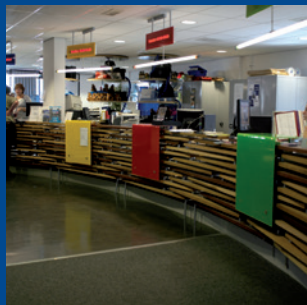


Jaarverslag 2013

Ombudsfunctionaris voor studenten



Universiteit
Leiden

Bij ons leer je de wereld kennen

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Algemeen	4
De functie	4
Klachtbehandeling	5
Behandelde zaken	6
Behandeling	11
Aard van de binnengekomen zaken	12
Waarnemingen en bevindingen	14
Reactietermijnen examencommissie	14
Reactietermijn afhandeling aanmelding en inschrijvingsverzoeken van studenten	14
Verklaring examen elders behaald en diploma nog niet uitgereikt	15
Tweetalige website	16
Diversiteit	16
uSis-Boete	17
Samenvatting aanbevelingen:	17
Professionalisering	18
Voorbeelden van behandelde zaken	19
1320 Procedures: advies pendel bemiddeling	19
1319 Onderwijs begeleiding: bemiddeling	21

Voorwoord

Dit verslagjaar zijn 121 zaken door de ombudsfunctionaris behandeld. In de aard van de klachten valt op dat er overeenkomsten zijn met de uitkomsten van de Nationale Studenten Enquête (NSE) 2013. Ook daar was informatievoorziening een punt waarop de Universiteit Leiden het op bepaalde punten beter zou kunnen doen. Geeft de NSE alleen een signaal af, de taak van de ombudsfunctionaris gaat verder dan signalering alleen. Deze kan precies aangeven waar de schoen wringt en aanbevelingen doen om de oorzaak van de klacht weg te nemen. Dan is snelle actie vaak noodzakelijk. Doorverwijzen naar de ombudsfunctionaris is dan ook van belang. Als studenten eerder bij de ombudsfunctionaris komen kan deze met meer effect aan de slag gaan. Twee derde van het aantal zaken werd in 2013 door de ombudsfunctionaris binnen drie tot vier weken afgehandeld.

Klachten informatievoorziening

2

In 2013 was informatievoorziening een onderwerp van klachten. Het blijkt namelijk dat informatievoorziening over wet- en regelgeving niet altijd tijdig op de website wordt geplaatst. Studenten veronderstellen daardoor met de meest recente en relevante wet- en regelgeving te maken te hebben. Dat levert klachten op, omdat nieuwe regelgeving wel door faculteiten en diensten wordt uitgevoerd en toegepast. Bovendien is informatie waar studenten mee te maken hebben niet altijd in het Engels beschikbaar gesteld. Voor internationale studenten wordt daarmee de toegang tot informatie beperkt. Op het moment dat de student door gebrekkige informatie benadeeld wordt, ontstaan er problemen. Ook wordt de wijze waarop een beoordeling tot stand komt niet altijd helder en eenduidig in de studiegids opgenomen. Dat levert klachten op bij de examencommissie, maar ook bij de ombudsfunctionaris.

Overschrijden reactietermijnen

Zoals ieder jaar bereiken mij klachten over het overschrijden van reactietermijnen. In sommige zaken betreft het een examencommissie die zich niet houdt aan vooraf door die commissie bepaalde reactietermijnen. Uit de klachten, die mij daarover bereiken, blijkt dat de examencommissie de student lang laat wachten op een besluit (> tien weken). Deze zaken leveren niet alleen klachten op over studievertraging. Door zaken die de

examencommissie niet binnen de vastgestelde termijn behandelt, is het vertrouwen in de professionaliteit van de examencommissie in ernstige mate verminderd. Doordat de kwaliteit kennelijk onvoldoende gewaarborgd wordt, komen studenten bij de ombudsfunctionaris, voordat zij naar de examencommissie gaan. In die gevallen waarop ik dat met de examencommissie besprak, heeft de examencommissie met betrekking tot het verzoek van de student overigens alsnog een besluit genomen. Daardoor wordt voorkomen dat de student alsnog formeel bezwaar moet aantekenen bij de examencommissie en daarna bij het College voor beroep van de Examens (CBE) in beroep kan gaan.

Ik dank het College van Bestuur en alle studenten die mij als ombudsfunctionaris hebben geraadpleegd, voor het in mij gestelde vertrouwen.

Mr. J. (Jacqueline) van Meerkerk

Ombudsfunctionaris voor studenten van de Universiteit Leiden
Studentencentrum Plexus
Kaiserstraat 25, 2311GN Leiden
Tel. 071 527 36 57/071 527 80 26
ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl

Algemeen

De functie

Iedere student¹ die is ingeschreven aan de Universiteit Leiden en gebruik maakt van onderwijsfaciliteiten of diensten door de universiteit geboden, kan de ombudsfunctionaris inschakelen. Er kan immers iets misgaan bij een grote complexe organisatie als de Universiteit Leiden waardoor een student zich gedupeerd voelt en hierover zijn beklag wil doen. Dit geldt ook voor de aanstaande, voormalige student of extraneus. In veel gevallen kan de student met een advies van de ombudsfunctionaris zelf het probleem oplossen. Pas als dat niet lukt, is de ombudsfunctionaris aan zet.² Zij kiest daarbij geen partij, maar zal de zaak bekijken en beoordelen op basis van feiten om tot een advies, verwijzing of oordeel te komen. De ombudsfunctionaris gaat na of toepasselijke regelgeving is gevolgd en of procedures (correct) zijn uitgevoerd. Het gaat daarbij steeds om de vraag of de student al dan niet zorgvuldig is behandeld.

