

Voorwoord

In dit rapport wordt een overzicht gegeven van de aantallen, herkomst, inhoud en afhandeling van de klachten die in het jaar 2008 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen.

Er zijn in 2008 in totaal 78 klachten gemeld, dat is wat meer dan in de drie voorgaande jaren toen er steeds 61 - 63 klachten waren. De meeste klachten hadden te maken met dienstverlening door facultaire medewerkers zoals studieadviseurs of door medewerkers van centrale afdelingen zoals het International Office. Problemen rond de beoordeling van tentamens, bijvoorbeeld een te lange nakijktermijn, vormen daarna de meest voorkomende klacht.

Het is ook in 2008 weer gelukt alle klachten op te lossen zonder tot een formele rapportage aan het College van Bestuur over te moeten gaan. In de meeste gevallen gebeurde dit via een of andere vorm van actieve bemiddeling door de ombudsfunctionaris. Driekwart van de klachten kon binnen een maand afgehandeld worden.

Op basis van de inhoud van de behandelde klachten wordt een aantal trends gesignaleerd en worden aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen betreffen de inschrijving van internationale studenten of studenten met een buitenlands diploma, de professionaliteit van studieadviseurs, en het instellen van een onafhankelijke instantie, zoals een ombudsfunctionaris, voor promovendi.

Leiden, maart 2009.

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

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

Dit jaarverslag is tevens beschikbaar via de website van de ombudsfunctionaris,
www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl .

Inhoudsopgave

1. Werkwijze van de ombudsfunctionaris	1
Een woord vooraf over de gebruikte terminologie	1
Klachtbehandeling	1
Bekendheid	3
Overleg binnen de universiteit	4
Beroepsorganisaties	4
2. Klachten	6
Aantal klachten	6
Wijze van indiening	7
Wie diende een klacht in?	7
Tegen wie werd een klacht ingediend?	8
Inhoud van de klachten	10
Verloop van de klachtbehandeling	12
Duur van de klachtbehandeling	14
3. Conclusies en aanbevelingen	16
Toename van aantal klachten	16
Grotere bemoeienis van ouders	16
Professionaliteit van studieadviseurs en Examencommissies	16
Inschrijvingsprocedures van internationale studenten of studenten met een buitenlandse vooropleiding	17
Onafhankelijke klachtbehandeling voor promovendi	19
4. Voorbeelden van klachten	20
Vertraagde inschrijving van student met buitenlandse vooropleiding	20
Studieadviseur weigert ten onrechte toelating tot cursus	21
Moeder wil ook mee	22
Verschillende behandeling van deeltijdstudenten	24
Problemen met de scriptiebegeleiding	24
Een onfrisse klacht	25
 Bijlage 1: Regeling Ombudsfunctionaris	 26

1. Werkwijze van de ombudsfunctionaris

De taken, bevoegdheden en beperkingen van de ombudsfunctionaris zijn vastgelegd in de Regeling Ombudsfunctionaris. Deze regeling is als bijlage aan dit verslag toegevoegd. De regeling is ongewijzigd sinds 3 december 2001.

Een woord vooraf over de gebruikte terminologie

“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, die bij de ombudsfunctionaris een klacht kunnen indienen als zij menen onbehoorlijk behandeld te zijn. De functie vereist onafhankelijkheid en neutraliteit.

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

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 het reglement moet een klacht schriftelijk, gedateerd en ondertekend, worden ingediend. In het huidige e-mail tijdperk worden de meeste klachten per e-mail aangemeld. Zo’n klacht wordt dan toch in behandeling genomen, en in sommige gevallen wordt naderhand een schriftelijke klachtmelding gevraagd.

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 zijn uitgesloten van behandeling door de ombudsfunctionaris, evenals klachten over beleidsbeslissingen. Voor het uiten van ongenoegen daarover staan andere wegen open. In die gevallen waar studenten bij de ombudsfunctionaris niet aan het juiste adres zijn, zal deze hen verwijzen naar de juiste persoon of instantie. Meestal zal de ombudsfunctionaris dan toch nog een vinger aan de pols houden.

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 deze 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, zal allereerst worden nagegaan of de student zelf voldoende heeft gedaan om het probleem op te lossen.

Sommige opleidingen hebben afspraken gemaakt met de studenten waar zij met hun klacht terecht kunnen binnen de opleiding zelf en hebben daartoe klachtencoördinatoren aangesteld. Eventueel wordt de student daarnaar verwezen. Voor de student blijft dan overigens nog steeds de mogelijkheid open staan om een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris, als zij een onafhankelijke klachtbehandeling prefereren of als de klacht door de opleiding niet naar tevredenheid is behandeld.

Wordt de klacht in behandeling genomen door de ombudsfunctionaris, dan zal deze 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 slaan in de studiegids, of door contact op te nemen met een studieadviseur voor nadere informatie over een bepaalde opleiding. Vervolgens wordt eerst nagegaan of het probleem door advisering of bemiddeling kan worden opgelost en of nader onderzoek nodig is.

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. De ombudsfunctionaris bespreekt met de student (of behandelt dit ook via e-mail) wat hij of zij het beste zou kunnen doen, met wie te spreken of aan wie een brief te schrijven. Soms wordt ook geadviseerd omtrent de inhoud van zo'n brief of e-mail. 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.

Bemiddeling houdt in dat bij het oriënterend onderzoek 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. Soms 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.

Soms levert het oriënterend onderzoek onvoldoende rechtvaardiging van de klacht, en wordt de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris afgesloten, mogelijk met (gedeeltelijk) ongegrond verklaren van de klacht. Slaagt de bemiddeling om andere redenen niet, dan wordt samen met de student bepaald of het onderzoek zal worden voortgezet. Continuering 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 er mee is gebeurd. Een dergelijk volledig onderzoek inclusief rapport is zelden nodig; in 2008 is het zelfs helemaal niet voorgekomen.

Ook vragen studenten de ombudsfunctionaris soms 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 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 een verwijzing naar de ombudsfunctionaris opgenomen, vaak op verschillende plaatsen bij diverse opleidingen. De vermelding op facultaire websites is erg verbeterd het laatste jaar, waardoor de bekendheid is toegenomen. Ook veel (elektronische) studiegidsen maken melding van de mogelijkheid bij de ombudsfunctionaris een klacht in te dienen, en tenslotte is in diverse documenten zoals scriptiehandleidingen een dergelijke vermelding opgenomen.

In 2008 is eenmaal (aan het eind van september) aan alle studenten een elektronisch bericht gezonden waarin zij werden geïnformeerd over het bestaan van de ombudsfunctionaris. Dit heeft geleid tot een duidelijke toename in binnenkomende klachten: voor het verzenden van dit bericht waren in bijna negen maanden 31 klachten binnengekomen, in de drie maanden erna zijn er daar 47 bijgekomen, waarvan 34 binnen een periode van één maand. Zo'n e-mail werkt dus goed om de aandacht op de ombudsfunctionaris te vestigen, maar zorgt ook voor een piekbelasting.

Nu was het ook meer dan anderhalf jaar geleden dat het vorige bericht aan alle studenten was gestuurd, omdat het een tijd niet toegestaan is geweest dit te doen. Naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag 2007 is door het College van Bestuur besloten dat voortaan elk semester een bericht naar alle studenten gaat waarin zij worden geïnformeerd over het bestaan van de ombudsfunctionaris.

Op papier wordt het bestaan van de ombudsfunctionaris bekend gemaakt door folders, die o.a. bij het informatiecentrum in Plexus liggen. Tenslotte wordt er zo nu en dan een mededeling geplaatst in de elektronische Nieuwsbrief van de universiteit.

Overleg binnen de universiteit

De ombudsfunctionaris overlegt met enige regelmaat met anderen binnen de universiteit die bij de dienstverlening aan studenten zijn betrokken. Met de studentendecanen, die qua inhoud van de functie het dichtst bij de ombudsfunctionaris staan, wordt zo nu en dan overleg gepleegd over de beste aanpak van een bepaalde klacht. Ook met studentenpsychologen is enige malen overleg geweest. 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, de behandeling van een klacht die bij het CvB was binnengekomen en ter afhandeling was doorgestuurd naar de ombudsfunctionaris, en een uitgebracht advies.

Na het uitbrengen van het vorige jaarverslag is dit toegelicht in het periodieke overleg van de facultaire onderwijsportefeuillehouders in mei 2008. Verder is met de onderwijsportefeuillehouders van de drie grootste faculteiten (Letteren, Sociale Wetenschappen, en Rechten) ieder afzonderlijk een inhoudelijke bespreking gehouden van de klachten uit het voorgaande jaar die hun eigen faculteit respectievelijk instituut betroffen. Ook klachten die uitsluitend door advisering zijn opgelost, worden naderhand – als daarmee een algemeen belang is gediend – besproken met de onderwijsdirecteur van de faculteit. Op deze manier wordt bevorderd dat er mogelijke onderliggende factoren ontdekt worden die klachten veroorzaken en die 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. De andere universiteiten en hogescholen kennen geen ombudsfunctie. In 2008 is twee keer deelgenomen aan een gezamenlijke bijeenkomst, en tussendoor is er regelmatig collegiaal overleg geweest via een mailing list. In het afgelopen jaar is o.a. aan de orde geweest het omgaan met vertrouwelijkheid en de gevolgen daarvan voor de dossiervorming en de archivering.

