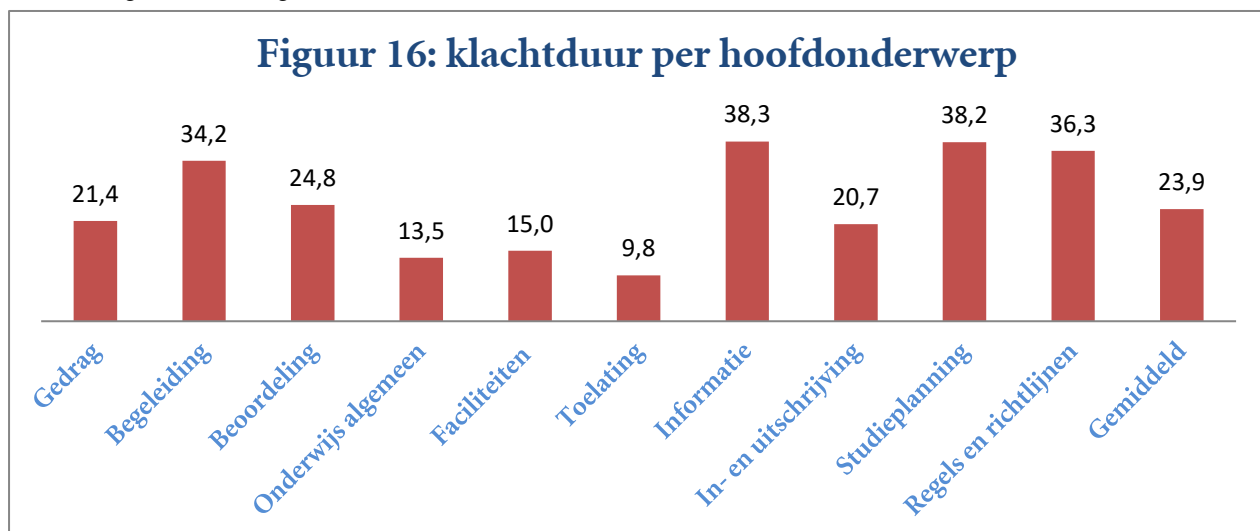
Komt de ombudsfunctionaris tot de conclusie dat hij een bemiddelende rol kan nemen in het oplossen van de klacht, dan volgt bemiddeling waarbij hij vanuit zijn neutrale en onafhankelijke rol zal trachten om in redelijkheid tot een uitkomst te komen die voor zowel student als betrokken medewerker of instantie acceptabel is. Veelal pendelt de ombudsfunctionaris bij bemiddeling tussen de partijen, met enige regelmaat nodigt hij de betrokken partijen uit voor een “driegesprek” in zijn aanwezigheid.



Figuur 15 op pagina 20 laat zien dat in 1 op de 3 klachten de ombudsfunctionaris uiteindelijk geen oordeel uitspreekt over de ingediende klacht. Dit kan zowel na bemiddeling niet aan de orde zijn om hierover een uitspraak te doen maar ook als hij alleen een advies uitbrengt. Bij ruim 40 procent van de klachten van studenten is er wel sprake van dat één of meer aspecten aangevoerd door student gegrond blijken te zijn. Slechts in één op de 10 klachten acht de ombudsfunctionaris een klacht op geen enkel aspect gegrond. Ten opzicht van het voorgaande verslagjaar valt vooral de stijging op van het aantal klachten dat niet-ontvankelijk blijkt te zijn. Ook is er een lichte daling waar te nemen van het aantal zaken waarin de ombudsfunctionaris zich uitspreekt in termen van “gegrond”.

3.9 Doorlooptijd van de klachtbehandeling (“klachtduur”)

Hoeveel tijd besteedt de ombudsfunctionaris na indiening van een klacht om deze te behandelen? De gemiddelde duur van de klachtbehandeling ligt de laatste jaren stevast rond de drie weken. Waar deze in 2017 gemiddeld 23,2 dagen bedroeg, in 2018 bedroeg de gemiddelde klachtduur een halve dag meer, namelijk 23,9 dagen. Al in eerdere verslagjaren is geconstateerd dat er wel verschillen bestaan in de gemiddelde klachtduur afhankelijk van welk hoofdonderwerp de klacht behelst. Deze verschillen zijn zichtbaar gemaakt in figuur 16



