Jaarverslag 2024

Ombudsfunctionaris voor studenten

"Stille wateren hebben diepe gronden"

Universiteit Leiden

Bij ons leer je de wereld kennen

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Over de ombudsfunctie voor studenten 4
   2.1 Juridische basis 4
   2.2 Missie 4
   2.3 Visie 4
   2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris 4
   2.5 Interne klachtenprocedure voor studenten 6
   2.6 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden 6
   2.7 Professionalisering 6
   2.8 Zichtbaarheid 7
3. Klachten 8
   3.1 Aantal klachten 8
   3.2 Wijze van indiening 8
   3.3 Hoe bij ombudsfunctonaris? 9
   3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend? 10
   3.5 Hoe ziet de klachtbehandeling eruit? 11
   3.6 Wie dienden er een klacht in? 12
   3.7 Over wie of wat is geklaagd door studenten? 15
   3.8 Vormen klachtbehandeling en -afronding 20
   3.9 Duur klachtbehandeling in meerjarig perspectief 23
4. Sociale veiligheid in ombudsperspectief 24
5. Klachtenimpressie per faculteit 26
   5.1 Archeologie 26
   5.2 Geesteswetenschappen 26
   5.3 Geneeskunde 27
   5.4 Governance and Global Affairs 28
   5.5 Rechtsgeleerdheid 28
   5.6 Sociale Wetenschappen 29
   5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen 30
6. Klachten SOZ 31
7. Conclusies en aanbevelingen 32
Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2023 34

1. Inleiding

Het jaar 2024, direct al in januari een advies van de regeringscommissaris Mariette Hamer aan de dan nog zittende minister van OCW over de aanpak van seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld in hoger onderwijs en wetenschap. In maart wordt een wet vastgesteld gericht om de instroom van internationale studenten in het hoger onderwijs beter te kunnen beheersen (Wet internationalisering in balans). In Leiden dient zich kort daarop een spraakmakend onderzoeksrapport aan over Archeologie, gevolgd door landelijk een nieuw kabinet met aangekondigde onderwijsbezuinigingen. Op wereldniveau nog altijd oorlog in de Oekraïne en veel grote spanningen in het Midden Oosten. November, Trump herverkozen in de Verenigde Staten. Hoe heeft dit alles een effect gehad op de wereld van de van student?

Ten opzichte van het jaar ervoor is de studentenpopulatie in Leiden nog licht toegenomen (0,8 procent, 34296) met tevens een verdere stijging van het percentage internationale studenten (van 20,4 naar 21,7 procent). Aangezien doorgaans internationale studenten vaker een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris voor studenten dan nationale studenten zou dit logischerwijs hebben moeten leiden tot een toename van het aantal klachten, maar dit is echter niet het geval. Het aantal klachten neemt zelfs licht af van 149 in 2023 naar 144 in 2024.

Bijzonder in 2024 is dat dit jaarverslag een weergave vormt van de bundeling van krachten van twee Leidse ombudsfunctionarissen voor studenten! In juni 2024 heeft Eugène van der Heijden namelijk een collega gekregen, Lonneke Hulst en is de formatie uitgebreid van 0,6 naar 0,8 fte (vier dagen). Vanaf dat moment is studenten de eventuele keuze geboden om een voorkeur aan te geven voor klachtbehandeling door een man of een vrouw en kunnen de ombudsfunctionarissen zelf ook kiezen voor een verdeling.

In Hoofstuk 4 van dit verslag zullen wij een nadere uitwerking geven van waar de titel van dit jaarverslag vrij cryptisch op doelt. Wat leeft er allemaal onder het oppervlak bij onze studentenpopulatie en hoe ver reikt de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris dan wel de zorgplicht van de universiteit?

Hoofdstuk 7 is zoals altijd weer gewijd aan conclusies en aanbevelingen aan het College van Bestuur van bestuur nog gevolgd door een bijlage over hoe de ombudsfunctionaris terugkijkt op wat er vanuit het ombudsperspectief is gebeurd met de aanbevelingen van het jaar ervoor.

Leiden, maart 2025

Lonneke Hulst MA

Eugène van der Heijden LL.M.

2. Over de ombudsfunctie voor studenten

2.1 Juridische basis

Sinds april 1999 kent de Universiteit een ombudsfunctionaris voor studenten die een eigen regeling[1] heeft die voorschrijft de wijze van benoeming, de doelgroepen aan wie het klachtrecht is toegekend, de procedure voor het instellen van een klacht, de bevoegdheid van de ombudsfunctionaris om een onderzoek in te stellen en de jaarlijkse rapportageplicht aan het College van Bestuur. Juridische basis van de Regeling Ombudsfunctionaris vormt art 7.59b van de Wet op het Hoger onderwijs en Wetenschappelijk onderzoek (WHW) en hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Per 1 juli 2021 is de ombudsfunctie vastgelegd in de CAO Nederlandse Universiteiten.

2.2 Missie

Als missie van de ombudsfunctionaris geldt dat een laagdrempelige klachtenvoorziening voor studenten in het belang is voor een respectvolle, inclusieve en diverse gemeenschap van studenten en medewerkers; de voorziening is erop gericht studenten de mogelijkheid te bieden om in een vroeg stadium van een geschil een kwestie vertrouwelijk voor te leggen aan een onafhankelijke instantie die over de bevoegdheid beschikt om zich over deze kwestie een oordeel te vormen en hieraan een passende actie te koppelen zo nodig.

2.3 Visie

De ombudsfunctionaris wil door middel van zijn klachtbehandeling en –bemiddeling een bijdrage leveren aan een rechtszekere, (sociaal) veilige en vertrouwde omgeving voor studenten en aan kwaliteitsbevordering van processen die zien op het zorgvuldig aanbieden van universitair onderwijs en andere dienstverlening aan studenten.

2.4 Kernwaarden van de ombudsfunctionaris

De werkwijze van de ombudsfunctionaris kent als kernwaarden: vertrouwelijkheid, neutraliteit (onpartijdigheid), en onafhankelijkheid. Dit zijn de specifieke kernwaarden van elke ombudsfunctie.

[1] Regeling Ombudsfunctionaris na instemming van de Universiteitsraad vastgesteld door het CvB d.d. 29 april 1999 en laatstelijk gewijzigd d.d. 17 december 2019

Vertrouwelijkheid

… houdt in dat elke klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Alleen met toestemming van de klager neemt de ombudsfuntionaris contact op met medewerkers of instanties binnen de universiteit om zich nader te laten informeren. Ook voor de beklaagde medewerker of instantie geldt onverminderd deze waarborg voor vertrouwelijkheid.

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. De ombudsfunctionaris heeft weliswaar initieel te maken met studenten die een klacht bij hem indienen, maar de rol van ombudsfunctionaris ziet ook met stelligheid op het universiteitsbelang; de ombudsfunctionaris is aldus niet alleen de belangenbehartiger van de klagende student.

Onafhankelijkheid

…wil zeggen dat de ombudsfunctionaris zelfstandig opereert en geen onderdeel uitmaakt van een universitaire directie, dienst of faculteit en aldus geen instructies kan ontvangen ten aanzien van zijn klachtbehandeling. In de contacten met universitaire medewerkers en studenten betracht hij zakelijkheid en een zekere distantie. Volgens de eigen regeling is het uitgesloten dat de ombudsfunctionaris enige andere dienstbetrekking vervult bij de Universiteit Leiden.

2.5 Interne klachtenprocedure voor studenten

De Nationale Ombudsman merkt de rol van de ombudsfunctionaris aan als de "interne klachtenprocedure voor studenten" in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Dit houdt mede in dat studenten die zich direct met hun klacht richten tot de Nationale Ombudsman zullen worden terugverwezen naar de ombudsfunctionaris voor studenten.

2.6 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden

Ondanks de gestelde onafhankelijkheid is het belangrijk voor de ombudsfunctionaris om voeling te houden met de relevante ontwikkelingen binnen de universiteit en om de wegen te kennen binnen de organisatie om tot oplossing van geschillen en problemen te komen. Naast een al jarenlang bestaand fijnmazig netwerk van contactpersonen bij faculteiten en diensten heeft de ombudsfunctionaris voor studenten in het bijzonder op regelmatige basis contact ("routines") met de directeur van het Expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ, zie ook hoofdstuk 6)). Enkele malen per jaar schuift ook een afgevaardigde van de directie Strategie en Academische Zaken (SAZ) aan bij deze routines.

In het verslagjaar 2024 zijn er diverse overleggen geweest met de universitaire vertrouwenspersonen en de ombudsfunctionaris voor medewerkers. Ook heeft de ombudsfunctionaris een actieve rol gehad bij bijeenkomsten binnen de universiteit op het gebied van sociale veiligheid. Landelijk is de ombudsfunctionaris aangesloten bij de Vereniging van Ombudsmannen Hoger Onderwijs (VOHO)

Op bestuurlijk niveau is de ombudsfunctionaris verantwoording verschuldigd aan de Rector Magnificus van de Universiteit Leiden, die vanuit deze hoedanigheid tevens voorzitter is van het Onderwijsberaad (OWB). Binnen dit beraad komen de portefeuillehouders onderwijs van faculteitsbesturen samen. Jaarlijks geeft de ombudsfunctionaris hier een toelichting op het jaarverslag. Hierna volgt bespreking van het jaarverslag bij de Universiteitsraad (commissie PS&I) en treedt de Universiteitsraad in overleg met College van Bestuur over het jaarverslag.

2.7 Professionalisering

In 2024 heeft de langst dienstdoende ombudsfunctionaris deelgenomen aan één intervisie van de Mediationfederatie Nederland (MfN) en hebben beide ombudsfunctionarissen tweemaandelijks intervisies gehad met ombudsfunctionarissen voor studenten van andere Nederlandse universiteiten en hogescholen vanuit de Vereniging Ombudsmannen Hoger Onderwijs (VOHO).

