

## **Voorwoord**

In het jaar 2006 is door 61 studenten een klacht ingediend, exact evenveel als in het jaar daarvoor. In dit rapport wordt een overzicht gegeven van de herkomst, inhoud en afhandeling van die klachten.

In het verslagjaar is de persoon van de ombudsfunctionaris gewijzigd. Tot 1 mei werd de functie vervuld door mw. dr. A.J.M. Groenewegen. Vanaf 1 mei is zij opgevolgd door mw. prof. dr. T.M. Willemsen. Dat betekent dat dit verslag, opgesteld door laatstgenoemde (met dankbare gebruikmaking van tekstgedeelten uit eerdere verslagen), deels gebaseerd is op dossiers van haar voorgangster. Dankzij de nauwkeurige klachtregistratie die mw. Groenewegen heeft achtergelaten, was het mogelijk alle benodigde gegevens zonder veel problemen te kunnen verzamelen.

Mw.prof.dr. T.M. Willemsen,  
ombudsfunctionaris.

## Inhoudsopgave

1. Werkwijze en taken	3
Klachtbehandeling	3
Secretariaat	6
Bekendheid	6
Overleg	7
2. Klachten	8
Wie diende een klacht in?	8
Tegen wie?	10
Inhoud van de klachten	11
Verloop van de klachtbehandeling	12
Duur van de klachtbehandeling	14
3. Conclusie	14
4. Samenvattingen van enige in 2006 behandelde cases	16
Verzuim met reden	16
Na drie jaar toch propedeuse?	16
Wijze van doceren en tentamineren	17
Afstuderen even uitgesteld	18
Studeerbaarheid van de Masteropleiding	19
Als dank...	19
Beledigd tijdens college	20
Dubbele betaling collegegeld	20
Cijfer en studiepunten niet geregistreerd	21
Inschrijfformulieren zoek	22
58 ects en toch een negatief BSA?	22
Tentamen gemaakt zonder er voor ingeschreven te zijn	23
Inschrijvingsproblemen bij de campus Den Haag	23
Bijlage 1: Regeling Ombudsfunctionaris	25

## **1. Werkwijze en taken**

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.

### **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. De behandeling van een klacht kan in principe op vier verschillende manieren:

- Verwijzen;
- Adviseren;
- Bemiddelen;
- Rapporteren.

Voordat een klacht in behandeling wordt genomen wordt allereerst gekeken of de ombudsfunctionaris bevoegd is. Klachten die te maken hebben met seksuele intimidatie en discriminatie zijn uitgesloten van behandeling door de ombudsfunctionaris. Evenmin behoren klachten over beleidsbeslissingen tot het terrein van de ombudsfunctionaris. Voor het uiten van ongenoegen daarover staan andere wegen open. Dat geldt ook – bijvoorbeeld – voor een beoordeling van een tentamen waarmee de student het niet eens is. In die gevallen waar studenten bij de ombudsfunctionaris niet op 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 die als onbehoorlijk kan worden aangemerkt. De ombudsfunctionaris kan echter om verschillende redenen besluiten om een klacht niet te onderzoeken, bijvoorbeeld als

deze meer dan 1 jaar na het onbehoorlijke gedrag is ingediend, of als de ombudsfunctionaris de klacht te onbelangrijk vindt.

Als de ombudsfunctionaris een klacht in behandeling neemt zal allereerst worden gekeken 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 daartoe klachtencoördinatoren aangesteld. Eventueel wordt de student daarnaar verwezen. Voor de studenten blijft dan nog steeds de mogelijkheid open staan om een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris, ofwel omdat zij een onafhankelijke klachtbehandeling prefereren ofwel omdat de problemen door de opleiding niet naar tevredenheid zijn opgelost.

Wordt de klacht in behandeling genomen door de ombudsfunctionaris, dan wordt in overleg met degene die de klacht heeft ingediend eerst bekeken of het probleem door advisering of bemiddeling kan worden opgelost. Soms doet de ombudsfunctionaris eerst een oriënterend onderzoek, bijvoorbeeld door de relevante regelingen op te zoeken.

Adviseren is de gewenste wijze van klachtbehandeling als studenten het probleem zelf kunnen en willen oplossen. De ombudsfunctionaris bespreekt met de student 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 dergelijke brieven of e-mails. Adviseren is de geprefereerde werkwijze, omdat het studenten de voldoening geeft zelf hun klacht op te lossen. Uiteraard volgt de ombudsfunctionaris het proces op de voet en kan zij op elk gewenst moment overgaan tot onderzoek of bemiddeling. Ook klachten die uitsluitend door advisering zijn opgelost, worden naderhand – als daarmee een algemeen belang is gediend – besproken met de opleiding of de onderwijsdirecteur van de faculteit.