4

Serius omgaan met klachten is in het belang van de universiteit. Als een klacht gegrond is, dan kan de ombudsfunctionaris aanbevelingen doen om de zaak op te lossen en om herhaling te voorkomen. Maar ook bij een bemiddelingstraject of bij een melding doet de ombudsfunctionaris in sommige gevallen een aanbeveling. Een klacht kan zo leiden tot een advies aan de organisatie en daarmee tot een kwaliteitsverbetering leiden in dienstverlening, informatievoorziening, regelgeving of procedures. De instelling van de functie heeft ook tot doel bij te dragen aan optimale bejegening door medewerkers van de Universiteit Leiden en klachten te vertalen in verbeterpunten. Daarnaast heeft de ombudsfunctionaris een signalerende functie bij opvallend vaak terugkerende klachten. Die zal zij onder de aandacht van de faculteit, dienst of College van Bestuur brengen. Jaarlijks bespreekt de ombudsfunctionaris de problemen, met waarborging van anonimiteit van de student, met de vice-rector magnificus en tevens lid College van Bestuur, mevrouw prof.dr. S.E. (Simone) Buitendijk.

Binnen de functieomvang van 0,4 fte, zoals die in 2013 was, worden naast gesprekken, taken uitgevoerd als vooronderzoek in een zaak, dossieronderzoek, opstellen van verslagen, bevindingen en eindrapportages. Het werk wordt in beperkte mate ondersteund door het secretariaat van de afdeling Studie en Studentondersteuning (SOZ). De ombudsfunctionaris zorgt verder voor onder meer registratie en archivering.

¹ Regeling Ombudsfunctionaris art. 3

² Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: [Regeling ombudsfunctionaris](#)

Klachtbehandeling

De meeste studenten leggen hun zaak aan de ombudsfunctionaris voor per e-mail. De ombudsfunctionaris gaat eerst na of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Dat vereist altijd een gesprek met de klager. Als de ombudsfunctionaris onbevoegd is, is soms ook onderzoek nodig om te bepalen waar een student dan wel met zijn klacht terecht kan. De ombudsfunctionaris kan ook om andere redenen besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld omdat de klacht duidelijk ongegrond is of omdat de student de klacht nog niet op de faculteit heeft besproken. In het laatste geval zal de ombudsfunctionaris eerst de faculteit de gelegenheid bieden om de klacht op te lossen. In enkele gevallen wordt het probleem na een gesprek met de ombudsfunctionaris door de student zelf opgelost. De ombudsfunctionaris geeft dan informatie over relevante regelgeving, procedures, rechten en plichten en mogelijkheden.

De ombudsfunctionaris zal vaak eerst een verkennend onderzoek moeten doen alvorens met informatie te kunnen komen. Vervolgens wordt aan de andere partij commentaar gevraagd en kunnen stukken worden opgevraagd en zo nodig geverifieerd. De ombudsfunctionaris wint in enkele gevallen intern advies in bij één van de juristen of bij een staf lid van de dienst Expertisecentrum Studenten en Onderwijszaken (SOZ). Het is belangrijk om de klacht duidelijk in kaart te brengen, omdat zo informatie vrij komt die bijdraagt aan het vinden van een oplossing.

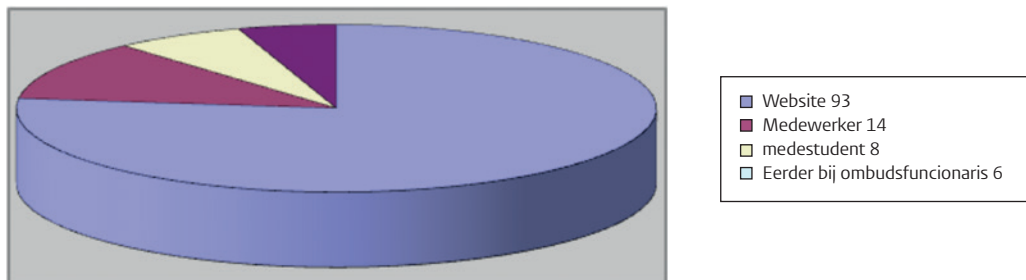
De ombudsfunctionaris streeft ernaar om problemen eerst via bemiddeling op te lossen. Hierdoor kan in veel gevallen de klacht worden weggenomen, wat bijdraagt tot het herstel van het geschonden vertrouwen in de faculteit. Bemiddeling blijkt voor betrokken partijen een doelmatige manier te zijn, omdat het minder belastend is dan een formeel klachtonderzoek. Als onpartijdige derde kan de ombudsfunctionaris wegen zoeken waarmee partijen een gezamenlijk referentiekader vinden. Zo kan de relatie tussen student en medewerker worden hersteld. Wanneer bemiddeling niet meer mogelijk is kan op verzoek van de student alsnog worden overgegaan tot een formeel onderzoek van de klacht. Op dit onderzoek volgt een uitspraak en kan een aanbeveling worden gedaan om de gevolgen van problemen te herstellen of herhaling voorkomen.