Weinig verbazing mag wekken dat de klachten over Begeleiding en Studieplanning doorgaans een langere klachtduur hebben dan over bijvoorbeeld Toelating of In- en uitschrijving. Opvallend is de hoge gemiddelde klachtduur bij hoofdonderwerp Informatie. Dit is toe te rekenen aan drie van de zes klachten binnen dit hoofdonderwerp die tussen de twee en de drie maanden in beslag hebben genomen doordat het voor de ombudsfunctionaris vrij lastig bleek om alle relevante informatie te vergaren om een oordeel over deze kwesties te vormen. Bij klachten over gedrag is de klachtduur gemiddeld. Het is met name bij dit soort klachten van belang dat er voortvarendheid is in de behandeling aangezien er dan vaak sprake is van verstoorde relaties binnen de onderwijs sfeer die zo snel en zo goed mogelijk weer hersteld dienen te worden. De ombudsfunctionaris stuurt er dan vaak op aan dat de betrokkenen in redelijkheid het gesprek weer met elkaar aangaan al dan niet in aanwezigheid van de ombudsfunctionaris (het al eerder genoemde “driegesprek”).

4. Voorbeeldklacht per faculteit



4.1 Archeologie

Scriptiebeoordeling leidt tot onenigheid.

Studiecoördinator verwijst masterstudente naar ombudsfunctionaris nadat zij zelf een niet geslaagde poging heeft gedaan om te bemiddelen in het geschil tussen studente en 1^e lezer en scriptiebegeleider. Net als in de gevallen die in 2017 de aanleiding hebben gevormd voor het nadrukkelijk aandacht vragen voor de scriptie-problematiek blijkt er ook nu een groot verschil te liggen tussen de beoordeling door 1^e lezer en 2^e lezer. Laatstgenoemde heeft de scriptie volgens studente 4(!) punten hoger gewaardeerd dan de eerste lezer. Met instemming van studente voegt de ombudsfunctionaris deze casus alsnog toe aan het vertrouwelijke document gericht aan faculteit om dringend aandacht te geven aan deze problematiek.



4.2. Geesteswetenschappen

Chronisch zieke studente stelt hoge eisen aan de opleiding en faculteit over de mate waarin rekening moet worden gehouden met haar omstandigheden.

Medio mei wordt de ombudsfunctionaris gevraagd om te bemiddelen in een lang lopende kwestie van een bachelorstudente die zich met regelmaat richt tot verschillende mensen en instanties binnen en buiten de opleiding om extra voorzieningen aan te vragen op grond van haar chronische ziektebeeld. De situatie blijkt op dat moment in een conflictsfeer te zijn beland waarbij de studente de betrokken medewerkers van haar opleiding verwijt “onder één hoedje te spelen” (daarbij haar privacy schendend) en haar gericht tegen te werken in haar verzoeken. De ombudsfunctionaris spreekt één of meer keer met alle betrokkenen bij deze kwestie, zorgt ervoor dat alle contacten tussen student en opleiding in het vervolg met één persoon binnen de faculteit verlopen, bemiddelt in afspraken voor de nog te behalen vakken binnen de bachelor, arrangeert waar nodig “driegesprekken” met het oog op verbetering van de relatie en legt uiteindelijk augustus 2018 dit alles vast in een vertrouwelijk document.

(Tot zijn spijt heeft de ombudsfunctionaris bijna een half jaar later, februari 2019, vernomen dat de conflictsfeer weer in verhevigde vorm is teruggekeerd nadat aan de kant van de opleiding wegens overmacht de werkafpraak over slechts één aanspreekpunt niet langer gestand kon worden gedaan richting studente.

Studente heeft hier in paniek op gereageerd en is zij desperaat via allerlei wegen zelf weer aandacht gaan vragen voor haar bijzondere omstandigheden zonder het geduld en het vertrouwen dat de opleiding of faculteit daar – ondanks de voorgedane overmacht – voor zou instaan. Veelal bestaat er aan de kant van de ombudsfunctionaris een vermoeden dat bij soortgelijke langdurige conflictsituaties een autismespectrumstoornis (ASS) een rol speelt². (zie hoofdstuk 6.2 conclusie 3)



4.3 Geneeskunde

Ombudsfunctionaris bemiddelt, maar studente doet bij herhaling uitkomst(en) teniet.