Een groot deel van de klachten wordt door bemiddelen opgelost. Bij het oriënterend onderzoek wordt gesproken met degene(n) tegen wie de klacht is gericht en eventueel met anderen die met de klacht te maken hebben, bijvoorbeeld een studieadviseur. Beschikbaar gestelde documenten worden geverifieerd, andere worden opgevraagd. Tijdens dit onderzoek blijkt meestal dat er mogelijkheden zijn om de klacht uit de wereld te helpen. Aan de klager wordt tussentijds verslag gedaan, en overlegd over de verdere klachtbehandeling. Vervolgens kan een gesprek tussen klager en beklaagde, in aanwezigheid en onder leiding van de ombudsfunctionaris, plaats vinden als dat nuttig lijkt om de klacht af te sluiten en afspraken te maken. Een vast onderdeel bij bemiddeling vormen aanbevelingen en afspraken om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Slaagt de bemiddeling niet of levert het oriënterend onderzoek onvoldoende rechtvaardiging van de klacht, dan wordt samen met de student bepaald of het onderzoek zal worden voortgezet. Continuering betekent dat het conceptverslag van de bevindingen schriftelijk aan de betrokkenen wordt voorgelegd met de mogelijkheid hierop te reageren. Na verwerking van de reacties wordt het oordeel over de (meestal meerdere) gedragingen geformuleerd, gevolgd door aanbevelingen. Dit alles staat in een rapport dat gaat naar: de betrokkenen, het bestuur van de opleiding, respectievelijk de faculteit en het College van Bestuur. 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 2006 is het twee keer voorgekomen.

Voorts wordt de ombudsfunctionaris soms om informatie gevraagd. Deze vragen worden zo mogelijk beantwoord of met toestemming van de vrager ter beantwoording aan andere personen doorgegeven. Deze vragen zijn niet als 'klacht' aangemerkt en zijn niet terug te vinden in de cijfermatige presentatie in het volgende hoofdstuk. Een voorbeeld van een regelmatig terugkerende vraag is de vraag of er ook een ombudsfunctionaris voor personeel van de universiteit bestaat. Dat is bij deze universiteit niet het geval.

## **Secretariaat**

Het werk van de ombudsfunctionaris wordt ondersteund door een secretaresse en een secretaris. Door het secretariaat wordt nauwgezet de correspondentie verzorgd, de telefoon aangenomen, de agenda beheerd en afspraken gemaakt. Met de secretaris wordt overleg gevoerd; hij geeft zonodig hoor en wederhoor weer in het bevindingenrapport en werkt het eindrapport uit op aanwijzing van de ombudsfunctionaris. Door zowel het secretariaat als de secretaris wordt op deze wijze een belangrijke bijdrage geleverd aan een doelmatige behandeling van de ingediende klachten.

## **Bekendheid**

Naar een ombudsfunctionaris wordt door studenten pas gezocht op het moment dat zij de wijze waarop zij zijn behandeld aan de kaak willen stellen. Daarom is het van belang dat op meerdere plaatsen met behulp van verschillende media informatie beschikbaar is.

Op de we website [www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl) is in de Nederlandse taal informatie te vinden. In het Engels is een samenvatting daarvan te vinden via de universitaire site. Het zoekproces wordt door meerdere 'links' vergemakkelijkt. In principe wordt eenmaal per jaar aan alle studenten een elektronisch bericht gezonden waarin zij worden geïnformeerd over het bestaan van de ombudsfunctionaris. Door een samenloop van omstandigheden is dat niet gebeurd in het verslagjaar (maar eerst in januari 2007).

Veel – maar niet alle – elektronische studiegidsen maken melding van de mogelijkheid bij de ombudsfunctionaris een klacht in te dienen, en ook in diverse documenten zoals scriptiehandleidingen is een dergelijke vermelding opgenomen. Op papier wordt het bestaan van de ombudsfunctionaris bekend gemaakt door folders, die o.a. bij het informatiecentrum in Plexus liggen, in het vademecum en door een regelmatige mededeling op een vaste plaats in Mare. Het jaarverslag dat in

ruime mate wordt verspreid, is tevens elektronisch beschikbaar via de website van de ombudsfunctionaris.

Een presentatie voor de leden van de universiteitsraad, de studenten van de faculteitsraden en de Leidse studentenraad, op 12 september 2006, was eveneens bedoeld om de bekendheid met het bestaan en de werkwijze van de ombudsfunctionaris te vergroten.

De studenten die een klacht hebben ingediend zijn op diverse manieren te weten gekomen dat er aan de universiteit een ombudsfunctionaris is. Ongeveer de helft van de indieners van een klacht heeft de ombudsfunctionaris via internet gevonden of had het elektronische bericht bewaard. Een groot deel kwam na verwijzing door studieadviseurs, studentendecanen of andere medewerkers van de universiteit. Verder speelden medestudenten nog een rol, en de (elektronische) studiegidsen. Schriftelijk materiaal wordt nauwelijks als eerste bron van informatie genoemd.

### **Overleg**

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 de universiteiten van Amsterdam (UvA en VU), Delft, Utrecht en Leiden. De andere universiteiten en hogescholen hebben nog geen ombudsvoorziening. In dit overleg, waaraan drie keer is deelgenomen, komen algemene thema's aan de orde in het kader van: professionalisering, gedragscode, toepassing van ombudsnormen en de positie van de ombudsman binnen de instelling.

Daarnaast heeft de ombudsfunctionaris ook incidenteel overleg gevoerd met de secretaris en met de vice-rector uit het College van Bestuur, die haar contactpersoon in het College is, en met de Dienst Juridische Zaken in een aantal gevallen waarvoor dit belangrijk was voor een goede behandeling van een klacht. Uiteraard is al dit overleg vertrouwelijk.