Behandelde zaken

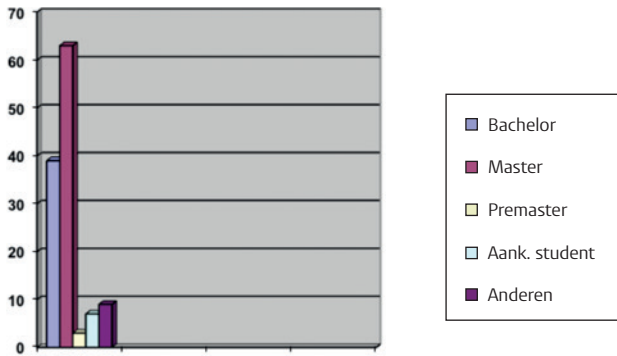
In 2013 zijn 121 zaken aan de ombudsfunctionaris voorgelegd. In 104 zaken was de ombudsfunctionaris bevoegd om een klacht in behandeling te nemen. In acht zaken was de ombudsfunctionaris onbevoegd ten aanzien van de onderwerpen van de klacht. Klachten gingen over algemeen beleid, zoals het instellingscollegegeld of de boete bij inschrijving tentamens. In deze zaken heeft de ombudsfunctionaris toch geluisterd naar problemen en informatie gegeven. Het is van belang dat er een plek in de organisatie is waar ook deze problemen besproken kunnen worden en de klagers naar de juiste instantie worden verwezen. Is er geen loket waar een klager terecht kan, dan stuurt de klager vaak brieven en e-mails naar de verkeerde personen. Dat levert alleen frustraties op en het vinden van een oplossing duurt veel langer.

In negen zaken was de ombudsfunctionaris onbevoegd, omdat de klachten kwamen van personeelsleden of van ouders. In twee zaken is advies gevraagd door een klachtencoördinator van een faculteit. In dit verslagjaar hebben vijf aankomende studenten en één voormalige student advies gevraagd of een klacht ingediend. In twee zaken hebben meerdere studenten tegelijk de ombudsfunctionaris ingeschakeld. Deze klachten worden als één zaak geteld. In één zaak heeft een studente vier klachten ingediend. In dit verslagjaar werd één formele klacht ingediend. De andere zaken konden via advies, verwijzing of actieve bemiddeling door de ombudsfunctionaris worden afgehandeld.

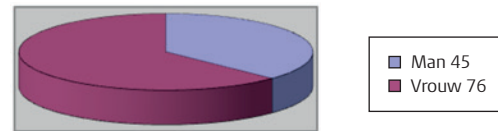
6



Figuur 1 Aantal verwijzingen per verwijskanaal



Figuur 2 Aantal meldingen per doelgroep



Figuur 3 Aantal meldingen per geslacht

Anderen: medewerkers, ouders van studenten

Opvallend is dat in 2013 verhoudingsgewijs meer masterstudenten de ombudsfunctionaris hebben geraadpleegd. Dit is niet verwonderlijk, omdat het veelal studenten betreft van eenjarige masteropleidingen. Wanneer een procedure te lang duurt of termijnen worden overschreden, dan ontstaat er tijdsdruk. Dat veroorzaakt dat studenten naar de ombudsfunctionaris gaan, omdat zij willen dat het snel wordt opgelost. Ook pre-masterstudenten hebben maar één jaar om de pre-master af te ronden. Bovendien hebben deze studenten minder herkansingen binnen het programma.

Tabel 1 Aantal zaken per faculteit/afdeling

Faculteit	Inggeschreven Studenten 2010	Zaken 2010	Inggeschreven studenten 2011	Zaken 2011	Inggeschreven studenten 2012	Zaken 2012	Inggeschreven studenten 2013	Zaken 2013
<i>Archeologie</i>	460	5	441	2	443	0	474	2
<i>Geesteswetenschappen</i>	4.586	24	4.368	26	4.704	23	5.467	19
<i>Geneeskunde /LUMC</i>	2.494	7	2.500	7	2.468	13	2.532	7
<i>Rechtsgeleerdheid</i>	4.265	15	4.509	5	4.801	16	5.013	14
<i>Sociale Wetenschappen</i>	4.230	18	4.406	23	4.482	22	4.961	19
<i>Wiskunde en Natuurwetenschappen</i>	1.951	6	2.040	2	2.310	4	2.661	4
<i>Campus Den Haag</i> ³	794		937	0	1.187	3	1.573	4
<i>ICLON</i>	237		293	2	309	4	326	5
<i>Expertise centra / ondersteunende diensten</i> ⁴		12		22		17		22
<i>Centraal Bestuur</i>		0		0		4		2
<i>Aanstaande, voormalige student of extraneus</i> ⁵								6
Totaal								104
<i>Consultaties door personeelsleden</i>						3		6
<i>Niet op zijn plaats bij Ombudsfunctionaris/ niet bevoegd</i>		2		2		4	8	
<i>Overige: (ouders e.a.)</i>						2		3
Totaal	19.017	89	19.494	91	20.704	116	23.007	121

3 inclusief Leiden University College the Hague

4 Facilitaire Campus organisatie; Dienst Studenten en Onderwijs Zaken (SOZ); Universitaire Bibliotheken Leiden (UBL); ICT Shared Service Centre (ISSC).

