

## Voorwoord

In dit rapport wordt een overzicht gegeven van de klachten die in het jaar 2009 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen.

Er zijn in 2009 in totaal 83 klachten gemeld, dat is wat meer dan in de voorgaande jaren. In de periode 2005 – 2007 waren er 61 - 63 klachten per jaar, en in 2008 78 klachten. Met meer dan 80 klachten is ongeveer de grens bereikt van het aantal klachten dat binnen de huidige omvang van de ombudsfunctie behandeld kan worden.

De meeste klachten betroffen problemen rond de beoordeling van tentamens, bijvoorbeeld een te lange nakijktermijn, een voor de studenten onbegrijpelijke wijze van cijfers geven, of het niet houden van een nabespreking. Daarna kwamen procedurele kwesties, waarbij er volgens de studenten niet volgens de regels werd gehandeld.

In 2009 heeft één klacht geleid tot een formele rapportage aan het College van Bestuur. De overige klachten werden meestal via een of andere vorm van actieve bemiddeling door de ombudsfunctionaris opgelost. Tweederde van de klachten kon binnen een maand afgehandeld worden.

Op basis van de inhoud van de behandelde klachten worden aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen betreffen het nog eens kritisch bezien van de regels rond de bemiddeling van huisvesting voor buitenlandse studenten, een beter toezicht op de invulling en op het toepassen van Onderwijs- en Examenregelingen, betere informatie over de scoring van meerkeuzetentamens, en enige standaardisering in het geven van cijfers en het bepalen van welk cijfer als voldoende geldt.

Leiden, april 2010.

Mevr. dr. T. M. Willemsen, ombudsfunctionaris.

Exemplaren van dit rapport kunnen besteld worden bij:  
Ombudsfunctionaris Universiteit Leiden  
Postbus 9500  
2300 RA Leiden  
tel. 071 527 3657

Een digitale versie van dit jaarverslag is beschikbaar via de website van de ombudsfunctionaris, [www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl).

## **Inhoudsopgave**

<b>1. Werkwijze van de ombudsfunctionaris</b>	1
De ombudsfunctionaris aan de Universiteit Leiden	1
Kenmerken van de werkwijze van de ombudsfunctionaris	1
Klachtbehandeling	2
Bekendheid	4
Overleg binnen de universiteit	4
Beroepsorganisaties	5
<b>2. Klachten</b>	6
Aantal klachten	6
Wijze van indiening	6
Wie diende een klacht in?	6
Over wie werd een klacht ingediend?	8
Inhoud van de klachten	9
Verloop van de klachtbehandeling	12
Duur van de klachtbehandeling	13
<b>3. Conclusies en aanbevelingen</b>	15
Toename van het aantal klachten	15
Internationale studenten	15
Zaken rond Onderwijs- en Examenregelingen en de studiegids	16
Cijfers geven	17
<b>4. Voorbeelden van klachten</b>	19
Een 6- als onvoldoende?	19
Uitgesloten van deelname aan tentamen	20
Verplichte aanwezigheid, of toch niet?	20
Cijferlijst bij Masterbul niet correct	21
Problemen met het tentamenrooster	21
Dreigen met een proces helpt niet, gewoon vragen wel	22
Met vereende krachten	23



## 1. Werkwijze van de ombudsfunctionaris

### De ombudsfunctionaris aan de Universiteit Leiden

“Ombudsfunctionaris” is de term die bij de Universiteit Leiden wordt gebruikt voor een functie die elders meestal als “Ombudsman” wordt aangeduid. In Leiden is de functie ingesteld ten behoeve van studenten. De ombudsfunctionaris behandelt klachten van studenten over “de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker van de universiteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen”.<sup>1</sup>

Het is gebruikelijk om de meldingen die bij een ombudsfunctionaris binnen komen te benoemen als “klachten”, en degene die de melding doet als “klager”. Sommige van deze klachten worden door de aanbrengers ervan niet zozeer als klacht gezien, maar als verzoek om hulp bij een probleem dat zij hebben met een instantie of persoon.

### Kenmerken van de werkwijze van de ombudsfunctionaris

De werkwijze van de ombudsfunctionaris heeft als belangrijkste kenmerken: vertrouwelijkheid, neutraliteit, en onafhankelijkheid. Dit zijn de kenmerken van elke ombudsfunctie, en het zijn ook de voorwaarden waaraan voldaan moet zijn om lid te kunnen worden van de internationale beroepsvereniging van ombudsmannen in organisaties.

*Vertrouwelijkheid* houdt in dat elke klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Een klacht wordt alleen met instemming van de student besproken met derden. De jaarlijkse rapportage over de werkzaamheden gebeurt zodanig dat klagers 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. Ook al zijn studenten de enige cliënten van de ombudsfunctionaris, dat wil niet zeggen dat deze altijd een vertegenwoordiger van studentenbelangen is. Wel kan de student op elk moment de verdere behandeling van de klacht stop zetten, de ombudsfunctionaris kan dat alleen op bepaalde gronden doen.

*Onafhankelijkheid* wil zeggen dat de ombudsfunctionaris zelfstandig werkt en geen leidinggevende of meerdere heeft. Alle medewerkers van de universiteit, van hoog tot laag, zijn desgevraagd verplicht mee te werken aan de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris en de nodige informatie te verschaffen. De ombudsfunctionaris kan, behalve naar aanleiding van een klacht, ook op eigen initiatief een onderzoek instellen of aanbevelingen doen.

---

<sup>1</sup> Deze omschrijving is afkomstig uit de Regeling Ombudsfunctionaris, waarin de taken en bevoegdheden van de ombudsfunctionaris zijn vastgelegd. Deze regeling is te vinden op de website van de universiteit Leiden, en ook op de website van de ombudsfunctionaris, [www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl).

## **Klachtbehandeling**

Iedere student die meent onbehoorlijk te zijn behandeld door een medewerker of een bestuursorgaan van de universiteit, kan daarover een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris. Volgens de Regeling Ombudsfunctionaris moet een klacht schriftelijk, gedateerd en ondertekend, worden ingediend. In het huidige e-mail tijdperk worden de meeste klachten per e-mail aangemeld. Een u-mail-adres of studentnummer dient dan ter identificatie van de afzender.

Voordat een klacht in behandeling wordt genomen wordt eerst nagegaan of de ombudsfunctionaris bevoegd is deze te behandelen. Klachten die te maken hebben met seksuele intimidatie en met discriminatie, en klachten over beleidsbeslissingen zijn uitgesloten van behandeling door de ombudsfunctionaris. Daarvoor staan andere wegen open. Als studenten niet aan het juiste adres zijn bij de ombudsfunctionaris, zal zij hen verwijzen naar de juiste persoon of instantie.

Een klacht komt voor behandeling in aanmerking als het gaat om een gedraging of een bejegening door een medewerker of dienst van de universiteit waarvan de klager meent dat die als onbehoorlijk kan worden aangemerkt. De ombudsfunctionaris kan echter om verschillende redenen besluiten een klacht niet te onderzoeken, bijvoorbeeld als de klacht meer dan een jaar na het onbehoorlijke gedrag is ingediend, of als de ombudsfunctionaris de klacht te onbelangrijk vindt.

Als de ombudsfunctionaris een klacht wel in behandeling neemt, wat in het overgrote deel van de aangemelde klachten het geval is, dan zal zij meestal eerst een oriënterend onderzoek doen, bijvoorbeeld door de relevante regelingen zoals de OER (Onderwijs- en Examenregeling) van de opleiding waarover een klacht gaat op te zoeken, de betreffende cursusbeschrijving na te gaan in de studiegids, of door contact op te nemen met een studieadviseur voor nadere informatie over een bepaalde opleiding of regeling. Als de ombudsfunctionaris op basis van zo'n oriënterend onderzoek al tot de conclusie komt dat de klacht kennelijk ongegrond is, laat zij dit weten aan de student en eindigt de klachtbehandeling daarmee.

In de overige gevallen zal eerst worden nagegaan of de student zelf voldoende heeft gedaan om het probleem op te lossen. Sommige opleidingen hebben interne klachtencoördinatoren aangesteld, eventueel wordt de student daarnaar verwezen. Voor studenten blijft dan overigens nog steeds de mogelijkheid open staan om een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris, als zij de voorkeur geven aan een onafhankelijke klachtbehandeling of als de klacht door de opleiding niet naar tevredenheid is behandeld. Als de ombudsfunctionaris van mening is dat de student in eerste instantie het probleem het beste zelf kan oplossen, is adviseren de gewenste wijze van klachtbehandeling. Adviseren neemt vaak de vorm aan van "conflict coaching", samen met de student nagaan wat de beste manier is om het probleem op te lossen en weer tot een prettig studeerbare situatie te komen. De ombudsfunctionaris bespreekt met de student (of behandelt dit via e-mail) wat hij of zij het beste zou kunnen doen, met wie te spreken of aan wie een brief te schrijven, en soms ook wat ongeveer de inhoud van zo'n brief of e-mail zou kunnen zijn. De ombudsfunctionaris

blijft het proces volgen en kan desgewenst op elk moment overgaan tot verder onderzoek of tot een meer actieve bemoeienis in de vorm van bemiddeling.

