

## **Voorwoord**

In dit rapport wordt een overzicht gegeven van de aantallen, herkomst, inhoud en afhandeling van de klachten die in het jaar 2007 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen.

Er zijn in 2007 63 klachten gemeld, nagenoeg evenveel als in de twee voorgaande jaren toen er steeds 61 klachten waren. De meeste klachten hebben te maken met de manier waarop prestaties van studenten beoordeeld worden. Onheuse bejegening door docenten of andere universitaire medewerkers is daarna de meest voorkomende klacht.

Het is dit jaar 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 één of andere vorm van actieve bemiddeling door de ombudsfunctionaris. Deze werkwijze heeft wel in relatief veel gevallen tot een wat langere duur van de klachtbehandeling geleid.

Op basis van de inhoud van de behandelde klachten wordt een aantal conclusies getrokken en worden aanbevelingen gedaan. Deze betreffen o.a. de nakijktermijnen van afstudeerwerk en de professionaliteit van Examencommissies en studieadviseurs.

Leiden, maart 2008

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](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl) .

## **Inhoudsopgave**

<b>1. Werkwijze van de ombudsfunctionaris</b>	1
Een woord vooraf over de gebruikte terminologie	1
Klachtbehandeling	1
Bekendheid	4
Overleg binnen de universiteit	5
Beroepsorganisaties	6
<b>2. Klachten</b>	7
Aantal klachten	7
Wijze van indiening	7
Wie diende een klacht in?	8
Tegen wie werd een klacht ingediend?	9
Inhoud van de klachten	10
Verloop van de klachtbehandeling	13
Duur van de klachtbehandeling	15
<b>3. Conclusies en aanbevelingen</b>	17
Nakijktermijnen van afstudeerwerk	17
Professionaliteit van Examencommissies en studieadviseurs	18
Intimidatie	19
Bereikbaarheid	20
<b>4. Voorbeelden van klachten</b>	21
Bijlage 1: Regeling Ombudsfunctionaris	29



## **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 een term die, voorzover bekend, uitsluitend 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. In dit rapport wordt dan ook grotendeels deze terminologie aangehouden. 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. In principe moet een klacht schriftelijk, gedateerd en ondertekend, worden ingediend. In het huidige e-mail tijdperk zou dit in bijna alle gevallen onnodige vertraging opleveren, omdat de meeste klachten per e-mail worden aangemeld. Zo'n klacht wordt dan toch in behandeling genomen, en soms 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 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, in overleg met de indiener van de klacht, 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 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. 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 of een studieadviseur. 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 eventueel aanbevelingen gedaan om soortgelijke 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 ermee is gebeurd. Een dergelijk volledig onderzoek inclusief rapport is zelden nodig; in 2007 is het zelfs helemaal niet voorgekomen.

Voorts wordt de ombudsfunctionaris door studenten soms om informatie gevraagd. Deze vragen worden zo mogelijk beantwoord of met toestemming van de vrager 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. Door het 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 ombudsfunctionaris in deeltijd werkt is het van groot belang dat bovengenoemde functies door het, voltijds bemenste, secretariaat ICS verricht kunnen worden, zodat studenten altijd een afspraak kunnen maken met de ombudsfunctionaris.

### **Bekendheid**

Op de website [www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl](http://www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl) is in de Nederlandse taal 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 op de universitaire website. Een aantal facultaire websites heeft een verwijzing naar de ombudsfunctionaris opgenomen. 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.

Tot nu toe werd in principe eenmaal per jaar aan alle studenten een elektronisch bericht gezonden waarin zij worden geïnformeerd over het bestaan van de ombudsfunctionaris. In januari 2007 is zo'n e-mail verstuurd, die zowel in de Nederlandse als in de Engelse taal was gesteld. In 2007 is de ombudsfunctionaris



meegedeeld dat berichten aan alle studenten niet meer gedaan worden, maar gezien de grote effectiviteit ervan (in 2007 was bijna de helft van de klagers door dit bericht, dat vaak bewaard wordt, op het bestaan van de ombudsfunctionaris geattendeerd) zal hiervoor een oplossing worden gezocht.

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.

### **Overleg binnen de universiteit**

De ombudsfunctionaris overlegt binnen de universiteit met enige regelmaat met anderen die bij de dienstverlening aan studenten zijn betrokken. Met de studentendecanen, die qua functie het meest dichtbij de ombudsfunctionaris staan, wordt regelmatig overleg gepleegd over de beste aanpak van een bepaalde klacht. Ook met studentepsychologen 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 altijd hun toestemming voor dergelijk overleg gevraagd.

Met de Dienst Juridische Zaken wordt soms overleg gepleegd over de juridische aspecten van een klacht, of bijvoorbeeld over de ontvankelijkheid ervan: is een bepaalde klacht inderdaad iets voor de ombudsfunctionaris, of bijvoorbeeld voor het College van Beroep voor de Examens (CBE)? Het is in het verslagjaar zowel voorgekomen dat een klager door het CBE werd verwezen naar de ombudsfunctionaris, als dat een klager door de ombudsfunctionaris werd verwezen naar het CBE.

Met de directeur of adjunct-directeur van ICS is ook enige malen overlegd. Met de contactpersoon van de ombudsfunctionaris in het College van Bestuur, de vice-rector, is drie keer een bespreking gehouden.

Na het uitbrengen van het vorige jaarverslag is dit toegelicht in het periodieke overleg van de facultaire onderwijsportefeuillehouders in april 2007. Verder is met de onderwijsportefeuillehouders van de vier grootste faculteiten (Letteren, LUMC, Sociale Wetenschappen, en Rechten) en de directeur van het ICLON 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 geen collega's met dezelfde functie. Daarom is het van belang aangesloten te zijn bij netwerken waarin anderen in soortgelijke 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 hebben nog geen ombudsvoorziening. In dit overleg, waaraan twee keer is deelgenomen, komen algemene thema's aan de orde in het kader van: professionalisering, gedragscode, normen die de ombudsman hanteert en de positie van de ombudsman binnen de instelling.

De ombudsfunctionaris is ook aangesloten bij het ENOHE, European Network of Ombudsmen in Higher Education. Dit netwerk organiseert jaarlijks een conferentie. In mei 2007 is door de ombudsfunctionaris deelgenomen aan een driedaagse conferentie in Antwerpen. Niet alleen de congrespresentaties maar ook de onderlinge contacten tijdens dit congres zijn als zeer leerzaam en inspirerend ervaren.

