

Jaarverslag 2011



Ombudsfunctionaris voor studenten



Universiteit Leiden

Voorwoord

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de inhoud en behandeling van klachten die in het jaar 2011 bij de ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden zijn binnengekomen.

Er zijn in 2011 in totaal 99 klachten gemeld, meer dan ooit in de voorgaande jaren. De meeste klachten betroffen in 2011 procedurele kwesties. Die klachten konden bijvoorbeeld betrekking hebben op een te trage afwikkeling van procedures zoals het beoordelen van een toelatingsverzoek of het vervaardigen van een diploma, of op de manier waarop regels worden toegepast. Daarna meest voorkomend waren klachten met betrekking tot (de beoordeling van) tentamens of ander werk van studenten.

Ongeveer de helft van de klachten kon via advisering worden afgehandeld. Bij eenderde van de klachten is een of andere vorm van actieve bemiddeling door de ombudsfunctionaris toegepast. Iets meer dan driekwart van de klachten kon binnen een maand afgehandeld worden.

Tot slot een persoonlijk woord. Dit is het laatste jaarverslag dat ik in deze functie heb opgesteld. Op 1 mei 2012 loopt mijn aanstelling als ombudsfunctionaris af. Het was een voorrecht om in deze unieke functie een bijdrage te kunnen leveren aan de universiteit waar ik gestudeerd heb en in het begin van mijn loopbaan in verschillende wetenschappelijke en bestuursfuncties heb gewerkt. Zowel studenten als medewerkers heb ik van een andere kant kunnen meemaken. Het was leerzaam, soms frustrerend, maar altijd interessant. Ik spreek de hoop uit dat de behandeling van de klachten van studenten en de aanbevelingen die ik in de loop der jaren heb gedaan een bijdrage hebben geleverd aan de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs aan deze universiteit.

Leiden, april 2012.

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

Inhoudsopgave

1. Werkwijze van de ombudsfunctionaris	1
De ombudsfunctionaris aan de Universiteit Leiden	1
Kenmerken van de werkwijze van de ombudsfunctionaris	1
Klachtbehandeling	2
Beschikbare informatie over de functie	3
Overleg binnen de universiteit	3
Beroepsorganisaties	4
2. Klachten	5
Aantal klachten	5
Wijze van indiening	5
Wie diende een klacht in?	5
Over wie werd een klacht ingediend?	7
Inhoud van de klachten	9
Verloop van de klachtbehandeling	11
Duur van de klachtbehandeling	12
3. Conclusies en aanbevelingen	13
Aantal klachten en aantal klagers toegenomen	13
De organisatie van stages	13
Professioneel gedrag	14

1. Werkwijze van de ombudsfunctionaris

De ombudsfunctionaris aan de Universiteit Leiden

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden behandelt klachten van studenten over “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”.¹

Het is gebruikelijk om de meldingen die bij een ombudsfunctionaris binnen komen te benoemen als “klachten”, en degene die de melding doet als “klager”. Sommige van deze klachten worden door de aanbrengrers ervan echter niet zozeer als klacht gezien, maar als verzoek om hulp bij een probleem dat zij hebben met een instantie of persoon. Ook in dat geval probeert de ombudsfunctionaris te helpen het probleem op te lossen, tenzij een andere functionaris of instantie daartoe meer aangewezen lijkt.

De ombudsfunctionaris kan, behalve naar aanleiding van een klacht, ook op eigen initiatief een onderzoek instellen of aanbevelingen doen.

Kenmerken van de werkwijze van de ombudsfunctionaris

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

Vertrouwelijkheid houdt in dat elke klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Een klacht wordt alleen met instemming van de klager besproken met derden. De jaarlijkse rapportage over de werkzaamheden gebeurt zodanig dat klagers niet te herkennen zijn.

Neutraliteit betekent dat de ombudsfunctionaris zonder vooringenomenheid probeert een eerlijke en redelijke oplossing van de klacht te bereiken. In de werkwijze van de ombudsfunctionaris is hoor en wederhoor ingebouwd. Ook al zijn studenten de enige cliënten van de ombudsfunctionaris, dat wil niet zeggen dat deze altijd aan de kant van de studenten staat. De student kan op elk moment de verdere behandeling van de klacht stop zetten, om wat voor reden dan ook, de ombudsfunctionaris kan dat alleen om welomschreven redenen doen.

Onafhankelijkheid wil zeggen dat de ombudsfunctionaris zelfstandig werkt en geen leidinggevende of meerdere heeft. Alle medewerkers van de universiteit, van hoog tot laag, zijn desgevraagd verplicht mee te werken aan de klachtbehandeling door de ombudsfunctionaris en daartoe de nodige informatie te verschaffen.

¹Deze omschrijving is afkomstig uit de Regeling Ombudsfunctionaris, waarin de taken en bevoegdheden van de ombudsfunctionaris zijn vastgelegd. Deze regeling is te vinden op diverse plaatsen van de website van de Universiteit Leiden, o.a. op de website van de ombudsfunctionaris, www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl.