2.8
Zichtbaarheid

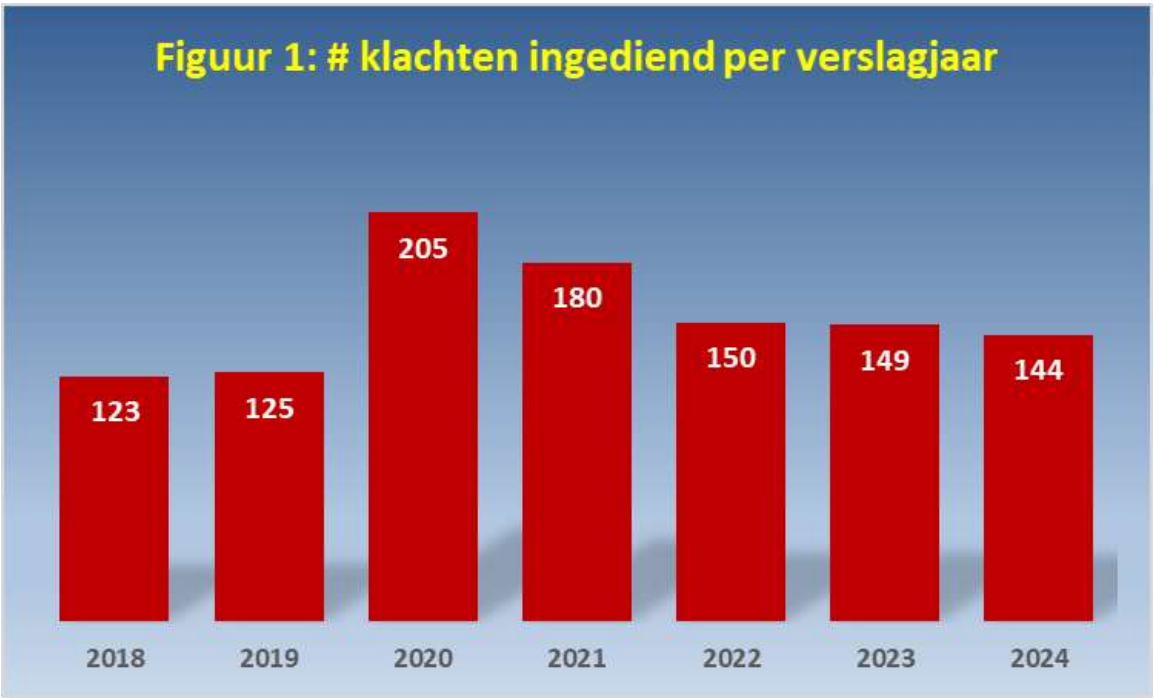
De indiensttreding van de nieuwe ombudsfunctionaris in juni 2024 is aanleiding geweest voor het maken van een kennismakingsronde langs diverse faculteiten en diensten. Ook heeft deze nieuwe formatie de mogelijkheid geboden om ook weer het spreekuur in Den Haag bij Beehive invulling te geven. De zichtbaarheid van de ombudsfunctionarissen op beide campussen is hiermee zeker vergroot. Op 21 november 2024 hebben de ombudsfunctionarissen de hosting verzorgt van een bijeenkomst van VOHO met regeringscommissaris Mariette Hamer als gastspreker.

3. Klachten

Hoeveel studenten hebben in 2024 een klacht ingediend, (indien behandeld) welke actie heeft de ombudsfunctionaris vervolgens ondernomen en tot welke conclusie (bij bemiddeling luidt deze vaak "geen oordeel") heeft zijn klachtbehandeling geleid? Hoofdstuk 3 zal ingaan op deze vragen.

3.1 Aantal klachten

In 2024 is het aantal klachten licht gedaald ten opzicht van 2023 (144 vs 149), dit terwijl de studentenpopulatie nog net iets (0,8%) was toegenomen en zo ook het aandeel van internationale studenten binnen deze populatie, 21,7 procent. Met het gegeven dat internationale studenten al jarenlang eerder en vaker een klacht indienen dan nationale studenten had een lichte toename meer in de lijn der verwachting gelegen. Toch is het aantal klachten nog altijd aanmerkelijk hoger dan vóór de coronapandemie.



3.2 Wijze van indiening

In 2024 is het in 2023 ingevoerde intake formulier voor het indienen van klachten bij de ombudsfunctionaris voor studenten vrijwel tot standaard verheven. Er zijn met voortschrijdend inzicht nog enkele kleine verduidelijkingen en aanpassingen doorgevoerd, zodat het formulier nog beter aansluit op de behoeften van studenten voor het doen van een eerste melding. Uitgangspunt is gebleven dat het intake

formulier niet drempelverhogend mag werken en ook klachten, die op een andere manier worden ingediend, neemt de ombudsfunctionaris in overweging.

Figuur 2 laat zien dat de meeste studenten (58 procent) kiezen voor het gebruik van het intake formulier dat ook duidelijk op de webpagina van de ombudsfunctionaris is te vinden. Waar vorig jaar alleen een Engelstalig formulier werd aangeboden is er toch ook wel weer een Nederlandstalig formulier. In het geval de studenten hun klacht per e-mail indienden, is hen daarop vriendelijk gevraagd door de ombudsfunctionaris of zij bereid waren om het intake formulier in te vullen.

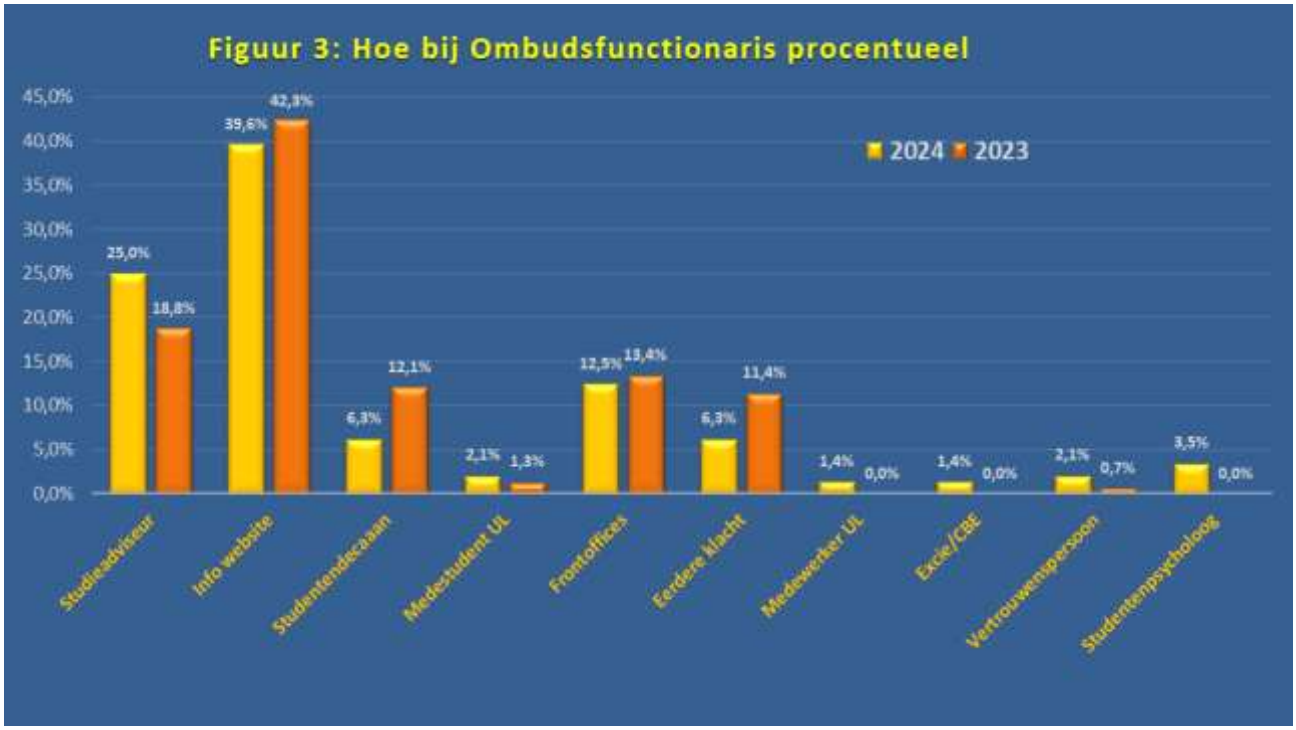
3.3 Hoe bij ombudsfunctonaris?

Alweer enige jaren – mede op suggestie van de Universiteitsraad – vraagt de ombudsfunctionaris hoe de student ertoe gekomen is om een klacht in te dienen. Het intake formulier vraagt hier dan ook expliciet naar, is de student door iemand of een instantie naar de ombudsfunctionaris verwezen. Dat kan bijvoorbeeld een studieadviseur zijn, maar ook een front office van een studenten- of onderwijsadministratie, een studentendecaan, een vertrouwenspersoon of een studentenpsycholoog. Vaak blijkt echter dat de student niet is verwezen maar de informatie over de mogelijkheid van het indienen van een klacht zelf via internet heeft weten te vinden. Dat is een goed teken.

In het geval een student wel is verwezen door bijvoorbeeld een studieadviseur, dan zou het na de bestudering van de klachtomschrijving nuttig kunnen zijn voor de ombudsfunctionaris om navraag te doen bij deze studieadviseur over de redenen van de verwijzing. Daartoe heeft de ombudsfunctionaris nog wel de

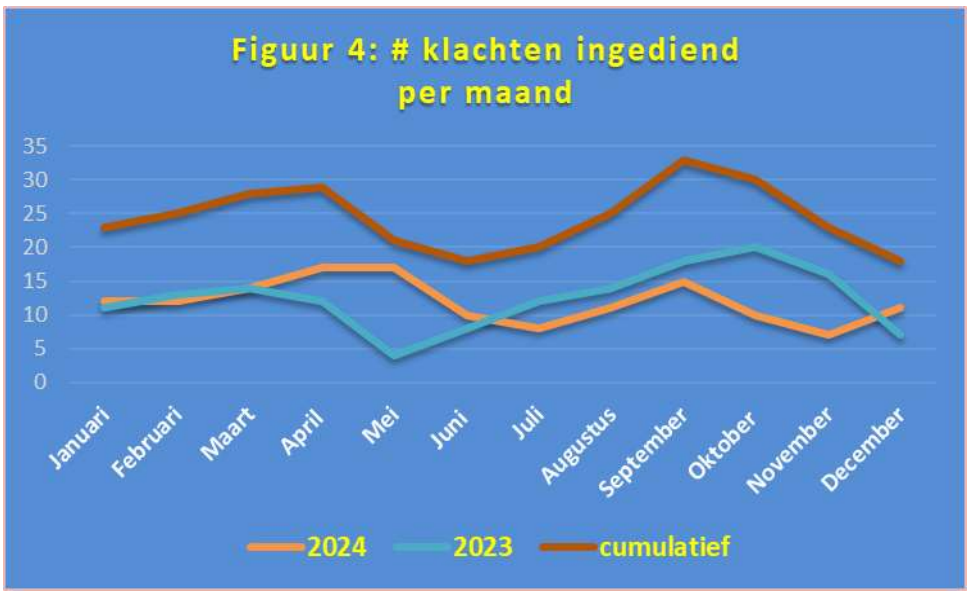
toestemming van de student nodig, aangezien de klachtenprocedure vertrouwelijkheid hoog in het vaandel heeft staan. In veel gevallen zal de ombudsfunctionaris er aldus de voorkeur aan geven om de student die een klacht heeft ingediend eerst uit te nodigen voor een korte bespreking (naar keuze bij Plexus, Beehive of online via Teams) om bij die gelegenheid de student om deze toestemming tot navraag bij de verwijzer te vragen.

In figuur 3 is te zien dat de meeste klagers nog altijd bij de ombudsfunctionaris terecht komen via de informatie op de website. Er is in 2024 een toename geweest van het aantal klagende studenten die verwezen zijn door de studieadviseurs bij opleidingen en faculteiten en een – wederom – lichte afname van het aantal studenten dat door frontoffices gewezen is op de ombudsfunctionaris voor studenten.



3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?

In figuur 4 op pagina 11 is te zien dat het - net als in voorgaande jaren – moeilijk is om echt een patroon te ontdekken van pieken en dalen in het aantal maandelijks ingediende klachten bij de ombudsfunctionaris. In 2024 zijn de meeste klachten de eerste helft van het jaar ingediend, terwijl dit in 2023 juist weer precies omgekeerd is. Dit kan vrij moeilijk geduid worden anders dan dat er maanden zijn waarin eenzelfde situatie leidt tot meerdere klachten van studenten (zie hoofdstuk 6).