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 het daaraan verbonden tijdschrift, dat inzichten geeft 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 2007 zijn bij de ombudsfunctionaris 63 verschillende klachten ingediend door in totaal 66 studenten (één klacht was door drie studenten ingediend, en één door twee studenten). Zowel in 2005 als in 2006 werden 61 klachten ingediend. Het aantal klachten blijft dus nagenoeg gelijk. Daarnaast hebben 9 studenten contact opgenomen om een informatieve vraag te stellen, die niet als klacht in de overzichten is opgenomen. Ook heeft één promovendus zich gewend tot de ombudsfunctionaris, en drie andere personeelsleden. 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 ombudsfunctionaris voor personeelsleden ontbreekt.

### **Wijze van indiening**

De eerste melding van de klacht is voor 30 procent (19 van de 63 klachten) gedaan in een gesprek met de ombudsfunctionaris, nadat via het secretariaat telefonisch een afspraak was gemaakt. Het merendeel van de klachten (45, dat is 71%) is per e-mail ingediend. Indiening per brief (4 klachten) is inmiddels zeer ongebruikelijk geworden. Zoals al gemeld in het jaarverslag over 2006 betekent dit dat de Regeling ombudsfunctionaris, die alleen schriftelijke verzoekschriften kent, waarvan de ontvangst ook schriftelijk bevestigd moet worden, in dat opzicht obsoleet begint te worden. De huidige praktijk is dat de ontvangst van per e-mail ingediende klachten ook per e-mail bevestigd wordt. 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.

### Wie diende een klacht in?

Van de 66 klagers waren er 45 vrouw (68%) en 21 man (32%). Daarmee zijn vrouwelijke studenten een klein beetje oververtegenwoordigd onder de indieners; van het totaal aantal ingeschreven studenten is 61% vrouw.

Evenals vorig jaar waren ook nu de internationale studenten oververtegenwoordigd, hoewel minder sterk dan in 2006. Terwijl slechts 6 % van de ingeschrevenen op 1 december 2006 een internationale student was, waren 7 van de 66 klagers (11%; tegenover 20% vorig jaar) internationale studenten.

Tabel 1: *Facultaire herkomst van indieners van klachten*

	2004	2005	2006	2007	totaal	% klachten 04-07	% studenten 06-07
Archeologie	2	0	0	2	4	1.5	2.5
Geneeskunde/LUMC	13	11	5	8	37	14.1	13.2
Godsdienstwetensch.	0	1	0	0	1	0.4	1.0
Letteren <sup>a</sup>	15	10	19	17	61	23.3	21.9
Kunsten	--	--	--	0	0	0.0	0.1
Rechtsgeleerdheid	17	10	15	15	57	21.8	23.2
Sociale Wetenschappen	20	18	15	14	67	25.6	26.9
Wijsbegeerte	0	1	2	0	3	1.1	0.9
Wisk. & Natuurwetensch.	3	6	1	3	13	5.0	9.1
Lerarenopleiding	1	1	0	4	6	2.3	1.1
Anders	6	3	4	0	13	5.0	--
Totaal	77	61	61	63	262	100.1	99.9

<sup>a</sup> In de jaren 2004-2006 zijn klachten uit de Faculteit Kunsten samengenomen met die van de Faculteit Letteren.

Een overzicht van de herkomst van de studenten per faculteit is weergegeven in Tabel 1. Hierin 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.

### **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. Hier zijn eveneens de gegevens van vier jaren opgenomen.

We zien in Tabel 2 een kleine verschuiving t.o.v. Tabel 1. Met name was een aantal klachten van studenten uit de grote faculteiten gericht tegen de centrale instellingen; maar ook betroffen enkele klachten keuzevakken die een student in een andere dan de eigen faculteit deed. De vijf klachten tegen de centrale instellingen waren verspreid over vijf instellingen. Dat betekent een aanzienlijke vermindering van klachten over het International Office, waar het voorgaande jaar acht klachten tegen waren en nu nog maar één.

Tabel 2: *Tegen wie werd een klacht ingediend?*

	2004	2005	2006	2007	totaal	% klachten 04-07
Archeologie	2	0	0	2	4	1.5
Geneeskunde/LUMC	12	10	5	6	33	12.6
Godsdienstwetensch.	0	1	0	0	1	0.4
Letteren <sup>a</sup>	14	9	16	18	57	21.8
Kunsten	--	--	-	0	0	0
Rechtsgeleerdheid	15	9	13	12	49	18.7
Sociale Wetenschappen	19	16	10	13	58	22.1
Wijsbegeerte	0	1	2	0	3	1.1
Wisk. & Natuurwetensch.	2	5	1	3	11	4.2
Lerarenopleiding	1	1	0	4	6	2.3
Centraal bestuur	1	2	2	2	7	2.7
Expertisecentra	2	5	10	3	20	7.6
Anders	9	2	2	0	13	5.0
Totaal	77	61	61	63	262	100.0

<sup>a</sup> In de jaren 2004-2006 zijn klachten uit de Faculteit Kunsten samengenomen met die van de Faculteit Letteren.

### **Inhoud van de klachten**

Dit jaar wordt een enigszins gewijzigd categorieënsysteem gebruikt. Het voorheen gehanteerde systeem voldeed niet meer, teveel klachten dreigden in de weinig informatieve categorie “anders” terecht te komen. Het gewijzigde 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 nieuwe indeling gepresenteerd, met een korte inhoudelijke beschrijving per categorie.