5 Regeling Ombudsfunctionaris art. 3 lid 1.

Vanuit de faculteit der Geesteswetenschappen , qua ingeschreven studenten een grote faculteit, werden de meeste zaken aan de ombudsfunctionaris voorgelegd. Dit werd veroorzaakt, doordat de organisatie en administratie van het onderwijs bij de nieuwe Engelse bachelor International Studies niet vlekkeloos verliep. Sommige studenten waren ongerust dat de kwaliteit van het onderwijs verder in het gedrang zou komen. Dit bleek uiteindelijk niet het geval te zijn. De ombudsfunctionaris heeft de klachten gebundeld en doorgeleid naar de programmacoördinator van International Studies die de klachten in behandeling heeft genomen. Ook is de bereikbaarheid van docenten verbeterd en informatievoorziening naar studenten geoptimaliseerd. Tevens meldde zich een aantal studenten bij de ombudsfunctionaris die niet waren toegelaten tot een masteropleiding. De ombudsfunctionaris heeft met de studenten besproken dat de ombudsfunctionaris toelating tot de opleiding niet kan bewerkstelligen. Studenten moeten eerst bezwaar maken tegen de beslissing van de commissie van toelating om niet te worden toegelaten. Daarna kan de student een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris over de manier waarop het gelopen is. De ombudsfunctionaris heeft informatie gegeven over de procedure en in voorkomende gevallen verwezen naar het College van Beroep voor de Examens.

Tabel 2 Percentage aantal zaken ten opzichte van aantal studenten per faculteit

Faculteit	Zaken 2013	% Zaken 2013	% Studenten 2013
<i>Archeologie</i>	2	2.71	2.06
<i>Geesteswetenschappen</i>	19	25.67	23.76
<i>Geneeskunde /LUMC</i>	7	9.46	11.01
<i>Rechtsgeleerdheid</i>	14	18.91	21.78
<i>Sociale Wetenschappen</i>	19	25.67	21.56
<i>Wiskunde en Natuurwetenschappen</i>	4	5.41	11.57
<i>Campus Den Haag</i> ⁶	4	5.41	6.84
<i>ICLON</i>	5	6.76	1.42
Totaal	74	100%	100%
<i>Expertise centra /ondersteunende diensten</i> ⁷	22		
<i>Centraal Bestuur</i>	2		
<i>Aanstaande, voormalige student of extraneus</i> ⁸	6		
<i>Consultaties door personeelsleden</i>	6		
<i>Niet op zijn plaats bij Ombudsfunctionaris/niet bevoegd</i>	8		
<i>Overigen: (ouders e.a.)</i>	3		
Totaal	121		23.007

Uit de tabel blijkt dat de faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen en de faculteit Rechtsgeleerdheid het gunstigste naar voren komen. Campus Den Haag en Geneeskunde/LUMC scoren gemiddeld. De faculteit Archeologie en de faculteit Geesteswetenschappen scoren boven gemiddeld. ICLON en de faculteit der Sociale Wetenschappen scoren behoorlijk boven het gemiddelde.

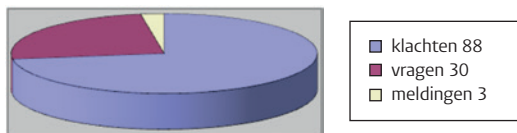
6 inclusief Leiden University College the Hague

7 Facilitaire Campus organisatie; Dienst Studenten en Onderwijs Zaken (SOZ); Universitaire Bibliotheken Leiden (UBL); ICT Shared Service Centre (ISSC).

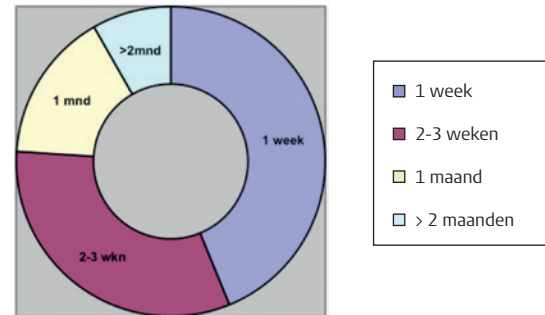
8 Regeling Ombudsfunctionaris art. 3 lid 1.

Behandeling

Een zaak kan op verschillende manieren door de student aan de ombudsfunctionaris worden voorgelegd. Op een vraag om informatie volgt doorgaans een adviestraject. In een later stadium kan een bemiddeling volgen al naargelang de zaak zich ontwikkelt. De meeste klachten worden opgelost door een vorm van bemiddeling. Als een student vindt dat een bemiddeling niet geslaagd is, kan een formeel klachtonderzoek worden ingesteld. Een student kan ook een probleem of misstand melden. De ombudsfunctionaris kan de melding aan de desbetreffende faculteit of dienst doorgeven en doet in sommige gevallen een aanbeveling.