Klachtbehandeling

Iedere student die meent onbehoorlijk te zijn behandeld door een medewerker of een bestuursorgaan van de universiteit, kan daarover een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris. De Regeling Ombudsfunctionaris is in 2010 aangepast, zodat een klacht niet meer alleen schriftelijk kan worden ingediend maar ook rechtstreeks in een gesprek met de ombudsfunctionaris, of per e-mail waarbij dan het e-mail-adres dient ter identificatie van de afzender.

Voordat een klacht in behandeling wordt genomen wordt eerst nagegaan of de ombudsfunctionaris bevoegd is deze te behandelen. Klachten die te maken hebben met seksuele intimidatie en met discriminatie, en klachten over beleidsbeslissingen zijn uitgesloten van behandeling door de ombudsfunctionaris, daarvoor staan andere wegen open. Als studenten niet aan het juiste adres zijn bij de ombudsfunctionaris, zal zij hen verwijzen naar de juiste persoon of instantie. De ombudsfunctionaris kan verder om verschillende redenen besluiten een klacht niet te onderzoeken, bijvoorbeeld als de klacht meer dan een jaar na het onbehoorlijke gedrag is ingediend.

Als de klacht in behandeling wordt genomen, is het begin van de klachtbehandeling vaak een oriënterend onderzoek, zoals het opzoeken van de relevante regelingen. Als de ombudsfunctionaris op basis van dat oriënterend onderzoek al tot de conclusie komt dat de klacht kennelijk ongegrond is, laat zij dit weten aan de student en eindigt de klachtbehandeling daarmee.

In de overige gevallen kan soms met een, al dan niet uitgebreid, advies worden volstaan. Dan wordt samen met de student bekeken hoe deze het beste zelf de klacht kan proberen op te lossen. Als dat niet mogelijk is of niet de aangewezen weg lijkt, bijvoorbeeld omdat er sprake is van een conflict, wordt bemiddeling ingezet. Dat houdt in dat de ombudsfunctionaris contact opneemt met degene(n) tegen wie de klacht is gericht en eventueel met anderen die met de klacht te maken hebben, bijvoorbeeld een leidinggevende. Aan de klager wordt verslag gedaan, en er wordt eventueel overlegd over de verdere klachtbehandeling. Tijdens dit proces blijkt in de meeste gevallen dat er mogelijkheden zijn om de klacht uit de wereld te helpen. In dat geval worden de afspraken die gemaakt zijn in de contacten met klager en beklagde vastgelegd in een brief of e-mail die de klachtbehandeling afsluit, en worden daarin zo mogelijk aanbevelingen gedaan om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Slaagt de bemiddeling niet, dan wordt samen met de student bepaald of de klachtbehandeling zal worden voortgezet in de vorm van een officiële rapportage aan 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 2011 is het niet voorgekomen.

Het werk van de ombudsfunctionaris wordt ondersteund door het secretariaat van het expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ). Door dit secretariaat wordt de correspondentie verzorgd die niet rechtstreeks per e-mail met de ombudsfunctionaris verloopt, en wordt de telefoon aangenomen, de agenda beheerd en worden afspraken gemaakt.

Beschikbare informatie over de functie

De ombudsfunctionaris is te vinden via het digitale klachtenloket, waarnaar op de homepage van het studentenportal van de website van de Universiteit Leiden een verwijzing staat. Via een aantal vragen over de aard van de klacht wordt de student naar de juiste instantie geleid, zoals o.a. het College van Beroep voor de Examens, de vertrouwenspersoon, of de ombudsfunctionaris. De student komt dan op een pagina waarop informatie over de werkwijze van de ombudsfunctionaris wordt gegeven. Dit alles geldt zowel voor de Nederlandse als voor de Engelse versie van de website.

In het studentenstatuut, zowel in de Nederlandse als de Engelse versie, is informatie over de ombudsfunctionaris opgenomen. De Regeling Ombudsfunctionaris staat zowel in het Nederlands als het Engels op de universitaire website. Alle facultaire websites hebben een verwijzing naar de ombudsfunctionaris opgenomen, vaak op verschillende plaatsen bij diverse opleidingen. Ten slotte wordt elk jaar aan alle ingeschreven studenten een e-mail gezonden, ook weer zowel in het Nederlands als in het Engels, waarin zij worden geïnformeerd over het bestaan van de ombudsfunctionaris.

Overleg binnen de universiteit

De ombudsfunctionaris overlegt met enige regelmaat met anderen binnen de universiteit die bij de dienstverlening aan studenten zijn betrokken. Tussen de vertrouwenspersoon personeel, de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag, de onafhankelijke klachtenbemiddelaar LUMC, en de ombudsfunctionaris is in 2009 een informeel overleg gestart. Het overleg dient vooral als intervisiegroep, waarin, uiteraard anoniem, casus besproken worden.

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

Met het College van Bestuur is twee keer gesproken, o.a. over het jaarverslag.