Tabel 3: *Inhoud van de in 2007 ingekomen klachten, gerangschikt naar frequentie*

<b>Categorie</b>	<b>Inhoud van klachten in deze categorie</b>	<b>aantal</b>
Beoordeling	Beoordeling door docent is bevooroordeeld, niet volgens de regels in OER of studiegids, student is het oneens met verkregen cijfer, te lange nakijktermijn.	18
Bejegening	Onheuse bejegening, beledigend, intimiderend of bot gedrag van medewerker. <sup>a</sup>	14
Procedurele kwesties	Examencommissie of studieadviseur handelen niet volgens de regels of afspraken, of te laat of te traag, of erg weinig coulant.	9
Coördinatie	Ongunstige roostering, twee vakken of tentamens op hetzelfde tijdstip, opheffen avondstudie, indeling in werkgroepen of co-schappen leidt tot vertraging.	9
Begeleiding	Te weinig, onduidelijke of afbrekende feedback, te weinig tijd voor (scriptie)begeleiding, geen (scriptie)begeleider beschikbaar.	7
Geldkwesties	Door lange nakijktermijnen of andere zaken waar student geen invloed op heeft extra kosten; of cursus of opleiding te duur.	6
Dienstverlening	Te weinig, te late of ondeskundige informatie of ondersteuning (bijvoorbeeld door studieadviseur).	5
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
Onderwijs	Inhoud van onderwijs slecht, niet van het juiste niveau, of niet in overeenstemming met wat in de studiegids is aangekondigd .	3
Ongelijke behandeling	Verschillende beslissingen (bijv. over vrijstellingen) in dezelfde gevallen; ongelijke mogelijkheden voor studenten met een fysieke functiebeperking.	2
Discriminatie	Discriminatie o.g.v. sekse, afkomst of anderszins <sup>a</sup>	1
Faciliteiten	Faciliteiten niet goed, of niet beschikbaar of bereikbaar.	1
Privacyschending	Informatie over student ten onrechte doorgegeven aan, of beschikbaar gemaakt voor, derden.	1
<b>(Totaal</b>		<b>82)</b>

<sup>a</sup> Klachten betreffende seksuele intimidatie of discriminatie worden niet door de ombudsfunctionaris zelf behandeld, maar conform artikel 5.2 van de Regeling Ombudsfunctionaris doorverwezen naar de vertrouwenspersoon of naar de Klachtencommissie.

In Tabel 3 is aangegeven hoe vaak elke soort klacht voorkwam. De tabel is gerangschikt naar de frequentie waarmee de klachten voorkwamen, zodat de meest voorkomende klachten bovenaan staan. Soms heeft een klacht meerdere aspecten of onderdelen, zo'n klacht wordt dan in meerdere categorieën ingedeeld. In totaal werden 82 verschillende aspecten onderscheiden in de 63 ingediende klachten.

De meest voorkomende klacht betreft de wijze van beoordeling van het werk van studenten door docenten. Studenten menen soms dat een docent daarbij bevooroordeeld is tewerk gegaan, of zijn het niet eens met de wijze waarop groepswork in hun individuele cijfer is verwerkt. Vaak betreft het ook een te lange nakijktermijn.

Daarna is de meest voorkomende klacht die over onheuse bejegening van studenten door docenten of andere universitaire medewerkers. Deze klacht gaat in de meeste gevallen (10 van de 14 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, lijkt dan de druppel te zijn die de emmer doet overlopen en de student doet besluiten een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris.

Procedurele kwesties hebben soms te maken met vermeende verkeerde toepassing van regels, bijvoorbeeld bij het afnemen van tentamens. Drie van de negen keer betrof het een gebrek aan coullance, waar dat wel in de rede had gelegen. Dit betreft dan bijvoorbeeld het afgeven van een negatief BSA ondanks een verklaring van het ICS dat de student het afgelopen jaar wegens ernstige ziekte nagenoeg niet heeft kunnen studeren.

Klachten over gebrekkige coördinatie kunnen roosterkwesties zijn, zoals het aanbieden van twee vakken of twee tentamens op hetzelfde tijdstip, of tussentijdse roosterwijzigingen. Dit zijn nooit klachten die een individuele docent betreffen maar altijd de (facultaire) onderwijsorganisatie.

Alle zeven klachten over begeleiding betroffen de begeleiding bij een scriptie, en meestal is de klacht dan dat de begeleiding te weinig is of er zelfs op korte termijn geen scriptiebegeleider beschikbaar is. Drie klachten betroffen (mede) de inhoud van de begeleiding, die te onduidelijk of te afbrekend werd gevonden.



Geldkwesties, de volgende categorie, gaan in vijf van de zes gevallen ook samen met een ander inhoudelijk aspect van de klacht. Meestal betreft dat het te lang doen over het nakijken van een scriptie of van het verwerken van een cijfer daarvoor, zodat de student zijn of haar inschrijving moet verlengen en dus meer moet betalen.

Over de overige, minder frequent voorkomende, klachten valt weinig algemeen te vermelden.

### **Verloop van de klachtbehandeling**

Bij de afsluiting van het jaar 2006 waren nog 5 klachten in behandeling, die in 2007 zijn afgerond. Aan het eind van 2007 waren nog 2 van de 63 in dat jaar ingediende klachten in behandeling. Er kan dus van  $(63 + 5 - 2 =)$  66 klachten worden aangegeven hoe de klachtbehandeling is verlopen en hoe lang de behandeling van de klacht heeft geduurd.

Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling van in 2007 afgesloten klachten*

<b>Klachtbehandeling</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
niet behandeld	5	7.6
verwijzing	4	6.1
advies	26	39.4
bemiddeling	31	47.0
(waarvan met mediation)	(2)	(3.0)
rapportage	0	0.0
Totaal	66	100.1

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 of een eerste vraag aan de student nauwelijks iets of helemaal niets, ofwel omdat de student bij

nader inzien de klacht liever wil terugtrekken, wat in 2007 drie keer het geval was, ofwel omdat in overleg met de student besloten wordt dat de klacht niet individueel behandeld zal worden maar wel zal worden gemeld in het jaarlijks overleg met de onderwijsdirecteur, hetgeen bij twee klachten het geval was.

Van vier klachten bleek dat deze niet bij de ombudsfunctionaris thuis hoorden. Eén klacht betrof discriminatie, een andere seksuele intimidatie. Die klachten zijn doorverwezen naar resp. de vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie. Verder is één klacht doorverwezen naar het College van Beroep voor de Examens, en één naar een facultaire commissie Klachtbehandeling.