## **2. Klachten**

In dit hoofdstuk zal dezelfde opzet worden gebruikt als in voorgaande jaarverslagen. In de tabellen zijn de cijfermatige gegevens van drie voorgaande jaren opgenomen. Dat biedt een terugblik en plaatst de cijfers over het verslagjaar in een context.

In 2005 zijn bij de ombudsfunctionaris 61 klachten ingediend, dat is exact evenveel als in 2006. Klachten die niet afkomstig waren van studenten zijn niet in dit overzicht opgenomen, omdat de ombudsfunctionaris niet bevoegd is deze te behandelen.

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

De 61 klachten zijn afkomstig van 40 vrouwen (66%) en 21 mannen (34%). Daarmee zijn vrouwelijke en mannelijke studenten ongeveer evenredig vertegenwoordigd onder de klagers; van het totaal aantal ingeschreven studenten is 61% vrouw.

Een andere groep studenten is daarentegen overtegenwoordigd: de internationale studenten. Hoewel slechts 6.2 % van de ingeschrevenen op 1 december 2006 een internationale student was, waren 12 van de 61 klachten (19.7 %) afkomstig van internationale studenten.

De eerste melding van de klacht is voor ongeveer 30 procent (19 van de 61 klachten) gedaan nadat via het secretariaat telefonisch een afspraak was gemaakt. De helft (30) van de klachten is per e-mail ingediend. Indiening rechtstreeks per telefoon (4 klachten) of brief (8 klachten) begint zeldzaam te worden. Dat betekent overigens dat de Regeling ombudsfunctionaris, die alleen schriftelijke verzoekschriften kent, waarvan de ontvangst ook schriftelijk bevestigd moet worden, in dat opzicht wat obsoleet begint te worden. De huidige praktijk is dat de ontvangst van per e-mail ingediende klachten ook per e-mail bevestigd worden. Wel wordt er altijd een schriftelijk, gedateerd en ondertekend, verzoekschrift gevraagd als het een klacht



tegen een individuele docent of medewerker betreft; de ombudsfunctionaris begint niet aan het onderzoek als er niet zo'n ondertekend verzoekschrift is.

Tabel 1: Facultaire herkomst van klagers

	2003	2004	2005	2006	totaal	% 2003-06	% inge- schreven
Archeologie	2	2	-	.	4	1,6%	2,6%
Geneeskunde/LUMC	7	13	11	5	36	14,5%	12,8%
Godgeleerdheid	-	-	1	-	1	0,4%	0,9%
Letteren/Kunsten	7	15	10	19	51	20,6%	21,0%
Rechtsgeleerdheid	11	17	10	15	53	21,4%	24,0%
Sociale Wetenschappen	16	20	18	15	69	27,8%	27,9%
W & N	1	3	6	1	11	4,4%	8,8%
Wijsbegeerte	2	-	1	2	5	2,0%	0,9%
Lerarenopleiding	-	1	1	-	2	0,8%	1,2%
Anders	3	6	3	4	16	6,5%	-
Totaal	49	77	61	61	248	100,0%	100,1%

Een overzicht van de 'herkomst' van de studenten per faculteit is weergegeven in Tabel 1. Hierbij zijn ook de gegevens van de voorgaande drie jaren opgenomen, alsmede het totaal aantal klachten van de vier jaren. In de voorlaatste kolom wordt aangegeven welk percentage van de klachten de afgelopen vier jaar uit die faculteit afkomstig was. In de laatste kolom van deze eerste tabel is het percentage ingeschrevenen per faculteit weergegeven. Daarbij is het gemiddelde berekend van het aantal studenten over de laatste twee studie jaren die in de tabel zijn vermeld (Bron: Feiten en cijfers, website universiteit Leiden). Globaal genomen komen de percentages in de laatste twee kolommen goed met elkaar overeen, zodat we kunnen concluderen dat de klagers de laatste jaren evenredig over de faculteiten waren

verdeeld: veel klagers uit de grote faculteiten, en weinig uit de kleinere. Wel waren in 2006 naar verhouding veel klachten, 19 van de 61 (31%) afkomstig uit de Faculteit der Letteren en naar verhouding weinig uit de Faculteit Geneeskunde.

Omdat niet alle klachten van studenten ook hun eigen faculteit betreffen, is het meer informatief om na te gaan tegen wie een klacht gericht was.