Beroepsorganisaties

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

De ombudsfunctionaris van de Universiteit Leiden is aangesloten bij het Nederlandse overleg van ombudsmannen in het hoger onderwijs (LOHOO). In 2011 is een keer deelgenomen aan een gezamenlijke bijeenkomst, en tussendoor is er incidenteel collegiaal overleg geweest.

De ombudsfunctionaris is ook aangesloten bij het ENOHE, het European Network of Ombudsmen in Higher Education. Dit netwerk organiseert jaarlijks een conferentie. Dit jaar heeft de ombudsfunctionaris niet deelgenomen aan deze conferentie omdat het programma ervan inhoudelijk nogal veel overlap vertoonde met dat van de voorgaande jaren.

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

2. Klachten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de aantallen klachten in 2011 en de inhoud ervan. Ook wordt gerapporteerd over de manier waarop de klachten behandeld zijn.

Aantal klachten

In 2011 zijn bij de ombudsfunctionaris 99 verschillende klachten ingediend door in totaal 91 studenten (één student diende zes klachten in, een andere student drie klachten, en één student twee klachten). In 2005 zowel als in 2006 werden 61 klachten ingediend, in 2007 63, in 2008 78, en in 2009 83, in 2010 89. Het aantal klachten is dit jaar dus weer fors toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren.

Behalve de bovengenoemde 91 klachtindieners hebben 18 studenten contact opgenomen met een informatieve vraag, die wel beantwoord is maar niet als klacht in de overzichten is opgenomen.

Er zijn 3 klachten of vragen om hulp van promovendi ontvangen. De ombudsfunctionaris is alleen bevoegd om klachten van studenten te behandelen. Personeelsleden, zowel promovendi als anderen, worden in principe rechtstreeks verwezen naar de vertrouwenspersoon voor personeel, buiten promovendi naar de decaan van de betreffende faculteit. De klachten van promovendi zijn niet in de hiernavolgende overzichten opgenomen.

5

Wijze van indiening

Het merendeel van de klachten (69 van de 99)² is per e-mail ingediend. De eerste melding van de klacht is bij 23 klachten gedaan in een gesprek met de ombudsfunctionaris, nadat via het secretariaat een afspraak was gemaakt. In het voorgaande jaar werd al gemeld dat de trend dat steeds meer klachten per e-mail worden ingediend in plaats van in een gesprek gekeerd leek te zijn, dit jaar heeft zich dat doorgezet, het percentage mondeling ingediende klachten is licht toegenomen, van 10 % in 2009 via 19 % in 2010 naar 23% in 2011. Overige manieren van indienen blijven ongebruikelijk: vier klachten zijn per brief ingediend, drie klachten werden in eerste instantie per telefoon aan de ombudsfunctionaris gemeld.

Wie diende een klacht in?

Van de 91 indieners van klachten waren 55 vrouwelijke studenten (60 %) en 36 mannelijke (40 %). Deze verhouding komt overeen met die binnen de populatie ingeschreven studenten, van wie 61 % vrouw is.³ Negentien van de 91 studenten die een klacht indienden (21 %) waren internationale studenten. Hiermee zijn de internationale studenten sterk oververtegenwoordigd bij de indieners van klachten. Internationale studenten maken 17% uit van de Masterinstroom. Hoeveel internationale studenten er in de Bachelorfase zijn is niet gepubliceerd, maar dat zijn er aanzienlijk minder.

² Omdat percentages van een totaal van 99 nagenoeg gelijk zijn aan het aantal worden deze percentages in dit verslag achterwege gelaten.

³ Gegevens over de studentpopulatie en over de inschrijvingen per faculteit die in dit hoofdstuk gebruikt worden zijn gebaseerd op gegevens van de website <http://www.over.leidenuniv.nl/feitencijfers/>

Van de 91 studenten die een klacht indienden volgden er 45 een Master of liepen co-schappen, dat is nagenoeg de helft van alle klagers, terwijl deze studenten 27 % van de totale studentenpopulatie uitmaken. Van de Bachelorstudenten dienen de studenten uit het 3e studiejaar de meeste klachten in.

Tabel 1: *Herkomst van indieners van klachten in 2011*

	aantal klagers	% klagers	% studenten 2010-11
Faculteiten, ICLON:			
Archeologie	3	3.4	2.4
Geesteswetenschappen	32	36.8	24.2
Geneeskunde/LUMC	8	9.2	13.1
Rechtsgeleerdheid	8	9.2	22.6
Sociale Wetenschappen	28	32.2	26.4
Wiskunde & Natuurwetenschappen	6	6.9	10.0
ICLON	2	2.3	1.3
Totaal studenten UL	87	100.0	100.0
Andere universiteit of hogeschool	3		
Onbekend	1		
Totaal aantal klagers	91		

Een overzicht van de herkomst van de studenten die een klacht indienden is weergegeven in Tabel 1. Behalve uit de eigen universiteit kan een klacht ook afkomstig zijn van een student van een andere onderwijsinstelling als de klacht een verzoek tot toelating betreft, of een los keuzevak. In de derde kolom wordt aangegeven welk percentage van de indieners van klachten het afgelopen jaar uit een faculteit van de Universiteit Leiden afkomstig was. In de laatste kolom is het percentage ingeschreven studenten per faculteit weergegeven.