Een groot deel van de klachten, 26 van de 66, is middels een advies afgehandeld. Dat betekent dat de ombudsfunctionaris, na zelf eventueel 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 geen contact op met degene tegen wie de klacht gericht is. Vaak is dit de geprefereerde handelwijze omdat de student dan de voldoening heeft zelf het probleem op te lossen. In sommige gevallen echter, met name waar het klachten over begeleiding of bejegening betrof, meende de ombudsfunctionaris dat het effectiever zou zijn als zij met de betreffende docent zou gaan praten, maar wilde de student dat niet omdat hij of zij bang was voor repercussies. Uiteraard gaat de ombudsfunctionaris nooit zonder toestemming van de student een dergelijk gesprek aan.

Bijna de helft van de klachten is afgehandeld via 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 twee gevallen is de bemiddeling afgesloten met een door de ombudsfunctionaris geleid bemiddelingsgesprek tussen de student en de betrokken docent (in de tabel aangeduid als mediation). Ook hier geldt dat zo'n begeleid afsluitend gesprek tussen de twee partijen vaker is aangeboden aan de student maar dat deze er toch liever van af zag.

In principe kan er nog sprake zijn van een volledig onderzoek afgesloten met een officiële rapportage aan het College van Bestuur. Dat is in 2007 niet voorgekomen.

Tenslotte kan nog opgemerkt worden dat niet iedere klacht opgelost kan worden op een manier zoals de student gehoopt had. Zo is het bijvoorbeeld bij een klacht over bejegening twee keer voorgekomen dat de student zelf zich dermate onbeleefd had gedragen dat het gedrag van de medewerker misschien niet geheel professioneel maar wel begrijpelijk was en ook niet zodanig dat deze daarvoor excuses aan zou moeten bieden, zoals de student gehoopt had. Verder kunnen sommige beslissingen over bijvoorbeeld een cijfer voor een tentamen of het al dan niet toestaan van een extra herkansing voor een student erg vervelende gevolgen hebben, maar als ze volgens de regels genomen zijn en er geen reden is om toepassing van een hardheidsclausule te verwachten zal de ombudsfunctionaris een dergelijke klacht soms ongegrond moeten verklaren. Het is in totaal zeven keer voorgekomen dat een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard.

### **Duur van de klachtbehandeling**

Een overzicht van de duur van de klachtbehandeling is te zien in Tabel 5. Daaruit blijkt dat de behandeling van bijna de helft van de klachten (46%) niet langer dan een

Tabel 5: *Duur van de klachtbehandeling van in 2007 afgesloten klachten*

<b>Duur</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Percentage</b>
Minder dan 2 weken	17	25.8
2 weken – 1 maand	13	19.7
1 – 2 maanden	21	31.8
2 – 5 maanden	12	18.2
Meer dan 5 maanden	3	4.5
Totaal	66	100.0

maand heeft geduurd. Voor 32 % duurde de behandeling tussen de 1 en 2 maanden, en 23% kende een behandelingsduur van 2 maanden of meer.

De klachten die binnen twee weken waren opgelost, waren zonder uitzondering klachten waarbij alleen een advies gegeven is en geen bemiddeling nodig was, ofwel waarbij de student naar een andere instantie verwezen is. Naarmate de behandelingsduur langer wordt, komt meer bemiddeling voor. Het vergt nu eenmaal tijd om afspraken te maken; vooral in de onderwijs- en tentamenperiode hebben veel medewerkers een drukbezette agenda, en de ombudsfunctie beslaat slechts twee dagen per week. Toch baart het enige zorg dat meer dan 20 procent van de klachten niet binnen twee maanden is afgehandeld. Daarom is voor deze 15 gevallen nagegaan wat daarvan de oorzaak was.

In vier gevallen was de vertraging veroorzaakt door de student, die gedurende langere tijd (één of twee maanden) niet reageerde op vragen of verzoeken tot een afspraak van de ombudsfunctionaris. In drie gevallen, waarin bemiddeling nodig was, wilde de student na melding van de klacht wachten met behandeling ervan tot na het afstuderen of tot nadat het laatste onderwijs van de betreffende docent gelopen was en het cijfer bekend was gemaakt, dit uit angst voor repercussies. In drie andere gevallen heeft de student, op advies van de ombudsfunctionaris, bezwaar aangetekend bij de facultaire Examencommissie en/of het College voor Beroep van de Examens, en werd gewacht met afsluiten van de klachtbehandeling tot de uitslag van dat bezwaar bekend was. Het betrof dan niet alleen maar een verwijzing, maar een zaak waarover de ombudsfunctionaris graag zelf eerst een uitspraak van die instanties wilde hebben alvorens te kunnen beslissen de klachtbehandeling al dan niet af te sluiten. In drie gevallen zorgde de zomervakantie voor vertraging in het kunnen maken van afspraken, en twee gevallen waren zeer complex en vergden verschillende bemiddelingsgesprekken en tussentijdse besprekingen met de student.

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

Het aantal klachten is de laatste jaren nagenoeg gelijk gebleven. In een omvangrijke en complexe organisatie zoals de universiteit nu eenmaal is, mag het geen verwondering wekken dat er altijd wel enige ontevredenheid blijft bestaan. Als algemene conclusie kan dan ook gesteld worden dat het aantal klachten geen reden tot grote verontrusting geeft. Desalniettemin is het nuttig klachten niet alleen als individuele uitingen van individueel ongenoegen te zien, maar ook te bezien of er een meer algemene les uit getrokken kan worden. Immers, zoals de Amerikaanse collega's zeggen, elke klacht is een gratis organisatieadvies.

In het onderstaande wordt een aantal aspecten belicht die de ombudsfunctionaris zijn opgevallen en die zich lenen voor een aanpassing van procedures, of die aanleiding kunnen zijn voor nadere bezinning door diverse betrokkenen.