### 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. Ook hier zijn eveneens de gegevens van vier jaren opgenomen.

Tabel 2: Werkplek van beklaagde

	2003	2004	2005	2006	totaal 2003-06	%
Archeologie	2	2	-	-	4	1,6%
Geneeskunde/ LUMC	8	12	10	5	35	14,1%
Godgeleerdheid	-	-	1	-	1	0,4%
Letteren/Kunsten	4	14	9	16	43	17,3%
Rechtsgeleerdheid	11	15	9	13	48	19,4%
Sociale Wetenschappen	11	19	16	10	56	22,6%
W & N	1	2	5	1	9	3,6%
Wijsbegeerte	2	-	1	2	5	2,0%
Lerarenopleiding	-	1	1	-		0,8%
Centraal bestuur	-	1	2	2		2,0%
Centrale diensten	5	2	5	10	22	8,9%
Anders	5	9	2	2	18	7,3%
Totaal	49	77	61	61	248	100,0%

We zien hier een kleine verschuiving t.o.v. Tabel 1. Met name zijn een aantal klachten van studenten uit de grote faculteiten gericht tegen de centrale instellingen. In 2006 betroffen dat voornamelijk klachten tegen het International Office, en ook tegen het ICS en het Sportcentrum. De klachten betreffende (medewerkers van) het International Office waren uiteraard afkomstig van internationale studenten. Naar aanleiding van deze klachten, die voornamelijk de inschrijfprocedures en problemen rond betaling van inschrijfgeld betroffen, is een gesprek gevoerd met de directeur van het International Office. Daarin is geprobeerd een analyse te maken van de oorzaken van de klachten en zijn afspraken gemaakt over het verbeteren van de voorlichting en van administratieve procedures, zodat hopelijk in de toekomst minder van dit soort klachten zullen voorkomen.

### **Inhoud van de klachten**

De klachten worden in principe ingedeeld in 15 categorieën. Omdat de omschrijving van die categorieën niet erg uitgebreid is vastgelegd, is het de vraag of de huidige ombudsfunctionaris precies dezelfde indeling hanteert als de vorige. Daarom is hier de vergelijking met voorgaande jaren weggelaten. De indeling van dit jaar is voor een deel (22) van de 61 klachten gemaakt door de vorige ombudsfunctionaris. In totaal konden de klachten worden ingedeeld in 10 categorieën. In Tabel 3 wordt een korte omschrijving of voorbeeld van de betekenis van de categorie gegeven, en hoeveel klachten in een bepaalde categorie ingedeeld zijn.

Tabel 3: Aard van de klachten

Aard van de klacht	Aantal
Administratie (bijv. trage verwerking tentamencijfers)	4
Bejegening (bijv. onheuse behandeling door docent of medewerker)	21
Communicatie (bijv. onduidelijke afspraken, misverstand)	5
Examens/tentamens (bijv. verloop, nakijkprocedure)	13

Financiën (inschrijf- en collegegeld)	6
Informatie (bijv. onjuiste informatie, geen informatie beschikbaar)	4
Onderwijsbegeleiding	1
Onderwijscoördinatie/-programmering (bijv. tentamenplanning)	7
Procedures (bijv. onjuiste toepassing regels voor nakijktermijn of inzagerecht)	14
Rechtmatigheid (bijv. schending OER)	11
<b>Totaal</b>	<b>86</b>

Vaak heeft een klacht meerdere kenmerkende aspecten. Met name klachten over bejegening gaan heel vaak samen met andere klachten. De onheuse bejegening door een docent of medewerker lijkt dan de druppel te zijn die de emmer doet overlopen en de student doet besluiten een klacht in te dienen. De 61 ingediende klachten blijken in totaal 86 aspecten te bevatten.

In Tabel 3 is te zien dat bejegening bij eenderde van de klachten een rol speelt. Het betreft dan bijvoorbeeld een klacht over een docent die een student tijdens college voor gek zet, of een studieadviseur die een denigrerende opmerking maakt in een e-mail. Het zich niet helemaal houden aan de regels en procedures, of zelfs een (vermeend) onrechtmatige toepassing ervan maakt ook een groot deel van de klachten uit. Ook vormt het verloop of het nakijken van tentamens of examens een bron van klachten door studenten.

### **Verloop van de klachtbehandeling**

Bij de afsluiting van het jaar 2005 waren nog 3 klachten in behandeling, die in 2006 zijn afgerond. Aan het eind van 2006 waren nog 5 van de 61 ingediende klachten in behandeling. Er kan dus van  $(61 + 3 - 5 =) 59$  klachten worden aangegeven hoe de klachtbehandeling is verlopen en hoe lang de behandeling van de klacht heeft geduurd.

Tabel 4: Aard van de klachtbehandeling

Klachtbehandeling	Aantal
Niet behandeld	7
Verwijzing	2
Advies	22
Bemiddeling	26
Rapportage	2
Totaal	59

Tabel 4 geeft de manier van klachtbehandeling weer. Zeven klachten zijn, om verschillende redenen, niet in behandeling genomen. Vier van deze klachten hebben zichzelf opgelost of zijn door de student zelf opgelost zonder dat activiteit van de ombudsfunctionaris nodig was. Eén klacht is niet behandeld omdat de klager dezelfde klacht al eens bij de vorige ombudsfunctionaris had ingediend, één omdat niet de student zelf maar een buurman de klacht indiende, en één omdat het een beleidsbeslissing betrof. In alle drie de gevallen kan of moet de ombudsfunctionaris dan besluiten de klacht niet te onderzoeken.

Als er door de ombudsfunctionaris uitsluitend geadviseerd is aan de student is dit als “Advies” geteld. Dit was het geval in iets meer dan eenderde van de gevallen. Als het advies inhield dat de student bij een andere instantie moest zijn, bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon, is dat als “Verwijzing” geteld. Als de ombudsfunctionaris contact heeft opgenomen met degenen tegen wie een klacht is ingediend en de klacht met hen, en soms met de betreffende leidinggevende, heeft besproken, is er sprake van bemiddeling. Dat is de klachtbehandeling die het meest is voorgekomen, in 26 van de 59 gevallen. Tenslotte kan er sprake zijn van een volledig onderzoek afgesloten met een officiële rapportage aan het College van Bestuur. Dat is voor twee klachten noodzakelijk gebleken.