De ombudsfunctionaris is ook aangesloten bij het ENOHE, European Network of Ombudsmen in Higher Education. Dit netwerk organiseert jaarlijks een conferentie. In april 2008 is door de ombudsfunctionaris deelgenomen aan een driedaagse conferentie in Londen. Op dit congres viel op dat twee trends die, zoals gemeld verderop in dit jaarverslag, in Leiden aan de orde zijn ook in andere landen spelen. Ten eerste wordt in diverse landen een toenemende inmenging van de ouders van studenten ervaren, zowel in het onderwijs en de organisatie daarvan als in klachtenprocedures. Verschillende ombudsmannen gaan daar verschillend mee om, soms kan een ouder een klacht indienen, soms niet. Een tweede verschijnsel dat voor een toename van problemen en klachten zorgt is de toenemende internationalisering. Studenten uit geheel andere culturen lopen tegen veel problemen op, en hebben naar verhouding dan ook meer klachten. In diverse presentaties tijdens het congres werd vermeld dat er door internationale studenten naar verhouding meer klachten gemeld werden dan door studenten uit het land zelf. Zoals zal blijken in het volgende hoofdstuk was dit ook in Leiden het geval.

Tenslotte is de ombudsfunctionaris lid van de Vereniging voor Klachtrecht, en van de International Ombudsmen Association. Deze laatste 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 2008 zijn bij de ombudsfunctionaris 78 verschillende klachten ingediend door in totaal 75 studenten (het is in 2008 drie keer voorgekomen dat één student twee klachten indiende). Zowel in 2005 als in 2006 werden 61 klachten ingediend, in 2007 63. Het aantal klachten is dit jaar dus toegenomen ten opzichte van de drie voorgaande jaren, de oorzaak daarvan is niet duidelijk. Een grotere bekendheid van de ombudsfunctionaris, mede door de vermelding op veel facultaire websites, zou een rol kunnen spelen. Behalve de bovengenoemde indieners hebben 6 studenten contact opgenomen met een informatieve vraag, die niet als klacht in de overzichten is opgenomen. Het betrof o.a. een vraag over de rechten van studenten bij het opheffen van een opleiding.

In totaal zijn er ook 11 klachten of vragen om hulp van personeelsleden binnen gekomen. De ombudsfunctionaris is alleen bevoegd om klachten van studenten te behandelen, personeelsleden die aankloppen worden in principe doorverwezen al is het niet altijd duidelijk waar zij met hun klacht naar toe zouden moeten, omdat een onafhankelijke ombudsfunctionaris voor personeelsleden ontbreekt. Soms wordt dan toch een gesprek met personeelsleden gevoerd, vooral als het promovendi betreft. In 2008 hebben 7 promovendi zich gewend tot de ombudsfunctionaris. Dit is een zorgwekkend aantal. Van de studenten dient ongeveer 0.4 % een klacht in, van de promovendi ongeveer 0.5 %, dus ongeveer even veel of meer terwijl de ombudsfunctie niet voor hen bedoeld is en er onder promovendi ook geen bekendheid aan is gegeven¹. Met name buitenlandse promovendi, oftewel *PhD students*, voelen zich studenten en vinden dat zij als studenten met een klacht naar de ombudsfunctionaris moeten kunnen gaan (5 van de 7 klachten waren afkomstig van buitenlandse promovendi). Veelal betreft het een klacht over een conflictueuze relatie met de promotor, of een intimiderende bejegening door de promotor. Zie verder de aanbevelingen (in hoofdstuk 3).

Vier klachten of vragen om hulp kwamen van andere personeelsleden. Ook deze betroffen meestal conflictueuze situaties, niet van het soort waarmee men naar de vertrouwenspersoon of universitaire Klachtencommissie wil gaan, die vooral met seksuele intimidatie geassocieerd lijken te worden, maar ernstig genoeg om niet mee naar een personeelsfunctionaris binnen de eigen faculteit te willen gaan omdat men van hen geen onpartijdigheid en/of vertrouwelijkheid verwacht.

¹ Het totaal aantal ingeschreven studenten was in 2008 ongeveer 18000. Daarvan dienden er 75 een klacht in, dat is 0.42%. In totaal waren er per september 2008 763 promovendi met een aanstelling bij de universiteit, 151 zelfbetalende of beurspromovendi, en 473 buitenpromovendi, dat is in totaal 1387, plus een onbekend aantal bij het LUMC (F. Los, persoonlijke mededeling, 4 maart 2009). Als we het totaal aantal promovendi inclusief LUMC schatten op 1500 dan vormen de 7 klachtindieners 0.47 %.

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

Wijze van indiening

De eerste melding van de klacht is voor 14 procent (11 van de 78 klachten) gedaan in een gesprek met de ombudsfunctionaris, nadat via het secretariaat een afspraak was gemaakt. Het merendeel van de klachten (58, dat is 74 %) is per e-mail ingediend. Vijf klachten werden in eerste instantie per telefoon aan de ombudsfunctionaris gemeld. Indiening per brief (3 klachten) is inmiddels zeer ongebruikelijk geworden. Hoewel het reglement nog spreekt van een verplichte schriftelijke indiening, is de huidige praktijk dat de ontvangst van per e-mail ingediende klachten ook per e-mail bevestigd wordt en dat de afhandeling ook grotendeels per e-mail plaats vindt. Wel wordt er altijd een schriftelijke, gedateerde en ondertekende, klachtmelding gevraagd als het een ernstige klacht tegen een individuele docent of medewerker betreft. Meestal volstaat het dat de student op een afdruk van de per e-mail ingediende klacht een datum en handtekening plaatst. Er is dit jaar wel gesproken over een aanpassing van het reglement zodat indiening per e-mail ook formeel mogelijk wordt, maar omdat een voorgenomen wijziging van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) in 2009 mogelijk ook nog andere gevolgen zal hebben voor de indiening van klachten en problemen door studenten, is die aanpassing even uitgesteld totdat de wetswijziging definitief is.

Wie diende een klacht in?

Van de 75 indieners van klachten waren 49 vrouwelijke (aspirant-)studenten (65%) en 26 mannelijke (35%). Daarmee zijn de percentages vrouwelijke en mannelijke indieners een goede afspiegeling van het totaal aantal ingeschreven studenten, van wie 61% vrouw is.

Evenals vorige jaren waren ook nu de internationale studenten oververtegenwoordigd. Terwijl minder dan 7% van de studenten een buitenlandse nationaliteit heeft, gold dit voor tenminste 9 van de 75 klagers (12%). Omdat de nationaliteit door de ombudsfunctionaris niet expliciet nagevraagd wordt is deze alleen bekend als de student zelf er iets over meedeelt of als het uit de aard van de klacht blijkt.

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 (Bron: Feiten en cijfers, website universiteit Leiden). Globaal genomen komen de percentages in de laatste twee kolommen goed met elkaar overeen, hoewel er enkele afwijkingen zijn. Die zijn niet gemakkelijk te interpreteren, het is informatiever om na te gaan tegen welke faculteit, dienst, of medewerker daarvan een klacht ingediend is.

Tabel 1: *Herkomst van indieners van klachten in 2008*

	aantal klachten	% klachten ^a	% studenten 2007-08
Faculteiten, ICLON:			
Archeologie	1	1.4	2.4
Geesteswetenschappen ^b	16	22.9	24.5
Geneeskunde/LUMC	5	7.1	13.3
Rechtsgeleerdheid	18	25.7	22.8
Sociale Wetenschappen	25	35.7	26.7
Wiskunde & Natuurwetenschappen	5	7.1	9.2
Lerarenopleiding	0	0.0	1.1
Totaal van studenten UL	70	99.9	100.0
Andere universiteit of hogeschool	3		
Nog niet ingeschreven	5		
Totaal van anderen	8		
Totaal aantal klachten	78		

^a Bij de berekening van dit percentage zijn de 70 UL-studenten als uitgangspunt (100%) genomen

^b Tot 1 september 2008 was deze faculteit gesplitst in de faculteiten Letteren, Godsdienstwetenschappen, Wijsbegeerte en Kunsten.

Tegen wie werd een klacht ingediend?

In Tabel 2 is aangegeven wat de faculteit of eenheid was van de medewerker of instantie tegen wie een klacht was gericht. Globaal genomen geldt ook hier: de meeste klachten tegen de grote faculteiten, de minste tegen de kleine. Wel zijn er bij Geneeskunde wat minder klachten dan statistisch gezien te verwachten was, en bij Sociale Wetenschappen wat meer. De ondervertegenwoordiging van studenten Geneeskunde kan een verheugend teken zijn dat er weinig te klagen valt in die faculteit; het kan echter ook een indicatie zijn dat Geneeskundestudenten een grotere angst hebben voor repercussies tijdens de verdere (studie)loopbaan. Aanwijzingen voor die laatste interpretatie zijn zowel door studenten als door medewerkers van die faculteit expliciet genoemd.

In 2008 was een naar verhouding groot aantal klachten gericht tegen het International Office, de instelling die is betrokken bij de inschrijving van internationale studenten en van studenten met een buitenlandse vooropleiding. Zonder uitzondering betroffen die klachten dan ook de toelatings- en inschrijvingsprocedures. Slechts een klein deel van de studenten heeft met deze instelling te maken bij de inschrijving maar dit levert meer klachten op dan tegen het ICS, waarmee alle studenten elk jaar bij de inschrijving te maken krijgen.