Figuur 4 Type behandelde zaken



Figuur 5 Gemiddelde doorlooptijd klachtafhandeling

De doorlooptijd van een zaak is afhankelijk van verschillende factoren, zoals planning van afspraken met anderen en complexiteit van een zaak. Twee derde van de zaken kon binnen twee tot drie weken worden afgehandeld. Dankzij de coöperatieve houding van medewerkers waren 53 zaken al binnen één week na het intakegesprek afgehandeld. Andere zaken namen meer tijd in beslag. Tien zaken namen twee maanden of langer in beslag en 19 zaken één maand.

Aard van de binnengekomen zaken

Een zaak kan over meerdere probleemgebieden gaan. Dat verklaart waarom er in tabel 3 meer onderwerpen dan behandelde zaken zijn. Net als vorig jaar gingen de meeste zaken over het onderwijs. In een aantal gevallen betrof het klachten over verschillende examencommissies, die studenten lang (> tien weken) liet wachten op een besluit. In die zaken was er, voor zover de ombudsfunctionaris dat kon beoordelen, geen sprake van een bijzondere omstandigheid waardoor de vertraging ontstond. Invoering van het leenstelsel in 2015 en de BA/MA structuur maakt dat studenten geen tijd hebben. Dit geeft zorg om een termijnstelling die niet aansluit bij de behoefte van de organisatie. In dit verslagjaar is een stijging te zien van klachten over informatievoorziening. In een aantal gevallen werd geklaagd over onvolledige informatie of ontbreken van informatie, bijvoorbeeld over het ontbreken van beoordelingsnormen in de studiegids. In voorkomende gevallen heeft de ombudsfunctionaris dit gemeld aan de desbetreffende opleiding. In een aantal gevallen bleek dat op het gebied van scriptiebegeleiding afspraken niet adequaat waren vastgelegd, zodat daar niet op kon worden teruggegrepen toen dat nodig was. In een ander geval werd een communicatieprobleem tussen scriptiebegeleider en student onvoldoende onderkend waardoor de begeleiding stil kwam te liggen en de student vertraging dreigde op te lopen. De ombudsfunctionaris heeft hierin advies uitgebracht waardoor de begeleiding kon worden hervat.

Tabel 3 Aard van binnengekomen zaken

Organisatorisch		
Administratie (klopt niet)	<i>Administratie niet op orde waardoor stagnatie ontstaat. Bijv. cijfers in uSiS niet of niet op tijd aangeleverd/ cijfer is onjuist of verkeerd geregistreerd.</i>	1
Bereikbaarheid	<i>Niet bereikbaar /geen antwoord krijgen waardoor stagnatie ontstaat.</i>	3
Bejegening	<i>Bijv. beledigend/ intimiderend/ bot. Gedrag in strijd met gedragscode docent of ontoegankelijke opstelling waardoor stagnatie en vertrouwensbreuk ontstaat.</i>	7
Communicatie	<i>Miscommunicatie: student moet iets weten maar krijgt halve verhaal</i>	12
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	<i>Als student iets niet weet maar hij had het moeten weten. Bijv. beoordelingsnormen ontbreken/ of voorlichting berust niet op waarheid/ informatievoorziening is niet actueel.</i>	29
Faciliteiten/ voorzieningen	<i>Niet goed of niet beschikbaar bijv. tentamenlocatie</i>	7
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	<i>Organisatie houdt zich niet aan de regeling/ regeling of procedure wordt verkeerd uitgevoerd</i>	22
Financieel	<i>Klachten over geld betalen /terugvorderen lukt niet/ onterecht aangeslagen voor betaling / weer moeten inschrijven i.v.m. fout organisatie</i>	16
Onderwijs		
Onderwijsbegeleiding	<i>Stagnatie in studie-, scriptie-stagebegeleiding in het proces en/ of in de communicatie</i>	13
Onderwijskwaliteit	<i>Inhoud van het onderwijs / bijv. geen proeftentamens voorhanden / tentamen sluit niet aan op de stof/ overlast tijdens tentamen</i>	12
Onderwijscoördinatie (bv. planning)	<i>Planning tentamens en herkansingen / studeerbaarheid programma/ aanbod vakken / aansluiting op onderdelen /</i>	6
Onderzoek		
Examens/Tentamens	<i>Klachten over examen commissie/, over toetsen(antwoorden, sluit niet aan bij stof)/ klachten over beoordeling / klachten over geen cijfer gekregen/ boete bij te laat inschrijven.</i>	22
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	<i>Opeens een andere beoordelingsnorm hanteren / cijfer verandert / nakijktermijn overschreden / verkeerd/anders beoordelen werkstuk/.</i>	13
Inschrijving (voor vakken, als student)	<i>Toelatingsprocedure / beperkingen inschrijven vakken</i>	18
Anders	<i>Oorsprong / aard van het probleem ligt buiten de universiteit</i>	1

Waarnemingen en bevindingen

In 2013 heeft de ombudsfunctionaris onder meer de volgende knelpunten waargenomen en aan de desbetreffende faculteit, dienst of indien nodig aan het College van Bestuur voorgelegd.