Tabel 5: Duur van de klachtbehandeling

	2003	2004	2005	2006
binnen 2 weken	16	30	30	24
2 weken - 1 maand	9	20	9	14
1 - 2 maanden	10	9	14	12
2 - 5 maanden	11	7	7	6
5 maanden of meer	3	7	6	3
Totaal	49	73	66	59

### **Duur van de klachtbehandeling**

Een overzicht van de duur van de klachtbehandeling is te zien in Tabel 5. Daaruit blijkt dat de behandeling van het merendeel van de klachten (64%) in 2006 niet langer dan een maand heeft geduurd. Voor 20% duurde de behandeling tussen de 1 en 2 maanden, en slechts 15% kende een behandelingsduur van 2 maanden of meer. In vijf van de negen gevallen komt dit doordat het een complexe klacht betrof, waarbij een aantal bemiddelingsgesprekken gevoerd zijn. Met het maken van afspraken voor dat soort gesprekken zijn al snel een paar weken gemoeid. De overige vier gevallen zijn toe te schrijven aan de wens van de betreffende klagers om met het behandelen van de klacht te wachten tot na hun afstuderen, of tot na het afronden van een bepaald vak. Een dergelijke wens wordt uiteraard gerespecteerd.

### **Conclusie**

Het aantal klachten is redelijk stabiel, maar wordt dus ook niet veel minder. In een omvangrijke en complexe organisatie zoals de universiteit nu eenmaal is, waar bovendien steeds weer nieuwe regelingen worden ingevoerd terwijl de oudere regels ook nog een tijdlang geldig blijven, wekt dat ook geen verwondering.

Opvallend was dit verslagjaar het naar verhouding grote aandeel van internationale studenten onder de klagers. Er is goede hoop dat dit het volgende jaar minder zal

zijn, omdat een aantal procedures bij met name het International Office zijn aangepast, maar alertheid blijft geboden.

Verder zijn dit jaar geen structurele factoren opvallend aanwezig in de klachten. Er zijn slechts enkele klachten geweest over de toelating tot de Master-opleiding, kennelijk is het beleid van de zogenaamde harde knip inmiddels genoegzaam bekend onder de studenten. Wel betrof een aantal klachten nu het Master onderwijs, maar ook dit zijn er niet genoeg om structurele aspecten in te ontdekken.

Om een indruk te geven van de inhoud van de klachten wordt in het volgende hoofdstuk een aantal samenvattingen gepresenteerd.

## **Samenvattingen van enige in 2006 behandelde cases**

### **Verzuim met reden**

Het volgen van een werkgroep met de verplichting aanwezig te zijn is bij deze student niet gelukt door persoonlijke omstandigheden. Weliswaar is twee maal verzuimen toegestaan mits daarvoor een gegronde reden kan worden gegeven. De student vraagt de ombudsfunctionaris om te bemiddelen omdat hij de reden van verzuim niet bij de docent kenbaar wil maken.

Uit het oriënterend onderzoek blijkt dat de student reden heeft om wantrouwend te zijn. Eerder is bij de stukken voor de examencommissie per ongeluk een verklaring van de arts bijgevoegd. Echter bij verzuim oordeelt in eerste instantie de betreffende docent of de reden van afwezigheid gegrond is. In een gesprek van de ombudsfunctionaris met de betreffende docent zegde hij toe de mededeling van de student als betrouwbaar te zullen beschouwen. De student heeft daarop een afspraak gemaakt met de docent. Na de bemiddeling is de klachtbehandeling gesloten.

### **Na drie jaar toch propedeuse?**

Omdat nog niet is voldaan aan het aantal punten dat moet worden gehaald om een negatief bindend studieadvies te voorkomen, heeft in januari een gesprek plaats over de stand van zaken tussen student en studieadviseur. De studieadviseur achtte het raadzaam om de voorzitter van de examencommissie te vragen bij het gesprek aanwezig te zijn. Tijdens dit gesprek is het er bepaald niet vriendelijk aan toe gegaan. Diverse onderwerpen kwamen aan de orde waaronder de reden van een uitgesteld BSA (overlijden van naast familielid) dat de student te lang als excuus zou gebruiken. Daarnaast is gesproken over een vermeend plagiaat. De student heeft aan een medestudent die een hoog cijfer heeft behaald voor een werkstuk een exemplaar van dat werkstuk per e-mail opgevraagd, naar zijn zeggen om inzicht te krijgen in de vereisten. Hij kende de medestudent niet maar heeft het emailadres uit de studentengids gehaald. De medestudent is echter is zeer verbolgen naar het



onderwijssecretariaat gestapt en trof aldaar de voorzitter van de examencommissie aan. Voor laatstgenoemde was het reden om ook dit voorval tijdens het gesprek met de studieadviseur aan de orde te stellen.