3.5 Hoe ziet de klachtbehandeling eruit?

Na het – meestal digitaal, intake formulier of per mail - ontvangen van een ingediende klacht kijkt de ombudsfunctionaris allereerst of hij deze wel mag behandelen; dat wil zeggen naar ontvankelijkheid en/of bevoegdheid in het licht van de Regeling Ombudsfunctionaris Studenten. Betreft de klacht bijvoorbeeld een beoordeling (cijfer) of een besluit van de examencommissie, dan dient de ombudsfunctionaris te verwijzen naar het College van Beroep voor de Examens. Of zou de student zijn klacht eigenlijk moeten indienen bij de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag hierin meestal geadviseerd door de vertrouwenspersoon ongewenst gedrag? Dat is veelal in situaties dat er bijvoorbeeld sprake is van geweld, (seksuele) intimidatie of discriminatie.

Indien de ombudsfunctionaris zich bevoegd acht en de klacht ontvankelijk is begint een oriëntatie op de feiten (oriënterend onderzoek). Dit is nog niet het stadium van een formeel onderzoek zoals beschreven in artikel 6 van zijn regeling. Dit stadium van formeel onderzoek wordt ook maar zelden bereikt bij de klachtbehandeling .Het heeft de voorkeur van de ombudsfunctionaris om in eerste aanleg te kiezen voor een informele rol ten aanzien van de klacht. Dit heeft als voordeel dat een kwestie of probleem niet onnodig "gejuridiseerd" wordt en er kan sneller, minder omslachtig en laagdrempeliger gehandeld worden. Desondanks vraagt de zorgvuldigheid nog wel dat het hoor-en-wederhoor-principe uitgangspunt blijft voor het feitenonderzoek van de ombudsfunctionaris. Bij een keuze voor bemiddeling (als actie) is dat dan weer minder aan de orde. Daar is de inzet van de ombudsfunctionaris er vooral op gericht om te bevorderen dat partijen op redelijke wijze in gesprek blijven met elkaar. Uiteindelijk zijn het dan de partijen zelf die tot een vergelijk moeten komen.

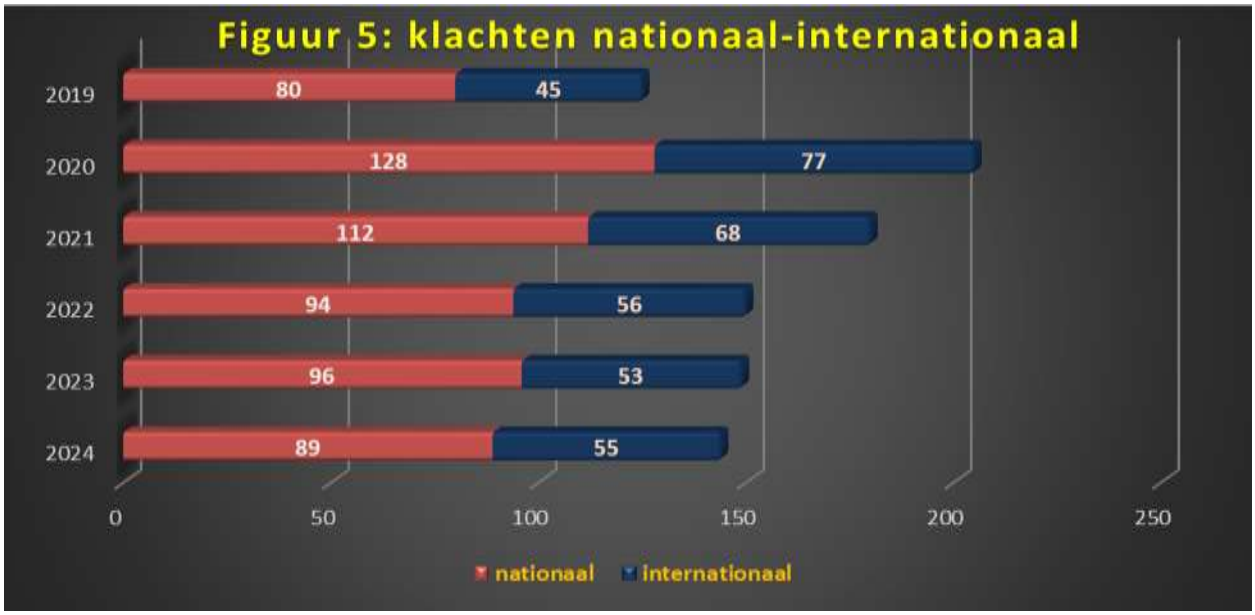
Bij een aantal klachten kiest de ombudsfunctionaris ervoor om zijn rol en inzet naar de student te beperken tot een adviserende. Dit zijn veelal klachten waar het enigszins onduidelijk is of het aan de ombudsfunctionaris is om direct bij te dragen aan de oplossing voor een probleem of een geschil.

De ombudsfunctionaris kan een klacht afsluiten als hij zijn verwijzing gedaan heeft, zijn advies heeft gegeven of zijn bemiddeling heeft afgerond. Wanneer er een formeler onderzoek met hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden en schriftelijke vastlegging, dan spreekt de ombudsfunctionaris zich wel uit naar klager en beklaagde in een voorlopig oordeel over de gegrondheid van de klacht zonder dat hier echter dan al sprake is geweest van een formeel onderzoek zoals beschreven in artikel 6 van zijn regeling. Voor dit onderzoek gelden veel meer formele vereisten zoals aanzegging van het onderzoek en afsluitend rapportage met afschrift aan het College van Bestuur.

3.6 Wie dienden er een klacht in?

In 2024 zijn net iets minder klachten ingediend dan in 2023. Hoe verdelen deze 144 klachten zich over man-vrouw-non-binair, studiefase, nationaal-internationaal enz.

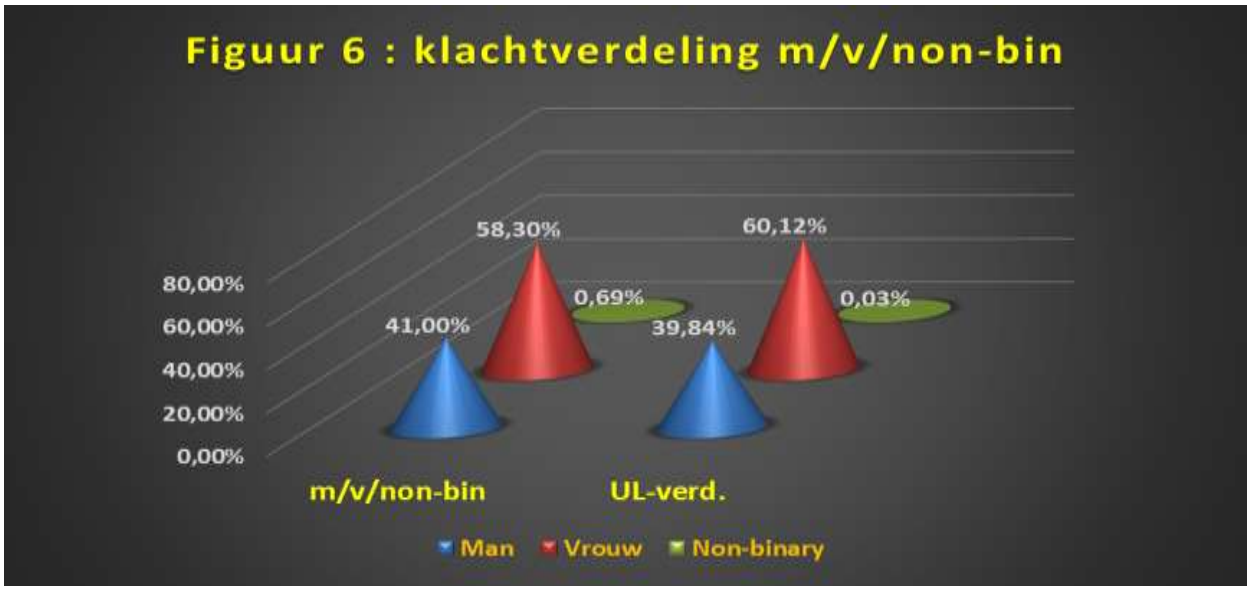
Nationaal-internationaal



In 2024 is het aandeel van internationale klachten weer iets toegenomen van 35,6 % naar 38,2 %. Dit is het hoogste percentage sinds 2017, waar dit aandeel zelfs boven de 40 procent lag (bij een relatief veel kleiner aantal internationale studenten toentertijd). Landen van herkomst met de meeste klagende studenten zijn China (7) en Duitsland (7). Vooral de klachten van Chinese studenten hebben vaak een gedragselement

regelmatig toch ook gevoed door grote cultuurverschillen en – daarmee in verband – communicatieproblemen. Regelmatig heeft de ombudsfunctionaris grote spanning waargenomen bij Chinese studenten veroorzaakt door politieke overtuigingen onderling maar ook in het contact met medestudenten van andere nationaliteit en docenten.

Vrouw, man of non-binair?

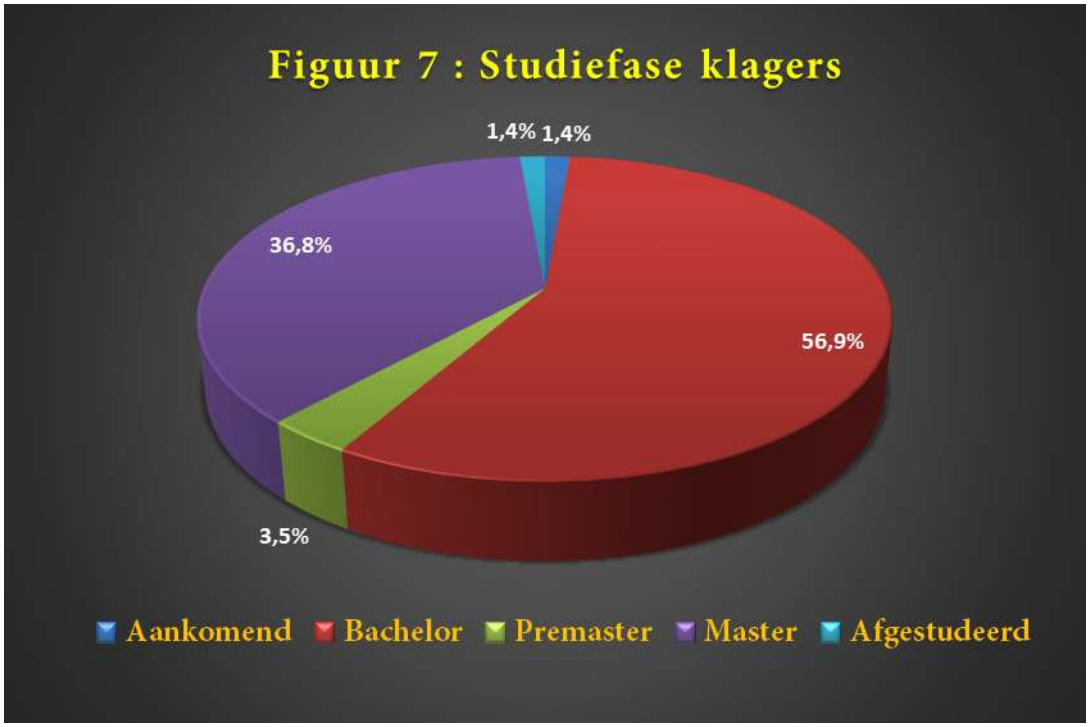


Ten opzichte van de m/v/non-binair verdeling van de universitaire studentenpopulatie is er in 2024 een lichte verschuiving waar te nemen naar relatief meer manlijke dan vrouwelijke klachten. Toch zijn de verschillen klein, zodat nog altijd geen opmerkelijke duiding kan worden gegeven dat bijvoorbeeld vrouwelijk studenten vaker zouden klagen dan manlijke of non-binaire studenten. Dat lijkt in 2024 zelfs licht de andere kant op te wijzen.