Als het niet mogelijk lijkt dat de student zelf, met advisering door de ombudsfunctionaris, het probleem kan oplossen, wordt gekeken of dit door bemiddeling kan worden opgelost en of nader onderzoek nodig is. Bemiddeling houdt in dat door de ombudsfunctionaris wordt gesproken met degene(n) tegen wie de klacht is gericht en eventueel met anderen die met de klacht te maken hebben, bijvoorbeeld een leidinggevende. Er kunnen documenten opgevraagd worden. Tijdens dit onderzoek blijkt in de meeste gevallen dat er mogelijkheden zijn om de klacht uit de wereld te helpen. Aan de klager wordt tussentijds verslag gedaan, en er wordt overlegd over de verdere klachtbehandeling. Meestal blijft het bij deze vorm van pendelbemiddeling, waarbij de ombudsfunctionaris met klager en beklagde afzonderlijk spreekt. Een enkele keer wordt dit gevolgd door een echte bemiddeling, een gesprek tussen klager en beklagde in aanwezigheid en onder leiding van de ombudsfunctionaris, als dat nuttig lijkt om de klacht af te sluiten en afspraken te maken. Ook zonder zo'n gesprek worden de afspraken die gemaakt zijn in de gesprekken met klager en beklagde vastgelegd in een brief of e-mail die de klachtbehandeling afsluit, en worden daarin zo mogelijk aanbevelingen gedaan om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Slaagt de bemiddeling niet, dan wordt samen met de student bepaald of het onderzoek zal worden voortgezet. Dit betekent dat de klachtbehandeling met een officiële rapportage wordt afgesloten. Het schriftelijke conceptverslag van de bevindingen wordt aan de betrokkenen voorgelegd met de mogelijkheid hierop te reageren. Na verwerking van de reacties wordt het oordeel over de klacht geformuleerd, gevolgd door aanbevelingen. Dit alles staat in een rapport dat naar de betrokkenen, het bestuur van de opleiding, respectievelijk de faculteit en het College van Bestuur wordt gezonden. Het orgaan dat bevoegd is om de aanbevelingen uit te voeren laat de ombudsfunctionaris vervolgens weten wat ermee is gebeurd. Een dergelijk volledig onderzoek inclusief rapport is zelden nodig; in 2009 is het éénmaal voorgekomen.

Soms vragen studenten de ombudsfunctionaris alleen om informatie. Deze vragen worden zo mogelijk beantwoord of met toestemming van de vraagsteller ter beantwoording aan andere personen doorgegeven. Deze vragen worden niet als klacht aangemerkt en zijn dus niet als zodanig terug te vinden in de cijfermatige presentatie in het volgende hoofdstuk.

Het werk van de ombudsfunctionaris wordt ondersteund door het secretariaat van het expertisecentrum Informatie, Communicatie en Studenten (ICS). Door dit secretariaat wordt de correspondentie verzorgd die niet rechtstreeks per e-mail met de ombudsfunctionaris verloopt, en wordt de telefoon aangenomen, de agenda beheerd en worden afspraken gemaakt. Omdat de ombudsfunctie slechts twee dagen per week omvat is het van groot belang dat bovengenoemde functies door het, voltijds

bemenste, secretariaat ICS verricht kunnen worden, zodat studenten altijd een afspraak kunnen maken met de ombudsfunctionaris.

### **Bekendheid**

Op de website [www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl) is in het Nederlands informatie te vinden over de ombudsfunctionaris. In het Engels is een samenvatting daarvan te vinden via de universitaire site. In het studentenstatuut, zowel in de Nederlandse als de Engelse versie, staat informatie over de ombudsfunctionaris opgenomen. De Regeling Ombudsfunctionaris staat zowel in het Nederlands als het Engels op de universitaire website. Alle facultaire websites hebben inmiddels een verwijzing naar de ombudsfunctionaris opgenomen, vaak op verschillende plaatsen bij diverse opleidingen. Door deze vermelding op facultaire websites is de bekendheid toegenomen.

In 2009 is in november aan alle studenten een e-mail gezonden waarin zij werden geïnformeerd over het bestaan van de ombudsfunctionaris. Zoals altijd veroorzaakte dit een duidelijke toename in het aantal binnenkomende klachten: na dit informatieve bericht kwamen er in een maand 20 klachten binnen, terwijl dat in de maanden daarvoor gemiddeld zo'n 5 of 6 klachten per maand waren. Een dergelijke e-mail werkt dus goed om de aandacht op de ombudsfunctionaris te vestigen, maar zorgt ook voor een piekbelasting.

Op papier wordt het bestaan van de ombudsfunctionaris bekend gemaakt door middel van folders, die o.a. bij het informatiecentrum in Plexus liggen.

### **Overleg binnen de universiteit**

De ombudsfunctionaris overlegt met enige regelmaat met anderen binnen de universiteit die bij de dienstverlening aan studenten zijn betrokken. Tussen de vertrouwenspersonen en soortgelijke functies aan de universiteit (de vertrouwenspersoon personeel, de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, de onafhankelijke klachtenbemiddelaar LUMC, en de ombudsfunctionaris) is in september 2009 een informeel overleg gestart. Het is twee keer bij elkaar gekomen. Besproken zijn o.a. de onderlinge taakverdeling en bevoegdheden. Ook dient het overleg als intervisiegroep, waarin, uiteraard anoniem, casus besproken worden.

Met de studentendecanen wordt zo nu en dan vertrouwelijk overleg gepleegd over de beste aanpak van een bepaalde klacht. Soms betreft dit algemene vragen die besproken kunnen worden zonder dat bekend hoeft te worden gemaakt welke student het betreft, soms betreft het individuele studenten. In het laatste geval wordt hun toestemming voor dergelijk overleg gevraagd.

De Dienst Juridische Zaken wordt soms geraadpleegd over de juridische aspecten van een klacht. Met het College van Bestuur is twee keer gesproken. Gespreksonderwerpen waren o.a. het jaarverslag, en de rapportage over een klacht.

Na het uitbrengen van het vorige jaarverslag is dit toegelicht in het Onderwijsberaad, het periodieke overleg van de facultaire onderwijsportefeuille-



houders. Verder is met de onderwijsportefeuillehouders van vier faculteiten (Geesteswetenschappen, Sociale Wetenschappen, Rechten, en Wiskunde en Natuurwetenschappen) ieder afzonderlijk een inhoudelijke bespreking gehouden van de klachten uit het voorgaande jaar die hun eigen faculteit respectievelijk instituut betroffen, en van de in het lopende jaar binnengekomen klachten. Ook klachten die uitsluitend door advisering zijn opgelost, waarbij de betrokken docent of medewerker soms niet eens weet dat er over hem of haar geklaagd is, worden naderhand – als daarmee een algemeen belang is gediend – besproken met de onderwijsdirecteur van de faculteit. Zo wordt bevorderd dat er mogelijke onderliggende factoren ontdekt worden die klachten veroorzaken en op facultair niveau opgelost kunnen worden. Uiteraard is al dit overleg vertrouwelijk.

### **Beroepsorganisaties**

De ombudsfunctionaris heeft binnen de universiteit een unieke functie. Daarom is het van belang aangesloten te zijn bij netwerken waarin anderen in overeenkomstige posities verenigd zijn, om ervaringen te kunnen uitwisselen en al dan niet informele intervisie te kunnen plegen.

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden is aangesloten bij het Nederlandse overleg van ombudsmannen in het hoger onderwijs (LOHOO). Aan dit overleg wordt deelgenomen door zes hogescholen en door de universiteiten van Amsterdam (UvA en VU), Delft, Utrecht en Leiden. In 2009 is twee keer deelgenomen aan een gezamenlijke bijeenkomst, en tussendoor is er regelmatig collegiaal overleg geweest via een mailing list.

De ombudsfunctionaris is ook aangesloten bij het ENOHE, European Network of Ombudsmen in Higher Education. Dit netwerk organiseert jaarlijks een conferentie. In maart 2009 is door de ombudsfunctionaris deelgenomen aan een driedaagse conferentie in Hamburg. Onderwerp van bespreking was o.a. de rol van de ombudsman in de kwaliteitsbewaking van universiteiten. Een trend die gesignaleerd werd, is dat alle ombudsmannen een toename lijken te zien van het aantal klachten. Dit wordt mede toegeschreven aan een verzakelijking van het academisch onderwijs, wat ertoe zou leiden dat de student zich ook meer als consument gaat opstellen. Zie verder hoofdstuk 2, waarin blijkt dat deze toename ook aan de Universiteit Leiden optreedt.