Tabel 2: *Herkomst van degenen tegen wie een klacht is ingediend in 2008.*

	aantal klachten	% van de klachten	% studenten 2007-08
Faculteiten, ICLON:			
Archeologie	1	1.5	2.4
Geesteswetenschappen ^a	17	25.4	24.5
Geneeskunde/LUMC	5	7.5	13.3
Rechtsgeleerdheid	17	25.4	22.8
Sociale Wetenschappen	22	32.8	26.7
Wiskunde & Natuurwetenschappen	5	7.5	9.2
Lerarenopleiding	0	0.0	1.1
Totaal tegen faculteiten, ICLON	67	100.1	100.0
International Office	6		
ICS	5		
Totaal	78		

^a Zie noot b bij Tabel 1.

Tabel 3: *Inhoud van de in 2008 ingekomen klachten, gerangschikt naar frequentie*

Categorie	Inhoud van klachten in deze categorie	aantal
Dienstverlening	Te weinig, te trage of ondeskundige informatie of behandeling door studieadviseurs, medewerkers International Office of ICS, of medewerkers facultaire diensten.	24
Beoordeling	Overschrijding nakijktermijn, beoordeling is bevooroordeeld, niet volgens de regels in OER of studiegids, student is het oneens met verkregen cijfer.	17
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.	12
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 of toelating tot doorstroom-Master.	11
Bejegening	Onheuse bejegening, beledigend, intimiderend of bot gedrag van medewerker. ^a	8
Begeleiding	Te weinig, onduidelijke of afbrekende feedback, te weinig tijd voor (scriptie)begeleiding, geen (scriptie)begeleider, tutor of mentor beschikbaar.	8
Bereikbaarheid	Docenten niet bereikbaar, e-mail wordt niet beantwoord, afspraak of communicatie met medewerker op redelijke termijn niet mogelijk.	3
Informatievoorziening	Informatie te weinig, te laat of moeilijk te vinden.	3
Faciliteiten	Faciliteiten niet goed, of niet beschikbaar of bereikbaar.	3
Geldkwesties	Door lange nakijktermijnen of andere zaken waar student geen invloed op heeft extra kosten; of cursus of opleiding te duur.	2
Onderwijs	Inhoud van onderwijs niet van het juiste niveau, of anders dan in de studiegids is aangekondigd.	1
Discriminatie	Discriminatie o.g.v. sekse, afkomst of anderszins. ^a	1
Privacyschending	Informatie over student ten onrechte doorgegeven aan, of beschikbaar gemaakt voor, derden.	1
Ongelijke behandeling	Verschillende beslissingen (bijv. over vrijstellingen) in dezelfde gevallen; ongelijke mogelijkheden voor studenten met een functiebeperking.	1
Totaal aantal inhoudelijke aspecten		94

^a 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 2008 betrof ook beoordeling, dat aspect is wel behandeld.

Inhoud van de klachten

Dit jaar wordt hetzelfde categorieënsysteem gebruikt als vorig jaar. Dit systeem is mede geïnspireerd op een systeem dat door de beroepsorganisatie van ombudsmannen in het hoger onderwijs in de Verenigde Staten, de International Ombudsmen Association, wordt aanbevolen. In Tabel 3 wordt de indeling gepresenteerd, met een korte inhoudelijke beschrijving per categorie. Soms heeft een klacht meerdere aspecten of onderdelen, zo'n klacht wordt dan in meerdere categorieën ingedeeld. In de laatste kolom is aangegeven hoe vaak elk inhoudelijk aspect voorkwam in 2008. De tabel is gerangschikt naar frequentie, zodat de meest voorkomende inhoudelijke aspecten bovenaan staan. In totaal werden 94 verschillende aspecten onderscheiden in de 78 ingediende klachten.

Was in 2007 nog de beoordeling van het werk van studenten door docenten de meest voorkomende klacht, in 2008 kwamen de meeste klachten voor in de categorie dienstverlening. In 24 van de 78 klachten was dit aspect aan de orde, dat is dus in bijna eenderde van alle klachten. Negen van deze klachten betroffen een studieadviseur van wie de student meestal vond dat deze onjuiste informatie had gegeven, bijvoorbeeld over de gang van zaken rond het afstuderen. Zes klachten betroffen de trage of onduidelijke gang van zaken bij het International Office als men daar contact mee moest hebben om zich te kunnen inschrijven in verband met een buitenlandse vooropleiding. De overige klachten waren zeer divers, bijvoorbeeld een klacht van een eerstejaarsstudente dat ze maar twee personen mee mocht nemen naar de feestelijke uitreiking van de propedeusebullen, en een klacht dat er voor een bepaalde opleiding opeens helemaal geen studieadviseur meer was.

De klachten die te maken hebben met de beoordeling van tentamens komen nu op de tweede plaats (17 klachten). Vaak betrof het een te lange nakijktermijn. Sommige klachten waren het gevolg van een veranderde opleiding, waarbij een tentamen opeens minder studiepunten opleverde dan in het jaar daarvoor. Een aantal klachten betrof de totstandkoming van een cijfer, de wijze waarop verschillende componenten worden samengevoegd tot een eindcijfer die anders was dan volgens de student was afgesproken. Het is ook een paar keer voorgekomen dat een student meende dat de beoordeling door de docent bevooroordeeld was, bijvoorbeeld omdat de student lang gedaan had over het schrijven van een werkstuk. Als het echt inhoudelijke verschillen van mening betreft over de kwaliteit van een tentamen of werkstuk, is de ombudsfunctionaris natuurlijk niet de aangewezen persoon om een *second opinion* te geven; de student wordt dan verwezen naar de Examencommissie om daar een dergelijk verzoek in te dienen.

Klachten over gebrekkige planning (12 keer) kunnen roosterkwesties zijn, zoals een ongelijke verdeling van tentamens en cursorisch onderwijs over het jaar, waardoor studenten in de ene periode heel erg hard moeten werken en in de andere niets te doen hebben. Studenten die een deeltijdstudie in de avonduren volgen wilden soms toch overdag onderwijs volgen, wat bij werkgroeponderwijs niet altijd mogelijk is. Een aantal klachten betrof het verzetten van werkgroepen of tentamens of het

veranderen van de verplichte literatuur nadat het studiejaar al begonnen was. Met name voor deeltijdstudenten, voor keuzevakstudenten, of voor studenten die meer dan één opleiding volgen kon dat tot onoverkomelijke problemen leiden. Het is ook niet zoals het hoort: als eenmaal de OER en de studiegids zijn vastgesteld dienen docenten zich te houden aan wat daarin is vastgesteld over onderwijstijdstippen, tentamendata, en tentamenstof.

Procedurele kwesties hebben te maken met vermeende verkeerde toepassing van regels, bijvoorbeeld bij het afnemen van tentamens. Zo waren er drie klachten over het niet toestaan van een mondeling tentamen waar de student meende recht op te hebben, en klachten over het niet toegelaten worden tot een cursus of een deel van een opleiding.

De klachten over onheuse bejegening gingen in de meeste gevallen (5 van de 8 keer) samen met een ander inhoudelijk aspect van de klacht. De onheuse bejegening door een docent of medewerker, bijvoorbeeld in reactie op een rechtstreeks tegen betrokkene geuite klacht van de student, hielp dan de student de drempel over bij het besluit een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris. De klachten varieerden van onbeleefd gedrag door een docent tot verondersteld pesten door een docent.

De acht klachten over begeleiding betroffen in zes gevallen de begeleiding bij een scriptie, en meestal was de klacht dan dat de begeleiding te weinig was en dat de student erg lang (drie of vier maanden) moest wachten op feedback op ingeleverde stukken. Twee klachten gingen over het niet beschikbaar zijn van een tutor of mentor, terwijl dat wel bij de opleiding hoorde.

De overige categorieën klachten kwamen minder frequent voor; er kunnen weinig algemene conclusies uit getrokken worden.

Verloop van de klachtbehandeling

Bij de afsluiting van het jaar 2007 waren nog twee klachten in behandeling, die in 2008 zijn afgerond. Aan het eind van 2008 waren nog drie van de 78 in dat jaar ingediende klachten in behandeling. Er kan dus van $(78 + 2 - 3 =)$ 77 klachten worden aangegeven hoe de klachtbehandeling is verlopen en hoe lang de behandeling van de klacht heeft geduurd.

Een klacht kan op verschillende manieren afgehandeld worden. Tabel 4 geeft de frequentie van de verschillende manieren van klachtbehandeling weer. Soms doet de ombudsfunctionaris na registratie van de klacht, wat eenvoudig opzoekwerk, of een eerste vraag om nadere uitleg aan de student, verder nauwelijks iets of helemaal niets. In 2008 is dit drie keer gebeurd, steeds omdat de student bij nader inzien de klacht liever wilde terugtrekken.

Van zeven klachten bleek dat deze beter door een andere instantie behandeld konden worden of niet bij de ombudsfunctionaris thuis hoorden. Dan is de indiener doorverwezen. In 2008 is zes keer doorverwezen naar een Examencommissie, en één keer naar een facultaire Klachtencommissie.

Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling van in 2008 afgesloten klachten*

Klachtbehandeling	Frequentie	Percentage
niet behandeld	3	3.9
alleen oriënterend onderzoek	6	7.8
verwijzing	7	9.1
advies	28	36.4
bemiddeling	33	42.9
(waarvan met mediation)	(1)	
rapportage	0	
Totaal	77	100.1

Een groot deel van de klachten, 28 van de 77, is middels een advies afgehandeld. Dat betekent dat de ombudsfunctionaris, meestal na zelf extra informatie ingewonnen te hebben via de website van de betreffende faculteit of afdeling of via bijvoorbeeld een studieadviseur, de student een bepaalde handelwijze adviseert om zodoende zelf de klacht op te lossen. De ombudsfunctionaris neemt dan zelf geen contact op met degene tegen wie de klacht gericht is. De student kan dan zelf het probleem oplossen, al dan niet met enige coaching door de ombudsfunctionaris. De beklagde hoeft dan soms niet te weten te komen dat er een klacht tegen hem of haar is ingediend bij de ombudsfunctionaris. In sommige gevallen echter, met name bij klachten over begeleiding of bejegening, zou het volgens de ombudsfunctionaris effectiever zijn als dit wèl het geval zou zijn, en wilde zij graag met de betreffende medewerker gaan praten zodat er ook afspraken over een verbetering in de toekomst gemaakt zouden kunnen worden. Studenten wilden dat soms niet uit angst voor repercussies. Uiteraard gaat de ombudsfunctionaris nooit zonder toestemming van de student een gesprek met een beklagde aan.

De meest toegepaste manier van afhandeling was in 2008 bemiddeling. Dat wil zeggen dat de ombudsfunctionaris contact heeft opgenomen met degenen tegen wie een klacht is ingediend en de klacht met hen, en soms met de betreffende leidinggevenden, heeft besproken en heeft geprobeerd tot een oplossing te komen. In één geval is de bemiddeling afgesloten met een door de ombudsfunctionaris geleid bemiddelingsgesprek tussen de student en de betrokken docent (in de tabel aangeduid als mediation). Zo'n begeleid afsluitend gesprek tussen de twee partijen, waarbij de

lucht geklaard wordt en men weer samen verder kan, is vaker aangeboden, maar helaas zag de klager er dan toch liever van af.

In principe kan er nog sprake zijn van een volledig onderzoek afgesloten met een officiële rapportage aan het College van Bestuur. Dat is in 2008 niet voorgekomen. In één geval was de conceptrapportage al opgesteld toen de beklagde docent besloot toch maar een andere acceptabele oplossing te kiezen.

Tenslotte kan nog opgemerkt worden dat niet iedere klacht opgelost kan worden op de manier die de student gehoopt had. Zo hadden bijvoorbeeld sommige beslissingen over het niet toestaan van een mondeling tentamen weliswaar vervelende gevolgen voor de planning van de betreffende studenten, maar als beslissingen volgens de regels genomen zijn, de regels voldoende duidelijk gemaakt zijn aan de studenten, en er geen reden is om toepassing van een hardheidsclausule te verwachten zal de ombudsfunctionaris een dergelijke klacht ongegrond verklaren. Eén klacht van een student met een buitenlandse vooropleiding die zich beklagde dat hij niet werd ingeschreven, werd ongegrond verklaard omdat de student, ondanks herhaalde verzoeken daartoe, weigerde om op de voorgeschreven wijze eerst een toelatingsverzoek in te dienen, wat altijd nodig is bij een buitenlandse vooropleiding. Dit was het enige oordeel van de ombudsfunctionaris waartegen beroep is aangetekend, bij de Nationale Ombudsman. (Follow up: Na enige maanden heeft de klager vervolgens toch in 2009 het bewuste toelatingsverzoek ingediend, hij is inmiddels toegelaten. De Nationale Ombudsman oordeelde dat de universiteit voldoende had gedaan om de klager duidelijk te maken dat hij eerst een toelatingsverzoek moest indienen en voldoende informatie had gegeven over de wijze waarop dat moest. Wel werden enkele aspecten van de inschrijvingsprocedure als minder gelukkig beschouwd. Deze komen in hoofdstuk 3 nog aan de orde.)

Het is in totaal 14 keer voorgekomen dat een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard; dat vormt 18% van de in totaal 77 in 2008 afgehandelde klachten.

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 (60%) niet langer dan twee weken heeft geduurd. Ongeveer driekwart van de klachten (57 van de 77, dat is 74%) was binnen een maand afgehandeld. Daarmee is de gemiddelde duur van de klachtbehandeling in 2008 veel korter geweest dan in 2007, toen slechts 45% van de klachten binnen een maand afgehandeld was.

Als er alleen sprake is van een verwijzing of een advies, waarbij de benodigde informatie eenvoudig te verkrijgen is, kan de behandelingsduur kort zijn. Naarmate de behandelingsduur langer wordt, komt meer bemiddeling voor. Het vergt nu eenmaal tijd om afspraken met medewerkers te maken; veel medewerkers hebben een drukbezette agenda, en de ombudsfunctie beslaat slechts twee dagen per week.

Tabel 5: *Duur van de klachtbehandeling van in 2008 afgesloten klachten*

Duur	Frequentie	Percentage
Minder dan 2 weken	46	59.7
2 weken – 1 maand	11	14.3
1 – 2 maanden	17	22.1
2 – 5 maanden	3	3.9
Meer dan 5 maanden	0	
Totaal	77	100.0

Bij alle gevallen waar er sprake was van een duur tussen de één en de twee maanden, was er sprake van afhandeling door bemiddeling, soms zelfs met drie of vier gesprekken. In vier daarvan was er bovendien spraken van vakantie, van medewerkers en/of van de ombudsfunctionaris, die de behandeling tijdelijk stil legde, en vijf gevallen waren binnen gekomen in de piekperiode waardoor de behandeling ervan even uitgesteld moest worden totdat de meer urgente klachten behandeld waren.

Van drie klachten heeft de behandeling meer dan twee maanden geduurd. Eén was een zeer complexe klacht die diverse gesprekken met medewerkers vergde. In de twee andere gevallen werd de afhandeling van de klacht uitgesteld op verzoek van de student, die eerst een bepaald tentamen resp. examen gehaald wilde hebben alvorens de klacht verder behandeld werd.

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 aantal klachten

Voor het eerst sinds drie jaar was er in 2008 sprake van een toename van het aantal klachten. Het is onduidelijk waar dit aan ligt, daarom blijft een interpretatie vooralsnog achterwege. Het kan toeval zijn, of het begin van een trend. In het volgende jaarverslag zal hier op teruggekomen worden.

Grotere bemoeienis van ouders

Een trend die in 2008 werd gesignaleerd was dat ouders namens hun kind een klacht indienen. Dit is drie keer voorgekomen in 2008, in de twee jaren daarvoor nooit. Ook is één klacht ingediend door een in Nederland wonende oom en tante van een buitenlandse aspirant-student. In principe mag de ombudsfunctionaris volgens het reglement er van af zien een klacht in behandeling te nemen als deze niet van de student zelf afkomstig is. Dat is in deze gevallen niet gebeurd, wel is steeds de student zelf er ook bij betrokken al vonden de ouders dat niet altijd nodig. In één geval bleek dat de ouders een oplossing in de weg stonden, omdat zij steeds contact met de docenten opnamen terwijl die – terecht – geen informatie over de studievoortgang van hun kind aan de ouders wilden geven of deze met hen bespreken. Het is niet toegestaan dat studievoortganginformatie aan derden wordt doorgegeven, en ouders vallen daar ook onder. Het indienen van klachten door ouders sluit aan bij de grotere bemoeienis van ouders met de studiekeuze en de studievoortgang, die al vaker gesignaleerd is en waarop de Faculteit Rechtsgeleerdheid bijvoorbeeld heeft ingespeeld door een deel van hun website speciaal op ouders te richten. Het groeiende aantal door ouders ingediende klachten was ook al gesignaleerd op het Europese ombudscongres (zie blz. 5).

Professionalisering van studieadviseurs en Examencommissies

In het jaarverslag over 2007 werd gesignaleerd dat de professionaliteit van studieadviseurs en Examencommissies soms te wensen overliet. Helaas moet de conclusie zijn dat dit in 2008 in nog sterkere mate het geval was. Negen klachten betroffen specifiek studieadviseurs. Die gaven bijvoorbeeld incorrecte informatie, verbraken de vertrouwelijkheid, of waren onbereikbaar. Het blijkt dat er studieadviseurs aangesteld worden zonder dat zij een inwerkprogramma krijgen. Een recent aangestelde studieadviseur over wie een klacht was gemeld vertelde dat tegen haar gezegd was dat ze maar gewoon moest beginnen en het in de praktijk vanzelf wel zou leren. Dit is een ongewenste gang van zaken voor functies waarvan voor studenten

vaak veel afhangt. Vandaar een aantal concrete aanbevelingen met betrekking tot studieadviseurs.

Ten eerste zou er bij de aanstelling van studieadviseurs op gelet moeten worden dat zij aantoonbaar een aantal relevante specifieke vaardigheden bezitten, zoals de beheersing van gesprekstechnieken en adviestechnieken, of als dit niet het geval is hierin met spoed geschoold worden. Ten tweede zou er een standaard informatiepakket of scholingsprogramma opgesteld moeten worden voor studieadviseurs, zodat zij voordat ze studenten gaan adviseren op de hoogte zijn van de relevante procedures en regelgeving op universitair niveau (studentenstatuut, inschrijvingsregelingen, rechtsbescherming, regelingen voor studeren in het buitenland etc.) en binnen hun faculteit of opleiding (OER, studiegids, Regels en Richtlijnen, overgangsregelingen, etc.). Tenslotte zouden normen voor een professionele en correcte uitoefening van het studieadviseurschap, bijvoorbeeld zoals die vastgelegd zijn in de gedragscode van de Landelijke Vereniging Van Studieadviseurs, deel uit moeten maken van de functie-eisen van studieadviseurs.