Uit het oriënterend onderzoek blijkt dat de student niet tactisch heeft gehandeld, maar dat de beschuldigingen van de kant van de opleiding onvoldoende op feiten zijn gebaseerd. Een bemiddelend gesprek heeft bij beide partijen tot meer begrip geleid en de communicatie hersteld. De student heeft inmiddels goede vooruitzichten dat hij zijn propedeuse zal halen nu hij zich weer volledig op zijn studie kan richten.

### **Wijze van doceren en tentamineren**

Enkele eerstejaars studenten beklagen zich over de hautaine en intimiderende wijze van lesgeven door een docent. Bovendien zou hij pas enkele weken voor de datum van het tentamen een boek hebben toegevoegd aan de tentamenstof. Degenen die het toegevoegde boek niet hebben gelezen en overigens wel de vragen goed hebben beantwoord kregen een 6 voor het tentamen. Dit tentamen is mondeling afgenomen zonder de aanwezigheid van een tweede persoon of een opname.

In de reacties op de klachten door de docent en diens leidinggevende wordt duidelijk dat aan de wijze van doceren wel iets schort, de docent is nogal autoritair en blijkt totaal ongevoelig voor het feit dat studenten zich geïntimideerd voelen. Dat ziet hij als hun probleem, niet als het zijne.

De literatuur voor het tentamen is reeds in de studiegids vermeld geweest. Het bewuste boek was echter niet in de UB voorhanden omdat het gestolen was. De docent heeft daarop een kopie van zijn eigen exemplaar ter beschikking gesteld, zodat de studenten daar zelf kopieën van hadden kunnen maken.

In gesprekken met de studenten wijst de ombudsfunctionaris op het bestaan van andere bibliotheken dan de UB en op het feit dat de tentamenstof bekend is geweest. Voorts - en dat vinden uiteindelijk de studenten het belangrijkste - is de wijze van mondeling tentamen afnemen in strijd met de geldende facultaire regels.

De docent heeft mondeling tentamen afgenomen omdat hij de studenten wil leren kennen.

In een volgend gesprek zegt hij toe in het vervolg te zullen tentamineren volgens de vastgestelde regels. De studenten zijn tevreden met dit resultaat en de klachtbehandeling wordt gesloten.

### **Afstuderen even uitgesteld**

Nadat de student een goedkeuring van zijn scriptie heeft gekregen van de begeleider heeft hij de scriptie naar de tweede beoordelaar gemaild. In afwachting van het oordeel is hij vervolgens naar het onderwijssecretariaat gegaan om aldaar te melden dat de scriptie is goedgekeurd en om zijn afstudeerdatum te regelen. Daarop zijn nog twee docenten uitgenodigd om aan het verdedigingsgesprek deel te nemen. Twee werkdagen voor de afstudeerdatum ontving de student een negatief oordeel over zijn scriptie van de tweede lezer. De begeleider die inmiddels aan een onderwijsvrije periode is begonnen, stemt bij nader inzien in met het onvoldoende resultaat. Door deze gang van zaken voelt de student zich gedupeerd, hetgeen voor hem reden is een klacht in te dienen.

Uit het onderzoek blijkt dat de regels omtrent het afstuderen niet helder zijn en te veel ruimte bieden. De begeleider van de scriptie behoort de tweede lezer te benaderen en niet de student. De tweede lezer heeft exact de 20 werkdagen die er voor staan gebruikt om de scriptie te beoordelen. Voorts is gebleken dat de onderwijsadministratie ten onrechte alvast de voldoende voor de scriptie heeft ingevoerd. De student heeft echter op advies van de begeleider en administratie gehandeld. Dat een en ander toch in de knel is gekomen heeft te maken dat hij zich niet aan een eerdere toegezegde inleverdatum heeft gehouden. De afspraak is geweest dat de begeleider alles kon afwerken voor de aanvang van zijn 'sabbatical'.

Op grond van deze bevindingen heeft de portefeuillehouder onderwijs van het faculteitsbestuur de regels omtrent afstuderen aangescherpt en het aantal werkdagen voor de beoordeling van de scriptie ingekrompen: de opleidingscommissie heeft daartoe besloten. Voorts is door het bestuur een brief gezonden aan de student waarin

de gang van zaken wordt betreurd. Dit laat evenwel onverlet dat de scriptie zal moeten voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld. Twee en halve maand later is de scriptie goedgekeurd en is het afstuderen een feit.

### **Studeerbaarheid van de Masteropleiding**

Voor het behalen van de Mastertitel is een eenjarig programma vastgesteld. De student zegt nooit dit programma in een jaar te kunnen doen omdat de vakken in een bepaalde volgorde moeten worden gedaan. Wordt een vak niet tijdig gehaald dan is een half jaar langer studeren het resultaat.

In een gesprek met de voorzitter van de opleiding blijkt dat het voor studenten inderdaad bijna niet te doen is in een jaar. Dat is na dit gesprek reden om in de opleidingscommissie te bezien of meer flexibiliteit in het programma kan worden gebracht. Tevens zal gekeken worden naar de data van herkansingen en zal de informatieverstrekking worden verbeterd.