Studiefase klagers

Volgens zijn regeling kan de ombudsfunctionaris alleen klachten behandelen van regulier ingeschreven studenten over situaties die zich voorgedaan hebben ten tijde van de inschrijving. Aankomend studenten die zich via Studielink al hebben aangemeld voor een opleiding aan de Leidse universiteit, maar ook reeds afgestudeerde studenten kunnen echter ook nog een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris op voorwaarde dat de klacht betrekking heeft op een situatie die niet langer dan een jaar geleden ten tijde van de inschrijving heeft afgespeeld (zie Regeling Ombudsfunctionaris artikel 3 lid 2). De ombudsfunctionaris kan formeel geen klachten

behandelen van bijvoorbeeld PhD's of andere klagers die niet in zijn regeling zijn voorzien. Desondanks kan de ombudsfunctionaris deze PhD's of andere klagers nog wel voorzien van een advies en de ombudsfunctionaris zal er op toezien, dat mensen van wie de klacht niet behandeld kan worden, wel op de goede plek in de organisatie (bij de juiste procedure) terecht komen.



Opvallend in figuur 7 is het relatief kleine aantal klachten van aankomend studenten (twee in 2024 t.o.v. tien in 2024). Er zijn dan ook slechts twee klachten met het hoofdonderwerp Toelating en maar één klacht waar de aanleiding nog de Engelse taaltoets bleek te zijn.

In 2024 helemaal GEEN(!) klachten van PhD's, terwijl dit er in 2023 nog vier waren. Het lijkt erop dat promovendi toch steeds beter de weg weten te vinden naar de vertrouwenspersonen voor PhD.

Wanneer we de premaster studenten toch meerekenen met de bachelor, dan ligt de verhouding klachten bachelor-master toch ook dit jaar weer heel dicht bij de verhouding van de Leidse studentenpopulatie (klachten ba 60,4 % ma 36,8 % t.o.v. populatie ba 63,1 % ma 36,9 %).

3.7 Over wie of wat is geklaagd door studenten?

Studenten kunnen bij de ombudsfunctionaris niet alleen een klacht indienen over het gedrag van een individuele medewerker (bijvoorbeeld docent) maar ook over de wijze waarop zij door een instantie van de universiteit zijn behandeld. Regelmatig geldt uiteindelijk als beklaagde de gehele opleiding , faculteit, administratie of dienst ook al lijkt het dan soms in eerste aanleg dat de klacht zich richt tot een medewerker met wie de student in direct contact heeft gestaan. Wanneer deze medewerker de student heeft bejegend in de uitoefening van zijn werkzaamheden namens een bepaalde instantie, dan geldt de instantie als beklaagde. Alleen als het daadwerkelijk gaat om de specifieke onbehoorlijke gedragingen van de betreffende medewerker naar student geldt de medewerker als beklaagde.

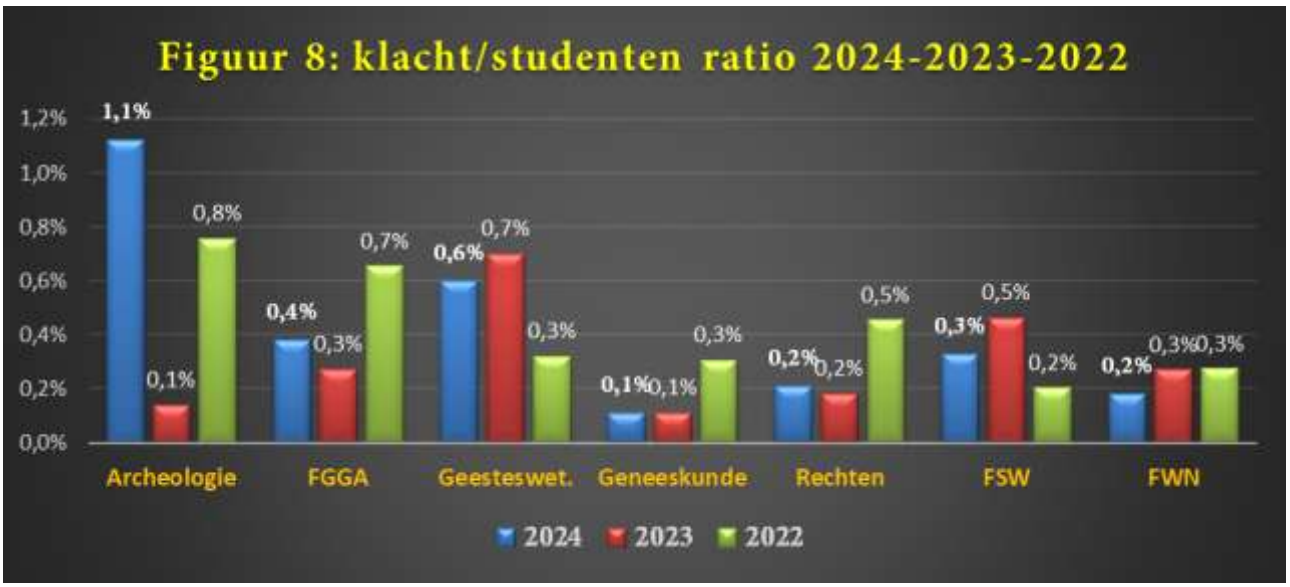
Tabel 1 maakt nog niet de opsplitsing naar functie van de medewerker of instantie waartegen de klacht is ingediend. Die nadere uitwerking zal in tabel 2 plaatsvinden.

Tabel 1: *Affiliatie van medewerkers of instanties tegen wie in 2024 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten 2024	% fac. Klachten 2024	% studenten 2024
Faculteiten			
Archeologie	8 (2023: 1)	6,9	2,1
Governance and Global Affairs	14 (2023: 10)	12,1	10,8
Geesteswetenschappen	44 (2023: 52)	37,9	21,3
Geneeskunde/LUMC	4 (2023: 4)	3,5	10,4
Rechtsgeleerdheid	12 (2023: 10)	10,3	16,8
Sociale Wetenschappen	22 (2023: 31)	19,0	19,5
Wiskunde en Natuurwetenschappen	12 (2023: 17)	10,3	19,1
Totaal tegen faculteiten	*116 (2023: 125)*	*100,0*	*100,0*
Overige instanties			
Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	12 (2023: 19)		
Universiteit	4 (2023: 3)		

CBE	0 (2023: 1)
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	7 (2023: 1)
ISSC	1 (2023: 0)
ICLON	0 (2023: 0)
Extern	5 (2023: 0)
Totaal niet-facultair	*24 (2023: 24)*
Totaal	144 (2023: 149)

Zeker opmerkelijk dat er in 2024 zeven klachten tegen UFB zijn ingediend tegen slechts 1 het jaar ervoor. Dat houdt ermee verband dat UFB grotendeels uitvoerder is van de LU Card controles. Er zijn diverse studenten die de controles te streng vinden of dat er onderscheid wordt gemaakt wie er wel streng gecontroleerd wordt en wie niet. Ook de 5 klachten van "externen" verdienen nadere toelichting. In drie gevallen betrof dit het uitzendbureau ten behoeve van de universiteit, JobMotion, en in twee gevallen studentenverenigingen.



Om het verhoudingsgewijze aandeel van faculteiten in het aantal klachten beter zichtbaar te maken geeft figuur 8 de klacht/studenten-ratio weer per faculteit in meerjarig perspectief. Ook dit jaar zijn er weer opmerkelijke fluctuaties te zien. In Hoofdstuk 5, Klachtimpressie per faculteit, zal hier nader op ingaan. Sowieso kan al gesteld worden dat de kleinste faculteit (Archeologie) de grootste fluctuaties vertoont, Geestewetenschappen stabiel hoog, Geneeskunde stabiel laag.

Behalve naar het onderdeel van de universiteit waar de klacht tegen is gericht, kunnen we ook kijken naar de rol of functie van de medewerker of de instantie waarop de klacht betrekking heeft. Deze nadere opsplitsing is weergegeven in tabel 2.

Tabel 2: *Functie van de medewerker of instantie waarover in 2024 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- Universiteit, faculteit, opleiding, instituut of andere instantie in het algemeen	51 (2023: 34)
- Docent(en), scriptiebegeleider	47 (2023: 52)
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker, studentendecaan/-psycholoog	20 (2023: 23)
- Examencommissie/toelatingscommissie/CBE	14 (2023: 31)
- Studie-, stage-, scriptiecoördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	6 (2023: 6)
- Overig (bijvoorbeeld extern, studievereniging, medestudent)	6 (2023: 3)
Totaal	144 (2023: 149)

In 2024 is weer een toename waar te nemen van het aantal klachten tegen "algemenere" instanties van de universiteit. Het aantal klachten gericht tegen docenten – meestal in de rol van scriptiebegeleider – stabiliseert zich met als het aantal klachten tegen medewerkers van onderwijsadministraties of studentendecanen. Opvallend is de daling in het aantal klachten die verband houden met het opereren van examencommissies. In eerdere jaren werd er nog regelmatig geklaagd door studenten over het lang moeten wachten op uitsluitsel over verzoeken of de bereikbaarheid van examencommissies. Er kan voorzichtig gesteld worden dat er op dit punt een verbetering is gerealiseerd in de tijdige uitvoering van taken richting studenten. Dat vind de ombudsfunctionaris goed nieuws!

Toch zeker ook speciale vermelding voor de drie klachten in relatie tot studieverenigingen (2) en studentenverenigingen (1). Er zijn de afgelopen jaren goede stappen gezet om voorzieningen te treffen die het mogelijk maakten om meldingen en klachten beter intern op te lossen (zoals bijvoorbeeld het instellen

van vertrouwenscontactpersonen vanaf 2018 bij de meeste verenigingen). Toch is er nog altijd een lacune waarneembaar in het op behoedzame wijze vanuit de universiteiten advies en ondersteuning bieden in het geval van ernstiger incidenten en conflicten. De ombudsfunctionaris is dan vaak degene die tegemoet komt aan deze lacune waar het toch in 2020 de bedoeling was dat er een adviescommissie ingesteld ging worden primair gericht op de grotere studentenverenigingen (MASCQ) waarbij ook andere verenigingen zich zouden kunnen aansluiten (overeenkomst inzake Instelling Adviescommissie ingeval van een ernstig incident bij deelnemende studentenverenigingen d.d. 18 augustus 2020). Zeker met het oog op de ruimere lezing van de zorgplicht van universiteiten en hogescholen en de toegenomen aandacht voor sociale veiligheid binnen het hoger onderwijs in ruime zin verdient het aanbeveling om hier hernieuwd naar te kijken (zie hoofdstuk 7 conclusie 3).