Voor Examencommissies geldt ook dat zij niet altijd weten wat er van hen verwacht wordt. In 2008 ging het bijvoorbeeld regelmatig fout met het handhaven van de regels uit de Onderwijs- en Examenregeling (OER), zoals de maximale nakijktermijn van tentamens. Maar ook het niet maken van een nieuwe OER terwijl de opleiding aanzienlijk gewijzigd wordt, of het niet publiceren van een nieuwe OER zodat studenten aan het eind van hun studie verrast worden door gewijzigde afstudeereisen, is voorgekomen. Tijdens de behandeling van een klacht heeft een voorzitter van een Examencommissie zich beklaagd bij de ombudsfunctionaris dat hij van de faculteit nauwelijks informatie had gekregen over wat deze taak inhield en aan welke regels hij zich moest houden. De enige aanwijzing die hij wel had gekregen, dat er ondanks aanzienlijke wijzigingen in de opzet van de opleiding geen nieuwe OER nodig was, was niet correct. Ook voor deze functies, die een lid van het docentencorps er vrijwillig bij doet naast zijn of haar overige werkzaamheden, zou een kort introductieprogramma opgesteld kunnen worden waarin voorzitters en secretarissen van Examencommissies op de hoogte gesteld worden van de relevante wet- en regelgeving.

Inschrijvingsprocedures van internationale studenten of studenten met een buitenlandse vooropleiding

Er waren dit jaar naar verhouding veel klachten over de inschrijvingsprocedures die via het International Office (IO) lopen. Een aantal factoren dat daarin een rol speelt behoeft verbetering.

(1) Het IO hanteert zeer ruime termijnen voor het beoordelen en afhandelen van een toelatingsaanvraag, vooral als het een toelating tot een Bacheloropleiding betreft van iemand met een buitenlandse vooropleiding. Ook de faculteiten, die moeten beslissen of een bepaald diploma rechtstreeks of pas na het wegwerken van bepaalde deficiënties toegang geeft tot een opleiding, doen daar soms erg lang over. Juist voor

deze aspirant-studenten is het echter belangrijk tijdig te weten of ze wel of niet toegelaten worden en onder welke voorwaarden. Soms moeten zij eerst een examen Nederlands doen (bij zo goed als alle Bacheloropleidingen is kennis van de Nederlandse taal verplicht), of een cursus volgen om een andere deficiëntie weg te werken. Dan is het belangrijk daar tijdig aan te kunnen beginnen.

(2) Bij de herinschrijving van buitenlandse studenten is in 2008 het een en ander misgegaan doordat de inschrijfformulieren niet rechtstreeks naar de betreffende student maar naar het International Office zijn gegaan, dat ze dan weer door moest sturen naar de student na te hebben vastgesteld hoeveel collegegeld er betaald zou moeten worden. Daar is nogal wat verwarring en vertraging door ontstaan.

(3) Verwarring is ook ontstaan, vooral bij buitenlandse studenten, doordat iedereen die zich op de een of andere manier centraal had aangemeld, in de zomer een welkomstbrief kreeg van de Rector Magnificus, waarin hij of zij zonder voorbehoud werd welkom geheten en als aanstaande student werd aangesproken. Ook kreeg iedereen een UCLN account, een studentnummer en een uitnodiging voor de El-Cid week. Dit alles is ook gestuurd naar studenten over wie nog geen toelatingsbeslissing was genomen, voor wie het dus nog helemaal niet vast stond dat ze toegelaten zouden worden tot de universiteit. Dit bleek zeer verwarrend te zijn voor buitenlandse studenten die meenden dat dit betekende dat ze toegelaten en ingeschreven waren, omdat ze een welkomstbrief en hun studentnummer kregen.

(4) Minder ingrijpend, maar wel iets waar sommigen zich erg aan gestoord hebben: ook als aspirant-studenten hier al jaren wonen en perfect Nederlands spreken maar vanwege een buitenlandse vooropleiding hun toelating via het International Office moeten laten lopen, worden ze in het Engels aangesproken. Er bestaan geen Nederlandstalige formulieren voor het toelatingsverzoek. Dit wordt als beledigend ervaren door immigranten die de Nederlandse taal wèl machtig zijn.

(5) Over het International Office en het ICS is een aantal keer, als bijkomstigheid bij een klacht, gesteld dat de communicatie zo onduidelijk en slordig was. Bijvoorbeeld: als reactie op een inschrijvingsverzoek slechts een paar losse woorden gekrabbeld op een geel stickertje, dat geplakt was op het zonder verder commentaar teruggestuurde dossier; of e-mails die alleen ondertekend zijn met een voornaam, of ondertekend door iemand die niet degene blijkt te zijn die de student kan aanspreken op de inhoud van die e-mail.

De hieruit volgende aanbevelingen zullen duidelijk zijn. Ten eerste dienen ICS en IO, en binnen ICS de verantwoordelijken voor de diverse aspecten van toelating en inschrijving, hun werkzaamheden zodanig te coördineren dat vertragingen en misverstanden zoals die boven omschreven zijn in de toekomst vermeden worden. Studenten zouden pas als ze daadwerkelijk ingeschreven worden een welkomstbrief, studentnummer en account moeten krijgen. Bezien moet worden of het wel efficiënt is de (her)inschrijvingsprocedure van sommige studenten via het IO te laten lopen.

Ten tweede dient de toelatingsbeslissing van studenten met een buitenlandse vooropleiding binnen een redelijke termijn na ontvangst van het verzoek, gebruikelijk is dat maximaal zes weken, genomen te worden.

Ten slotte zou schriftelijke en elektronische communicatie aan de gebruikelijke administratieve normen moeten voldoen: gedateerd, ondertekend met (achter)naam en functie, en met vermelding van degene met wie bij vragen of andere reacties contact opgenomen kan worden als dat niet dezelfde persoon is als de ondertekenaar.

Onafhankelijke klachtbehandeling voor promovendi

Dat in een langdurige nauwe afhankelijkheidsrelatie zoals dat bij promotor (of dagelijks begeleider) en promovendus het geval is zo nu en dan problemen of conflicten optreden, valt te verwachten. Dat er geen onafhankelijke instantie is waartoe promovendi zich met een klacht over hun begeleiders kunnen richten is dan ook te betreuren; het beschikbaar zijn van zo'n functie kan escalatie van conflicten voorkomen. Binnen de Graduate Schools is geen onafhankelijke klachteninstantie voor promovendi te vinden, in elk geval niet via hun websites. Vaak denken promovendi dat ze, omdat ze nog in opleiding zijn, net als studenten terecht kunnen bij de ombudsfunctionaris. Volgens de reglementen is dit echter niet het geval. Als promovendi een klacht hebben over hun promotor is het niet duidelijk bij wie ze dan wel moeten zijn. De directeur van de Graduate School, of de decaan van de faculteit, zouden dit in principe kunnen behandelen maar worden door promovendi niet als onafhankelijk en neutraal ten opzichte van de promotor gezien. De personeelsfunctionaris blijkt met name voor buitenlandse promovendi vaak onbekend, in elk geval zien zij deze niet als iemand bij wie ze een klacht over hun begeleider zouden kunnen indienen. Voor de in totaal meer dan 600 zelfbetalende promovendi en de buitenpromovendi is het ook de vraag of de personeelsfunctionaris wel de juiste persoon is.

Het is aan te bevelen ook voor promovendi een vorm van onafhankelijke klachtbehandeling in te stellen. Dat kan door de ombudsfunctionaris de bevoegdheid te geven ook klachten van promovendi te behandelen, of door een afzonderlijke klachtenbehandelaar aan te stellen.

Gezien het aantal klachten van promovendi, hun opleidingssituatie en daarbinnen de afhankelijkheid van slechts enkele personen, lijkt voor hen het instellen van een vorm van onafhankelijke klachtbehandeling het meest urgent. Dat neemt niet weg dat het goed zou zijn voor alle personeelsleden een vorm van onafhankelijke klachtbehandeling te hebben, zoals de ombudsfunctionaris dat is voor studenten. Voor klachten, conflicten of problemen is nu niet altijd duidelijk waar een personeelslid terecht kan voor een onpartijdig en onafhankelijk oordeel.

4. Voorbeelden van klachten

In het volgende wordt een aantal samenvattingen 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.

De eerste samenvatting betreft een klacht over de trage procedures bij het International Office, de tweede over een onjuiste beslissing van een studieadviseur. Dit ter illustratie van twee veel voorkomende categorieën klachten, op basis waarvan in het vorige hoofdstuk aanbevelingen zijn gedaan. De derde samenvatting geeft een voorbeeld van ouders die een klacht indienen en de oplossing daarvan bovendien bemoeilijken. Dan volgt een voorbeeld van een klacht, over verschillende vormen van onderwijs voor deeltijd- en voltijdstudenten, die ongegrond is verklaard. De volgende samenvatting is een voorbeeld van een klacht over scriptiebegeleiding, die wel gegrond was, maar ook snel opgelost toen deze eenmaal gemeld was aan de beklagden. Tot slot een klacht over faciliteiten, die snel opgelost was en tot een structurele verbetering heeft geleid.