Reactietermijnen examencommissie

Zoals ieder jaar bereiken mij klachten over het overschrijden van reactietermijnen.

Aanbeveling

- Handhaaf vastgestelde termijnen;
- Stel termijnen vast voor andere verzoeken en handhaaf die.

14

Reactietermijn afhandeling aanmelding en inschrijvingsverzoeken van studenten

De commissie van toelating heeft tot taak te beoordelen welke studenten op basis van de toelatingseisen tot de masteropleiding kunnen worden toegelaten. De commissie brengt haar oordeel bij wijze van advies uit aan het faculteitsbestuur dat vervolgens het besluit neemt.

Het verzoek om toelating wordt door de student ingediend bij het Admissions Office van de Universiteit Leiden. Wanneer de formaliteiten in orde zijn stuurt het Admissions Office ten minste 1 maand voor aanvang van de master voor besluitvorming het toelatingsverzoek door naar de betreffende faculteit. De student krijgt hiervan bericht en daarin staat dat een besluit van de faculteit binnen 4 tot 6 weken kan worden verwacht. In sommige gevallen blijkt echter, dat de commissie van toelating zich houdt aan de termijn in de Regeling Toelating Masteropleidingen. Daarin staat dat uiterlijk op de laatste dag van de maand (= september) waarin de masteropleiding begonnen dient te zijn, moet zijn vastgesteld dat de verzoeker aan de toelatingseisen heeft voldaan. Gevolg hiervan is dat een student niet in september met zijn master kan beginnen, maar pas per 1 oktober.

Aanbeveling

- Spreek duidelijke termijnen af over afhandeling van aanmelding en inschrijvingsverzoeken van studenten en publiceer die termijnen;
- Iedere faculteit stelt met data genoemde termijnen vast over afhandeling van inschrijvingsverzoeken van studenten en publiceert deze op haar website;
- De huidige regeling geeft de mogelijkheid om pas eind september uitsluitel te geven. Mijn aanbeveling is om de regeling op dit onderdeel tegen het licht te houden en september te veranderen in augustus.

Verklaring examen elders behaald en diploma nog niet uitgereikt

Om inschrijving voor een Master aan een andere universiteit te kunnen voltooien hebben studenten een tijdelijke verklaring van afstuderen nodig van de Universiteit Leiden (verklaring examen elders behaald en diploma nog niet uitgereikt). Deze verklaring kan pas bij het daadwerkelijk behalen van de bachelor met een stempel afgegeven worden. Een mogelijke consequentie van de harde knip is dat studenten studievertraging oplopen, indien het tijdstip van de afronding van de bacheloropleiding en de start van de masteropleiding niet goed op elkaar aansluiten.

15

Aanbeveling

- Het verdient aanbeveling om herkansingsresultaten voor de laatste periode van de bacheloropleiding op tijd kenbaar te maken.

Tweetalige website

De Universiteit Leiden moedigt internationale studenten aan om aan de universiteit te studeren. Dan is het een logische stap om informatie ook tweetalig aan te bieden. Het ontbreken van een-op-een informatie op de universiteit leidt in sommige gevallen tot klachten.

Aanbeveling

- Zorg voor een-op-een vertaling in het Engels voor alles waar studenten mee te maken hebben.

Diversiteit

16 Qua afkomst zijn geen afwijkingen te vinden. Niet-westerse allochtone studenten en autochtone studenten hebben een vergelijkbaar aantal klachten ingediend bij de ombudsfunctionaris. Deze klachten zijn ook niet van andere of meer bijzondere aard. De reacties op een probleem kunnen wel anders zijn. De impact op studenten van sommige problemen kunnen te maken hebben met cultuurverschillen. Bijvoorbeeld omdat niet-westerse allochtone studenten een andere visie hebben op de relatie docent –student. Tijdens de behandeling van een klacht over onderwijsbegeleiding bleek bijvoorbeeld, dat de student die een vak of scriptie niet wist af te ronden niet durfde te vragen wat hij niet snapte of verkeerd had gedaan. De student durft dit niet, omdat hij in zijn ogen daarmee een waardeoordeel uitspreekt over de docent.

Aanbeveling

- Voor sommige medewerkers in de organisatie die daarmee te maken hebben is het een aanbeveling om de eigen deskundigheid op de internationale en interculturele lespraktijk te vergroten.

uSis-Boete

Faculteiten hanteren niet dezelfde regeling en studenten vinden dit buitengewoon onrechtvaardig. Wanneer een student zich niet voor een bepaalde datum voor een examenactiviteit heeft ingeschreven, dan dient hij een boete te voldoen voordat zijn resultaat in uSis wordt vermeld. Deze regeling geldt niet voor alle officiële cijfers. Als een student bijvoorbeeld op een andere faculteit onderwijs volgt, blijkt dat het individueel maken van een essay of schrijfpdracht onder het boetebeding valt, terwijl dit bij de eigen faculteit niet zo is. Dit probleem ontstaat, doordat studenten die ook bij andere faculteiten onderwijs volgen (minors/ leenonderwijs) onder verschillende Onderwijs en Examen Regelingen (OER-en) vallen.