Januari 2018 raakt de ombudsfunctionaris betrokken bij een klacht die studente bij vier verschillende instanties heeft ingeleverd. Eerst stemt de ombudsfunctionaris af met de studentendecanen, de vertrouwenspersoon Ongewenst Gedrag en de ambtelijk secretaris van CBE wie deze zaak gaat behandelen. Hieruit volgt dat de ombudsfunctionaris de meest aangewezen instantie is. Vervolgens bemiddelt hij bijna drie maanden tussen studente en de examencommissie van Geneeskunde om er voor te zorgen dat er alsnog een akkoord komt over een praktisch vakonderdeel dat studente nog moet doorlopen om haar studie af te ronden. Met regelmaat lijkt het erop dat deze zaak rond is maar bij herhaling slaat studente na akkoord van de examencommissie weer een weg in die hier volstrekt van afwijkt op gronden die telkenmale weer een verrassing vormen voor de ombudsfunctionaris ondanks zijn veelvuldige telefoongesprekken met studente. Medio april meent de ombudsfunctionaris zijn bemiddeling alsnog als beëindigd te kunnen beschouwen. In samenspraak met de voorzitter examencommissie en studente rondt hij de kwestie af.

Eind mei 2018 stuurt de voorzitter examencommissie een bevestigende mail dat alles nu definitie goed geregeld lijkt. Daarin bedankt hij de ombudsfunctionaris met de volgende woorden “*Zonder jouw interventie denk ik niet dat we zo ver gekomen waren. Daarvoor dank.*”

Het is de ervaring van de ombudsfunctionaris dat hij nooit “te vroeg moet juichen”. Eind juli ontvangt de ombudsfunctionaris een mail van de voorzitter examencommissie dat de hele afspraak met studente door toedoen van studente weer volledig op losse schroeven blijkt te staan. De ombudsfunctionaris voert bij wijze van nazorg nog één keer een indringend gesprek waarin hij studente probeert te overtuigen om alsnog conform afspraak haar goedgekeurde vakonderdeel te gaan doorlopen. Wanneer blijkt dat zij daar geen gehoor aan geeft stuurt hij medio augustus één laatste afsluitende mail die erop gericht is studente te laten beseffen dat de ombudsfunctionaris van mening is dat alle studievertraging die zij sinds zijn bemiddeling heeft opgelopen haarzelf zijn toe te schrijven.

² Van der Waerden, J.W.M. (2018), Tips voor mediation met een partij met (vermoedelijk) autisme, Tijdschrift Conflicthantering nr. 5 2018, NMv-SDU



4.4 Governance and Global Affairs

Maar 120 plekken in collegezaal voor 230 eerstejaars.

Eind oktober 2018 ontvangt de ombudsfunctionaris een klacht van een eerstejaars studente Bestuurskunde die haar beklag doet dat er maar 120 plekken beschikbaar zijn bij een college van een eerstejaars vak, dit terwijl er 230 eerstejaars zijn. De ombudsfunctionaris geeft aan dat hij dit zeker wil gaan opnemen met de opleiding en vraagt toestemming om dit te doen. Deze voorgenomen actie blijft echt uit omdat studente niet meer reageert.



4.5 Rechtsgeleerdheid

Surveillant fotografeert tijdens tentamen.

Eveneens eind oktober beklagt een studente zich bij de ombudsfunctionaris over het feit dat één van de surveillanten bij haar tentamen foto's aan het maken was van de studenten die tentamen aan het doen waren. In eerste instantie heeft de ombudsfunctionaris richting de klagende student aangegeven dat dit een onwenselijke situatie was gezien de privacy in combinatie met de min of meer gedwongen aanwezigheid van de studenten bij het tentamen, maar tevens een voorbehoud gemaakt of hij de klacht wel kon gaan behandelen aangezien surveillanten veelal niet (direct) in dienst zijn van de universiteit. In overleg met studente is desondanks besloten tot navraag bij de coördinator van het betreffende vak dat getentamineerd werd. Die heeft inderdaad bevestigd dat het hoogstwaarschijnlijk een extern ingehuurd surveillant heeft betroffen, maar dat hij toch aanleiding zag om een instructie te doen uitgaan bij zijn vakgenoten maar ook breder dat er door surveillanten onder geen beding meer gefotografeerd mag worden tijdens tentamen.