### **Als dank...**

Een enthousiaste student heeft in enig studiejaar als mentor eerste jaars studenten begeleid. Daarvoor wordt een financiële vergoeding gegeven. Vlak voordat de student naar het buitenland wilde vertrekken bleek een gesprek met de studieadviseur niet mogelijk. Nu het eerste semester van het nieuwe studiejaar bijna is verstreken en er nog steeds geen vergoeding is overgemaakt, trekt hij aan de bel bij de ombudsfunctionaris.

De studieadviseur – zo blijkt bij het wederhoor – is zich van geen kwaad bewust. Zij herinnert zich de studentmentor, maar heeft hem niet meer gesproken, noch schriftelijk contact gehad. Niet uit te sluiten is dat hij door het secretariaat niet correct te woord is gestaan. Een verstoorde relatie is wel reden voor een gesprek. Dat vindt plaats als de student voor een periode terug is in Nederland en leidt tot herstel van de relatie. Ondertussen wordt de nagelaten financiële compensatie in orde gemaakt. De behandeling van de klacht is daarna afgesloten.

### **Beledigd tijdens college**

Een docent ergert zich aan een duidelijk verveelde studente op de eerste rij, en zegt zoiets als: *als het u niet bevalt kunt u beter gaan, en uw gezicht demotiveert mij, zo kan ik geen college geven.* Meteen na het college heeft de studente de docent hierop aangesproken maar dat maakte het er niet beter op. De studente gaat niet meer naar college en dient een klacht in bij de ombudsfunctionaris. Ze heeft wel gehoord van medestudenten dat de docent op het volgende college had gezegd dat het niet goed was zoals hij zich gedragen had. Zij vraagt de ombudsfunctionaris de behandeling van de klacht uit te stellen tot na de uitslag van het tentamen.

Na het tentamen wordt de klacht door de ombudsfunctionaris bekend gemaakt aan de docent. De docent heeft wel een verklaring voor zijn gedrag maar vindt zelf ook dat zijn gedrag ongepast was en biedt meteen, via de e-mail, royaal excuses aan de studente aan. Deze is hier tevreden mee. De klachtbehandeling wordt gesloten.

### **Dubbele betaling collegegeld**

Een internationale studente heeft voor een Masteropleiding voor het hele kalenderjaar 2005 collegegeld betaald, maar stapt na een aantal maanden van de eenjarige praktijkmaster over naar de tweejarige Researchmaster binnen dezelfde opleiding, en betaalt vervolgens collegegeld voor het collegejaar 2005-2006. Begin oktober 2005 vraagt zij aan de directeur van het International Office (dat de collegegelden van buitenlandse studenten int) de dubbele betaling voor de overlappende periode (september – december 2005) terug te draaien. Eind november komt het antwoord dat de betreffende faculteit al heel gul is geweest door haar een zogenaamde waiver (reductie van collegegeld) te geven en verder krijgt ze geen teruggave van collegegeld.

De studente tekent bezwaar aan bij het College van Beroep voor de Examens, die de klacht doorstuurt aan de faculteit, die deze weer terugstuurt. De klacht belandt vervolgens bij het ICS. In maart 2006 komt de studente, die zich van het kastje naar de muur gestuurd voelt, met haar klacht bij de ombudsfunctionaris.

De Ombudsfunctionaris gaat met de studente naar onderwijsdirecteur van de faculteit, die besluit dat de dubbele betaling een fout is die hersteld moet worden. Hij schrijft hierover een brief naar het International Office. Als de ombudsfunctionaris na een paar weken contact opneemt met degene op het International Office die daar over gaat zegt deze aanvankelijk niets met de onderwijsdirecteur te maken te hebben omdat hij een andere contactpersoon heeft op de faculteit. Na nog wat aandringen door de ombudsfunctionaris en de studente zelf wordt half oktober 2006 door het International Office een besluit genomen: de studente krijgt het voor de overlappende periode betaalde bedrag terug. Het totale proces van het eerste verzoek tot aan de terugbetaling heeft dan meer dan een jaar geduurd.

### **Cijfer en studiepunten niet geregistreerd**

Een student die in VS studeert en het laatste semester van zijn Bacheloropleiding in Leiden heeft gedaan, heeft van één vak al half mei de uitslag vernomen van de docent, maar het cijfer is half juli nog steeds niet geregistreerd in U-twist. Zijn contactpersoon op het International Office heeft hem proberen te helpen maar dat is niet gelukt. Zijn *graduation* in de VS komt nu in het gedrang en daarmee ook zijn toelating tot een vervolgopleiding. De ombudsfunctionaris adviseert de student contact op te nemen met het onderwijssecretariaat van de betreffende faculteit. Zij belt zelf ook nog even. Het blijkt dat de docent de tentamenuitslag aan de secretaresse van de afdeling heeft gegeven ter doorsturing, maar zij heeft dit niet gedaan. Binnen een dag wordt de uitslag alsnog doorgestuurd en ingevoerd in U-twist, en wordt het cijfer doorgegeven aan het International Office. Hiermee is de klacht opgelost.

### **Inschrijfformulieren zoek**

Een internationale student (1<sup>e</sup> jaars Master) klaagt half oktober dat het International Office zijn inschrijfformulieren zoek heeft gemaakt, deze zijn nooit aangekomen bij de betreffende faculteit. Nu komt hij in de knel met o.a huisvesting want hij geldt niet als student.