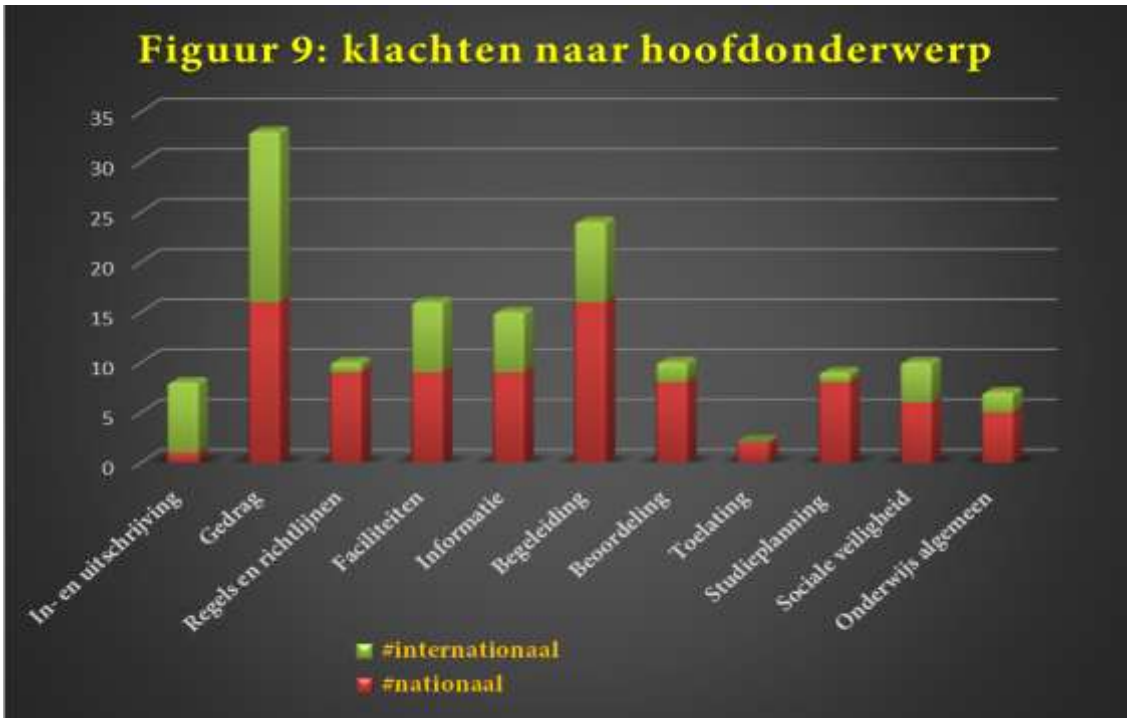
Tabel 3: *Hoofdonderwerp van de in 2024 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.*

Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Gedrag	33 (2023: 45)	17	51,5%
2. Begeleiding	24 (2023: 20)	8	33.3%
3. Faciliteiten	16 (2023: 11)	7	43,8%
4. Informatie	15 (2023: 18)	6	40,0%
5. Beoordeling	10 (2023: 13)	2	20,0%
5. Sociale veiligheid	10 (2023: -)	4	40,0%
5. Regels en richtlijnen	10 (2023: 10)	1	10,0%
8. Studieplanning	9 (2023: 1)	5	50,0%
9. In- en uitschrijving	8 (2023: 4)	7	87,5 %
10. Onderwijs algemeen	7 (2023: 19)	2	28,6%
11. Toelating	2 (2023: 8)	0	0,0%
	144 (2023: 149)	53	38,2%

Uit tabel 3 is op te maken dat vooral het hoofdonderwerp Onderwijs algemeen nog maar weinig is voorgekomen in 2024 terwijl hier in 2023 nog 19 klachten over waren. Dit had in 2023 vooral te maken met dat er over de volle breedte van de opleidingen van de universiteit met regelmaat onduidelijkheid bestond over vakken. Dit lijkt in 2024 sterk te zijn verbeterd. Daarnaast is het vrij arbitrair of onduidelijkheid rond vakken "gescoord" moeten worden op hoofdonderwerp Onderwijs algemeen of op Informatie.

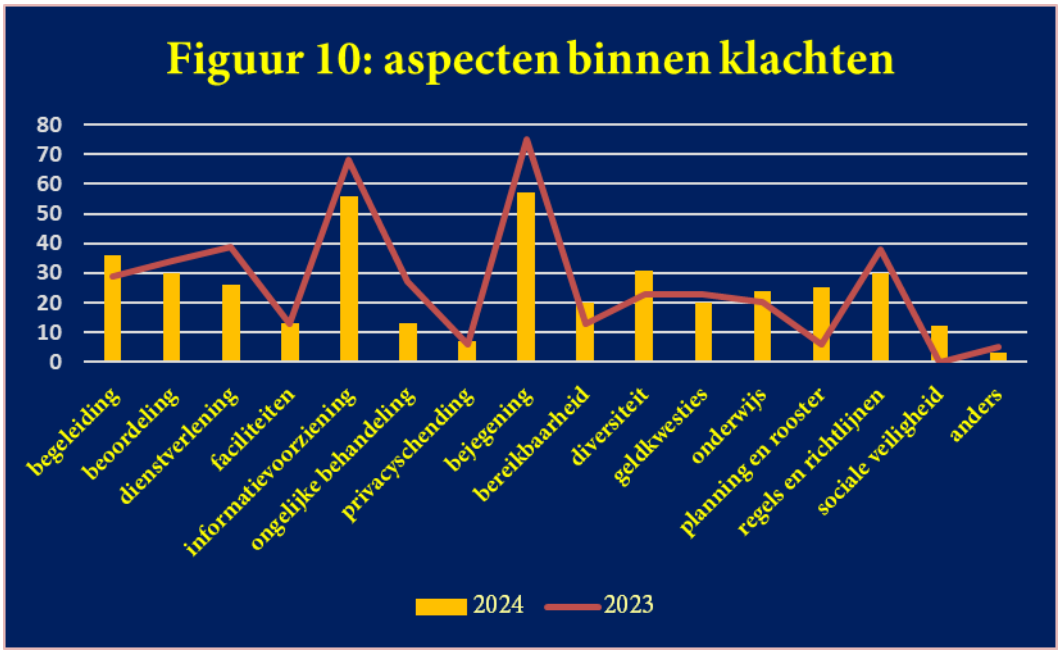
Nieuw geïntroduceerd in 2024 is het hoofdonderwerp Sociale veiligheid. Dit onderwerp kent al direct tien klachten waarvan zeker twee a drie in 2023 zo mogelijk ook onder Onderwijs algemeen waren gescoord.

Grafisch weergegeven laten de klachten per hoofdonderwerp het volgende beeld zien met daarin opgenomen de verdeling tussen klachten van Nederlandse studenten en van internationale studenten.



Naast op hoofdonderwerp "scoort" de ombudsfunctionaris de ingediende en behandelde klachten ook op aspecten binnen de klacht. In 2024 is niet alleen het hoofdonderwerp Sociale veiligheid toegevoegd aan de scoringslijst maar ook het klachtaspect Sociale veiligheid. In 2024 hebben alle klachten met het hoofdonderwerp Sociale veiligheid (10) ook het aspect Sociale veiligheid meegekregen. In hierop volgende jaren echter zou het zeer wel kunnen dat klachten met het hoofdonderwerp Gedrag of Onderwijs algemeen toch wel ook het aspect Sociale veiligheid meekrijgen. In het belang van het meerjarig perspectief beperkt de ombudsfunctionaris zich begrijpelijkerwijs in het aantal door te voeren wijzigingen in de scoringslijst van klachten.

In de grafiek figuur 10 is te zien hoe de klachtaspecten binnen de 144 klachten in 2024 zich verhouden ten opzichte van de 149 klachten in 2023. Daarbij valt op dat er in 2024 mee klachten zijn geweest die op diversiteit (31 vs 23) zijn gescoord en zeker ook op planning en rooster (25 vs 6). Op de toename van het aantal klachten met aspect planning en rooster zal nog ingegaan worden bij hoofdstuk 5, de klachtimpressies per faculteit. Met name bij Pedagogische wetenschappen en Urban studies hebben zich situaties voorgedaan waarbij verschillende studenten in de problemen zijn gekomen met hun planning.



3.8 Vormen klachtbehandeling en -afronding

De ombudsfunctionaris onderscheidt zes verschillende vormen van klachtbehandeling ("acties").

1. Niet behandeld

De ombudsfunctionaris kan niet tot behandeling van de klacht overgaan wanneer de klacht niet voldoet aan (de relatief minimale) formele eisen voor ontvankelijkheid. Ook moet duidelijk zijn wie de student is die zich beklaagt over welke medewerker of welk organisatieonderdeel en waarover. Het komt tevens voor dat de klacht al kort na indiening wordt ingetrokken.

2. Oriënterend onderzoek

Om zich een voorlopig beeld te vormen van een klacht verricht de ombudsfunctionaris een oriënterend onderzoek waarin hij informatie vergaart van klager, beklaagde en andere betrokkenen bij de klacht. Ook andere (internet)bronnen kunnen geraadpleegd worden ten behoeve van dit onderzoek.

3. *Bemiddeling*

In overleg met klager kan de ombudsfunctionaris besluiten dat een bemiddelende rol het meest effectief zal zijn voor het verbeteren van een probleemsituatie. De ombudsfunctionaris zal vervolgens vanuit zijn neutrale en onafhankelijke rol trachten om in redelijkheid tot een uitkomst te komen die voor zowel student als betrokken medewerker of instantie acceptabel is.

4. *Verwijzing*

Indien de ombudsfunctionaris tot de conclusie komt dat hij niet bevoegd is om van een klacht kennis te nemen en een andere instantie binnen de universiteit meer geëigend is om kennis te nemen van de klacht "verwijst" de ombudsfunctionaris de klacht (bijv. op grond van art. 5 lid 2 sub a van zijn regeling)

5. *Advies*

Wanneer uit de bestudering van een klacht naar voren komt dat er geen directe rol is weggelegd voor de ombudsfunctionaris kan de ombudsfunctionaris desondanks besluiten dat de klager dan wel de beklaagde gebaat is bij een door hem uit te brengen advies (over o.a. aandachtspunten, procedure, methodiek).

6. *Formeel onderzoek*

De Regeling Ombudsfunctionaris voorziet in de bevoegdheid dat de ombudsfunctionaris in geval van een formeel onderzoek instelt dat uitmondt in een vertrouwelijk onderzoeksrapport aan betreffende bestuursorgaan met afschrift aan het College van Bestuur (zie art. 6 Regeling Ombudsfunctionaris).

Tabel 4: *Wijze van klachtbehandeling bij de in 2024 ingediende klachten*

Klachtbehandeling "actie"	Frequentie	
Niet behandeld	2	(2023: 2)
(Alleen) Oriënterend onderzoek	53	(2023: 62)
Bemiddeling	61	(2023: 57)
Verwijzing	5	(2023: 6)
Advies	23	(2023: 22)
Formeel onderzoek ex. Art. 6	0	(2023: 0)
Totaal	144	(2023: 149)

Ten aanzien van de conclusies die de ombudsfunctionaris aan zijn klachten verbindt is het volgende onderscheid te maken.