De ombudsfunctionaris is ook lid van de Vereniging voor Klachtrecht, en van de International Ombudsman Association. Deze twee lidmaatschappen zijn vooral van belang vanwege de daaraan verbonden tijdschriften die inzicht geven in de meest recente ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en in de jurisprudentie op het gebied van ombudswerk in Nederland en internationaal.

## **2. Klachten**

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de aantallen klachten en de inhoud ervan. Ook wordt gerapporteerd over de manier waarop de klachten behandeld zijn.

### **Aantal klachten**

In 2009 zijn bij de ombudsfunctionaris 83 verschillende klachten ingediend door in totaal 85 studenten (het is in 2009 twee keer voorgekomen dat twee studenten samen een klachten indienden). In 2005 zowel als in 2006 werden 61 klachten ingediend, in 2007 63, en in 2008 78. Het aantal klachten is dit jaar dus weer toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren.

Behalve de bovengenoemde 85 indieners hebben 5 studenten contact opgenomen met een informatieve vraag, die niet als klacht in de overzichten is opgenomen.

In totaal zijn er ook 5 klachten of vragen om hulp van personeelsleden binnen gekomen. De ombudsfunctionaris is alleen bevoegd om klachten van studenten te behandelen, personeelsleden worden in principe doorverwezen. In 2009 hebben 3 promovendi zich gewend tot de ombudsfunctionaris. Twee van hen meldden een ernstig conflict met de promotor. Twee klachten of vragen om hulp kwamen van andere personeelsleden. Deze betroffen ernstig conflictueuze situaties waarmee men niet naar een personeelsfunctionaris binnen de eigen faculteit wilde gaan omdat men daarvan geen onpartijdigheid en/of vertrouwelijkheid verwachtte. Eén personeelslid meende gepest te worden door leden van het faculteitsbestuur. Na het aanstellen van een universitaire vertrouwenspersoon voor personeel (in juni 2009) kunnen personeelsleden, zowel promovendi als anderen, rechtstreeks verwezen worden naar deze functionaris.

De klachten van promovendi en overige personeelsleden zijn niet in de hiernavolgende overzichten opgenomen.

### **Wijze van indiening**

Het merendeel van de klachten (68, dat is 82 %) is per e-mail ingediend. De eerste melding van de klacht is voor 10 % (8 van de 83 klachten) gedaan in een gesprek met de ombudsfunctionaris, nadat via het secretariaat een afspraak was gemaakt. Vier klachten (5 %) werden in eerste instantie per telefoon aan de ombudsfunctionaris gemeld. Indiening per brief (3 klachten) is ongebruikelijk.

### **Wie diende een klacht in?**

Van de 85 indieners van klachten waren 65 vrouwelijke (aspirant-)studenten (76 %) en 20 mannelijke (24 %). Daarmee zijn de vrouwelijke klachtmelders oververtegenwoordigd in verhouding tot het totale aantal ingeschreven studenten, van

wie 62 % vrouw is.<sup>2</sup> Dit jaar is er voor het eerst sprake van een dergelijke flinke oververtegenwoordiging van vrouwelijke studenten, of ondervertegenwoordiging van mannelijke. Het is niet duidelijk hoe dit gegeven geïnterpreteerd moet worden.

Van de studenten was 36 % in de Masterfase. Daarmee zijn de Ma-studenten oververtegenwoordigd, zij maken 22 % van de totale studentenpopulatie uit. Van de Ba-studenten zijn het de studenten uit het 3e studiejaar die de meeste klachten indienen.

Evenals vorige jaren waren ook nu de internationale studenten oververtegenwoordigd. Terwijl 6.5% van de ingeschreven studenten een buitenlandse nationaliteit heeft, gold dit voor 11 van de 85 klagers (13%). Dat is dus een twee keer zo hoog percentage.

Tabel 1: *Herkomst van indieners van klachten in 2009*

	<b>aantal klachten</b>	<b>% klachten<sup>a</sup></b>	<b>% studenten 2008-09</b>
<b>Faculteiten, Lerarenopleiding:</b>			
Archeologie	2	2.5	2.5
Geesteswetenschappen <sup>b</sup>	25	31.6	24.5
Geneeskunde/LUMC	3	3.8	13.3
Rechtsgeleerdheid	15	19.0	23.2
Sociale Wetenschappen	29	36.7	26.3
Wiskunde & Natuurwetenschappen	4	5.1	9.1
Lerarenopleiding	1	1.3	1.0
Totaal van studenten UL	79	100.0	99.9
Andere universiteit of hogeschool	2		
Nog niet ingeschreven	2		
Totaal van anderen	4		
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>83</b>		

<sup>a</sup> Bij de berekening van dit percentage zijn de 79 UL-studenten als uitgangspunt (100%) genomen

Een overzicht van de herkomst van de studenten per faculteit is weergegeven in Tabel 1. In de derde kolom wordt aangegeven welk percentage van de klachten het afgelopen jaar uit die faculteit afkomstig was. In de laatste kolom is het percentage ingeschrevenen per faculteit weergegeven.

<sup>2</sup> Gegevens over de studentenpopulatie en over de inschrijvingen per faculteit die in dit hoofdstuk gebruikt worden zijn gebaseerd op de publicatie "Onderwijs in cijfers 2009", zie [http://www.leidenuniv.nl/feitenencijfers/content\\_docs/OIC/OnderwijsInCijfers2009.pdf](http://www.leidenuniv.nl/feitenencijfers/content_docs/OIC/OnderwijsInCijfers2009.pdf)

Globaal genomen komen de percentages in de laatste twee kolommen redelijk met elkaar overeen, hoewel er enkele afwijkingen zijn: Geneeskundestudenten klagen minder dan statistisch gezien verwacht kan worden, die van Geesteswetenschappen en Sociale Wetenschappen meer. Om deze verschillen te kunnen interpreteren is het eerst nodig om na te gaan over welke faculteit, dienst, of medewerker daarvan klachten ingediend zijn.

### Over wie werd een klacht ingediend?

In Tabel 2 is aangegeven wat de faculteit of eenheid was van de medewerker of instantie over wie een klacht was ingediend. Ook hier geldt dat de meeste klachten over de grote faculteiten gaan. Wel zijn er over Geneeskunde veel minder klachten dan statistisch gezien te verwachten was, en over Rechten ook wat minder. Over Geesteswetenschappen en over Sociale Wetenschappen zijn er daarentegen meer klachten ingediend dan te verwachten was op basis van de aantallen ingeschreven studenten.

Tabel 2: *Herkomst van degenen over wie een klacht is ingediend in 2009.*

	aantal klachten	% van de klachten <sup>a</sup>	% studenten 2008-09
Faculteiten, ICLON:			
Archeologie	2	2.7	2.5
Geesteswetenschappen <sup>a</sup>	23	31.5	24.5
Geneeskunde/LUMC	3	4.1	13.3
Rechtsgeleerdheid	11	15.1	23.2
Sociale Wetenschappen	28	38.4	26.3
Wiskunde & Natuurwetenschappen	4	5.5	9.1
Lerarenopleiding	2	2.7	1.0
Totaal tegen faculteiten, ICLON	73	100.0	99.9
International Office	3		
ICS	7		
<b>Totaal</b>	<b>83</b>		

<sup>a</sup> Bij de berekening van dit percentage zijn de 73 klachten tegen faculteiten en ICLON als uitgangspunt (100%) genomen.

Over het geringe aantal klachten over Geneeskunde, in 2009 drie klachten, is in het vorige jaarverslag opgemerkt dat dit een indicatie kan zijn dat Geneeskundestudenten een grotere angst hebben voor repercussies tijdens de verdere (studie)loopbaan. Ook dit jaar zijn aanwijzingen voor die interpretatie door studenten van die faculteit genoemd. Wat betreft de Rechtenfaculteit lijkt er iets anders aan de

hand te zijn. Van de 15 studenten uit die faculteit die een klacht ingediend hebben, betrof dit vier keer een klacht over een andere faculteit of dienst, en 11 keer een klacht over de eigen faculteit. Dat is relatief weinig. Gedeeltelijk valt dit te verklaren uit het feit dat deze faculteit als enige een goed functionerende facultaire Klachtencommissie kent, zodat er op dat niveau klachten afgehandeld worden die in andere faculteiten bij de ombudsfunctionaris terecht zouden komen.

In 2009 ging een naar verhouding groot aantal klachten over de faculteit Sociale Wetenschappen. Ook over de faculteit Geesteswetenschappen zijn meer klachten ingediend dan te verwachten was op basis van het percentage studenten in die faculteit. Dit is een faculteit met bijna 80 opleidingen, die gezien de inhoud van de klachten kennelijk niet allemaal even efficiënt de studievoortgang kunnen administreren en begeleiden.