#### **Nakijktermijnen van afstudeerwerk**

Nakijktermijnen van afstudeerwerkstukken, of het nu doctoraalscripties of Bachelor- of Mastertheses betreft (in het vervolg alle aan te duiden als scripties), hebben dit verslagjaar tot relatief veel klachten geleid. Dit is niet verwonderlijk als we bezien hoe omslachtig het nakijken van scripties soms geregeld is. Is het voor tentamens gebruikelijk een nakijktermijn van maximaal drie werkweken te hanteren en in de OER vast te leggen, bij scripties is het niet ongebruikelijk om daar zes weken voor uit te trekken, hetgeen in de zomervakantie nog langer kan worden, en dan wordt de scriptie vervolgens nog eens doorgestuurd naar een tweede beoordelaar, die er ook weer wekenlang voor mag uittrekken. Dit betekent dat studenten ernstig vertraagd kunnen worden in het doorstromen naar de volgende fase in hun studie of loopbaan. Bovendien, en dat is vaak de aanleiding om daar dan een klacht over in te dienen, kost dit de student handenvol geld. Internationale studenten, die soms rond de vijftienduizend euro betalen voor een Masteropleiding van een jaar, kunnen niet begrijpen dat ze door dergelijke nakijktermijnen gedwongen zijn duizenden euro's extra te betalen voor een verlenging van hun studieduur met een paar maanden, terwijl zij geen onderwijs meer volgen en alleen maar zitten te wachten op een beoordeling

waarvan zij meenden dat die binnen de opleiding waarvoor ze al betaald hebben zou vallen.

Het is daarom aan te bevelen de inlever- en nakijktermijnen van scripties beter te reguleren, naar analogie van die voor tentamens. Bijvoorbeeld door per opleiding voor alle scripties, ook voor Mastertheses, een beoordelingstermijn van maximaal drie werkweken vast te stellen. Ook als de beoordeling door twee beoordelaars gebeurt (wat op zich een goede zaak is) zou een totale termijn van drie werkweken moeten gelden, dit kan immers ook simultaan gebeuren. Uiteraard kunnen er ook afspraken gemaakt worden over de datum of data waarop scripties ingeleverd kunnen worden. Een dergelijke regeling zou een aantal klachten kunnen voorkomen en past bovendien beter bij de zakelijke aanpak van een kostendekkende prijs voor opleidingen, zoals die nu o.a. aan internationale studenten gevraagd wordt.

#### **Professionaliteit van Examencommissies en studieadviseurs.**

Een student die het niet eens is met de beoordeling van een tentamen kan zich tot de Examencommissie van de opleiding richten. In een aantal gevallen echter wilde de student dit niet, omdat deze meende dat de Examencommissie niet onbevooroordeeld zou reageren. Met name in de Faculteit der Letteren zijn er zoveel opleidingen en daarmee zoveel Examencommissies dat deze vaak de docent over wie men een klacht zou willen indienen omvat, of diens naaste collega, en studenten durven er dan niet op te vertrouwen dat de commissie een onafhankelijk oordeel geeft. Bovendien is de studieadviseur nogal eens een docent, die dan adviseert om maar geen klacht in te dienen. In andere faculteiten is soms de studieadviseur tegelijkertijd de secretaris van de Examencommissie.

Helaas is het wantrouwen van studenten over deze situaties wel eens correct gebleken. In het afgelopen jaar is het bijvoorbeeld voorgekomen dat de voorzitter van een Examencommissie, tot wie het toch uitermate redelijke verzoek gericht werd om ervoor te zorgen dat een werkstuk dat al meer dan een jaar geleden was ingeleverd eindelijk nagekeken zou worden, letterlijk zei dat hij dit niet wilde doen omdat de betreffende docent zijn naaste collega was. Ook in andere gevallen was, zij het minder

expliciet, soms duidelijk het beschermen van een collega in plaats van het recht doen aan een student aan de orde.

Geadviseerd wordt om Examencommissies, en dan met name hun voorzitters en secretarissen, niet onvoorbereid aan het werk te laten gaan maar ze een degelijke voorbereiding te geven, waarin hun taken duidelijk worden gemaakt en gewezen wordt op de noodzaak van een onafhankelijke en onbevooroordeelde opstelling. Wie meent dit niet tegenover de collega's te kunnen opbrengen moet een dergelijke rol niet op zich nemen. Studenten moeten er ook op kunnen vertrouwen dat studieadviseurs hen het beste advies geven. Dezen zouden niet als toegangspoort tot de Examencommissie moeten fungeren, en ook niet de rol van studieadviseur moeten combineren met die van docent, om elke schijn van belangenverstrengeling tegen te gaan.

### **Intimidatie**

Het is zorgelijk dat in een aantal gevallen door klagers is aangegeven dat de ombudsfunctionaris geen contact mocht opnemen met een docent over wie zij een klacht hadden ingediend, of dat dit pas mocht nadat de klager het laatste tentamen bij die docent had afgelegd of zelfs afgestudeerd was, omdat de student bang was voor repercussies in de vorm van een lager cijfer of erger. Dit betekent dat zo'n student zich letterlijk geïntimideerd voelt. Uiteraard zal de ombudsfunctionaris nooit met iemand over een klacht spreken zonder toestemming van de klager. Ook als zo'n bespreking met de docent na het door de student bedongen uitstel wel plaatsvindt, is het in de ogen van de ombudsfunctionaris onbevredigend dat door het uitstel de intimidatie gehonoreerd wordt.

Een oplossing voor dit probleem is niet gemakkelijk te geven. Soms is degene tegen wie de klacht gericht is oprecht verbaasd en heeft geen idee dat zijn of haar gedrag als intimiderend wordt ervaren. Het is echter ook voorgekomen dat het intimiderende gedrag een bewuste strategie was van een docent, die meende daardoor de studenten tot ijverig studeren aan te zetten. In dergelijke gevallen is het wel mogelijk om enige uitleg te geven over hoe gedrag van docenten soms anders opgevat kan worden, of een ander effect kan hebben, dan de bedoeling is, en kan de docent eventueel verwezen worden naar het ICLON voor bijvoorbeeld coaching. Het zou

eenvoudiger zijn als dergelijke coaching aangevraagd zou kunnen worden door docenten zelf, zonder daarvoor toestemming te moeten vragen omdat het een kostbare aangelegenheid is die de faculteit of afdeling moet betalen. Dat zou de drempel voor docenten om hun intimiderende gedrag onder deskundige begeleiding bij te stellen wellicht verlagen.

### **Bereikbaarheid**

Hoewel er in het verslagjaar slechts drie klachten van studenten waren die rechtstreeks de bereikbaarheid betroffen, is dit wel een klacht van de ombudsfunctionaris zelf. Vooral rond de vakantieperiodes, wanneer er toch nog klachten binnen komen bijvoorbeeld over het uitblijven van beoordelingen, of over een dreigend negatief BSA, blijkt het bijzonder moeilijk om afspraken te maken met docenten. Met name de telefonische bereikbaarheid is slecht. Docenten schakelen bij afwezigheid hun telefoon niet door naar een secretaresse, beantwoorden dan hun e-mail niet, en hele afdelingssecretariaten zijn soms gesloten of nemen de telefoon niet op. Ook kunnen secretaresses vaak geen afspraken maken voor docenten omdat dezen geen elektronische agenda hebben of die alleen zelf willen beheren.