Globaal genomen komen de percentages in de laatste twee kolommen redelijk met elkaar overeen, hoewel er enkele afwijkingen zijn. Er klagen aanzienlijk minder Rechtenstudenten dan statistisch gezien verwacht kan worden, en ook iets minder Geneeskundestudenten. Daarentegen klagen er wat meer studenten Sociale Wetenschappen, en veel meer studenten Geesteswetenschappen, dan hun vertegenwoordiging in de totale studentenpopulatie doet verwachten. De laatste twee faculteiten hadden dus in 2011 relatief veel ontevreden studenten.

Over wie werd een klacht ingediend?

In Tabel 2 is aangegeven wat de faculteit of eenheid was van de medewerker of de instantie over wie een klacht is ingediend⁴. We zien dat er naar verhouding veel is geklaagd over Geesteswetenschappen, en over Sociale Wetenschappen. Over de Rechtenfaculteit dienden veel minder studenten dan statistisch gezien te verwachten was een klacht in. Mogelijk wordt dit deels verklaard door de goed georganiseerde klachtbehandeling binnen de faculteit, maar het kan natuurlijk ook zijn dat het onderwijs zo goed georganiseerd is dat het tot weinig klachten leidt.

Tabel 2: *Affiliatie van medewerkers of instanties over wie een klacht is ingediend in 2011.*

	aantal klagers	% van de klagers ^a	% studenten 2010-11
Faculteiten, ICLON:			
Archeologie	2	3.0	2.4
Geesteswetenschappen	26	38.8	24.2
Geneeskunde/LUMC	7	10.4	13.1
Rechtsgeleerdheid	5	7.5	22.6
Sociale Wetenschappen	23	34.3	26.4
Wiskunde & Natuurwetenschappen	2	3.0	10.0
ICLON	2	3.0	1.3
Totaal tegen faculteiten, ICLON	67	100.0	100.0
Studenten- en Onderwijszaken	20		
Universiteitsbibliotheek	2		
anders	2		
Totaal niet-facultair	24		
Totaal	91		

^a Bij de berekening van dit percentage zijn de 67 klagers tegen faculteiten als uitgangspunt (100%) genomen.

⁴ In voorgaande jaren is steeds het aantal klachten, niet het aantal klagers als eenheid voor de tabel overeenkomstig aan Tabel 2 van dit rapport genomen. Omdat de veelklagers steeds over hun eigen faculteit klachten indienden is dit jaar gekozen voor het aantal klagers als eenheid, met name omdat anders in één faculteit (van een veelklager) het beeld erg vertekend zou worden.

Er waren in 2011 relatief veel klachten over het Expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken. Bij de bespreking van de inhoud van de klachten zal daar nader op ingegaan worden.

Behalve naar het onderdeel van de universiteit waar de klacht op betrekking heeft, kunnen we ook kijken naar de rol of functie van de persoon of de instantie waarop de klacht betrekking heeft. Dit wordt in Tabel 3 weergegeven. De tabel is gerangschikt naar frequentie. Het blijkt dat de meeste klachten, 35 van de 99, betrekking hebben op docenten. Tien van die klachten hadden betrekking op scriptiebegeleiders, veelal de docent waar een student het meeste persoonlijk contact mee heeft. Bijna evenveel klachten betroffen ondersteunende medewerkers of instanties zoals medewerkers van facultaire onderwijsbalies, of de financiële administratie. Ook nog veel klachten, 21, betroffen een Examencommissie. Hoewel een student die het niet eens is met een beslissing van de Examencommissie of met de manier waarop die beslissing tot stand is gekomen daartegen in beroep kan gaan bij het College van Beroep voor de Examens, kiezen zij er soms voor om eerst via de meer informele weg van de ombudsfunctionaris een oplossing te zoeken. Het digitaal klachtenloket wijst studenten ook expliciet op deze mogelijkheid. Vier klachten in deze categorie betroffen de Commissie Professioneel Gedrag van het LUMC, een commissie die valt onder de Examencommissie Geneeskunde.

Tabel 3: *Functie van de medewerker of instantie waarover een klacht is ingediend.*

8

	aantal klachten
Docent	35
waarvan scriptiebegeleider	10
(Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, of administratie	33
Examencommissie	21
Studieadviseur of -coördinator	8
Faculteit in het algemeen	2
Totaal	99

Inhoud van de klachten

In Tabel 4 wordt de inhoud van de klachten gepresenteerd, met een korte inhoudelijke beschrijving per categorie. De gebruikte categorieëningdeling is dezelfde als de twee voorgaande jaren. Vaak betreft een klacht meerdere onderwerpen, dan wordt deze in meerdere categorieën ingedeeld. In de laatste kolom van Tabel 4 is aangegeven hoe vaak elk onderwerp voorkwam in de in 2011 binnengekomen klachten. De tabel is gerangschikt naar frequentie, zodat de meest voorkomende inhoudelijke aspecten bovenaan staan. In totaal werden 186 verschillende onderwerpen onderscheiden in de 99 ingediende klachten.