In tegenstelling tot vorige jaren is het aantal klachten over het International Office dit jaar beperkt gebleven. Nu zijn er echter meer klachten over het ICS, die vooral (vijf van de zeven klachten) ICS Housing betreffen, het onderdeel dat zich met de huisvesting van internationale studenten bezig houdt. Zonder uitzondering betreft dit dan geldkwesties (huur); zie verderop.

### **Inhoud van de klachten**

Dit jaar wordt hetzelfde categorieënsysteem gebruikt als vorig jaar. In Tabel 3 wordt de indeling gepresenteerd, met een korte inhoudelijke beschrijving per categorie. Vaak betreft een klacht meerdere onderwerpen, en wordt dan in meerdere categorieën ingedeeld. In de laatste kolom van Tabel 3 is aangegeven hoe vaak elk onderwerp voorkwam in de in 2009 binnengekomen klachten. De tabel is gerangschikt naar frequentie, zodat de meest voorkomende inhoudelijke aspecten bovenaan staan. In totaal werden 140 verschillende onderwerpen onderscheiden in de 83 ingediende klachten.

De klachten die te maken hebben met de beoordeling van tentamens komen op de eerste plaats (27 klachten). Zeven keer betrof het een te lange nakijktermijn, tot zelfs een half jaar. Docenten lieten een tentamen soms maanden liggen zonder dat zij hierop aangesproken werden. Ook over de manier waarop het cijfer voor een tentamen of scriptie tot stand komt bestond onvrede. Zo zijn er docenten die van tevoren de mogelijke cijfers voor een onderdeel beperken, bijvoorbeeld door alleen een 4, 6 of 8 te geven; of niet hoger dan een 6 voor een tweede versie als de eerste versie onvoldoende was. Ook bestaat er bij studenten veel onbegrip over de wijze waarop het cijfer voor een meerkeuzetentamen tot stand komt. Over dit alles meer in de aanbevelingen in het volgende hoofdstuk.

Soms is een student ontevreden over de inhoud van een tentamen of over de kwaliteit van de vragen. Als het inhoudelijke verschillen van mening betreft over de kwaliteit van een tentamen of werkstuk, is de ombudsfunctionaris natuurlijk niet de aangewezen persoon om daarover een *second opinion* te geven; de student wordt dan verwezen naar de Examencommissie om daar een dergelijk verzoek in te dienen.

Tabel 3: *Inhoud van de in 2009 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie*

<b>Categorie</b>	<b>Inhoud van klachten in deze categorie</b>	<b>aantal</b>
Beoordeling	Overschrijding nakijktermijn, beoordeling is bevooroordeeld, niet volgens de regels in OER of studiegids, student is het oneens met verkregen cijfer, geen nabespreking.	27
Procedurele kwesties	Examencommissie of studieadviseur handelen niet volgens de regels of afspraken, of te laat of te traag, of erg weinig coulant, bijv. bij toestaan mondeling tentamen.	21
Dienstverlening	Te weinig, te trage of ondeskundige informatie of behandeling door studieadviseurs, medewerkers International Office of ICS, of medewerkers facultaire diensten.	15
Planning en rooster	Ongunstig rooster, twee vakken of tentamens op hetzelfde tijdstip, indeling in werkgroepen of co-schappen leidt tot vertraging, roosterwijzigingen na aanvang studiejaar.	15
Geldkwesties	Door lange nakijktermijnen of andere zaken waar student geen invloed op heeft ontstaan extra kosten; of cursus of opleiding, of faciliteiten, te duur.	14
Begeleiding	Te weinig, onduidelijke of afbrekende feedback, te weinig tijd voor (scriptie)begeleiding, geen (scriptie)begeleider, tutor of mentor beschikbaar.	9
Bereikbaarheid	Docenten niet bereikbaar, e-mail of brief wordt niet beantwoord, afspraak of communicatie met medewerker op redelijke termijn niet mogelijk.	9
Bejegening	Onheuse bejegening, beledigend, intimiderend of bot gedrag van medewerker.	8
Ongelijke behandeling	Verskillende beslissingen (bijv. over vrijstellingen) in dezelfde gevallen; ongelijke mogelijkheden voor studenten met een functiebeperking.	7
Onderwijs	Inhoud van onderwijs niet van het juiste niveau, of anders, of minder keuze, dan in de studiegids is aangekondigd.	6
Informatievoorziening	Informatie onjuist, te weinig, te laat of moeilijk te vinden.	5
Privacyschending	Informatie over student ten onrechte doorgegeven aan, of beschikbaar gemaakt voor, derden.	2
Faciliteiten	Faciliteiten niet goed, of niet beschikbaar of bereikbaar.	1
Discriminatie	Discriminatie o.g.v. sekse, afkomst of anderszins. <sup>a</sup>	1
<b>Totaal aantal inhoudelijke aspecten</b>		<b>140</b>

<sup>a</sup> Klachten betreffende seksuele intimidatie of discriminatie worden niet door de ombudsfunctionaris zelf behandeld, maar conform artikel 5.2 van de Regeling Ombudsfunctionaris doorverwezen naar de vertrouwenspersoon of naar de Klachtencommissie. De ene klacht over discriminatie in 2009 betrof ook beoordeling, dat aspect is wel behandeld.

Procedurele kwesties kwamen in 2009 op de tweede plaats. Dergelijke klachten hebben te maken met vermeende verkeerde toepassing van regels, bijvoorbeeld bij het afnemen van tentamens. Zo waren er klachten die te maken hadden met het toepassen van regelingen betreffende vrijstellingen, over het niet of te laat aankondigen van herkansingen, over verplichte aanwezigheid bij cursussen waar dit niet in de OER of de studiegids was vermeld, over het laten vervallen van vakken zonder dat er een vervangend vak geregeld is, en over het niet correct verwerken van extra vakken op het dossierdiploma.

Klachten over dienstverlening, die vorig jaar nog de eerste plaats innamen, zijn in 2009 minder frequent voorgekomen. In 15 van de 83 klachten was dit aspect aan de orde. Drie van deze klachten betroffen de manier waarop met huisvestingsproblemen van internationale studenten werd omgegaan, drie andere betroffen problemen rond de inschrijvingsprocedure. Drie klachten betroffen het soms maanden moeten wachten op de afstudeerbul, wat vooral voor studenten die hun studie in het buitenland willen voortzetten vervelende gevolgen kan hebben.

Klachten over gebrekkige planning- en roosterkwesties (15 keer) kunnen het verzetten van werkgroepen of tentamens betreffen, of het pas laat kunnen inschrijven voor werkgroepen. Vooral voor deeltijdstudenten, voor keuzevakstudenten, of voor studenten die meer dan één opleiding volgen kon dat tot onoverkomelijke problemen leiden.

In 2009 betrof een klacht 14 keer (mede) een geldkwestie. Vijf keer had dit betrekking op de huisvesting van een internationale student, die niet de afgesproken periode wilde betalen omdat hij of zij eerder vertrokken was, die geen boete wilde betalen voor onrechtmatig gebruik door een gast, zijn borgsom terug wilde hebben, of die de gehuurde kamer te duur vond. Vijf keer betrof het een klacht van een student die meende buiten zijn of haar schuld studievertraging op te hebben gelopen of die te laat een diploma had gekregen en daardoor financiële schade had geleden.

Acht van de negen klachten over begeleiding betroffen scriptiebegeleiding, en meestal was de klacht dan dat de begeleiding onvoldoende was en dat de student erg lang (drie of vier maanden) moest wachten op feedback op ingeleverde stukken. Drie van deze klachten betroffen een Masteropleiding die weigerde na juni nog studenten te begeleiden bij hun scriptie. Wie in juni geen goedgekeurde scriptie had, moest een half jaar wachten om in het tweede semester van het volgende studiejaar weer aan te kunnen sluiten bij een scriptiebegeleidingsgroep. Voor twee studenten die in deze situatie verkeerden heeft dit ertoe geleid dat zij hun studie aan een andere universiteit voortgezet hebben; de derde klacht betrof een studente die graag nog even door had willen werken aan haar op zich goede scriptie om eventueel *cum laude* te kunnen afstuderen.

De klachten over onbereikbaarheid zijn toegenomen. Deze houden vooral in dat een docent of andere medewerker niet reageert op vragen die een student per e-mail stelt, of soms geen afspraak wil maken. Eén klacht betrof het niet kunnen vinden welke docent of studieadviseur informatie kon geven over een minor. Overigens was

de slechte bereikbaarheid van een docent of medewerker slechts twee keer het enige of belangrijkste aspect van een klacht; in de overige zeven gevallen was die onbereikbaarheid of het niet reageren op een klacht of vraag de reden voor de student om dan maar via de ombudsfunctionaris te proberen zijn probleem op te lossen.

Van de acht klachten over onheuse bejegening was dit vier keer het belangrijkste aspect van de klacht. Drie keer ging dat over mondelinge communicatie, één klacht betrof de communicatie per e-mail, door de docent niet maar door de ombudsfunctionaris wel onheus bevonden. In de overige vier gevallen was de klacht over onheuse bejegening ondergeschikt aan een andere inhoudelijke klacht, waarbij de student vond dat hij of zij dan ook nog vervelend bejegend was.