1. *Niet-ontvankelijk*

De ombudsfunctionaris is van mening dat de ingediende klacht niet aan de formele vereisten voor behandeling voldoet dan wel niet binnen zijn bevoegdheid past om als klacht te behandelen. Dit zal veelal van toepassing zijn indien hij gehouden is de klacht te verwijzen naar een andere instantie zoals het College van Beroep voor de Examens (CBE) in geval van "pure" beoordelingskwesties of de Vertrouwenspersoon voor Ongewenst Gedrag in geval van grensoverschrijdend gedrag (bijv. racisme, seksuele intimidatie).

2. *Ongegrond*

De ombudsfunctionaris acht de argumenten van de klagende studente om zich onbehoorlijk behandeld te vinden niet steekhoudend en koppelt dit terug aan student en de beklaagde medewerker of instantie. De ombudsfunctionaris spreekt zich hiermee uit over de bejegening naar de student. Dit sluit niet uit dat voor dezelfde student nog op andere gronden een formele procedure openstaat.

3. *Deels gegrond*

De ombudsfunctionaris acht één of meer aspecten aangevoerd in de klacht van student gegrond maar tevens één of meer aspecten zoals aangevoerd ongegrond. Ook kan het zijn dat de ombudsfunctionaris zich over één of meer aspecten geen oordeel kan vormen (zie punt 5).

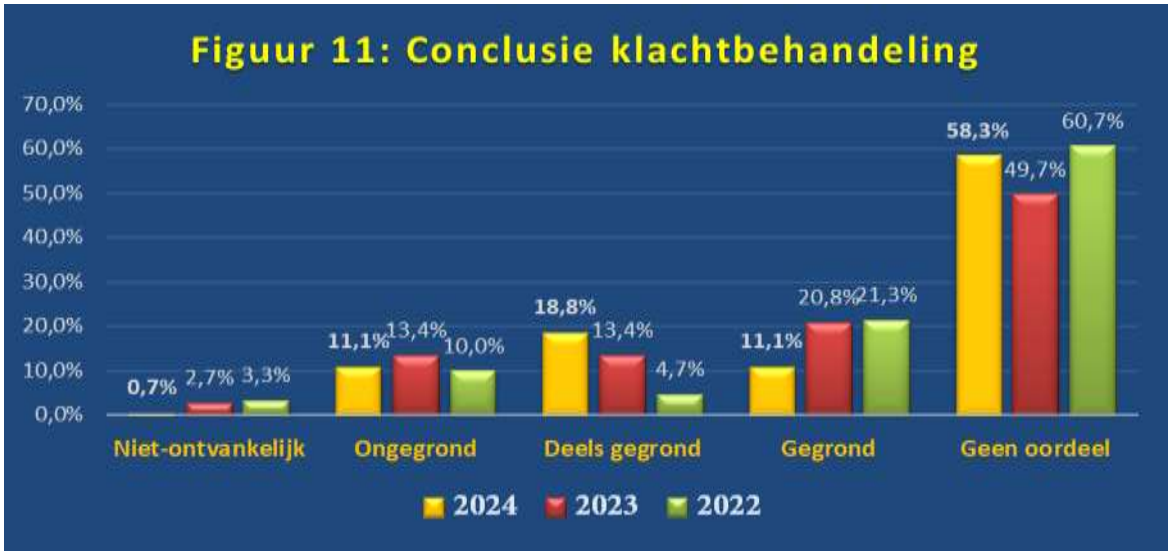
4. *Gegrond*

De ombudsfunctionaris vindt dat de student op alle aspecten zoals aangevoerd in de klacht in het gelijk moet worden gesteld dat sprake is geweest van onbehoorlijk handelen. De ombudsfunctionaris bericht klager en beklaagde over zijn beoordeling van de klacht. Indien de beklaagde een organisatieonderdeel van de universiteit betreft kan de ombudsfunctionaris aan zijn oordeel een aanbeveling koppelen die erop gericht is om tot verbetering van de beklaagde situatie te komen.

5. *Geen oordeel*

Indien de ombudsfunctionaris meent dat hij "slechts" een bemiddelende rol kan vervullen in het oplossen van de klacht, dan volgt bemiddeling. Vanuit zijn neutrale en onafhankelijke rol zal hij dan trachten om in redelijkheid tot een uitkomst te komen die voor zowel student als betrokken medewerker of instantie acceptabel is zonder dat de ombudsfunctionaris een oordeel uitspreekt. Dit is vanzelfsprekend ook het geval als de ombudsfunctionaris de klacht niet behandelt of zich beperkt tot het geven van een advies.

Figuur 11 laat zien dat de ombudsfunctionaris zich in 2024 weer iets vaker onthouden heeft van het geven van een (voorlopig) oordeel over een klacht dan in 2023. Het aantal (volledig) gegronde klachten is gehalveerd. Daar staat tegenover dat het aantal deels gegronde klachten flink is gestegen.



3.9 Duur klachtbehandeling in meerjarig perspectief

In 2024 is een opmerkelijke stijging waar te nemen in de gemiddelde klachtduur in dagen. Nog niet eerder is deze boven de 30 dagen uitgekomen. Voornaamste reden voor dit hoge gemiddelde is dat er 12 zaken zijn geweest waarbij de klachtduur in dagen boven de 100 is uitgekomen met als meest opmerkelijk een zaak bij Geesteswetenschappen die 232 dagen in beslag heeft genomen in 2024. Al begin 2024 leek er een schikking tot stand te zijn gekomen op aangeven van examencommissie en onderwijsadministratie. Toch was studente lange niet genegen om deze schikking te accepteren. Na een vrij onorthodoxe hernieuwde poging van de ombudsfunctionaris met betrokkenheid van de moeder van studente is de zaak alsnog tot een goed einde gekomen.

4. Sociale veiligheid in ombudsperspectief

Ombudsfunctie; sociale veiligheid of interne klachtenvoorziening?

Uit de vele adviezen, rapporten, studies en andere documenten in relatie tot sociale veiligheid in het hoger onderwijs, dan wel landelijk georiënteerd dan wel op instellingsniveau is op te maken dat veelal de ombudsfunctionaris een plek toebedeeld krijgt binnen het systeem van een integraal veiligheidsnetwerk benodigd voor de zorgvuldige en adequate opvolging van meldingen op het gebied van sociale veiligheid. Toch kan de ombudsfunctionaris vanuit zijn onafhankelijke en vrij solistische rol niet een al te grote verantwoordelijkheid hierin dragen. Het is de organisatie van de universiteit zelf die de zorg moet dragen voor het inrichten van processen die het mogelijk maken dat studenten zich veilig voelen en dat er rekening gehouden wordt met wat er onder het oppervlak van studenten speelt ("stille wateren"). Waar universiteiten voorheen de zorgplicht naar studenten toch veelal niet groter probeerden te maken dan strikt noodzakelijk, is er de laatste jaren een verruiming zichtbaar. Er lijkt nu ook verantwoordelijkheid te worden gedragen voor wat er zich buiten de college-of werkgroepzaal afspeelt. De ombudsfunctionaris beweegt al geruime tijd mee binnen deze verruimde perceptie van verantwoordelijkheid en zorgplicht.

Gedragscodes om houvast te bieden.

In 2020 heeft de ombudsfunctionaris een formeel onderzoek gewijd aan het ontbreken van instrumenten bij het management van de opleiding International Studies om op te treden tegen onbehoorlijk en kwetsend gedrag van studenten onderling op sociale media. Dit heeft geleid tot een eigen gedragscode social media. Ook pleit de ombudsfunctionaris al vele jaren voor de aanpassing van de gedragscode omgangsvormen docenten en studenten uit 2008. Spijtig genoeg heeft de ombudsfunctionaris in 2024 toch weer klachten ontvangen van studenten die zich niet veilig voelen vanwege avances van docenten waartegen eigenlijk op grond van de bestaande gedragscode maar weinig kan worden gedaan. Deze klachten heeft de ombudsfunctionaris dit jaar het hoofdonderwerp Sociale Veiligheid meegegeven

Culturele en etnische aspecten van sociale veiligheid

Bij de 10 klachten die de ombudsfunctionaris in 2024 onder de noemer Sociale Veiligheid heeft gebracht zijn er zeker vier aan te merken als ingegeven door een specifieke culture of etnische achtergrond van een student. Dit veroorzaakt nog altijd de nodige spanningen binnen en buiten het onderwijs. Regelmatig worden er bij colleges door docenten uitlatingen gedaan die naar objectieve maatstaven zonder

meer te tolereren zijn. Echter, binnen de context van een de zeer diverse multiculturele en multi-etnische studentenpopulatie kunnen deze uitlatingen de studenten van de klachten toch hard raken. Het is moeilijk om met alle bijzonderheden van culturele en etnische aspecten rekening te houden en daarbij bestaat er binnen grenzen van redelijkheid en fatsoen nog altijd vrijheid van meningsuiting. Toch acht de ombudsfunctionaris het wenselijk dat docenten en medewerkers zich beter rekenschap geven van hun verantwoordelijkheid om studenten niet onnodig te raken of te kwetsen omwille van de sociale veiligheid!

Verruimde perceptie van taakstelling ombudsfunctionaris

Strikt genomen mag de ombudsfunctionaris zich op grond van zijn regeling slechts bezig houden met klachten van studenten die gericht zijn tegen medewerkers of instanties van de universiteit. Toch heeft de ombudsfunctionaris er al geruime tijd voor gekozen om wel adviserend en bemiddelend op te treden in situaties die strikt genomen niet onder zijn bevoegdheid vallen. Zo heeft de ombudsfunctionaris al jarenlang een adviserende en bemiddelende rol ten aanzien van studenten- en studieverenigingen in geval dat zich situaties voordoen met ongewenst gedrag waartegen in de regel het bestuur van de vereniging zou moeten optreden. Vaak blijkt dit heel moeilijk of niet mogelijk, meestal omdat er ook bestuursleden zelf van de verenigingen direct bij het geschil betrokken zijn. Van de leden die zich (ingesteld in 2018) hebben opgeworpen als vertrouwenscontactpersoon mag bij ernstige geschillen niet verwacht worden dat zij zich over de zaak helemaal kunnen ontfermen. Zeker nu er binnen het thema Sociale Veiligheid met regelmaat blijk wordt gegeven dat wat er gebeurt op de verenigingen een invloed kan hebben op studenten, ligt het in de rede dat de ombudsfunctionaris voor studenten in 2024 drie verenigingen heeft bijgestaan met bemiddeling en advies (uitdrukkelijk hierbij vermeld “op verzoek van die verenigingen”!)