Vertraagde inschrijving van student met buitenlandse vooropleiding

Een buitenlandse die al een poosje in Nederland woont wil in september 2008 aan een Bacheloropleiding beginnen. Daartoe levert ze in oktober 2007 een schriftelijke toelatingsaanvraag in. De medewerker van het International Office (IO) die haar te woord staat belooft dat de voorwaardelijke toelating, met opgave van de vakken waarin ze een aanvullend examen moet doen, binnen zes weken afgehandeld zal zijn. In elk geval ruim voor de deadline, in februari, om zich als aspirant-student met korting te kunnen inschrijven op de cursus NT2-II (Nederlands als Tweede taal) van het Talencentrum van de UL (het was vantevoren duidelijk dat ze als voorwaarde een NT2-II examen of equivalent zou moeten doen). Na enige verzoeken om informatie over de voortgang ontvangt ze een maand na inlevering een bericht van ontvangst, en de mededeling dat het vanaf dat moment nog ongeveer 6 weken zal duren tot er een beslissing is. De aanvraag wordt echter pas vier maanden na inlevering (februari 2008) doorgestuurd naar de faculteit, na herhaaldelijke verzoeken om inlichtingen over de voortgang door de aspirant-studente. Eind maart ontvangt zij van zowel de faculteit als van het IO de voorwaardelijke toelating. Dit was nog maar op het nippertje op tijd voor de deadline van 1 april die het IO had gesteld voor inschrijving voor het volgende studiejaar. Maar te laat om zich nog met korting in te kunnen schrijven bij het Talencentrum, en ook rijkelijk laat om nog de inhoudelijke vakken te kunnen bijspijkeren en daarin examen te doen. Bovendien zijn in de brieven van faculteit en IO de voorwaarden op verschillende manieren verwoord. De ene brief

spreekt van een colloquium doctum voor het inhoudelijke vak, de andere van een examen bij één van twee met name genoemde opleidingsinstituten.

Naar aanleiding van deze gang van zaken dient de betreffende aspirant-studente een klacht in. De ombudsfunctionaris maakt een afspraak met de medewerkster van het IO die de aanvraag behandeld heeft en de leidinggevende. De lange duur van de behandeling wordt door hen toegeschreven aan hoge werkdruk en het feit dat de prioriteit bij Master-inschrijvingen ligt. Men geeft toe dat zeggen dat het zes weken gaat duren terwijl dat niet het geval is verkeerd was, en ook dat het veel te lang geduurd heeft. Het IO zal proberen van meer faculteiten een mandaat te krijgen om zelf de meeste toelatingsaanvragen af te handelen zodat vertraging door het heen en weer sturen naar de faculteit voorkomen wordt. Al was dat in dit geval niet de oorzaak van de lange duur, die lag in het pas na vier maanden doorsturen van de aanvraag. Dat er ook door de faculteit een toelatingsbrief is gestuurd was hen onbekend, daarover zullen nieuwe afspraken gemaakt worden met de faculteit. Wat betreft de voorwaarden zal klaagster zich aan de brief van de faculteit moeten houden. Als zij door het vertraagde besluit een cursus NT2 moet doen die duurder is dan wanneer zij tijdig een besluit had gehad en zich met korting had kunnen inschrijven bij het Talencentrum, is het IO bereid het verschil bij te passen.

Door klaagster was deze klacht vooral ingediend omdat ze de trage afhandeling door het IO, de verkeerde informatie die haar over de afhandelingstermijn gegeven was, en het gebrek aan coördinatie tussen faculteit en IO aan de kaak wilde stellen. Daarom is de klacht na het gesprek van de ombudsfunctionaris op het IO, waarin dat is gebeurd, afgesloten. (Follow-up: klaagster is erin geslaagd tijdig aan alle voorwaarden te voldoen en heeft zich ingeschreven bij de gewenste opleiding).

Studieadviseur weigert ten onrechte toelating tot cursus

Een studente van een andere universiteit wil in Leiden één Bachelorvak volgen dat ze nodig heeft om volgend jaar de Master van haar keuze te kunnen gaan doen, maar dat in haar eigen universiteit niet gegeven wordt. Ze heeft van haar eigen universiteit toestemming om dat vak binnen haar Bacheloropleiding te volgen. De studieadviseur van de Leidse opleiding heeft haar echter toestemming geweigerd om het vak te volgen. Omdat het vak gedeeltelijk in werkgroepvorm gegeven wordt is inschrijving verplicht, en dat kan de studente niet vanuit haar eigen universiteit, ook daarom had zij de hulp van de studieadviseur ingeroepen. De studente meent dat zij wel toegelaten zou moeten worden en dient per brief een klacht in.

De ombudsfunctionaris neemt eerst contact op met de betreffende studieadviseur en vraagt haar om uitleg. Deze luidt: het vak is geen keuzevak dus staat het niet open voor anderen. De studente zou alleen mogen deelnemen als ze in Leiden een pre-Master en dus ook een Master zou doen.

Als volgende stap raadpleegt de ombudsfunctionaris de wet (WHW), en legt ze haar voorlopige conclusie zekerheidshalve ook voor aan de Dienst Juridische Zaken. Deze deelt de mening van de ombudsfunctionaris: als de studente zich inschrijft voor

deze studie in Leiden - en op basis van de propedeuse die ze elders al gehaald heeft kan ze dat zonder meer doen, zonder extra collegegeld te hoeven betalen – moet ze vervolgens toegelaten worden tot het onderwijs van de betreffende opleiding. De ombudsfunctionaris vraagt vervolgens de studenteninformatiebalie hoe iemand zich in zo'n geval snel kan inschrijven, en krijgt te horen dat er een speciale procedure is voor iemand die maar één vak wil volgen, het betreft een paar eenvoudige formulieren. Het blijkt al sinds jaar en dag gebruikelijk te zijn dat universiteiten elkaars studenten uit de brand helpen als een vak elders niet gegeven wordt.

De ombudsfunctionaris sluit de klachtbehandeling af met een brief aan klaagster waarin zij stelt dat de klacht gegrond is, en dat klaagster toegelaten moet worden tot de cursus zodra ze zich heeft ingeschreven. Ze oordeelt dat de studieadviseur verweten kan worden ten onrechte de toegang tot de cursus te hebben geweigerd en geen informatie te hebben verschaft over de standaardprocedure. Het zou dus onbehoorlijk zou zijn als de studente nu niet zou kunnen meedoen aan de cursus omdat de inschrijfperiode voor de werkgroepen voorbij zou zijn. De benodigde formulieren worden meegestuurd aan klaagster. Aan het afschrift van deze brief voor de studieadviseur wordt een begeleidend briefje toegevoegd waarin de ombudsfunctionaris stelt dat de opleiding met de uitsluiting van deelname aan de cursus niet behoorlijk heeft gehandeld en derhalve dient mee te werken aan het alsnog inschrijven van de studente voor de werkgroepen.

Moeder wil ook mee

Er wordt een klacht gemeld via een lange e-mail van de moeder van een student. Haar zoon heeft een psychische functiebeperking, zo meldt zij. De docente van een vak dat haar zoon volgde heeft hem al na twee weken laten weten dat hij niet meer terug hoefde te komen omdat hij geen voldoende meer zou kunnen halen. Beide ouders hebben daarover gesproken met de studieadviseur en het hoofd van de Onderwijsdienst van het betreffende departement, maar niet met de docente terwijl de ouders die juist hadden willen spreken. De student is intussen toch doorgegaan met het volgen van de cursus. Moeder denkt dat haar zoon onrecht is aangedaan dat rechtgezet moet worden, en wenst bovendien de docente alsnog te spreken.

De ombudsfunctionaris antwoordt dat zij dit als klacht in behandeling kan nemen, mits de zoon zelf laat weten dat te willen. Dat doet hij inderdaad. Hij meldt ook nog dat hij op de laatste bijeenkomst, in de groep, te horen heeft gekregen dat iedereen het vak had gehaald; een dag later werd de uitslag bekend gemaakt en bleek hij als enige het niet gehaald te hebben.

Als de ombudsfunctionaris via de e-mail een afspraak met de beklagde docente probeert te maken is deze aanvankelijk weigerachtig maar wordt de afspraak toch gemaakt, met haar en (op verzoek van de beklagde) haar leidinggevende. Tijdens dit gesprek wordt gesteld dat de student op basis van een aantal gebrekkige studievaardigheden, het maken van een verkeerde opdracht en het niet beheersen van een bepaalde onderzoeksvaardigheid het advies was gegeven op te houden met het

vak. De docente geeft toe dat na twee weken wel wat te snel was, maar dat er interne richtlijnen zijn dat studenten meteen gewaarschuwd moeten worden als het ernaar uitziet dat zij geen voldoende meer kunnen halen. Dit vak wordt door meerdere docenten gegeven, zij is nog beginnend docent. Zij had tijdens de slotbijeenkomst niet de confrontatie aangedurfd om te zeggen dat klager inderdaad een onvoldoende zou krijgen. Zij staat nog steeds achter die onvoldoende. De ouders hebben inmiddels per e-mail met een advocaat bedreigd, de docente is niet bereid met hen te praten en vindt dat ze dat ook niet hoeft te doen, ze heeft alleen met de student zelf te maken.

De ombudsfunctionaris stuurt klager een gespreksverslag, en een voorstel tot een bemiddelingsgesprek tussen hem en de docenten, onder leiding van de ombudsfunctionaris, om tot een oplossing te komen. Klager wil dit alleen als zijn moeder erbij mag zijn, als steun voor hem want de docente neemt volgens hem ook steun mee (haar leidinggevende). De docenten weigeren dit, zij willen niet met de moeder spreken. Als tussenstap nodigt de ombudsfunctionaris daarom klager en zijn moeder uit voor een gesprek om mogelijke oplossingen door te spreken.