De overige categorieën klachten kwamen minder frequent voor; er kunnen over het algemeen weinig conclusies uit getrokken worden. Over de zes klachten in de categorie “onderwijs” is het nog interessant te melden dat vier ervan een Masteropleiding betroffen, die de student niet van voldoende hoog niveau vond.

### **Verloop van de klachtbehandeling**

Bij de afsluiting van het jaar 2008 waren nog drie klachten in behandeling, die in 2009 zijn afgerond. Aan het eind van 2009 waren nog acht van de 83 in dat jaar ingediende klachten in behandeling. Er kan dus in dit rapport over 2009 van  $83 + 3 - 8 = 78$  klachten worden aangegeven hoe de klachtbehandeling is verlopen en hoe lang de behandeling ervan heeft geduurd. Tabel 4 geeft de frequentie van de verschillende manieren van klachtbehandeling weer.

Soms doet de ombudsfunctionaris, na registratie van de klacht, niet veel meer dan wat eenvoudig opzoekwerk, of het stellen van een eerste vraag om nadere uitleg aan de student. In 2009 is dit tien keer gebeurd. In vier gevallen omdat het meteen duidelijk was dat de klacht kennelijk ongegrond was, wat voor de ombudsfunctionaris een reden is om de klacht niet verder te behandelen. In de resterende gevallen heeft de student zelf de klacht ingetrokken, bijvoorbeeld omdat die inmiddels opgelost was. Zo is het twee keer voorgekomen dat er een klacht was ingediend over een te lange nakijktermijn, maar voordat de ombudsfunctionaris actie kon ondernemen werd de uitslag alsnog bekend gemaakt.

Van zes klachten bleek dat deze beter door een andere instantie behandeld konden worden of niet bij de ombudsfunctionaris thuis hoorden. Dan is de indiener doorverwezen.

Een groot deel van de klachten, 28 van de 78, is met een advies afgehandeld. Dat betekent dat de ombudsfunctionaris de student een bepaalde handelwijze adviseert. De student kan dan zelf het probleem oplossen, al dan niet met behulp van coaching door de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris neemt dan geen contact op met degene over wie de klacht gaat.



Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling van in 2009 afgesloten klachten*

<b>Klachtbehandeling</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
alleen oriënterend onderzoek	10	12.8
verwijzing	6	7.7
advies	28	35.9
bemiddeling (waarvan met mediation)	33 (1)	42.3
rapportage	1	1.3
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>

De meest toegepaste manier van afhandeling was in 2009, evenals in 2008, bemiddeling. Dat wil zeggen dat de ombudsfunctionaris contact heeft opgenomen met degenen over wie een klacht is ingediend en de klacht met hen, en soms met de betreffende leidinggevenden, persoonlijk of via e-mail heeft besproken en heeft geprobeerd tot een oplossing te komen. In slechts één geval is de bemiddeling afgesloten met een door de ombudsfunctionaris geleid bemiddelingsgesprek tussen de student en de betrokken studieadviseur (in de tabel aangeduid als mediation).

Als advies en/of bemiddeling geen resultaat hebben kan er nog sprake zijn van een volledig onderzoek, afgesloten met een officiële rapportage aan het College van Bestuur. Dat is in 2009 één keer voorgekomen.

Niet iedere klacht wordt door de ombudsfunctionaris uitgebreid behandeld, en een klacht die wel behandeld wordt heeft soms een andere uitkomst dan de student gehoopt had. In 2009 zijn twee klachten niet ontvankelijk verklaard, omdat zij vakinhoudelijke kwesties betroffen. Dertien klachten (17 %) zijn ongegrond verklaard. Meestal gebeurt dat omdat een faculteit of medewerker volgens de regels gehandeld heeft en er volgens de ombudsfunctionaris geen reden was om een uitzondering te verwachten. Zie de casus “Uitgesloten van deelname aan tentamen” in hoofdstuk 4 van dit rapport voor een voorbeeld.

### **Duur van de klachtbehandeling**

Een overzicht van de duur van de klachtbehandeling wordt gegeven in Tabel 5. Daaruit blijkt dat de behandeling van het grootste deel van de klachten (56 %) niet langer dan twee weken heeft geduurd. Ongeveer tweederde van de klachten (51 van de 78, dat is 65 %) was binnen een maand afgehandeld.

Als de klachtbehandeling langer duurde, werd dat meestal veroorzaakt doordat er een aantal afspraken gemaakt moest worden, of er informatie gegeven moest worden door medewerkers die daarvoor natuurlijk ook enige tijd nodig hebben. Bij de in totaal 12 zaken (15 %) die langer duurden dan twee maanden, hoort ook de zaak die in een rapportage is geëindigd. Daarbij is altijd sprake van een langere duur omdat,

nadat de advies- en/of bemiddelingspogingen niet tot resultaat hebben geleid, er een rapport geschreven moet worden, de betrokkenen vervolgens eerst twee weken de tijd hebben om op de conceptbevindingen te reageren, en na ontvangst van de volledige rapportage een maand om te laten weten hoe de aanbevelingen opgevolgd zijn.

Bij de andere 11 gevallen waarin de behandeling langer dan twee maanden duurde, werd dit in drie gevallen veroorzaakt door een vakantieperiode. In drie gevallen was er sprake van een complexe zaak waarbij meerdere afspraken gemaakt moesten worden met de betreffende medewerkers en de student. In de overige vijf gevallen werd de behandeling op verzoek van de student enige tijd uitgesteld, bijvoorbeeld tot na een tentamen, of was de student traag in het verschaffen van de nodige informatie aan de ombudsfunctionaris.

Tabel 5: *Duur van de klachtbehandeling van in 2009 afgesloten klachten*

<b>Duur</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
Tot 2 weken	44	56.4
2 weken – 1 maand	7	9.0
1 – 2 maanden	15	19.2
3 – 4 maanden	9	11.5
Meer dan 4 maanden	3	3.9
Totaal	78	100.0

### **3. Conclusies en aanbevelingen**

In het onderstaande wordt een aantal trends beschreven die in de klachten van dit jaar te onderscheiden zijn, en worden aanbevelingen gedaan om bepaalde procedures in de universitaire organisatie aan te passen.

#### **Toename van het aantal klachten**

In 2008 werd al een toename van het aantal klachten gemeld, een trend die zich in 2009 heeft voortgezet. Deze toename is niet in verhouding tot de toename in studentenaantallen. De studentenpopulatie is sinds 2005 met 4.5% gegroeid, het aantal klachten is in diezelfde periode met 36% toegenomen.

Naar de oorzaken daarvan blijft het gissen. Het kan de toegenomen bekendheid van de ombudsfunctie zijn, het mondiger worden van studenten, of het zakelijker worden van de universitaire omgeving die bij studenten een consumentenhouding oproept. Het is nationaal en internationaal een trend dat het aantal klachten dat door studenten ingediend wordt veel sneller stijgt dan het aantal studenten. Zo meldde bijvoorbeeld de ombudsman van de Vrije Universiteit in 2008 een stijging van 40 % t.o.v. 2007.<sup>3</sup> Het “Office of the Independent Adjudicator” dat klachten over alle universiteiten in Engeland en Wales behandelt constateerde in 2008 een toename van 23 % ten opzichte van 2007.<sup>4</sup> Dus wat ook de oorzaak van het toenemende aantal klachten moge zijn, het is in elk geval geen specifiek Leids verschijnsel.

Als deze trend doorzet, waar het op het moment van schrijven van dit verslag wel naar uitzielt, verdient het aanbeveling de omvang van de (ondersteuning van) de functie van de ombudsfunctionaris aan te passen, want bij de huidige omvang (0.4 fte) en werkwijze is ongeveer de grens bereikt van de capaciteit om klachten te behandelen.

#### **Internationale studenten**

Internationale studenten blijven, evenals vorige jaren, oververtegenwoordigd bij de indieners van klachten. Lag dat in 2008 vooral aan inschrijvingsproblemen, in 2009 was dat slechts bij één van de elf klachten van internationale studenten het geval. Met betrekking tot die inschrijving lijkt dus een duidelijke verbetering opgetreden te zijn. Vijf klachten van internationale studenten betroffen de kosten van huisvesting, bij drie andere zaken speelde ook een geldkwestie: als er studievertraging optreedt die de student wijt aan de begeleiding of aan de organisatie van de studie gaan ook meteen de soms erg hoge kosten van het voortzetten van een (Master)opleiding voor buitenlandse studenten een rol spelen. Een collegegeld van rond de 15.000 euro, zoals niet-EER studenten betalen, schept hoge verwachtingen. Een student die dan bijvoorbeeld zes weken moeten wachten omdat de docent die de scriptie moet nakijken met vakantie is ervaart dat als zeer onredelijk.