De rangorde van het voorkomen van klachten is nagenoeg hetzelfde als het voorgaande jaar. Procedurele klachten staan nog steeds bovenaan.

Tabel 4: *Inhoudelijke aspecten van de in 2011 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen^a*

Categorie	Inhoud van klachten in deze categorie	aantal
Procedurele kwesties	Examencommissie of studieadviseur handelen niet volgens de regels of afspraken, of te laat of te traag, of erg weinig coulant.	41
Beoordeling	Overschrijding nakijktermijn, beoordeling is bevooroordeeld, niet volgens de regels in OER of studiegid, student is het oneens met verkregen cijfer, geen nabespreking.	32
Dienstverlening	Te weinig, te trage, of ondeskundige informatie of behandeling door studieadviseurs, medewerkers SOZ, of medewerkers facilitaire diensten.	24
Geldkwesties	Door lange nakijktermijnen, of andere zaken waar student geen invloed op heeft, ontstaan extra kosten; of cursus of opleiding, of faciliteiten, te duur; of teveel collegegeld afgeschreven.	18
Begeleiding	Te weinig, onduidelijke of afbrekende feedback, te weinig tijd voor (scriptie)begeleiding, geen (scriptie)begeleider, tutor of mentor beschikbaar.	14
Bejegening	Onheuse bejegening, beledigend, intimiderend of bot gedrag van medewerker.	13
Planning en rooster	Ongunstig rooster, twee vakken of tentamens op hetzelfde tijdstip, indeling in of uitsluiting van werkgroepen of co-schappen leidt tot vertraging; roosterwijzigingen na aanvang studiejaar.	10
Bereikbaarheid	Docenten niet bereikbaar, e-mail of brief wordt niet beantwoord, afspraak of communicatie met medewerker op redelijke termijn niet mogelijk.	9
Informatievoorziening	Informatie onjuist, te weinig, te laat of moeilijk te vinden.	7
Onderwijs	Inhoud van onderwijs niet van het juiste niveau, of anders, of minder keuze, dan in de studiegid is aangekondigd.	7
Privacyschending	Informatie over student ten onrechte doorgegeven aan, of beschikbaar gemaakt voor, derden.	6
Ongelijke behandeling	Verskillende beslissingen (bijv. over vrijstellingen) in dezelfde gevallen; ongelijke mogelijkheden voor studenten met een functiebeperking.	3
Faciliteiten	Faciliteiten niet goed, of niet beschikbaar of bereikbaar.	2
Totaal aantal inhoudelijke aspecten		186

^a *Let wel: de tabel geeft de inhoud van de klachten weer zoals gemeld door de student. Het betreft dus de perceptie van de klager, die niet noodzakelijkerwijs overeenkomt met die van andere betrokkenen.*

De 41 klachten waarin er sprake was van een procedurele kwestie betreffen diverse procedures waarin iets mis kan gaan. Negen van die klachten gaan over een te trage procedure, bijvoorbeeld van een toelatingsverzoek, van een verzoek tot restitutie van collegegeld, van het maken van een diploma, of van het behandelen van een veronderstelde fraude door een Examencommissie. Verder betreffen de klachten de (vermeende) verkeerde toepassing van regels omtrent toelatingsvoorwaarden tot de universiteit, een bepaalde opleiding of onderdelen daarvan, omtrent de werkwijze van o.a. Examencommissies en de Commissie Professioneel Gedrag van het LUMC, en omtrent de collegegeldtarieven.

De klachten die te maken hebben met de beoordeling van tentamens of ander werk van studenten komen op de tweede plaats (32 klachten). Alle in de omschrijving van de categorie genoemde kwesties kwamen, zoals gebruikelijk, voor. Zo zijn er elk jaar klachten over te lange nakijktermijnen; in 2011 was de langste termijn waarover een klacht binnenkwam een heel jaar voor het beoordelen van een paper. Volgens de docent was “er iets tussengekomen”. Opvallend in 2011 is dat van de zeven studenten die klagen over een te lage beoordeling er vijf van mening zijn dat dit te wijten is aan te weinig feedback over eerdere versies van een paper, werkstuk of scriptie.

Dienstverlening kwam op de derde plaats van de onderwerpen waarover geklaagd is. Meestal betreft dit studenten die vinden dat een studieadviseur of medewerker van een onderwijsdienst hen niet voldoende voorgelicht heeft of niet voldoende of niet snel genoeg heeft gereageerd op een verzoek. Twee studenten hebben in 2011 nog geklaagd dat zij niet goed voorgelicht waren over het beëindigen van de mogelijkheid om een doctoraalstudie af te maken en over de omzetting van hun studiepunten naar het BaMa-stelsel (alle doctoraalstudies waren al met ingang van 1 september 2010 opgeheven). Ongeveer de helft van de internationale studenten, 9 van de 19, hebben een klacht in de categorie dienstverlening gemeld. Veelal betrof het dan problemen met de inschrijving, waarbij ze zich niet voldoende geholpen voelden, of met hun huisvesting.