5. Klachtenimpressie per faculteit

5.1 Archeologie

Ogenschijnlijk lijkt het geen toeval dat uitgerekend in het jaar 2024 dat Archeologie vrij nadrukkelijk in het nieuws is geweest rondom sociale veiligheid deze faculteit met stip op 1 staat als het gaat om het aantal klachten per student (figuur 8 op pagina 16; klachten/studenten-ratio). Toch is heeft maar 1 van de 8 klachten totaal in 2024 het hoofdonderwerp Sociale veiligheid meegekregen. Verder betroffen twee klachten Beoordeling, drie Gedrag, één Regels en richtlijnen en één Onderwijs algemeen. Wel moet gesteld worden dat er wel zeker twee à drie klachten indirect in relatie hebben gestaan met het vrij plots wegvallen van één van de docenten vanwege een integriteitsonderzoek. De ombudsfunctionaris heeft vertrouwelijk en geanonimiseerd een signaal afgegeven rond deze klachten bij de faculteitsdecaan. In onderling overleg is aldus besloten tot het instellen van een neutraal meldpunt binnen de faculteit waar studenten zich kunnen melden die menen dat zij nadeel hebben ondervonden van de recente spanningen binnen de faculteit (zie hoofdstuk 7 conclusie 4).

Bij geen van de acht klachten is er noodzaak geweest om tot een oordeel te komen. Zes klachten zijn via bemiddeling afgerond en bij twee klachten heeft de ombudsfunctionaris volstaan met een advies

5.2 Geesteswetenschappen

In 2024 is er minder geklaagd tegen de qua aantal studenten grootste Leidse faculteit, Geesteswetenschappen (44 klachten in 2024 tegenover 52 in 2023). Toch blijft het opmerkelijk dat tegen een faculteit met ruim 20 procent (21,3 %) van de studenten bijna 40 procent (37,9 %) van de facultaire klachten wordt ingediend. Ook valt zeker op het relatief grote aantal klachten (15) waar de ombudsfunctionaris tot de

conclusie gegrond (9) of deels gegrond (6) is gekomen. Bij veel van deze gegronde of deels gegronde klachten is de student naar de ombudsfunctionaris verwezen door de studieadviseur. Dat geeft toch wel te denken of dergelijke kwesties niet ook beter intern opgelost hadden kunnen worden.

Bij één van de nieuwere opleidingen van Geesteswetenschappen, Urban Studies, heeft een beoogde curriculumindeling plaatsgevonden waardoor een paar studenten niet langer de vakken van hun minor konden verdelen over twee semesters. De ombudsfunctionaris heeft de kwestie besproken met de opleidingsdirecteur en er is een passende oplossing getroffen voor deze studenten.

Toch ook in 2024 heeft de ombudsfunctionaris relatief veel klachten (8) ontvangen over de masteropleiding International Relations. Al geruime tijd zijn bij deze opleiding regelmatig problemen bij de begeleiding van scripties (in 2024 vijf keer). De overige drie zaken betreffen Gedrag (een zeer uitzonderlijke klacht over een docent met extreme uitlatingen naar eerstejaars studenten), Regels en richtlijnen (een plagiaat-kwestie) en Beoordeling (een masterscriptie die pas heel laat wordt nagekeken).

Zoals al eerder in dit verslag aangegeven is de ombudsfunctionaris voornemens om nader in contact te treden over de benadering van klachten.

5.3 Geneeskunde

Of er bij de faculteit Geneeskunde/LUMC sprake is van hele stille wateren? Er zijn maar vier klachten ingediend tegen deze faculteit, drie ervan betroffen de masteropleiding Farmacie. Met deze opleiding is dan ook relatief veel contact geweest, onder andere met de studieadviseurs en de coördinator van het semi-apothekers-coschap (SAC). Zeer waarschijnlijk dat het lage aantal klachten van studenten bij Geneeskunde verband houdt met de indiensttreding per 1 januari 2024 van een eigen ombudsfunctionaris bij het LUMC.

Tegen de veel grotere opleiding Geneeskunde is slechts één keer geklaagd. Een studente beweerde – na enig oriënterend onderzoek onterecht - dat zij was weggestuurd bij haar opleiding.

5.4 Governance and Global Affairs

Bij de FGGA is in 2024 het aantal klachten gericht tegen de faculteit weer iets toegenomen van 10 in 2023 naar 14 in 2024. Dat is niet schrikbarend te noemen. De klachten verdelen zich vrij gelijkmatig over opleidingen zoals Bestuurskunde, bachelor Security Studies, Crisis and Security Management (MSc) en International Relations and Diplomacy (MSc). Bijzonder aandacht is er geweest voor een klacht van een student bij LUC. Naar aanleiding van deze klacht heeft de ombudsfunctionaris met toestemming van de student het contact gezocht met de dean van LUC. Ook heeft er een constructief gesprek plaatsgevonden met de beklaagde docent zonder dat er een oordeel door de ombudsfunctionaris is uitgesproken.

Voor wat betreft de actie van de ombudsfunctionaris; bij negen klachten is er bemiddeld, drie klachten zijn alleen oriënterend onderzocht, één klacht heeft geleid tot een advies en één klacht tot een verwijzing naar het CBE.

5.5 Rechtsgeleerdheid

Ook bij de faculteit Rechtsgeleerdheid heeft zich ten opzichte van het jaar ervoor - 2023 met 10 klachten – in 2024 een lichte stijging plaatsgevonden naar 12 klachten. Ironisch genoeg zijn het uitgerekend de rechtenstudenten die het vaakst (drie keer) bij de ombudsfunctionaris een klacht hebben ingediend waar zij eigenlijk hadden moeten kiezen voor een bezwaar of een beroep. De ombudsfunctionaris heeft deze studenten dan ook verwezen naar de betreffende procedures. Ook heeft de ombudsfunctionaris één ingediende klacht niet kunnen behandelen omdat de student niet op een gemaakte afspraak is verschenen zonder dat er daarna nog contact kon worden gelegd met deze student.

Er zijn drie klachten die de ombudsfunctionaris deels gegrond heeft geacht en één klacht gegrond (een student die ten onrechte geen informatie ontvangt over een herkansing).

De ombudsfunctionaris is over het algemeen al geruime tijd goed te spreken over bereidwilligheid bij de Rechtenfaculteit om in vertrouwelijkheid te overleggen met de ombudsfunctionaris over kwesties. Dit leidt in veel gevallen tot een adequate en passende aanpak voor de betreffende studenten (zie ook conclusie en aanbeveling 2 in hoofdstuk 7).

5.6 Sociale Wetenschappen

Bij FSW heeft in 2024 weer een kleine afname van het aantal klachten plaatsgevonden van 22 klachten ten opzichte van 31 klachten in 2023. Waar voorheen nog wel eens extra aandacht bestond voor de klachten in relatie tot de grootste facultaire opleiding, Psychologie, is daar in 2024 niet direct reden toe. Voor een opleiding met circa 10 procent van alle Leidse studenten zit het aantal klachten (11) onder de 10 procent van het jaartotaal (144).

Een piek van klachten bij FSW bevond zich bij de masterfase van de opleiding Pedagogiek, waar meerdere studenten (vier) klaagden over de toewijzing van onderwerpen bij het afstudeeronderzoek. Hierbij waren zij toegewezen aan onderwerpen die volgens de studenten niet pasten bij hun afstudeerrichting, en waar zij ook geen voorkeur voor hadden kunnen aangeven. Gezocht is naar maatwerkoplossingen voor de individuele studenten waar nodig, en een kritische blik op het aanmelddocument voor toekomstige studenten. Sowieso scoort Pedagogiek in 2024 hoog met zeven klachten.

Bij veel van de klachten die tegen FSW zijn ingediend heeft de ombudsfunctionaris dan wel alleen een oriënterend onderzoek (7) uitgevoerd, dan wel bemiddeld (12). Twee klachten zijn gegrond bevonden en zes klachten deels gegrond (waaronder de hierboven beschreven vier klachten Pedagogiek. Bijna de helft (10) van de 22 klachten tegen FSW zijn ingediend door internationale studenten, helft EER en helft non-EER.

In 2024 heeft de ombudsfunctionaris twee maal gesproken met een tijdelijk ingestelde projectleider Sociale Veiligheid bij Psychologie met gericht op het beter zicht krijgen op de problematiek van studenten die heeft gemaakt dat zij de afgelopen jaren relatief veel over deze opleiding geklaagd hebben.

5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen

In 2024 is FWN weer terug naar het vertrouwde lage klachtenniveau van 2021 en daarvoor (zie ook figuur 8 op pagina 16). Toch blijft het – ook in het jaarverslag 2023 gememoreerd – zoeken bij FWN naar effectieve aanspreekpunten voor klachten op opleidings- en op facultair niveau (zie hoofdstuk 7 conclusie 2). Hoewel het beperkte aantal klachten in 2024, twaalf, hier niet direct urgentie lijkt te benadrukken, is het toch bij een aantal klachten zeer effectief en verhelderend gebleken om wel over een goede ingang bij de faculteit of één van haar opleidingen te hebben.

Tot genoegen van de ombudsfunctionaris is er bij FWN wel al geruime tijd sprake van een aanspreekpunt voor klachten met een diversiteitsaspect. Dit heeft er onder meer in 2024 toe kunnen leiden dat een klacht van een internationale bachelorstudente besproken kon worden die onprettig behandeld werd door haar medestudenten vanwege haar andere achtergrond en mindere beheersing van het Nederlands (ondanks dat één van haar ouders Nederlands was). De diversiteitscontactpersoon heeft dan ook eerlijk en oprecht aangegeven over het commentaar van medestudenten op haar etniciteit: *…"Vrij duidelijk dat dit discriminerende uitspraken zijn. Studente had dit vanzelfsprekend aan mogen kaarten bij de studieadviseur of bij het D&I Expertisebureau. Studenten die zulke dingen zeggen, hebben opvoeding nodig."* Het mag ook hier weer duidelijk zijn dat de universiteit zich onverminderd moet inzetten in het op een veilige manier aandacht besteden aan de stille wateren en diepe gronden bij studenten. (zie hoofdstuk 7 conclusie 1)

Voor wat betreft het algemenere klachtenbeeld; van de twaalf klachten tegen FWN zijn er vijf ingediend tegen de opleiding Biologie, drie bachelor- en twee masterklachten. De actie van de ombudsfunctionaris heeft er vier keer uit bestaan dat de klacht (slechts) oriënterend is onderzocht, vijf keer is er bemiddeld en drie keer geadviseerd. Bij negen van de twaalf klachten heeft de ombudsfunctionaris geen oordeel hoeven uit te spreken. Echter, drie klachten zijn gegrond bevonden.

6. Klachten SOZ

In 2024 zijn in totaal twaalf klachten ingediend door studenten tegen expertisecentrum SOZ , waarvan iets minder dan de helft (5) door internationale studenten

Twee van de klachten hadden betrekking op MyStudyMap (hoofdonderwerp "faciliteiten") en zijn afgedaan (zonder oordeel) met een advies aan de klagende studenten. Vier klachten hadden betrekking op in- en uitschrijving, waarbij 1 klacht is verwezen naar bezwaar (hoogte collegegeld), één klacht na oriënterend onderzoek ongegrond is bevonden en twee klachten zijn afgedaan zonder oordeel (resp. na bemiddeling en advies). In 2024 slechts 1 klacht die op het vlak heeft gelegen van toelating (zie reflectie op conclusie en aanbeveling 3 in bijlage). De vier klachten tegen SOZ die het hoofdonderwerp "Gedrag" hebben meegekregen hadden alle betrekking op contacten van studentendecanen met studenten over procedures ten aanzien van BSA, financiële ondersteuning of DUO-studiefinanciering. Geen van deze klachten is door de ombudsfunctionaris gegrond verklaard, wel is er veelal afgestemd– met medeweten van studente – en bemiddeld door de ombudsfunctionaris.