---

<sup>3</sup> Zie [http://www.vu.nl/nl/Images/Studentenombudsman%202008\\_tcm9-212.pdf](http://www.vu.nl/nl/Images/Studentenombudsman%202008_tcm9-212.pdf)

<sup>4</sup> Zie <http://www.oiahe.org.uk/downloads/OIAHE-Annual-Report-2008.pdf>

Veel klachten van buitenlandse studenten hadden te maken met huisvesting. De regels met betrekking tot een borgsom die vervalt bij het niet gebruik maken van de aangeboden huisvesting, de huurprijzen en huisvestingscontracten staan duidelijk weergegeven op de website van de universiteit en werden, in de gevallen die dit jaar bij de ombudsfunctionaris zijn ingebracht, ook correct toegepast. Als de ombudsfunctionaris daartoe aanleiding zag kon ze alleen een beroep doen op coulance, die overigens een aantal keren ook verleend is. Zie de casus “Dreigen met een proces helpt niet, gewoon vragen wel” in hoofdstuk 4. Hoewel het ICS Housing Office niet zelf kamers verhuurt maar alleen bemiddelt tussen studenten en (al dan niet commerciële) huisvestingsorganisatie, heeft de student contact met ICS hierover en spreekt er dus de universiteit op aan als er een klacht is

*Aanbeveling: De regels rond de bemiddeling voor huisvesting zouden nog eens kritisch bezien moeten worden vanuit het oogpunt van een student die toch al veel geld moet betalen om in Leiden een studie te kunnen volgen. Met name de hoge inschrijfsom, borgsom, en de inflexibele contracten.*

### **Zaken rond Onderwijs- en Examenregelingen en de studiegids**

Vaak begint het onderzoek naar een klacht over een onderwijsaangelegenheid of tentamen met het opzoeken van de Onderwijs- en Examenregeling (OER) van de betreffende opleiding. De studiegids, in papieren vorm bij de meeste opleidingen verdwenen en dan uitsluitend in digitale vorm te raadplegen op de universitaire website, specificceert wat er in de OER staat en vormt er daarom één geheel mee. Hoewel de OER zelf meestal vrij beknopt is en er ieder jaar op centraal niveau een standaard-OER wordt opgesteld, was één van de zaken die in 2009 opviel dat er grote verschillen bestaan tussen de OERs van verschillende opleidingen, niet alleen tussen faculteiten maar zelfs binnen één faculteit. Zo bleek een opleiding met een sterke praktijkkant, waarvoor studenten ook getraind werden in vaardigheids cursussen, volgens de OER geen enkel praktische oefening met verplichte deelname te kennen. In diezelfde faculteit had een andere opleiding, die een tamelijk theoretische inslag heeft, desondanks alle vakken van die opleiding in de OER tot praktische oefening met verplichte deelname bestempeld. In beide gevallen leidde dit tot meerdere klachten.

Het komt ook regelmatig voor dat de studiegids in strijd is met de bijbehorende OER. Bijvoorbeeld: de OER stelt dat de docent in overleg met de student bepaalt wanneer hij scriptiebegeleiding geeft, de studiegids stelt dat er na half juni geen scriptiebegeleiding meer gegeven wordt. Of de OER zegt niets over praktische oefeningen, maar de studiegids stelt dat het bijwonen van een hoorcollege verplicht is en bij verzuim eerst vervangende opdrachten gemaakt moeten worden om tot het tentamen toegelaten te worden. In alle faculteiten ontbraken er in de studiegids nogal eens gegevens over de tentameneisen, bijvoorbeeld de verplichte literatuur.

*Aanbeveling: de faculteitsbesturen zouden er goed aan doen de OERs en de bijbehorende studiegidsen van de opleidingen in hun faculteit goed, en in samenhang met elkaar, te beoordelen en daarbij ook inhoudelijk na te gaan of de OERs en de*

*studiegidsen wel overeenstemmen met de gewenste inhoud van de opleidingen of met het facultaire of universitaire onderwijsbeleid.*

Een terugkerend punt is bovendien dat men zich vaak slecht aan de OER houdt. Nakijktermijnen worden overschreden, tentameninzage niet toegestaan, verplichte vakken vervallen, tentamens worden op het laatste moment verplaatst.

*Aanbeveling: Elke faculteit, of elke opleiding, zou moeten zorgen dat er standaard gecontroleerd wordt of de cijfers voor een tentamen of cursus wel binnen drie weken (de standaardtermijn) doorgegeven zijn, en of bij elk tentamen wel geregeld is wanneer en hoe de inzage is geregeld. En er op toezien dat, als eenmaal de OER en de studiegids zijn vastgesteld, docenten zich houden aan wat daarin is vastgesteld over onderwijstijdstippen, tentamendata, en tentamenstof.*

### **Cijfers geven**

Dit verslagjaar was er een aantal klachten over de wijze waarop de beoordeling van een tentamen of werkstuk tot stand kwam, en dan vooral over de manier waarop een cijfer werd toegekend.

Bij meerkeuzetentamens wordt de scoring vaak slecht of zeer ingewikkeld uitgelegd. Als het cijfer dan ook nog op basis van een combinatie van open vragen en meerkeuzevragen berekend moet worden kan het voor de studenten helemaal onbegrijpelijk worden. Een citaat van de uitleg op Blackboard over de scoring van een tentamen waarover een klacht is behandeld:

“Zoals u weet heeft dit tentamen 30 mc-vragen die elk een punt opleveren én de open vragen, die maximaal 7,5 punten (uw score van de open vragen x 0,75) kunnen opleveren voor de eindscore bij het ICLON. Maximumscore is derhalve 37,5.

Het ICLON hanteert de navolgende formule voor het berekenen van de cijfers:  $0.5 \times (\text{maximum} - \text{gokscore}) + \text{gokscore}$  levert de cesuur. Cesuur betekent: de laagst voldoende score.

Deze berekeningsformule is de standaardformule die de universiteit gebruikt. De gokscore is 7,5. Dit is een standaardscore bij 30 mc-vragen. Immers, men heeft 25% kans door gokken goed te scoren. Deze gokscore-afspraken is ook een standaard berekeningsformule die het ICLON en de universiteit hanteren.

Terug naar de berekening van de cesuur:

$0.5 \times (37,5 - 7,5) + \text{gokscore} = 22,5$ . Dit aantal punten levert dus de laagst voldoende score op. Vanaf dit punt (22,5) worden de scores naar boven en naar beneden doorgerekend.

Kijkt u hiervoor in de bijgeleverde scorelijst, dan ziet u precies dat de eerste zes (afgerond uiteraard) te behalen valt met 22,5 punten en de lijst zowel naar boven als naar beneden navenant de ophoging c.q. verlaging aangepaste resultaten geeft.”

Dat moet eenvoudiger kunnen! Nog afgezien van het feit dat studenten niet altijd weten dat het ICLON de scoring doet.

*Aanbeveling (aan het ICLON): Ontwikkel zo spoedig mogelijk twee soorten uitleg over de scoring van meerkeuzetentamens.<sup>5</sup> Voor docenten moet duidelijk zijn hoe de scores berekend worden, hoe op basis van de scores een cijfer berekend wordt, hoe de cesuur voldoende/onvoldoende vastgesteld kan worden en wat daarbij de rol van de docent is. Ook moet het docenten duidelijk zijn dat zij voordat de uitslag vastgesteld wordt eerst de itemanalyse dienen te bekijken, om na te gaan of er soms vragen zijn die uit het tentamen verwijderd moeten worden, of vragen waarbij meerdere antwoorden goed gerekend moeten worden. Voor studenten zou er een heldere, algemene uitleg beschikbaar moeten zijn over de wijze waarop een cijfer berekend wordt, wat een gokscore is, etc. zodat de docent daar naar kan verwijzen bij de bekendmaking van de uitslag en de scoring van een specifiek tentamen.*

Een ander verschijnsel is het van te voren beperken van de mogelijke cijfers die de studenten kunnen halen. Zo was er een klacht over een docent die de cijfers voor een werkstuk, dat meetelde voor het tentamen, beperkte tot een 4, 6 of 8. Dat kan vooral nadelig zijn voor studenten die eigenlijk een 9 of een 10 verdienen. Maar het is op zich in elk geval vreemd om wel het 1-10 cijferstelsel te gebruiken, maar dan een willekeurige selectie van slechts drie mogelijkheden daaruit te gebruiken.

Het komt ook voor dat bij een herkansing een maximum te behalen cijfer wordt vastgesteld, bijvoorbeeld een 6,5. Een cijfer hoort echter een beoordeling weer te geven van de kwaliteit van de door de student geleverde prestatie. Alleen als van tevoren duidelijk is gemaakt dat de mate van zelfstandigheid bij de totstandkoming van werkstuk of scriptie een criterium is waar rekening mee gehouden wordt bij het bepalen van het eindcijfer, kan een student op een bepaald moment gewaarschuwd worden dat verdere begeleiding om die reden een lager cijfer gaat betekenen.