In 2011 betrof een klacht 18 keer (mede) een geldkwestie, meestal met betrekking tot de betaling (of terugbetaling) van collegegeld. Meer dan de helft van deze klachten, 11 in totaal, waren tegen de studentenadministratie gericht. Dit verklaart mede de hoeveelheid klachten tegen het Expertisecentrum SOZ. Ook kwam het drie keer voor dat een internationale student problemen had met de te betalen huur. De andere klachten in deze categorie betroffen meestal studievertraging waarvan men een docent of de planning van de opleiding de schuld gaf, en waarvoor dan financiële compensatie werd gevraagd.

Als er over begeleiding wordt geklaagd betreft dit meestal de begeleiding van de Masterthesis, in een paar gevallen de Bachelorscriptie. Meestal is de klacht dat er te weinig begeleiding is geweest waardoor de student een lager cijfer krijgt dan het geval zou zijn geweest bij een meer adequate begeleiding.

Van de dertien klachten waarin een onheuse bejegening werd gemeld was die in negen gevallen van een docent afkomstig, en in vier gevallen van een studieadviseur of ondersteunende medewerker. Onheuse bejegening door docenten houdt meestal in dat kritisch commentaar van de docent op werk van de student door de laatste als denigrerend of onnodig grievend wordt ervaren.

De omschrijvingen van de overige categorieën spreken merendeels voor zichzelf. Opmerkelijk is nog dat bij de categorie privacyschending dit jaar een nieuwe variant voorkwam, privacyschending 2.0: een studente werd door een facilitair medewerker die door zijn functie haar naam kende herhaaldelijk benaderd via Facebook.

Verloop van de klachtbehandeling

Bij de afsluiting van het jaar 2011 waren nog vijf klachten in behandeling, die in 2012 zijn afgerond. Omdat ook die vijf klachten bij het schrijven van dit rapport waren afgerond, kan van alle 99 klachten worden aangegeven hoe de klachtbehandeling is verlopen. Tabel 5 geeft de frequentie van de verschillende manieren van klachtbehandeling weer.

Drie klachten zijn niet behandeld, omdat de student de klacht enige tijd na de melding ervan heeft ingetrokken.

Tabel 5: *Wijze van klachtbehandeling van in 2011 binnengekomen klachten*

Klachtbehandeling	Frequentie
niet behandeld	3
alleen oriënterend onderzoek	13
verwijzing	4
advies	46
bemiddeling	33
Totaal	99

11

Bij 13 klachten is alleen een oriënterend onderzoek gedaan. Dat houdt bijvoorbeeld in het opzoeken van de relevante regelingen zoals de OER (Onderwijs- en Examenregeling) van de opleiding waarover een klacht gaat, de betreffende cursusbeschrijving nagaan in de studiegids, het contact opnemen met een studieadviseur voor nadere informatie over een bepaalde opleiding of regeling, of het stellen van een eerste vraag om nadere uitleg aan de student. In 2011 is bij 13 klachten de behandeling hiertoe beperkt gebleven. In vijf gevallen omdat meteen bij een eerste oriëntatie bleek dat de klacht kennelijk ongegrond was. Bijvoorbeeld omdat de klacht was dat er onjuiste informatie was gegeven, terwijl uit studiegids of rooster duidelijk bleek dat wel degelijk correcte informatie was gegeven. In drie gevallen omdat de klacht bij nader inzien niet ontvankelijk was. Bij de resterende klacht had de student geen belang bij verdere behandeling.

Van vier klachten bleek dat ze beter door een andere instantie behandeld konden worden en is de indiener doorverwezen.

Bijna de helft van de klachten, 46 van de 99, is met een of meerdere adviezen afgehandeld. Dat betekent dat de ombudsfunctionaris de student een bepaalde handelwijze adviseert. Adviseren neemt vaak de vorm aan van “conflict coaching”, het samen met de student nagaan wat de beste manier is om het probleem op te lossen en weer tot een prettig studeerbare situatie te komen. De ombudsfunctionaris bespreekt met de student wat hij of zij het beste zou kunnen doen, met wie te spreken of aan wie een brief te schrijven, en soms ook wat ongeveer de inhoud van zo’n brief of e-mail zou kunnen zijn. De student kan dan zelf het probleem oplossen, zonder dat de ombudsfunctionaris contact opneemt met degene over wie de klacht gaat. De ombudsfunctionaris blijft het proces wel volgen en kan desgewenst op elk moment overgaan tot verder onderzoek of tot een meer actieve bemoeienis in de vorm van bemiddeling. Na advisering was bemiddeling de meest toegepaste manier van afhandeling. Dat wil zeggen dat de ombudsfunctionaris contact heeft opgenomen met degene over

wie een klacht is ingediend en de klacht met hem of haar, en soms met de betreffende leidinggevenden, persoonlijk of via telefoon of e-mail heeft besproken en heeft geprobeerd tot een oplossing te komen. Hierover wordt dan teruggerapporteerd aan de klager. In verreweg de meeste gevallen kan de klachtbehandeling dan met wederzijdse instemming afgesloten worden.