Aanbeveling

- Om dit probleem op te lossen zou een universiteits-brede regeling meer duidelijkheid kunnen geven. Door de actualiteit is deze aanbeveling niet meer van toepassing.⁹

Samenvatting aanbevelingen:

- Creëer randvoorwaarden die studenten in staat stellen de bachelorfase tijdig af te ronden;
- Handhaaf vastgestelde termijnen over afhandeling van verzoekschriften;
- Stel termijnen vast voor andere verzoeken en handhaaf die;
- Spreek duidelijke termijnen af over afhandeling van aanmelding en inschrijvingsverzoeken van studenten en publiceer die termijnen;
- Zorg voor een één op één vertaling in het Engels voor alles waar studenten mee te maken hebben;
- Zorg dat informatie actueel is en wet- en regelgeving up-to-date is.

⁹ Tentamenboetes zijn onwettig. Dat blijkt uit de antwoorden van mw. dr. M. Bussemaker (minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) op kamervragen.

Professionalisering

De effectiviteit van de ombudsfunctionaris heeft ook te maken met de kwaliteit van haar werk. Om de ombudsfunctie goed te blijven uitvoeren is deskundigheidsbevordering en scholing noodzakelijk. Daarom neemt de ombudsfunctionaris deel aan het Landelijk Overleg van Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (LOOHO). Aan dit overleg nemen zes hogescholen en de universiteiten VU, Utrecht, Delft en Leiden deel. In 2013 kwamen zij driemaal bijeen. In het overleg komen onderwerpen aan de orde als professionalisering, toepassing van ombudsreglementen en de positie van de ombudsfunctionaris binnen diverse instellingen. Het lidmaatschap van The European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) en de Amerikaanse International Ombudsmen Association verschaft op allerlei manieren informatie over ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en jurisprudentie op het gebied van ombudswerk.

In 2013 hebben periodiek intervisiebijeenkomsten plaatsgevonden met ombudsfunctionarissen van de VU, ROC-Amsterdam en Zaandam en Leiden. Tijdens deze bijeenkomsten werden ervaringen en deskundigheid uitgewisseld.

18

Via de nieuwsbrief en symposia van de Vereniging voor Klachtrecht heeft de ombudsfunctionaris toegang tot informatie op het gebied van klachtrecht. Deze vereniging wil in- en externe klachtregelingen verder professionaliseren en verbeteren ter bevordering van vakbekwaamheid van interne en externe klachtbehandelaars. Op 13 november werd deelgenomen aan de door de Vereniging voor Klachtrecht georganiseerde studiedag over “Informeel terug klagen”.

Om als ombudsfunctionaris optimaal te kunnen functioneren en dus studenten correct te informeren, is het van belang om goed geïnformeerd te blijven over beleid en organisatie en vooral daar waar het de interne regelgeving betreft. Het bijwonen van een vergadering van de Universiteitsraad met het College van Bestuur, een vergadering van de Facultaire Studentenraden, en periodiek deelnemen aan het overleg met de plaatsvervangend directeur Academische Zaken met de directeur Studenten- en Onderwijszaken dragen daaraan bij. Daarnaast neemt de ombudsfunctionaris deel aan bijeenkomsten van studentendecanen en voert incidenteel overleg met de studentenpsycholoog. Drie maal per jaar neemt de ombudsfunctionaris deel aan een overleg met de vertrouwenspersoon voor studenten en vertrouwenspersoon personeel van de Universiteit Leiden.

Voorbeelden van behandelde zaken

De voorbeelden zijn anoniem en willekeurig gekozen. Zij zijn bedoeld om een indruk te geven van de verscheidenheid aan klachten. Vanwege privacy redenen is de keus beperkt, omdat klachten niet herleidbaar moeten kunnen zijn naar de student of faculteit. Het gebruik van hij of zij komt soms wel en soms niet overeen met de betrokkene. Om de anonimiteit en herkomst van de student verder te waarborgen is de terminologie algemeen gehouden. De beschrijvingen beperken zich tot de hoofdlijnen. Het geeft geen inzicht in het aantal contactmomenten en de hoeveelheid tijd die aan een zaak is besteed. In onderstaande casuïstiek hebben studenten hun klacht voorgelegd aan de faculteit, maar is die niet naar hun tevredenheid opgelost.

1320 Procedures: advies pendel bemiddeling

Doorlooptijd: drie weken

Een bachelorstudente neemt half februari contact op met de ombudsfunctionaris en beklagt zich over de manier waarop de stagebegeleiding gelopen is. Zij heeft een onvoldoende voor haar stageverslag en kan daardoor haar bachelor niet afronden. Zij is in beroep gegaan bij het College van Beroep voor de Examens (CBE) tegen het besluit van de examencommissie. Daarin staat dat zij haar verslag opnieuw kan inleveren zonder recht op herkansing.