Geadviseerd wordt om dit professioneler aan te pakken, en docenten en andere medewerkers dringend te verzoeken hun elektronische agenda tijdens hun afwezigheid te laten beheren door een secretaresse, hun aan- en afwezigheid goed aan te geven, en hun telefoon door te schakelen. Uiteraard behoudt een ieder de vrijheid de eigen agenda in te delen en uren of dagen te bestemmen voor andere werkzaamheden dan afspraken. Bij een professionele organisatie zoals een universiteit hoort ook een goede bereikbaarheid, en die is met de huidige technische mogelijkheden uitstekend te realiseren.



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

In het volgende wordt een aantal samenvattingen van klachten uit 2007 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 voor een insider tot herkenning van de betreffende docent of medewerker zouden kunnen leiden weggelaten.

In de meeste gevallen worden klachten op een voor alle partijen bevredigende wijze opgelost. Zoals gemeld in hoofdstuk 2 is in zeven gevallen een klacht (gedeeltelijk) ongegrond verklaard. Een voorbeeld van zo'n klacht is hier ook opgenomen ("Van kwaad tot erger"). Tenslotte wordt een voorbeeld gegeven van een klacht die, hoewel de ombudsfunctionaris zeker mogelijkheden zag om deze te behandelen, uiteindelijk teruggetrokken werd omdat de student bang was voor repercussies ('Internationale student voelt zich "afgeperst"').

##### **Een hele reeks klachten**

Een studente komt met een hele reeks klachten over de Master die ze volgt: zij is het niet eens met het cijfer dat ze, na slechts zeer summiere en voornamelijk positieve feedback gekregen te hebben voor het grote (17-punts) inleidende vak heeft gekregen; de beoordelingscriteria waren van tevoren niet bekend gemaakt; de inhoud van de Master valt erg tegen, het niveau is te laag; er worden minder vakken aangeboden dan in de studiegids vermeld staat; de beloofde keuzevakken die binnen de Master gevolgd moeten worden ontbreken of mogen niet gevolgd worden omdat ze overlappen met het verplichte voltijds inleidende vak; een stage moet zelf gezocht worden maar het is onduidelijk aan welke criteria die zou moeten voldoen; en de docent die als enige de opleiding verzorgt is teveel betrokken en emotioneel.

Om te beginnen gaat de ombudsfunctionaris met de betreffende docent spreken. Deze wijst de verantwoordelijkheid voor de inhoud van de Master als geheel en het ontbreken van keuzevakken af (die ligt bij het faculteitsbestuur), maar geeft wel

aan dat hij als enige verantwoordelijk is voor het verzorgen van het onderwijs. Hij is nogal emotioneel over het feit dat studenten nu zo klagen, geeft aan dat hij inderdaad misschien wel té betrokken was en teveel van de studenten verwachtte; hij heeft het programma moeten bijstellen o.a. omdat de studenten zich misdroegen bij het optreden van gastdocenten. Ook vond hij sommige studenten agressief tegenover hem.

Uit een hierop volgend gesprek met de studieadviseur van de betreffende Master bleek deze al van de klachten op de hoogte was. Er is inderdaad een probleem met de keuzevakken, maar de Examencommissie kan desgevraagd toestemming geven voor bepaalde andere keuzevakken. De stagerichtlijnen staan op de website van de opleiding. Het cijfer van de klaagster is inmiddels verhoogd: het lage cijfer beruiste deels op een vermeend gebrek aan inzet, maar een mede-studente had duidelijk gemaakt dat zij zich wel degelijk had ingezet.

Deze twee gesprekken gaven de ombudsfunctionaris het idee dat de klacht grotendeels gegrond was. In een hierop volgend gesprek met de onderwijsdirecteur (lid van het faculteitsbestuur) werd deze indruk bevestigd. De docent was niet zo professioneel. Volgend jaar zal er naast hem een tweede docent zijn, die de coördinatie op zich neemt en stageplekken zal organiseren, en zal de groep studenten kleiner zijn. De inhoud van de cursus zal van tevoren met het faculteitsbestuur doorgesproken worden zodat het wetenschappelijk gehalte duidelijk is.

Omdat het cijfer van klaagster verhoogd was, had zij persoonlijk geen verder belang meer en kon de klachtbehandeling gesloten worden. De ombudsfunctionaris heeft een overzicht gemaakt van de verbeteringen die in de gesprekken met de onderwijsdirecteur en studieadviseur waren afgesproken betreffende de docenten, de omvang van de groep, de inhoud van de inleidende cursus en de opzet van de Master; en heeft hier twee adviezen aan toegevoegd betreffende het van te voren vaststellen en in de studiegids vastleggen van de beoordelingscriteria voor een cursus (wat voor elke cursus geldt), en betreffende een betere voorlichting over het beroepsperspectief van deze Master. Dit document is zowel aan klaagster als aan de andere personen met wie gesproken was gestuurd, in de hoop dat dit bijdraagt aan het voorkomen van dezelfde problemen in de toekomst.

### **Herkansing, dan geen hoog cijfer?**

Een studente was aanvankelijk gezakt voor een cursus die wordt afgesloten met een paper. Er werd bij de inzage na het tentamen veel individuele feedback gegeven, en daarbij werd ook aangekondigd dat de studente voor de herkansing maximaal een 6.5 zou krijgen, hoe goed het paper dan ook is, omdat ze immers veel extra onderwijs heeft gekregen. De studente heeft de herkansing gedaan, haar paper is met een 7 beoordeeld, en dat cijfer is vervolgens verlaagd tot een 6.5. Haar klacht is dat ze dit niet terecht vindt, zij wil de 7 krijgen die het paper waard is.