In december legt de ombudsfunctionaris deze casus tevens voor aan de Functionaris Persoonsgegevens (FP) van de universiteit Leiden. Die geeft aan dat er nuances zijn aan te brengen in het niet fotograferen van studenten. Echter, onder de geschetste omstandigheden is het binnen deze casus zeer aannemelijk dat op grond van privacyoverwegingen uitgegaan moet worden van een onwenselijk situatie.



4.6 Sociale Wetenschappen

Onnodig papierverbruik bij vak.

Medio september 2018 richt een Indonesische student zich tot de ombudsfunctionaris met een klacht over de mate waarin hij bij een vak geacht wordt om zelf diverse leerstof uit te printen, maar ook over de argeloosheid waarin de docenten de studenten hiertoe aanzetten. Vanuit duurzaamheidsperspectief acht de ombudsfunctionaris het zinvol om deze klacht op te nemen met de (benoemde) facultaire coördinator voor klachten bij FSW. Deze suggereert als meest effectief dat de ombudsfunctionaris deze kwestie opneemt met de directeur van de betreffende opleiding. Aldus geschiedt. Dezelfde dag nog voert de ombudsfunctionaris een telefoongesprek met de opleidingsdirecteur die aangeeft dat het binnen deze casus een incident vormde dat leerstof in dergelijke grote mate uitgeprint moet worden door studenten. Zij is daar absoluut geen voorstander van en zegt toe dit te zullen opnemen met de docenten binnen haar opleiding.



4.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen

Student ervaart slechte bereikbaarheid van docent als discriminerend.

Indiase studente moet veel moeite doen om het eens te worden met een docent over een praktisch onderdeel van het onderwijsprogramma. Regelmatig reageert de docent niet op haar e-mails en als zij een afspraak wil maken met de docent, dan moet ze maar gewoon op een aangegeven dag langskomen. Volgens zeggen van de studente is de docent er dan toch (weer) niet. Zij vertaalt dit alles naar de duiding dat zij gediscrimineerd wordt op grond van haar huidskleur. De ombudsfunctionaris matigt deze perceptie bij studente wijzend op de evidente gerichtheid van de universiteit Leiden op diversiteit. Tevens benadrukt hij dat zij er beter aan doet zich te richten op een vlot trekken van haar studie en het vinden van een oplossing voor het ontbreken van financiële dekking voor de opgelopen vertraging. De ombudsfunctionaris spreekt zich uiteindelijk niet uit over de vermeende discriminatie maar adviseert studente wel over laatstgenoemde punten waarna studente alsnog enkele maanden langer de mogelijkheid krijgt geboden van de universiteit om haar studie tegen het lage (instellings)collegegeldtarief af te ronden.

5. Meer aandacht voor vertrouwelijkheid

5.1 Conferentie “Gebondenheid in vertrouwelijkheid”

Op 15 februari 2018 heeft op initiatief van de ombudsfunctionaris een conferentie plaatsgevonden die er op was gericht om in brede kring samen na te denken, te discussiëren en te leren over wat er wel en niet van een vertrouwenspersoon mag worden verwacht. Waar de ombudsfunctionaris zich – in afwijking van zijn neutralere “ombudsrol” - aanmerkt als vertrouwenspersoon voor studenten, hebben ook de vertrouwenspersonen binnen de andere “domeinen” personeel, ongewenst gedrag, PhD en



wetenschappelijke integriteit hun bijdrage geleverd aan deze conferentie. Belangrijkste reden voor de ombudsfunctionaris om op deze conferentie aan te sturen was het bij de universiteit Leiden beter in kaart brengen van “het landschap van vertrouwenspersonen” met het oog op de kwaliteit van verwijzingen onderling en van de interne routing van klachten. Naar aanleiding van de conferentie is deze ambitie door het College van Bestuur overgenomen onder de werktitel “bouwwerk van vertrouwenspersonen”.