Studente is in januari toch alvast begonnen met de masteropleiding, omdat zij ervan uitging dat deze zaak snel zou worden opgelost. Toen zij daarover met de studentendecaan sprak, bleek dat zij tegen het besluit van de examencommissie beroep moet instellen en dat het wel tot april kan duren, voordat er een uitspraak is. Dat heeft zij zich niet gerealiseerd. De studentendecaan heeft haar ook uitgelegd dat zij als gevolg van “de harde knip” niet tot de masteropleiding wordt toegelaten, zolang zij haar bachelor niet heeft afgerond. Haar vraag is of de ombudsfunctionaris mogelijkheden ziet om hier iets aan te doen.

De ombudsfunctionaris legt uit dat zij de beroepsgang niet kan versnellen. De “harde knip” is een maatregel van de overheid waar de universiteit niets aan kan veranderen. In een gesprek van de ombudsfunctionaris met de studentendecaan blijkt dat het verzoek aan de voorzitter van het College van Beroep een voorlopige voorziening te treffen om gedurende het beroep te worden toegelaten tot de Masteropleiding, is meegenomen

in het beroepschrift. Intussen heeft studente van de afdeling Studentenadministratie en Onderwijszaken (SOZ) bericht ontvangen dat de inschrijving bij de Masteropleiding is geannuleerd, omdat er niet is voldaan aan alle inschrijvingsvoorwaarden. Er is een bezwaarclausule aan die brief toegevoegd. De ombudsfunctionaris constateert dat er voor dit soort zaken geen voorziening is. De student mist aansluiting en dit zou een enorme studievertraging betekenen. De geëigende weg was geweest de examencommissie te verzoeken een besluit voorlopige toelating onder voorwaarden te nemen. Zo is het niet gelopen.

Gezien de tijdsdruk kan de ombudsfunctionaris snel in actie komen. Zij legt het probleem, van het ontbreken van een degelijke procedure, voor aan het Hoofd van de Studentenadministratie en vraagt medewerking om een oplossing te vinden. Er wordt ambtelijk overleg geïnitieerd tussen het bestuur van de desbetreffende faculteit en de secretaris van het College van Beroep. In overleg met het faculteitsbestuur krijgt studente toestemming deel te nemen aan het onderwijs onder de voorwaarde dat tentamenresultaten niet worden geregistreerd hangende het beroep. Studente wordt door de afdeling SOZ weer aangemeld, zodat zij geregistreerd is en gebruik kan maken van voorzieningen. De ombudsfunctionaris sluit het dossier.

1319 Onderwijs begeleiding: bemiddeling

Doorlooptijd: een maand

Een bachelorstudente maakt een afspraak. Zij klaagt over het gedrag van haar docente, toen zij tijdens een plenaire bijeenkomst weigerde om de Plagiaatverklaring te ondertekenen. Volgens studente is haar door de docente gezegd dat zij van de opleiding weg moet, als zij die verklaring niet ondertekent. Daar is zij hevig van geschrokken. Zij vraagt zich af wat haar rechten zijn. De reden waarom zij de verklaring niet ondertekende, is dat zij in haar ogen daarmee zou bevestigen dat een verdenking van plagiaat al voldoende is om haar weg te sturen. Zij vindt dat die verklaring studenten niet in bescherming neemt. De reactie van de docente bewijst dat volgens haar.

De ombudsfunctionaris legt uit dat de Plagiaatverklaring aan studenten voorgelegd mag worden, omdat het een intentieverklaring is. Deze intentieverklaring is alleen bedoeld om studenten voor plagiaat te waarschuwen en om aan te geven dat de universiteit in ernstige mate toezicht houdt. De ombudsfunctionaris informeert studente dat de Plagiaatregeling op de website te raadplegen is. De maximale sanctie betreft uitsluiting van examens voor één jaar bij bewezen fraude. Dit is een besluit van de examencommissie, dus hoger beroep is mogelijk. In overleg met studente neemt de ombudsfunctionaris contact op met de docente om haar visie te horen (hoor en wederhoor). Zij betwist de uitspraak, dat zij gezegd heeft, dat studente van de opleiding weg moet als de Plagiaatverklaring niet wordt getekend. De docente geeft wel aan dat zij de aarzeling van de studente niet kon begrijpen.

21

Met instemming van beide partijen vindt een driegesprek plaats onder leiding van de ombudsfunctionaris om de klacht te bespreken en partijen tot een oplossing te brengen. Al gauw komt een ander probleem aan de oppervlakte. Duidelijk wordt dat het wantrouwen van de studente tegenover de docente gevoed wordt door de manier waarop de docente op het werk van studente reageert en haar feedback geeft. Studente vindt dat zij harde kritiek krijgt op haar werk en dat maakt haar onzeker. De docente legt uit dat het werk van studente sterk wisselend is van kwaliteit. En zij wil studente daar alert op maken juist omdat zij weet waar studente wel toe in staat is. Er ontstaat wederzijds begrip voor elkaars intenties. Studente beseft dat de kwaliteit van haar werk haar eigen verantwoordelijkheid is. De docente ziet in dat een andere benadering wellicht meer positieve (leer)resultaten oplevert.

Beide partijen geven aan, dat het vertrouwen voldoende is hersteld om de begeleiding te hervatten en nieuwe afspraken te maken. De ombudsfunctionaris sluit het dossier.

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**