Tijdens dit gesprek blijkt dat de moeder sterk de neiging heeft voor haar zoon te spreken. Daarop aangesproken door de ombudsfunctionaris, die bepaalde antwoorden toch echt van haar zoon zelf wil horen, antwoordt zij “ik weet wat hij denkt en ik kan het sneller zeggen”. Beiden blijven onverzoenlijk ten opzichte van de docente. Als oplossing zien zij een gedeeltelijke herkansing, alleen voor onvoldoende onderdelen. Een gesprek van klager met docenten wordt wel gezien als stap naar een oplossing, maar ofwel met de moeder erbij, ofwel met slechts één docent.

De ombudsfunctionaris arrangeert vervolgens een driegesprek: de leidinggevende van de docente, klager, en ombudsfunctionaris. Klager kan nu zelf eerst uitleggen dat hij niet begrijpt waarom hij al zo snel was weggestuurd. De leidinggevende (zelf ook docente voor het betreffende vak) zet uiteen op welke punten klager niet voldeed aan de eisen, en dat het besluit van de docente was gebaseerd op interne richtlijnen die ze hem helaas niet duidelijk heeft gemaakt. De communicatie over die richtlijnen was niet goed, over de criteria ook niet, dat zal volgend jaar verbeterd worden. Een gedeeltelijke herkansing is niet mogelijk omdat er op geen enkel afzonderlijk onderdeel een voldoende is behaald. In goed overleg wordt afgesproken dat de student de cursus volgend jaar zal overdoen.

In de afsluitende brief, gericht aan de student zelf, geeft de ombudsfunctionaris als haar oordeel dat, wat betreft de communicatie met de ouders, de studieadviseur en het hoofd Onderwijs daarin al bijzonder tegemoetkomend zijn geweest. Studenten worden beschouwd als volwassen, zelfstandige personen en worden geacht zelfstandig te kunnen deelnemen aan het onderwijs. Van docenten kan niet verwacht worden dat ze ouders te woord staan. Wél kan van docenten verwacht worden dat ze goed met studenten communiceren, en daar is in dit geval iets grondig mis gegaan. Dit deel van de klacht was wel gegrond. Omdat echter nooit studiepunten gegeven kunnen worden voor cursussen (of onderdelen daarvan) die de student niet beheerst is het opnieuw volgen van de cursus een redelijke oplossing.

Verschillende behandeling van deeltijdstudenten

Een studente van een deeltijdopleiding die in de avonduren gegeven wordt, beklagt zich dat er voor een bepaald vak alleen hoorcolleges maar geen werkgroepen zijn voor deeltijdstudenten en wel voor voltijdstudenten. Ze meent dat deeltijdstudenten recht hebben op evenveel onderwijs als dagstudenten en klaagt over een ongelijke behandeling.

De ombudsfunctionaris legt de kwestie voor aan de onderwijsdirecteur van de betreffende opleiding. Deze overlegt met het hoofd van de afdeling en de hoofddocent. Zij geven aan dat het nut van de werkgroepen niet goed gecommuniceerd is. Het gaat vooral om oefenen met tentamenvragen. Het is hun ervaring dat dit voor gewone studenten effectief is maar dat maar de meeste deeltijdstudenten het zonde van de tijd vinden. De vragen (en antwoorden) die tijdens de werkgroepen behandeld worden, worden wel verstrekt aan de deeltijdstudenten. De afdeling zal voor de deeltijdstudenten een extra een responsiecollege geven, en volgend jaar de communicatie verbeteren.

De ombudsfunctionaris meent dat het beter was geweest het aan de deeltijdstudenten zelf over te laten of ze werkgroepen wilden volgen. Zij concludeert echter dat de dag- en avondstudenten wel dezelfde inhoud van het vak tot zich kunnen nemen, alleen de vorm waarin het aangeboden wordt verschilt. Deze andere vorm is bedoeld als aanpassing aan de doelgroep. Een deeltijd/avondstudie is in meerdere opzichten, zoals de tijd waarop onderwijs gegeven wordt, de studieplanning etc., in vorm verschillend van het dagonderwijs, dat is de expliciete bedoeling ervan. Het is dan ook te rechtvaardigen dat aan avondstudenten niet alle stof in dezelfde vorm wordt aangeboden als aan dagstudenten, zolang de inhoud van de opleiding maar hetzelfde is. De klacht is daarmee ongegrond verklaard.

Problemen met de scriptiebegeleiding

Een studente van een tweejarige Research Master komt langs om zich te beklagen over haar twee scriptiebegeleiders. Beiden zijn moeilijk bereikbaar, beantwoorden hun e-mail niet, en het is lastig afspraken met ze maken. Nu loopt haar scriptie achter op de planning. Door haar eerste begeleider is ze nogal met stemverheffing toegesproken, en is haar gezegd dat ze het minder goed deed dan andere studenten. De tweede begeleider is altijd gehaast, maakt haar stukken kwijt, heeft ze niet gelezen, geeft nauwelijks commentaar, en heeft maar tien minuten voor een afspraak. Afgesproken wordt dat de ombudsfunctionaris eerst met de twee begeleiders zal gaan spreken, en aan klaagster zal laten weten wat het resultaat van die gesprekken is. De ombudsfunctionaris zal de beklagden wijzen op de vertrouwelijkheid van de gesprekken, want klaagster vindt dat er op haar opleiding nogal gekletst wordt.

Met de begeleiders worden afzonderlijke gesprekken gevoerd. Beiden herkennen deels de klacht. De eerste begeleider meent de studente eerlijk feedback te hebben gegeven over haar prestaties, hij heeft inderdaad de indruk dat ze het minder

goed doet dan de andere studenten uit haar groep. Omdat hij niet alleen haar scriptiebegeleider is maar ook degene die de voortgang van de Master-studenten begeleidt wil hij graag op korte termijn een gesprek met haar over haar studievoortgang, ze kan zelf een afspraak maken via de e-mail.

De tweede begeleider zegt het inderdaad erg druk te hebben, en als een student niet met resultaten maar met een opzet komt kunnen ze soms wel in tien minuten uitgepraat zijn, waarom zou dat een probleem zijn. Wel is het niet goed dat de twee begeleiders niet eerder samen met klaagster rond de tafel hebben gezeten om de voortgang van het onderzoek te bespreken. Deze begeleider wilde klaagster toch al uitnodigen voor een gesprek, en stelt voor om daarna gedrieën (begeleiders en klaagster) om de tafel te gaan zitten en haar programma voor dit studiejaar te bespreken.

De ombudsfunctionaris doet klaagster verslag van de besprekingen, en van haar conclusie dat beide begeleiders graag op korte termijn een gesprek met haar willen hebben, ook gezamenlijk. Ze adviseert om deze afspraken te maken, en daarna samen met de ombudsfunctionaris te bezien of verdere bemiddeling nog nodig is. Na enige weken blijkt dat de gesprekken goed zijn verlopen, en dat het afspraken maken beter gaat. Volgens klaagster is verdere bemiddeling niet nodig. De klachtbehandeling wordt vervolgens gesloten.

Een onfrisse klacht

Een studente meldt per e-mail een klacht over de vrouwenwc's op het instituut waar zij haar meeste onderwijs volgt: de hygiëneboxen puilen uit, al minstens een maand, en dat is erg onfris.

De ombudsfunctionaris vindt na enig speurwerk degene die verantwoordelijk is voor dergelijke zaken, beschrijft de klacht en verzoekt die door te geven aan degene die de schoonmakers aanstuurt.

Een dag later antwoordt een medewerkster van het Universitair Facilitair Bedrijf, aan wie klacht was doorgestuurd, dat ze een week geleden al van de klacht gehoord had, en dat de hygiëneboxen elke 4 weken worden weggehaald door een speciaal bedrijf. Door de 3-oktobersluiting was het langer geworden maar het is vandaag gebeurd. De ombudsfunctionaris concludeert dat het onbehoorlijk is dat er niets gedaan is als de situatie al meer dan een week bekend was, en dat het haar per definitie wat onfris lijkt als er slechts eens per vier weken wordt gewisseld. De medewerkster antwoordt dat ze inmiddels afgesproken heeft dat voortaan de wissel elke twee weken zal plaatsvinden, ook in enige andere gebouwen.

De ombudsfunctionaris schrijft een afsluitende e-mail aan klaagster: haar klacht was gegrond en het probleem is nu opgelost.

Bijlage 1: Regeling Ombudsfunctionaris

REGELING OMBUDSFUNCTIONARIS VOOR STUDENTEN

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1: begripsbepaling

Artikel 2: de ombudsfunctionaris

Artikel 3: het klachtrecht

Artikel 4: het verzoekschrift

Artikel 5: het achterwege blijven van het onderzoek

Artikel 6: het onderzoek

Artikel 7: de bevindingen

Artikel 8: het jaarverslag

Artikel 9: aanvullende bepalingen

ARTIKEL 1 begripsbepaling

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. bestuursorgaan: de in de wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek bedoelde organen;
 - b. bezwaar of beroep: het in wettelijke regelingen neergelegde recht van belanghebbende om bezwaar of beroep in te stellen;
 - c. ombudsfunctionaris: degene die onafhankelijk van het bestuursorgaan al dan niet op eigen initiatief onderzoek doet naar klachten over gedragingen of het nalaten daarvan en hierover aan het bestuursorgaan adviseert.