Belangrijkste opbrengst van de conferentie is aangereikt door prof. Kees Schuyt. In zijn keynote wist hij op heldere wijze een kader te schetsen van een rollenscheiding die van belang is voor het adequaat omgaan met vertrouwelijke kwesties en klachten. Schuyt onderscheidt daarbij de adviserende rol (o.a. van de vertrouwenspersoon), de onderzoekende rol (o.a. van de klachten- of integriteitscommissie) en de besluitvormende rol (o.a. van CvB en faculteitsdecanen). Schuyt benadrukte daarbij dat uit deze rollenscheiding voortvloeit dat bijvoorbeeld een faculteitsdecaan zich niet al in een pril stadium gaat buigen over gevoelige kwesties die op dat moment nog bij een vertrouwenspersoon dan wel een onderzoekscommissie in behandeling zijn.



5.2. Conferentie (on)gewenst gedrag PKvV

Op 21 juni 2018 heeft de ombudsfunctionaris een inhoudelijke bijdrage geleverd aan een conferentie door de Plaatselijke Kamer van Verenigingen georganiseerd gericht op een betere inrichting van de vertrouwensrol bij studentenverenigingen. Tijdens de conferentie heeft de ombudsfunctionaris een korte presentatie gehouden over zijn zienswijze op vertrouwelijkheid binnen verenigingen en daarbij de aanwezige bestuurders van deze verenigingen handvatten aangeboden om mee te geven aan de veelal nog aan te wijzen interne vertrouwenscontactpersoon binnen hun vereniging.

De PKvV-conferentie van 21 juni heeft een tastbare follow up gekregen in de vorm een brochure voor verenigingen over vertrouwelijkheid (september 2018) - waaraan zowel de vertrouwenspersoon Ongewenst Gedrag en de ombudsfunctionaris hebben meegewerkt - en een vaardigheidstraining voor de vertrouwenscontactpersonen (november 2018). Tijdens deze training bleek dat een dergelijk initiatief het inzicht kan verschaffen dat studentenverenigingen op dit gebied ook veel van elkaar kunnen leren!

Hoewel de ombudsfunctionaris inziet dat de universiteit – voor zo ver dit wenselijk zou zijn - geen verantwoordelijkheid kan dragen voor hetgeen plaatsvindt binnen de Leidse studentenverenigingen, acht hij het toch zeer relevant dat verenigingen desgevraagd advies kunnen inwinnen bij de universiteit over bijvoorbeeld onderwerpen als vertrouwelijkheid, veilig klimaat en studentenwelzijn (zie hoofdstuk 6, conclusie/aanbeveling 4).

5.3 Adviesrol bij studentenverenigingen

In 2018 heeft de ombudsfunctionaris op aangeven van de PKvV twee besturen van studentenverenigingen in een adviserende rol bijgestaan nadat bij hen een ernstige klacht was binnengekomen. In beide gevallen heeft de ombudsfunctionaris er voor gekozen om zijn betrokkenheid als adviseur zeer op de achtergrond te houden. Bij één van de klachten is er alleen advies verstrekt over het horen van de beklagde door het bestuur, in geval van de tweede klacht heeft de ombudsfunctionaris het bestuur ook bijgestaan in het inrichten van een onafhankelijke en externe onderzoekscommissie waar hij zelf - begrijpelijkerwijs gezien zijn universitaire rol - geen deel van heeft kunnen uitmaken.



6. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1: In 2018 komen aanmerkelijk minder studenten bij de ombudsfunctionaris terecht na verwijzing door studieadviseurs/-coördinatoren of frontoffices zowel centraal als decentraal, maar daarentegen meer na eigen informatievergaring via de website van de universiteit.

Aanbeveling: Het College van Bestuur dient de ambitie van de ombudsfunctionaris te ondersteunen dat hij zich er hernieuwd op gaat toeleggen dat medewerkers die werken bij de diverse frontoffices en administraties en studieadviseurs/-coördinatoren op de hoogte zijn dat zij studenten voor een klacht kunnen verwijzen naar de ombudsfunctionaris. Dit aspect zou bijvoorbeeld aan de orde gesteld kunnen worden bij de introductie en instructie van nieuwe medewerkers binnen deze functiecategorieën. Het is daarentegen geruststellend dat de daling aan de kant van de verwijzingen in 2018 is opgevangen door de mogelijkheid dat studenten via de website in staat waren om alle benodigde informatie voor het indienen van een klacht te vergaren.