De ombudsfunctionaris meent dat het verlagen van het cijfer een ongeldige handelswijze is. Alle onderwijs dient immers om studenten iets te leren, en het gaat niet aan om studenten die meer onderwijs hebben gehad te straffen met een lager cijfer. Toetsen moeten inhoudelijk worden beoordeeld. De ombudsfunctionaris vindt dit een principiële zaak, is bereid hierover met de betreffende docent te gaan praten, maar adviseert klagster om eerst via een brief aan de Examencommissie te proberen de verlaging van het cijfer ongedaan te maken. Een uitspraak van de Examencommissie is immers geldig voor alle studenten, en mogelijk kan deze praktijk dan voor eens en altijd afgeschaft worden. Samen met klagster neemt de ombudsfunctionaris de mogelijke argumenten door. Klagster schrijft inderdaad zo'n brief, met het verwachte resultaat: de Examencommissie vindt ook dat zij voor haar werk het cijfer moet krijgen dat zij verdiend heeft, en past het cijfer weer aan tot een 7. De docenten is te kennen gegeven dat zij voortaan niet meer van tevoren een maximumcijfer mogen vaststellen.

### **Onbereikbare docenten**

Een studente verblijft in het kader van haar opleiding in een Aziatisch land en klaagt dat docenten erg laks zijn in het beantwoorden van hun e-mail, het communicatiemiddel waarop zij in deze situatie aangewezen is. Een docent aan wie zij om een herkansing wil vragen heeft niet gereageerd op drie e-mail berichten. De secretaris van de Examencommissie reageert ook niet.

Als de ombudsfunctionaris deze klacht wil onderzoeken stuit zij op een zelfde onbereikbaarheid: het lukt drie weken lang niet de betreffende medewerkers

telefonisch te bereiken, het secretariaat is gesloten of neemt de telefoon niet op. Uiteindelijk lukt het een studietoelichting te bereiken. Deze weet de ombudsfunctionaris te vertellen dat over het verzoek van klager al een paar weken geleden een besluit is genomen in de Examencommissie, maar dat ze niet weet of ze dit aan de studente mag mededelen. Een dag later stuurt ze deze toch een bericht hierover.

In overleg met de studente wordt besloten dat de ombudsfunctionaris toch het onderzoek zal voortzetten, omdat het voor alle studenten van belang kan zijn dat de bereikbaarheid en de communicatie verbetert (bijna alle studenten van deze opleiding gaan wel voor een paar maanden naar het buitenland).

In een gesprek met de docent geeft deze toe de e-mail berichten niet beantwoord te hebben, dat vond hij niet zijn taak, hij heeft wel het herkansingsverzoek doorgestuurd aan de Examencommissie. De opmerking van de ombudsfunctionaris dat een student die in het buitenland zit toch wel enige reactie kan verwachten, al was het maar in de vorm van een cc-tje van het doorgestuurde bericht, valt niet in goede aarde, hij blijft erbij dat hij dit niet hoeft te doen.

Bij een gesprek met de secretaris van de Examencommissie is, op diens verzoek, ook de voorzitter van de Examencommissie en de voorzitter van het opleidingsbestuur aanwezig. De secretaris was vlak na de vergadering van de Examencommissie op vakantie gegaan, maar had de meest urgente zaken overgedragen en een besluitenlijst achtergelaten zodat anderen vragen van studenten konden beantwoorden. Men was het er over eens dat het beter zou zijn in zo'n geval duidelijk instructies te geven dat de studenten over wie een beslissing genomen was geïnformeerd moesten worden. Ook was men het er over eens dat docenten de e-mails van studenten horen te beantwoorden, of meer in het algemeen, dat studenten moeten kunnen communiceren met hun docenten. Men zal dit bespreken in de afdeling en docenten voorstellen bij afwezigheid een voicemail in te spreken of hun toestel door te schakelen naar het secretariaat.

## **Stageverslag**

Per aangetekende brief dient een studente een klacht in. Om haar opleiding te voltooien moet ze alleen nog haar stage afronden. De docent die de stage begeleidt weigert echter het stagepuntenbriefje te tekenen, terwijl hij dat volgens klaagster wel beloofd heeft. De docent wil ook dat zij nog opdrachten maakt voor een vak waarvoor hij haar al een tentamenbriefje heeft gegeven. Zij voelt zich naar eigen zeggen “belazerd en gechanteerd”.

Na overleg met klaagster gaat de ombudsfunctionaris eerst eens praten met de docent. Deze heeft inderdaad een tentamenbriefje gegeven voor het laatste vak dat de studente nog moest doen maar daarbij wel aangegeven dat ze de opdrachten die ze eigenlijk had moeten doen nog niet gedaan had en alsnog achteraf moest inleveren. Dat heeft ze wel gedaan maar onvoldoende. We stellen gezamenlijk vast dat een eenmaal gegeven tentamenbriefje niet meer teruggehaald kan worden en dat de docent dus die eisen niet kan stellen. De docent neemt zich voor nooit meer zo voorbarig een tentamenbriefje te geven.

Wat betreft de stage: deze moet natuurlijk wel als voldoende beoordeeld worden en dat is nog niet het geval. De begeleider in de organisatie heeft een slechte evaluatie geschreven. Het verslag van de studente is onvoldoende. Ze krijgt geen studiepuntenbriefje voor de stage voordat deze als voldoende is beoordeeld. Ze heeft hem hierover opgebeld en, volgens de docent, geschreeuwd en uitgescholden.

Afgesproken is dat de ombudsfunctionaris een bemiddelingsgesprek onder haar leiding aanbiedt om hier gezamenlijk uit te komen. Klaagster gaat daarmee akkoord, al meent zij dat afgesproken is dat ze haar stagepunten krijgt als ze maar één A4tje met haar stage-ervaringen schrijft.

Bij het bemiddelingsgesprek is ook, op verzoek van de ombudsfunctionaris, het hoofd van de afdeling aanwezig. Hoewel het gesprek enigszins stroef verloopt worden toch duidelijke afspraken gemaakt die ieders instemming hebben. De studente zal een stageverslag volgens de bestaande regels schrijven, inclusief de daarin te verwerken praktijkopdrachten, zij zal dit inleveren bij het hoofd van de afdeling die zal zorgen dat dit door een andere docent dan degene met wie dit conflict is wordt nagekeken.

(Follow-up: na twee maanden was het verslag met een onvoldoende beoordeeld, na vier maanden een tweede poging met een voldoende.)