Niet altijd echter leidt de behandeling van een klacht tot de oplossing die de student gewenst had. In 2011 zijn 23 van de 99 behandelde klachten ongegrond verklaard, wat neerkomt op eenzelfde percentage als in 2010. Soms lag de oorzaak van de klacht bij de student zelf, die zich bijvoorbeeld niet had ingeschreven voor een tentamen waar dat verplicht was, of meende verkeerd voorgelicht te zijn terwijl de benodigde informatie gewoon in de studiegids te vinden was. In een aantal gevallen was de student het niet eens met een beslissing, bijvoorbeeld dat twee keer spieken op een tentamen de kwalificatie “ernstige fraude” kreeg, of dat de inschrijving aan de universiteit ongedaan werd gemaakt omdat de student geen vwo-diploma bleek te bezitten. In dergelijke gevallen, waarin de beklagde zich keurig aan de regels en procedures heeft gehouden en er volgens de ombudsfunctionaris geen reden voor coulance was, wordt een klacht ongegrond verklaard.

In 2011 hebben twee studenten van wie de klacht ongegrond was verklaard zich met die klacht gewend tot de Nationale Ombudsman. Dit heeft voor hen niet tot een andere uitkomst geleid.

Duur van de klachtbehandeling

12

Een overzicht van de duur van de klachtbehandeling wordt gegeven in Tabel 6. Daaruit blijkt dat de behandeling van het grootste deel van de klachten, 58 van de 99, niet langer dan twee weken heeft geduurd. Meer dan driekwart van de klachten (79 van de 99) was binnen een maand afgehandeld.

Als de klachtbehandeling langer duurde, kon dat verschillende redenen hebben. Vaak was de oorzaak dat er meerdere afspraken gemaakt moest worden, of dat er informatie gegeven moest worden door medewerkers die daarvoor ook enige tijd nodig hadden. In vier gevallen was vakantie van de ombudsfunctionaris en/of de student de oorzaak. In twee gevallen heeft de student, op aanraden van de ombudsfunctionaris, tegen de kwestie waar de klacht (mede) over ging eerst beroep aangetekend bij het College van Beroep voor de Examens. In de overige gevallen werd de behandeling op verzoek van de student enige tijd uitgesteld, bijvoorbeeld tot het cijfer voor de scriptie bekend was gemaakt, of was de student traag in het verschaffen van de nodige informatie aan de ombudsfunctionaris.

Tabel 6: *Duur van de klachtbehandeling*

Duur	Frequentie
Tot 2 weken	58
2 weken - 1 maand	21
1 - 2 maanden	14
3 - 4 maanden	5
Meer dan 4 maanden	1
Totaal	99

3. Conclusies en aanbevelingen

Aantal klachten en aantal klagers toegenomen

Ook in 2011 was er weer sprake van een toename in het aantal klachten. Het aantal klagers, studenten die een klacht indienden, is ook toegenomen: van 84 in 2010 naar 91 in 2011. Het aantal studenten met zoveel onvrede dat ze er een klacht over indienen is dus toegenomen.

Zoals de vorige twee jaar al is vermeld, wordt het aantal klachten te hoog voor de huidige omvang van de ombudsfunctie. De werkdruk is weer toegenomen en niet verlicht door uitgebreidere ondersteuning. In het verslagjaar heeft dit er o.a. toe geleid dat door de ombudsfunctionaris wat vaker gekozen is voor het behandelen van een klacht door advisering in plaats van door bemiddeling, omdat bemiddeling over het algemeen veel meer tijd kost. Dat een student met behulp van adviezen van de ombudsfunctionaris zelf een klacht oplost is in principe toe te juichen, maar tijdsgebrek van de ombudsfunctionaris is wel een oneigenlijke reden om een bepaalde manier van klachtbehandeling te kiezen.

Naar aanleiding van de dit jaar behandelde klachten zijn er twee aspecten waar nadere aandacht voor wordt gevraagd.

De organisatie van stages

Als een student eenmaal is ingeschreven voor een bepaalde opleiding, heeft hij of zij er recht op het bijbehorende onderwijs te kunnen volgen. Bij Master-opleidingen waarin een stage is opgenomen komt dit recht wel eens in de knel. Bij een aantal opleidingen moet een student zo'n stage zelf zoeken en soms solliciteren voor een stageplek. Daardoor kan er studievertraging optreden omdat een student geen stageplek kan vinden of omdat de student steeds niet uitgekozen wordt door een stageverlenende organisatie. In zo'n geval hebben niet-universitaire organisaties dan de sleutel in handen voor de voortgang van de opleiding van een student, zonder dat de universiteit zeggenschap heeft over de criteria die daarbij gehanteerd worden. Dit verschijnsel doet zich zowel voor bij de klinische Masters in de Faculteit Sociale Wetenschappen als bij sommige meer praktijkgerichte opleidingen van de Faculteit Geesteswetenschappen, en mogelijk ook elders in de universiteit.