ARTIKEL 2 de ombudsfunctionaris

1. De ombudsfunctionaris wordt voor een periode van drie jaar door het College van Bestuur benoemd; herbenoeming is te allen tijde mogelijk.
2. De ombudsfunctionaris wordt op eigen verzoek of in geval van algemene veronachtzaming van de vervulling van zijn taken ongevraagd door het College van Bestuur tussentijds uit zijn functie ontheven.
3. De Universiteitsraad wordt, alvorens het College van Bestuur tot benoeming of herbenoeming van de ombudsfunctionaris dan wel tot ongevraagde ontheffing uit zijn functie overgaat, in de gelegenheid gesteld over de voorgenomen benoeming, herbenoeming dan wel ontheffing advies uit te brengen.
4. De ombudsfunctionaris is, onverminderd het bepaalde in het tweede lid, voor wat betreft zijn taakuitoefening niet ondergeschikt aan enig ander orgaan binnen de universiteit.
5. De functie van ombudsfunctionaris is onverenigbaar met iedere andere functie binnen de Universiteit Leiden.
6. De ombudsfunctionaris is gebonden aan een ambtsgeheim.
7. Zodra mag worden verwacht dat de ombudsfunctionaris voor langere duur zijn functie niet kan vervullen, benoemt het College van Bestuur een plaatsvervanger met in achtneming van het vijfde lid.
8. De ombudsfunctionaris kan al dan niet op eigen initiatief een onderzoek instellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, zulks met in achtneming van artikel 5 lid 2.
9. De ombudsfunctionaris kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het College van Bestuur.

ARTIKEL 3 het klachtrecht

1. Iedere student aan de universiteit Leiden heeft het recht de ombudsfunctionaris schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker van de universiteit zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander, die aan de universiteit studeert, heeft gedragen. Onder student moet worden verstaan, een studerende die gebruik maakt van onderwijs faciliteiten of diensten door de Universiteit Leiden geboden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is van overeenkomstige toepassing indien de studie aan de universiteit is beëindigd, maar de gedraging heeft plaatsgevonden in de periode waarin betrokkene wel aan de universiteit studeerde.

ARTIKEL 4 het verzoekschrift

1. Het verzoekschrift dient te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker
 - b. de dagtekening
 - c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling welk bestuursorgaan of welke medewerker zich aldus heeft gedragen en zo nodig waar en jegens wie deze gedraging heeft plaatsgevonden;
 - d. de reden waarom verzoeker bezwaar maakt tegen de gedraging;
 - e. ondertekening door de verzoeker.
2. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener van het verzoekschrift zorg te dragen voor een vertaling.
3. De ontvangst van het verzoekschrift wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, schriftelijk bevestigd en de verzoeker wordt daarbij geïnformeerd over de verdere procedure.
4. Een verzoekschrift kan te allen tijde worden ingetrokken.

ARTIKEL 5 het achterwege blijven van het onderzoek

1. De ombudsfunctionaris kan geen onderzoek instellen indien niet wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 3 en artikel 4, eerste en tweede lid.
2. De ombudsfunctionaris is niet bevoegd een onderzoek in te stellen indien:
 - a. ten aanzien van de in het verzoekschrift vermelde gedraging een klacht kan worden ingediend krachtens de klachtenregeling seksuele intimidatie en discriminatie, dan wel kon worden ingediend en verzoeker daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - b. de aangelegenheid behoort tot het algemeen universitair beleid of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan.
3. De ombudsfunctionaris kan besluiten geen onderzoek in te stellen indien:
 - a. de klacht in der minne is geschikt;
 - b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
 - c. het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - e. over het verzoek reeds eerder door de ombudsfunctionaris een oordeel is gegeven;
 - f. het verzoekschrift niet is ingediend binnen twaalf maanden nadat de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden;
- g. de in het verzoekschrift vermelde gedraging heeft geresulteerd in een beslissing waartegen reeds een bezwaar- of beroepsprocedure openstaat, dan wel heeft opengestaan en verzoeker daarvan geen gebruik heeft gemaakt.
4. Indien de ombudsfunctionaris op grond van het eerste, tweede of derde lid besluit geen onderzoek in te stellen, wordt daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de verzoeker gedaan en, indien deze reeds over het verzoek is geïnformeerd, het betrokken bestuursorgaan of de betrokken medewerker.
5. Indien een besluit als bedoeld in het vierde lid, (mede) is gebaseerd op het feit dat er voor verzoeker een andere procedure openstaat, wordt verzoeker hierop gewezen.
6. Tegen een besluit geen onderzoek in te stellen, bedoeld in het vierde lid, kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

ARTIKEL 6 het onderzoek

1. Allereerst stelt de ombudsfunctionaris het bestuursorgaan of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft op de hoogte van het feit dat een klacht is ingediend
2. Alvorens een aanvang te nemen met het onderzoek, beziet de ombudsfunctionaris of de klacht door bemiddeling zijnerzijds in der minne zou kunnen worden geschikt en onderneemt, indien hij bemiddeling zijnerzijds zinvol acht, daartoe de noodzakelijke activiteiten.
3. Indien bemiddeling niet zinvol wordt geacht dan wel een poging daartoe niet tot een minnelijke schikking van de klacht heeft geleid, stelt de ombudsfunctionaris het bestuursorgaan of de medewerker op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft en de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk of mondeling al dan niet in tegenwoordigheid van elkaar - zulks ter beoordeling van de ombudsfunctionaris - hun standpunt toe te lichten.
4. De ombudsfunctionaris kan, indien hij zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en daaromtrent mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen.
5. De ombudsfunctionaris is bevoegd bij bestuursorganen en medewerkers inlichtingen te vragen dan wel bescheiden op te vragen en in te zien, die een aangelegenheid betreffen waarop een verzoek betrekking heeft.
6. Bestuursorganen en medewerkers zijn verplicht binnen de door de ombudsfunctionaris aangegeven redelijke termijn de in het vierde lid gevraagde verklaringen en in het vijfde lid bedoelde inlichtingen en/of bescheiden te verschaffen.
7. De ombudsfunctionaris informeert verzoeker, onverminderd het bepaalde in het achtste lid, omtrent de door hem ingewonnen inlichtingen dan wel doet hem een afschrift toekomen van de ontvangen bescheiden.
8. Bestuursorganen en medewerkers kunnen aangeven dat de inlichtingen en/of bescheiden, waaromtrent zij om zeer gewichtige redenen geheimhouding noodzakelijk achten, slechts worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de ombudsfunctionaris wordt gehandhaafd.
9. De ombudsfunctionaris deelt, alvorens het onderzoek te sluiten, zijn voorlopige bevindingen schriftelijk aan verzoeker en aan het bestuursorgaan dan wel de medewerker mee en stelt hen in de gelegenheid daarop binnen een door hem aan te geven redelijke termijn schriftelijk te reageren.

ARTIKEL 7 de bevindingen

1. De ombudsfunctionaris beoordeelt of het bestuursorgaan of de medewerker in de door hem onderzochte aangelegenheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Het rapport van de ombudsfunctionaris, waarin hij zijn oordeel weergeeft, bevat de overwegingen waarop dit oordeel berust en wordt toegezonden aan de verzoeker, het bestuursorgaan dan wel de medewerker en het College van Bestuur.
3. De ombudsfunctionaris kan in het rapport die aanbevelingen doen, die hem dienstig voorkomen. Deze aanbevelingen kunnen betrekking hebben op de specifieke gedragingen, waaromtrent het verzoekschrift is ingediend, dan wel op meer algemene aspecten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.
4. Indien in het rapport aanbevelingen worden gedaan, waaromtrent het bestuursorgaan of de medewerker niet de bevoegdheid heeft deze op te volgen, doet de ombudsfunctionaris van het rapport tevens een afschrift toekomen aan het bestuursorgaan dat daartoe wel de bevoegdheid heeft.
5. Degene die de bevoegdheid heeft de aanbevelingen, bedoeld in het derde lid, op te volgen, doet binnen een maand na ontvangst van het rapport mededeling aan de ombudsfunctionaris op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg is gegeven of zal

- worden gegeven. De ombudsfunctionaris stelt onverwijld de verzoeker en het College van Bestuur hiervan schriftelijk op de hoogte
6. Indien het bestuursorgaan om zwaarwegende redenen overweegt de aanbeveling(en) niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed mee aan de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris zendt een afschrift hiervan aan verzoeker en het College van Bestuur.

ARTIKEL 8 het jaarverslag

De ombudsfunctionaris brengt uiterlijk op 1 april aan het College van Bestuur een niet tot individuele personen herleidbaar verslag uit over zijn activiteiten over het afgelopen kalenderjaar, alsmede over de werkzaamheden die het secretariaat in het kader van deze regeling heeft verricht.

ARTIKEL 9 aanvullende bepalingen

1. Het secretariaat van de ombudsfunctionaris wordt gevoerd door het expertisecentrum Internationalisering, Communicatie en Studenten.
2. Het secretariaat verricht de door de ombudsfunctionaris in het kader van de behandeling van de verzoekschriften noodzakelijk geachte werkzaamheden en neemt daarbij de aanwijzingen van de ombudsfunctionaris in acht.
3. Het College van Bestuur verschafft de ombudsfunctionaris de middelen die voor een goede uitoefening van zijn functie noodzakelijk zijn.

Deze regeling heeft de instemming van de Universiteitsraad bij besluit nr. 15 d.d. 8 maart 1999 en is door het College van Bestuur in zijn vergadering van 29 april 1999 vastgelegd. Sindsdien gewijzigd met instemming van de Universiteitsraad bij besluit nr. 34 d.d. 3 december 2001.