De ombudsfunctionaris neemt contact op met het International Office. Daar vertelt men dat de student zijn verzoek tot toelating eind juni heeft ingediend, en dat het per 1 september naar de betreffende faculteit is doorgestuurd. Bij late inschrijving is het nu eenmaal minder urgent, en het International Office houdt niet bij of iets tijdig terugkomt van de faculteit.

Uit een gesprek met de studieadviseur, die de betreffende formulieren namens de faculteit moet invullen en terugzenden naar het International Office, blijkt dat zij de formulieren inderdaad niet heeft ontvangen in september maar, gealarmeerd door de student, net een nieuwe set kopieën heeft gevraagd, deze snel heeft ingevuld en teruggezonden. Zodoende lijkt alles weer goed te komen.

De student is zo opgelucht dat het International Office niet zijn originele documenten heeft zoekgemaakt, maar alleen maar kopieën, dat hij de klacht over de opgelopen vertraging maar laat zitten.

### **58 ects en toch een negatief BSA?**

Een eerstejaars student heeft binnen een jaar 58 ects behaald, maar een verplicht tweepunts vak (aanvullende eis voor een positief BSA) niet gehaald en kan dit ook niet herkansen, omdat het een werkstuk is dat in werkgroepen gemaakt wordt. In juni ontvangt zij een waarschuwing voor een negatief BSA. Ze neemt dit erg serieus en komt bij de ombudsfunctionaris om te klagen dat zij met zulke goede prestaties, op twee na alle mogelijke studiepunten gehaald, toch dreigt weggestuurd te worden.

De ombudsfunctionaris meent dat volgens de Onderwijs- en Examenregeling van de betreffende opleiding voor alle vakken een herkansing verplicht is, en neemt contact op met de secretaris van de examencommissie. Deze legt uit waarom het wel erg lastig is voor dit vak een herkansing te maken, maar begrijpt dat de OER gehandhaafd moet worden en belooft toch een herkansing te zullen organiseren.

De student is tevreden met deze structurele oplossing, en hiermee wordt de klachtbehandeling gesloten.

### **Tentamen gemaakt zonder er voor ingeschreven te zijn**

Een student meent zich voor vijf tentamens te hebben ingeschreven, maar bij het laatste tentamen blijkt dat de (verplichte) inschrijving daarvoor niet is doorgekomen. De surveillant besluit, na telefonisch overleg met de docent, dat de student toch het tentamen mag maken. De docent kijkt het tentamen na (en beoordeelt het als ruim voldoende). De onderwijsadministratie van de faculteit wil het cijfer echter niet registreren in U-twist, want de student had zich er immers niet voor ingeschreven en volgens de regels mag ze dan helemaal geen tentamen doen.

De ombudsfunctionaris bemiddelt door contact op te nemen met het hoofd van de onderwijsadministratie. Omdat ook de faculteit de regels heeft overtreden, door de student wel het tentamen te laten maken terwijl dit niet had gemogen, wordt besloten het cijfer toch te registreren.

### **Inschrijvingsproblemen bij de campus Den Haag**

Een studente belde de met informatiebalie i.v.m haar inschrijving, en wilde het algemene probleem uitleggen: ze heeft vergeten de verklaring van geen bezwaar die nodig is voor inschrijving op de campus Den Haag mee te sturen bij de inschrijvingsformulieren, en kan nu niet mee doen aan de eerste tentamens. Ze werd echter zeer onheus bejegend door de baliemedewerkster, die niet wilde luisteren en onaangename opmerkingen maakte. Nu heeft zij dus twee klachten, over de bejegening door de baliemedewerkster en over de inschrijvingsprocedure bij de opleiding.

De ombudsfunctionaris bespreekt de klacht met de teamleider van de baliemedewerkers. Deze legt uit dat men eigenlijk te lang is doorgedaan met studenten werven, terwijl de inschrijvingsprocedure toch enige tijd kost. Tegelijkertijd worden de regels voor verplichte inschrijving op tentamens streng gehandhaafd, zonder inschrijving geen tentamen. Deze combinatie van omstandigheden leidt tot tientallen telefoontjes per dag hierover naar de informatiebalie. De onredelijkheid van de baliemedewerkster, die zich er zelf ook van bewust was en het al had gemeld, kan natuurlijk niet maar is in deze context wel te begrijpen. Op verzoek van de teamleider laat de ombudsfunctionaris de studente weten dat de teamleider het betreurt dat het zo gelopen is en daarvoor zijn excuses aanbiedt.

De klacht met betrekking tot de inschrijving wordt besproken met het ICS, en later ook nog kort met het hoofd van het onderwijssecretariaat van de betreffende faculteit. Afsproken is dat er, voor de inschrijving van het nieuwe seizoen van start gaat, door beide partijen gezamenlijk (ICS en faculteit) nog eens goed gekeken zal worden naar de inschrijvingsprocedure en het werven van studenten, en naar de mogelijkheid om zich op zeer korte termijn in te schrijven voor de eerste eerstejaarstentamens.

Hiermee zijn de klachten behandeld en wordt de klachtbehandeling gesloten.



## 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 verschaft 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.