Zeker nu de langstudeerboete er aankomt zullen studenten steeds alerter worden op studievertraging en niet langer accepteren dat een opleiding niet goed georganiseerd is. Studenten hebben er recht op dat een Master-opleiding van een jaar inderdaad in een jaar gehaald kan worden, en dat zij zonder extra selectie de onderdelen van die opleiding kunnen volgen. Daarom de volgende aanbeveling.

Opleidingen die een stage, hetzij als verplicht onderdeel hetzij als keuzevak, in het studieprogramma hebben opgenomen dienen ervoor te zorgen dat elke toegelaten student de opleiding inclusief die stage binnen de nominale duur kan afronden. Daartoe dient er voor alle studenten een stageplek beschikbaar te zijn waarop niet gesolliciteerd hoeft te worden maar waar ze voor ingedeeld worden.

Zo'n systeem is niet nieuw, het is het gebruikelijke systeem voor de co-schappen in de opleiding Geneeskunde. Het is wel nieuw voor de overige faculteiten, die een ander soort contracten met stageverlenende instellingen zullen moeten sluiten dan tot nu toe het geval is. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de ervaring die er op dit gebied in de Geneeskundefaculteit is opgedaan.

Professioneel gedrag

In 2010 is in de Geneeskundefaculteit een Commissie Professioneel Gedrag ingesteld, met de bedoeling om studenten die onprofessioneel gedrag ten toon spreiden te begeleiden. De praktische uitwerking van deze op zich zeer goede intentie laat echter te wensen over, zo is gebleken uit het onderzoek naar een aantal klachten.

Het is onduidelijk welke bevoegdheden de commissie heeft. Volgens de informatie zoals die op Blackboard staat is het een commissie van de Centrale Examencommissie Geneeskunde zonder eigen bevoegdheden om bijvoorbeeld een co-schap stop te zetten of anderszins een student te verhinderen de studie voort te zetten. In de praktijk blijkt echter een melding bij de commissie door een docent voldoende te zijn om een student te verhinderen de studie voort te zetten. Met name in de co-assistentenfase heeft slechts één onvoldoende beoordeling van professioneel gedrag dit gevolg omdat de student niet in een ander co-schap geplaatst wordt zolang er geen gesprek met de commissie heeft plaats gevonden. Voor studenten is het niet duidelijk wat de status van zo'n gesprek is, waarin soms afgesproken wordt dat de student eerst een bepaalde (extra-curriculaire) cursus of training moeten volgen voordat hij of zij verder kan met de studie. Hoewel de commissie formeel alleen adviseert, denken studenten dat de commissie allerlei besluiten over het al dan niet voortzetten van hun opleiding kan nemen, en handelen docenten daar ook naar.

De rechtsbescherming van de student is niet gewaarborgd. Al voordat vaststaat in hoeverre de melding door een docent of stagebegeleider dat de student zich onprofessioneel gedragen heeft terecht is, worden zware maatregelen genomen zoals het opschorten van de studie. Het recht op onderwijs van studenten komt hierbij in het gedrang. Verder wordt niet alleen onprofessioneel gedrag van de student tegenover een patient als onprofessioneel gedrag beoordeeld, maar ook een conflict van een student met een begeleider wordt als zodanig beschouwd. Ook in dat geval volgt de commissie dezelfde procedure terwijl het meer voor de hand zou liggen de student door te verwijzen naar de betreffende vakcoördinator of naar de ombudsfunctionaris om het conflict te onderzoeken en op te lossen.

De privacybescherming van studenten is niet goed gewaarborgd. Iedere melding die binnenkomt bij de Commissie Professioneel Gedrag, ook als die achteraf onterecht blijkt, wordt in een dossier over de betreffende student opgenomen. De student wordt hier niet altijd van op de hoogte gesteld. Het recht op inzage van het eigen dossier is niet vastgelegd. Het is onduidelijk wie er inzage heeft in de dossiers en of de dossiers ooit vernietigd worden.

Op basis van het bovenstaande wordt de volgende aanbeveling gedaan. *Er dient met spoed een reglement opgesteld te worden voor deze Commissie Professioneel Gedrag, zodat de privacy, het recht op onderwijs, en de rechtsbescherming van studenten gewaarborgd zijn en de commissie zich geen bevoegdheden toe kan eigenen die voorbehouden zijn aan andere instituties of personen, zoals de Examencommissie of examinatoren.*



dr. T.M. Willemsen

sinds 2006 ombudsfunctionaris voor
studenten aan de Universiteit Leiden

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

Een digitale versie van dit jaarverslag is beschikbaar via de
website van de ombudsfunctionaris,
www.ombudsfunctionaris.leidenuniv.nl .

www.universiteitleiden.nl



Universiteit Leiden