Ook bestaan er verschillende opvattingen over wat wel en niet een voldoende is. Zo meende een docent dat een 6- een onvoldoende was die herkanst moest worden (Zie de casus “Een 6- als onvoldoende?” in hoofdstuk 4). Maar er was ook een student die, ondanks een 4,7 op de theorietoets die voldoende moet worden gemaakt, van de begeleider een voldoende kreeg voor een co-schap.<sup>6</sup> Bij de ene opleiding geldt 5,5 en hoger als voldoende, bij de andere 5,6, een enkele keer een 6,0.

Dit alles leidt tot de conclusie dat meer uniformering gewenst zou zijn m.b.t. wat voldoende of onvoldoende is, hoe er wordt afgerond, en hoe er cijfers gegeven worden. Nu het criterium voor een *cum laude* judicium is gestandaardiseerd (op een 8,5) zouden ook de tentamencijfers die aan dat judicium ten grondslag liggen min of meer gestandaardiseerd moeten zijn.

*Aanbeveling; stel naast een model-OER ook een model-Regels en Richtlijnen op waarin normen gegeven worden voor het geven van cijfers, het gebruiken van de volledige 1-10 beoordelingsschaal, het afronden, en de grens voldoende-onvoldoende.*

---

<sup>5</sup> Het document dat nu op de ICLON-website staat is buitengewoon ingewikkeld voor mensen die niet ingevoerd zijn in de testtheorie.

<sup>6</sup> Hierover klaagde niet die student, maar een andere student die met een 5.2 voor de theorietoets – geheel volgens de regels – de toets moest overdoen alvorens te kunnen slagen voor het co-schap.

#### **4. Voorbeelden van klachten**

In dit hoofdstuk wordt een aantal beschrijvingen van klachten uit 2008 en hun behandeling gepresenteerd. Dit ter illustratie van hetgeen in de voorgaande hoofdstukken besproken is.

Volgens de Regeling Ombudsfunctionaris mogen deze beschrijvingen niet tot individuele personen herleidbaar zijn. Daarom wordt er geen aanduiding gegeven van de opleiding die een student volgt en worden details die tot herkenning van de betreffende student, docent of medewerker zouden kunnen leiden weggelaten. Met “student” kan in het onderstaande zowel een mannelijke als een vrouwelijke student aangeduid worden, met “klager” ook, en met “docent” zowel een mannelijke als een vrouwelijke docent.

De casusbeschrijvingen geven de meest voorkomende categorieën klachten weer. De eerste casus betreft een beoordelingskwestie. Het is ook een voorbeeld van een klacht waarbij de docent waarschijnlijk niet weet dat er een klacht is ingediend, omdat de ombudsfunctionaris de student gecoacht heeft om zelf de klacht bij de docent aan te kaarten. Het tweede voorbeeld, over niet aan een tentamen mogen deelnemen, beschrijft een procedurele klacht die echter ongegrond was. Het derde voorbeeld betreft een procedurekwestie waarbij de studenten wel in hun recht stonden. Dan volgt een klacht over dienstverlening, het erg lang moeten wachten op een correcte cijferlijst bij het diploma. Vervolgens een roosterkwestie, waar de bemoeienis van de ombudsfunctionaris heeft geleid tot een extra herkansing voor een veel te laat aangekondigd tentamen. Daarna wordt een geldklacht, van een internationale student, beschreven. Ten slotte een klacht over scriptiebegeleiding, waarbij de ombudsfunctionaris in goede samenwerking met de scriptiecoördinator van de opleiding een klacht kon oplossen.

##### **Een 6- als onvoldoende?**

Een student meent een vak gehaald te hebben. De opdrachten die 30% van het cijfer bepalen waren met voldoende beoordeeld, het tentamen met een 6-. De docent laat echter weten een 6- als onvoldoende te beschouwen en meldt dat de student het tentamen over moet doen. De student vraagt de ombudsfunctionaris om advies.

Een eerste oriënterend onderzoek leert dat in de Onderwijs- en Examenregeling noch in de nadere Regels en Richtlijnen van de opleiding regels staan voor het geven van tentamencijfers. De ombudsfunctionaris stelt dat over het algemeen een 6- als een voldoende wordt beschouwd, maar dat de meeste opleidingen zo'n cijfer niet geven voor een tentamen omdat de cijfers afgerond worden op een heel of half cijfer. Als er geen nadere regels zijn moet het cijfer voor dit vak berekend worden op basis van cijfers zonder onduidelijk te interpreteren minnen of plussen, maar desgewenst wel met decimalen. De ombudsfunctionaris adviseert de student om als eerste stap deze redenering voor te leggen aan de docent en deze te vragen om de exacte cijfers te laten weten die de student voor het tentamen en de opdrachten heeft gekregen, uitgedrukt in

cijfers met decimalen maar zonder plussen of minnen. Dan kan de student zelf het eindcijfer uitrekenen, en dan besluiten of de klacht voortgezet moet worden.

De student volgt dit advies. Binnen een dag laat de docent weten dat de student op basis van de cijfers inderdaad een voldoende verdient. De klachtbehandeling wordt gesloten.

### **Uitgesloten van deelname aan tentamen**

Een student belt die meent zich voor een aantal tentamens ingeschreven te hebben, maar voor een tentamen dat volgende week plaats blijkt dat niet het geval te zijn en daarom mag de student niet meedoen aan het tentamen. De ombudsfunctionaris laat weten dat dit op zich geheel volgens de (niet onredelijke) regels is, en dat een klacht over het toepassen van deze alom bekende regels meestal ongegrond wordt verklaard. De ombudsfunctionaris adviseert de student om gebruik te maken van de mogelijkheid zelf naar de faculteit te gaan en zich alsnog persoonlijk (tegen betaling) in te schrijven, daarvoor is nog twee dagen tijd. Dat wordt afgesproken. De student stuurt later een bevestiging van de klacht per e-mail, waarin de regeling rigide wordt genoemd en de manier waarop de faculteit die toepast bureaucratisch.

Enige dagen later, op een vrijdagmiddag, meldt de student geen kans te hebben gezien tijdig naar Leiden te komen om zich persoonlijk in te schrijven voor het tentamen, en vraagt of het verstandig is toch naar het tentamen te gaan. De ombudsfunctionaris antwoordt dat de student, door zich niet persoonlijk in te gaan schrijven, zelf het risico van uitsluiting heeft genomen. De ombudsfunctionaris ziet daarom geen reden tot bemiddeling. De student kan het er op wagen om naar tentamen te gaan, maar zal waarschijnlijk teruggestuurd worden. De student besluit niet te gaan.

### **Verplichte aanwezigheid, of toch niet?**

Er ligt e-mail met de klacht van twee studenten dat bij een Bachelor-vak aanwezigheid bij werkgroepen verplicht wordt gesteld terwijl dat niet in de studiegids staat. Het deelnemen aan de werkgroepen wordt als voorwaarde gesteld om tentamen te mogen doen. De studenten kunnen door andere (studie-)verplichtingen niet aan alle werkgroepsbijeenkomsten deelnemen.

De ombudsfunctionaris begint met de OER van de opleiding op te zoeken en de cursusbeschrijving in de studiegids. Daaruit blijkt dat inderdaad nergens staat dat aanwezigheid bij de colleges verplicht is. In de OER wordt de betreffende cursus niet als praktische oefening aangemerkt. De ombudsfunctionaris laat dit aan de studenten weten en ook dat de aanwezigheidsplicht daarom niet opgelegd kan worden, en deelname aan de werkgroepen niet als voorwaarde voor deelname aan het tentamen gesteld kan worden. Zij stelt voor dat de studenten dit zelf met de docent opnemen. Omdat de studenten voor dezelfde cursus nog een werkstuk moeten inleveren en bang zijn dat klagen bij de docent de beoordeling van hun werkstuk negatief kan beïnvloeden, vragen zij de ombudsfunctionaris hierover de docent te benaderen.



In een gesprek met de docent, die daarbij ook de secretaris van de Examencommissie had uitgenodigd, wordt men het snel eens dat aanwezigheid bij de werkgroepen niet verplicht kan worden gesteld omdat het niet in de studiegids en de OER staat. De docent vindt het wel jammer omdat de werkgroepbijeenkomsten zeer nuttig zijn, maar gaat zonder meer akkoord. De docent belooft tijdens het eerstvolgende hoorcollege aan te kondigen dat ook degenen die werkgroepbijeenkomsten gemist hebben gewoon tentamen kunnen doen, en dat hun cijfer er niet door beïnvloed zal worden. De secretaris van de Examencommissie belooft dat er voortaan op gelet zal worden dat aanwezigheid alleen verplicht kan worden gesteld als dit in de OER en de studiegids staat.