### **Van kwaad tot erger**

In een uitgebreide klachtbrief met als bijlage een afdruk van een e-mail correspondentie, meldt een eerstejaarsstudent dat hij zich gepasseerd voelt door een docent. Het betreft een vak met meerdere colleges per week waarbij elke week een tussentoets wordt afgenomen; het gemiddelde van de tussentoetsen bepaalt voor 50% het eindcijfer. De student had eerder verzocht de tussentoetsen naar een andere dag te verplaatsen, omdat hij vanwege zijn werk teveel tussentoetsen zou missen. Dit verzoek was toen uiteindelijk niet ingewilligd, hoewel de docent in een eerste reactie de indruk had gewekt dit wel te zullen doen. Nu schreef de docent dat er nog zo'n verzoek was binnengekomen en dat hij op het volgende college dan toch maar weer een verplaatsing van de tussentoetsen aan de orde willen stellen. De klager vond echter dat dit nu geen zin meer had, omdat hij al twee tussentoetsen gemist had. Maar vooral was hij gekrenkt dat het nu wel gewijzigd kon worden en op zijn eerdere verzoek niet. Hij schreef hierover een e-mail aan de docent, die voornamelijk bestond uit citaten uit de eerdere afwijzende e-mails van de docent. Deze stuurde een kort en kortaf berichtje terug, dat de student als respectloos heeft ervaren.

In een gesprek met de student blijkt deze inmiddels met het vak gestopt te zijn, hij wilde niet meer met deze docent geconfronteerd worden. Afgesproken wordt dat de ombudsfunctionaris met de docent zal gaan spreken, en dan meteen zal proberen een driegesprek te organiseren, waarbij docent en student onder haar leiding de kwestie doorspreken en de verstandhouding hersteld wordt.

In het gesprek met de docent blijkt deze zich gekwetst te voelen door de klacht, hij had immers juist willen terugkomen op zijn eerdere afwijzing van het verzoek en had dus wel degelijk rekening gehouden met de wensen van klager. Hij beschouwt het als een misverstand dat deze zich gepasseerd voelt. Hij heeft verder geen enkele rancune tegenover de student, heeft zelf geen behoefte aan een driegesprek maar is daar zeker toe bereid. Hij neemt zich voor in het vervolg het

rooster voor de tussentoetsen duidelijk in de studiegids te zetten en zich daar dan ook aan te houden, zodat dit soort klachten zich niet meer voor kan doen.

Na een schriftelijk verslag van deze bespreking ontvangen te hebben geeft de klager pas na anderhalve maand, na herhaald verzoek van de ombudsfunctionaris, een reactie daarop, per e-mail, met kopie aan de docent. In het verslag had de ombudsfunctionaris gesteld het bericht van de docent, gezien de context ervan, niet als respectloos te beoordelen. Klager beschuldigt de ombudsfunctionaris van partijdigheid en zegt het vertrouwen in haar op, geeft een scala van negatieve kwalificaties aan de docent, en bedreigt deze en passant met lichamelijk geweld: hij meldt dat hij niet weet of hij zich wel zou kunnen beheersen in een les van deze docent, wat zou kunnen uitmonden in bijvoorbeeld een klap in zijn gezicht.

Hierdoor zijn zowel docent als ombudsfunctionaris geschokt. Na overleg met enige collega's besluit de ombudsfunctionaris de klachtbehandeling te sluiten omdat verder onderzoek overbodig is en bemiddeling zinloos lijkt. In het afsluitende bericht aan de klager benadrukt zij dat het feit dat de klacht gedeeltelijk ongegrond verklaard is niet betekent dat de ombudsfunctionaris partijdig is. Dat oordeel is gebaseerd op een onafhankelijk beoordeling van alle beschikbare informatie. De ombudsfunctionaris noemt de dreiging met geweld onacceptabel en adviseert de student deze in te trekken.

### **Internationale student voelt zich “afgeperst”**

In een lang emotioneel e-mailbericht klaagt een internationale Masterstudent over de lange nakijktermijnen voor zijn scriptie, waardoor hij nu extra kosten moet maken om zijn diploma te krijgen. Hij had in de tweede week van juli de verbeterde versie van zijn scriptie ingeleverd, die was eind juli nagekeken en goedgekeurd door zijn begeleider. Vervolgens ging de scriptie naar de tweede lezer die tot begin september op vakantie was en vervolgens de scriptie afkeurde. Inmiddels is het eind oktober, heeft de student een derde versie ingeleverd (een tweede versie was met een 5 gewaardeerd) maar wil het departement dat hij zich eerst weer inschrijft en collegegeld betaalt voordat de scriptie nagekeken wordt. De student voelt zich op het verkeerde been gezet door de aanvankelijke goedkeuring van de begeleider, maar vooral “afgeperst” door de lange vertraging in de zomervakantie waardoor hij nu extra moet

betalen. Hij verdenkt de opleiding van bewuste verdragingsacties om zodoende meer geld binnen te halen.

De ombudsfunctionaris legt de student uit dat hij er waarschijnlijk het beste aan doet om wel de eerste termijnen van zijn collegegeld te betalen, zodat hij zijn scriptie zo snel mogelijk kan laten beoordelen en kan afstuderen. Ondertussen kan de ombudsfunctionaris dan deze klacht behandelen door met de betreffende afdelingsvoorzitter en docent te gaan praten om te bezien in hoeverre de klacht over de lange nakijktermijnen gegrond is. Eventueel kan de student dan later restitutie van collegegeld vragen.

Na overleg met zijn ouders besluit de student echter de klacht in te trekken, in elk geval tot hij het cijfer voor de scriptie heeft. Hij heeft het idee dat zijn verzoek om een gedeeltelijke kwijtschelding van collegegeld er al voor heeft gezorgd dat de afdeling tegen hem is. Daardoor kan deze klacht niet verder behandeld worden, want de student geeft geen toestemming om contact op te nemen met docent of afdelingsvoorzitter. De ombudsfunctionaris had het zinvol gevonden om met de verantwoordelijke personen te spreken, onder andere over de lange nakijktijden en de onvrede die dat oproept bij studenten die meer dan duizend euro per maand moeten betalen, naar hun gevoel voor niets, omdat de docent die hun scriptie moet beoordelen een maand op vakantie is.



## 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.