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

Aanbeveling: Het College van Bestuur dient alert te blijven voor de problematiek die zich in recente jaren heeft geopenbaard rondom de internationale studentenpopulatie in het bijzonder op het vlak van adequate management van verwachtingen vooraf (goede en eerlijke informatie). Nog altijd ontvangt de ombudsfunctionaris – weliswaar in mindere mate - zorgwekkende geluiden van studenten die aangeven zeer ontevreden te zijn over bijvoorbeeld de algehele huisvestingssituatie in Leiden dan wel het ontbreken van een personal approach.

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

Aanbeveling : Van belang is om meer in preventieve sfeer studenten bij wie een vermoeden van autisme bestaat de-escalierend te begeleiden. Met name bij deze groep van studenten geldt dat vertrouwen te voet komt en te paard gaat en dat duidelijkheid in procedures, informatie en communicatie van zeer groot belang is. Dit impliceert naar de mening van de ombudsfunctionaris tevens dat er wel degelijk gemotiveerd “nee” gezegd moet worden wanneer in redelijkheid de grenzen van het treffen van extra voorzieningen en passend onderwijs zijn bereikt. Een en ander vraagt om meer bekendheid bij de faculteiten over autisme.

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

Aanbeveling: Het is aan te raden om in navolging van de conferentie over ongewenst gedrag van de PKvV te bezien of er jaarlijks ook andere thematische bijeenkomsten kunnen worden georganiseerd ondersteund door de universiteit om studentenverenigingen te betrekken bij sociale ontwikkelingen die spelen binnen de universitaire gemeenschap zoals bijvoorbeeld diversiteit, integriteit of het streven naar andere kernwaarden.

Bijlage: stand van zaken aanbevelingen 2017

Conclusie 1: *Eén op de zes klachten behandelt de ombudsfunctionaris niet (zelf).*

Aanbeveling 1: *Streven naar een begrijpelijk en dekkend samenstel van klachtenvoorzieningen binnen de Universiteit Leiden.*

Het percentage klachten dat de ombudsfunctionaris moet verwijzen (18%) of niet kan behandelen (3%) is in 2018 niet afgenomen en zelfs iets gestegen naar één op de 5 vijf klachten (21%). Dit gegeven gecombineerd met de stijgende mate waarin de website bepalend is voor hoe een student met een klacht bij de ombudsfunctionaris terecht komt (één op de drie) doet vermoeden dat er nog duidelijker op de website moet worden aangegeven waar een bepaalde klachten-, bezwaar- of beroepsinstantie wel en niet over gaat. Inderdaad blijkt bij nadere beschouwing dat van de 40 klachten die via de informatie op de website bij de ombudsfunctionaris terecht zijn gekomen er 9 klachten zijn verwezen (8) of niet behandeld (1).

Ondanks de flinke inspanningen die in 2018 al zijn gedaan om een begrijpelijk en dekkend samenstel van klachtenvoorzieningen aan te bieden blijft scherpte op de informatieverstrekking over deze voorzieningen noodzakelijk.

Conclusie 2: *Pre-master programma's bij Geesteswetenschappen en Governance hebben een relatief groot aandeel gehad in het klachtentotaal bij de ombudsfunctionaris van 2017*

Aanbeveling 2: *Betere informatie en communicatie over de pre-master programma's naar internationale studenten en zorg uitdrukkelijker dat deze programma's zijn afgestemd op de beschikbare onderwijscapaciteit binnen de faculteit.*

Het aantal klachten in 2018 over pre-master programma's is beperkt gebleven tot twee. Beide klachten betroffen de opleiding Bestuurskunde (Governance), 1 van deze klachten heeft de ombudsfunctionaris verwezen naar CBE, de andere klacht heeft wel nog geleid tot bemiddeling. In geen van beide klachten betrof het de kwaliteit van de organisatie van onderwijs dan wel de communicatie en informatie over en binnen de opleiding. Voorzichtige conclusie mag aldus luiden dat de pre-masterprogramma's (nog) meer aandacht hebben gekregen op deze punten en dat de situatie rond de pre-master programma's in 2018 aanmerkelijk is verbeterd voor (internationale) studenten.



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**