De ombudsfunctionaris stuurt de studenten een gespreksverslag, en vraagt ze nog even te melden wanneer de aankondiging heeft plaatsgehad. Dit is inderdaad op het eerstvolgende hoorcollege gebeurd, zo melden de studenten later.

### **Cijferlijst bij Masterbul niet correct**

Een student heeft twee diploma's gehaald, één voor een Research Master en één voor een professionele Master. Op de cijferlijst van de professionele Master zijn twee vakken als vrijstelling genoteerd, op de cijferlijst van de andere Master worden die vakken wel met de behaalde (hoge) cijfers vermeld. Dit had volgens klager juist andersom moeten zijn (dat voor hetzelfde vak niet twee keer een cijfer wordt gegeven is op zich correct), want de professionele Master geeft toegang tot een vervolgopleiding die de student wil gaan volgen maar deze selecteert mede op basis van de cijferlijst, en daarom moeten die vakken op het diploma staan. De opleiding is hiervan op de hoogte. Na het afstuderen heeft klager vier keer, met tussenpozen van ongeveer een maand, een verzoek hiertoe gestuurd aan de medewerker van het Onderwijsbureau die de cijferlijsten verzorgt. Slechts één keer werd een reactie ontvangen: de medewerker had het te druk maar zou zo spoedig mogelijk reageren.

De ombudsfunctionaris stuurt een omschrijving van de klacht naar de medewerker en vraagt deze binnen twee weken een reactie te geven. Die komt al na twee dagen. Omdat het een gecompliceerde kwestie was met de twee Masters heeft de medewerker het (naar eigen zeggen ten onrechte) voor zich uit geschoven. Er zal vandaag nog een nieuwe cijferlijst en een excuusbrief verzonden worden. Dit alles arriveert inderdaad na enige dagen bij de student, waarmee de klachtbehandeling gesloten kan worden.

### **Problemen met het tentamenrooster**

Een als moeilijk bekend staand vak is van het tweede naar het derde jaar verschoven, waardoor het vak dit studiejaar niet gegeven zal worden. Voor de huidige derdejaars die het vak vorig jaar niet gehaald hebben is nog een herkansing georganiseerd, die echter pas drie weken van tevoren bekend is gemaakt. Over dit laatste gaat de klacht van een student, die twee weken voor het tentamen binnenkomt. De student heeft al geprotesteerd bij het onderwijssecretariaat en de

opleidingscommissie, die pas kort voor de tentamendatum vergadert. Volgens de Regels en Richtlijnen moet de tentamendatum tenminste twee maanden van tevoren worden aangekondigd.

De ombudsfunctionaris adviseert om bezwaar aan te tekenen bij de Examencommissie want die gaat over het houden van tentamens. De student volgt dit advies meteen de volgende dag op, maar als dan na vijf dagen nog geen antwoord is ontvangen begint de tijd wel erg te dringen.

Daarom gaat de ombudsfunctionaris toch bemiddelen. Zij belt de voorzitter van de Examencommissie, die ook de docent van het betreffende vak is. Deze legt uit dat de achtergrond van de late aankondiging was dat er geen zaal voor het tentamen gevonden kon worden, maar vindt zelf ook dat dit in strijd is met de OER. Daarom wordt afgesproken dat het tentamen volgende week wel doorgaat, om de studenten die er al voor aan het studeren zijn niet te duperen, maar dat er volgend semester een extra herkansing komt waaraan iedereen mag deelnemen, ook studenten die deze keer niet meedoen. De docent zal dit meteen aan de studenten laten weten.

De ombudsfunctionaris laat dit resultaat weten aan de student en sluit de klachtbehandeling. Diezelfde avond laat klager weten dat de studenten een email van de docent gehad hebben waarin de extra herkansing aangekondigd wordt.

### **Dreigen met een proces helpt niet, gewoon vragen wel**

Een buitenlandse exchange student komt langs, hij vertrekt half juni weer en wil zijn huisvestingscontract dat tot half augustus loopt daarom twee maanden eerder beëindigen. Volgens het contract moet hij toch voor de hele overeengekomen periode betalen. Hij heeft al een correspondentie hierover met het ICS Housing Office (in het vervolg: Housing) achter de rug, waarbij hij zich zeer juridisch-formeel opstelt en poneert dat het contract niet geldig is. De ombudsfunctionaris heeft al vaker met deze situatie te maken gehad en weet dat het contract wel degelijk geldig is, en bovendien op de website van Housing staat zodat studenten dit van tevoren kunnen weten.

Na enig doorvragen blijkt de achtergrond van de harde opstelling van de student te zijn dat hij financieel in de klem zit. De organisatie uit zijn land die zijn studie en huisvesting in Leiden betaalt stopt hiermee zodra de laatste cursus is afgelopen (half juni), en pas als hij weer in zijn eigen land terug is krijgt hij financiering om daar zijn studie voort te zetten. Hij heeft geen andere bron van inkomsten en kan zich dus niet permitteren langer te blijven, maar ook niet om nog twee maanden huur te betalen in Leiden. De ombudsfunctionaris begrijpt dat de situatie lastig is voor de student, en wijst hem er op dat hij weliswaar formeel geen recht heeft op twee maanden kwijtschelding maar dat misschien coulance mogelijk is, en belooft te bemiddelen. Zij neemt later op de dag contact op met Housing. De betreffende medewerkster vertelt dat men nogal verbouwereerd was dat de student een week daarvoor opeens bedreigd had met een proces terwijl hij daarvoor niets had laten horen. Na uitleg door de ombudsfunctionaris van de achtergrond (die nog schrijnender

was dan hier om redenen van anonimiteit vermeld kan worden) verwacht de medewerker dat een verzoekschrift wel succes zal kunnen hebben.

De ombudsfunctionaris geeft de student in een e-mail het advies een beleefd verzoek in te dienen en daarin de reden duidelijk uiteen te zetten. En om eerder door hem gebruikte termen als "the contract is null and void" en dergelijke achterwege te laten want daar kan Housing dan natuurlijk moeilijk mee instemmen.

Klager heeft dit advies opgevolgd en nog dezelfde dag een verzoek gestuurd. Housing heeft hier positief op gereageerd en het contract per 15 juni beëindigd.

### **Met vereende krachten**

Een student heeft een afspraak gemaakt met de ombudsfunctionaris en beschrijft ter voorbereiding vast de klacht per e-mail. Die houdt in dat de scriptie door stage en ziekte erg vertraagd is, en nu het afstuderen in het vizier komt heeft de docent te weinig tijd, en heeft al drie maanden niet geantwoord op vragen. Maar juist vandaag, nadat de afspraak met de ombudsfunctionaris al gemaakt was, heeft de docent gereageerd en de student vraagt zich af of de afspraak nu wel door moet gaan. De ombudsfunctionaris antwoordt dat de student het dan beter nog eens zelf kan proberen, en adviseert om met de docent duidelijke afspraken over de verdere begeleiding te maken. De bespreking met de ombudsfunctionaris wordt afgezegd.

Meer dan twee maanden later meldt de student zich weer. Op een deel van de scriptie is pas na twee maanden feedback gekregen. De docent denkt niet dat het nog lukt om dit studiejaar (het is inmiddels juni) de scriptie af te krijgen. Afgesproken wordt dat de student nog een poging zal doen dit zelf op te lossen door contact op te nemen met de scriptiecoördinator, die beter dan de ombudsfunctionaris kan inschatten in hoeverre het op korte termijn afstuderen haalbaar is; pas in tweede instantie zal de ombudsfunctionaris zonodig een bemiddelingspoging doen.

Kort daarop stuurt de docent de student een e-mail met een concreet voorstel voor termijnen voor het inleveren van hoofdstukken en het geven van feedback. Hij komt dan uit op ongeveer mid-september. De student wil echter persé dit studiejaar afstuderen en doet een tegenvoorstel waarbij al half augustus de definitieve versie naar de tweede lezer kan. Die tweede lezer laat prompt weten dat niet in de vakantie te willen doen en trekt zich terug. De student vraagt de ombudsfunctionaris weer advies.

Met toestemming van de student bespreken de ombudsfunctionaris en de scriptiecoördinator samen wat er nu het beste kan gebeuren. Het mogelijk maken van het tijdig (dit studiejaar) afstuderen heeft voor beiden hogere prioriteit dan de docent wijzen op de onredelijke nakijktermijnen die hij tot nu toe gehanteerd heeft. De scriptiecoördinator zal eerst een bemiddelingspoging doen. Dit heeft succes: even later stuurt de docent de student een nieuw voorstel voor deadlines, waarin hijzelf kortere nakijktermijnen hanteert zodat de student eind augustus het eindcijfer krijgt als deze zich zelf aan de inlevertermijnen houdt. De scriptiecoördinator zal tweede lezer zijn.

Hiermee houdt de bemoeienis van de ombudsfunctionaris op. (Follow-up: De student is er in geslaagd de scriptie op tijd af te hebben en af te studeren.)