Eén klacht tegen SOZ heeft het hoofdonderwerp "Regels en richtlijnen" meegekregen. Het betrof de aanvraag voor financiële ondersteuning bij particuliere fondsen. De klacht is uiteindelijk ongegrond verklaard, maar de ombudsfunctionaris heeft zich wel zeker nog ingespannen om richting student aan te geven dat de werkwijze van de studentendecaan bestendigd beleid vormde en niet in de weg stond aan het alsnog benaderen van de particulier fondsen.

Uit figuur 13 is op te maken dat het aantal klachten tegen SOZ in 2024 ongeveer terug is op het niveau van vóór de coronapandemie.

7. Conclusies en aanbevelingen

Conclusie 1: Met verwijzing naar de titel van het jaarverslag; er zijn nog altijd veel stille wateren met diepe gronden waar te nemen bij studenten. Diversiteit, culturele achtergrond en etniciteit leiden regelmatig tot situaties waardoor studenten zich minder geaccepteerd voelen binnen hun opleiding of andere onderwijs-gerelateerde context.

Aanbeveling 1: De universiteit moet er voor open staan dat geluiden van studenten zie zich minder op hun gemak of minder op hun plek voelen vertrouwelijk kunnen worden gehoord. Dat zou in principe dichter bij de opleiding moeten kunnen dan een klacht indienen hierover bij de ombudsfunctionaris. Nog gewenster zou het zijn dat er bij alle opleidingen een volledig open, veilige en respectvolle atmosfeer zou heersen die mogelijk maakt dat "stille" vormen van gekwetst of geraakt zijn direct al kunnen worden besproken.

Conclusie 2: Bij veel faculteiten en opleidingen is het voor de ombudsfunctionaris vrij lastig om een aanspreekpunt te vinden voor het vertrouwelijk afstemmen van een aanpak in relatie tot een klacht.

Aanbeveling 2: De ombudsfunctionaris zou graag met betrokkenheid en medeweten van faculteitsbesturen weer investeren in het hernieuwd tot stand brengen van een netwerk van vaste facultaire contactpersonen. Ook bij de grotere Leidse opleidingen is er de wens van een eigen "dedicated" contactpersoon. De ervaringen van de ombudsfunctionaris met opleidingen waar dit al wel geruime tijd het geval is zijn onverminderd positief te noemen.

Conclusie 3: Er bestaat nog altijd een lacune als het gaat om het adviseren van studenten- en studieverenigingen bij ernstiger incidenten die sociale onveiligheid in de hand werken.

Aanbeveling 3: Ondanks de eerdere inspanningen van de universiteit tot het instellen in 2020 van een externe adviescommissie om studentenverenigingen bij te staan bij ernstige incidenten en conflicten blijkt er nog altijd behoefte te bestaan bij studenten- en studieverenigingen om bij de universiteit aan te kloppen voor advies en zelfs bemiddeling bij kwesties die hebben geleid tot een – vaak door het bestuur van de vereniging niet meer te beheersen – verdergaande escalatie. Het verdient aanbeveling – mede in het belang van sociale veiligheid in bredere zin (zie hoofdstuk 4) - om hernieuwd na te gaan welke voorzieningen de universiteit deze verenigingen zou kunnen aanbieden om invulling te geven aan deze lacune.

Conclusie 4: De faculteit Archeologie is koploper in 2024 met het aantal klachten per student (zie figuur 8 op pagina 16 en hoofdstuk 5.1). Dit staat echter niet in directe relatie met het in april 2024 uitgekomen integriteitsonderzoek rondom een docent van de faculteit. Naar de waarneming van de ombudsfunctionaris heeft de gespannen sfeer bij Archeologie meer impact gehad bij studenten dan de twee à drie klachten die wel in directe relatie staan met de zaak rondom de vertrokken docent.

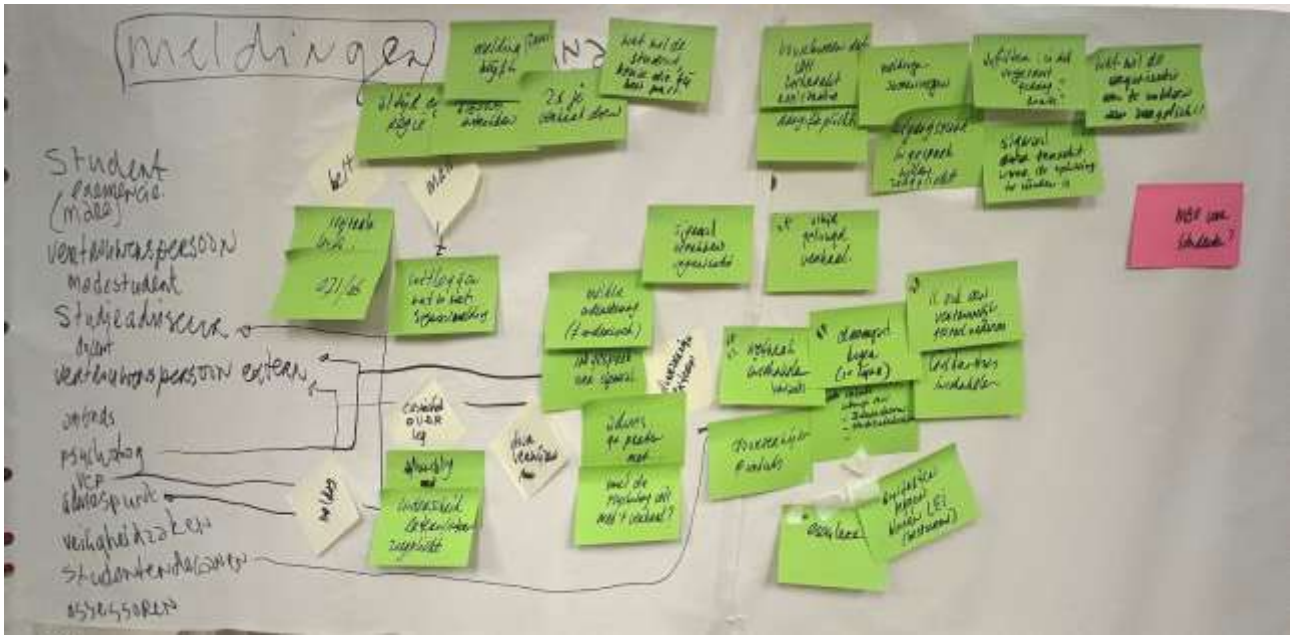
Aanbeveling 4: Bij Archeologie is er naar het oordeel van de ombudsfunctionaris - ook nu de voornaamste spanning rondom het integriteitsonderzoek voorbij is – nog altijd behoefte bij studenten aan neutrale en onafhankelijke nazorg. Door de openlijk gevoerde polemieken zijn er maar weinig mensen bij Archeologie zelf die zich nog kunnen kwalificeren als neutraal en onafhankelijk. Werken aan herstel van vertrouwen en het overbruggen van de kloof tussen voor-, mede- en tegenstanders binnen de kwestie rondom de docent is aan te bevelen, bij voorkeur onder externe begeleiding.

Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2023

Conclusie 1: Er is steeds vaker sprake van zeer veeleisende klagende studenten die vragen om een afgestemde universiteitsbrede aanpak vanuit een duidelijke en transparante regierol.

Aanbeveling 1: Er is hernieuwd aandacht nodig voor een integrale visie op een meldstructuur in het belang van sociale veiligheid.

Er is naar de waarneming van de ombudsfunctionaris duidelijk - sinds deze conclusie en aanbeveling - een inspanning geleverd om de regie op het meldsysteem te verbeteren. Zowel het plan van aanpak sociale veiligheid voor medewerkers als voor studenten besteden hier aandacht aan. Toch is het moeilijk om studenten te overtuigen om "niet met hagel te schieten" door bijvoorbeeld een noodkreet of hun ongenoegen aan alles en iedereen te adresseren. Wie vangt dit dan in de eerste lijn af?



Conclusie 2: Eén op de drie klachten in 2023 is gericht tegen de faculteit Geesteswetenschappen. Ondanks dat FGW begin 2022 een facultaire gedragscode introduceerde, heeft dit niet kunnen voorkomen dat er 50 procent meer klachten zijn ingediend bij de ombudsfunctionaris

Aanbeveling 2: FGW zal zich nader moeten oriënteren op een nog gerichtere "afvang" van klachten, meldingen en ontevreden geluiden binnen de eigen opleidingen en facultaire gremia.

Deze conclusie en aanbeveling heeft kort na publicatie van het jaarverslag begin juli 2024 geleid tot een gesprek met het voltallige bestuur en management van de faculteit. Er zijn toezeggingen gedaan door het ad

interim hoofd onderwijs en studentenzaken voor een plan voor een gerichte aanpak en het herintroduceren van een facultair aanspreekpunt voor klachten. Dit voornemen is helaas tot op de dag van vandaag nog niet gestand gedaan door FGW.

Conclusie 3: Veel klachten in 2023 hebben zich bevonden in een soort van "niemandsland" tussen opleidingen/faculteiten en centrale diensten (bijvoorbeeld internationale studiereizen en toelating).

Aanbeveling 3: Het is belangrijk dat procedures die zowel betrokkenheid hebben van centrale diensten als van facultaire diensten transparant en "volgbaar" zijn voor studenten Het is onwenselijk dat studenten pas achteraf tot het inzicht kunnen komen waar er actie had moeten worden ondernomen om toezeggingen en verwachtingen waargemaakt te krijgen.

Vanuit het perspectief van de ombudsfunctionaris zijn er in 2024 weinig concrete initiatieven geweest die ook bekend zijn gemaakt aan de ombudsfunctionaris. Wel zijn er in 2024 significant minder klachten over bijvoorbeeld toelating of internationale studiereizen ontvangen dan in 2023.

Conclusie 4: De Leidse gedragscode omgangsvormen docenten en studenten uit 2010 staat seksueel gedrag toe tussen docenten en studenten dat naar de actuele maatschappelijke normen naar alle waarschijnlijkheid niet meer als aanvaardbaar kan worden beschouwd. Hierdoor biedt deze gedragscode geen houvast om adequaat op te treden tegen situaties die nu binnen het hoger onderwijs als seksueel grensoverschrijdend worden aangemerkt door regeringscommissaris Mariette Hamer.

Aanbeveling 4: De gedragscode omgangsvormen docenten en studenten is dringend toe aan een nieuwe versie die invulling geeft aan de huidige maatschappelijke normen en waarden en de landelijke tendensen op het gebied van sociale veiligheid en seksueel grensoverschrijdend gedrag binnen het hoger onderwijs. Uitgangspunt zou moeten zijn dat er wel degelijk een machtsrelatie bestaat tussen docenten en studenten.

Alle inspanningen genoemd bij de reflectie op de eerste conclusie en aanbeveling uit 2023 ten spijt heeft de universiteit Leiden toch nog altijd een inhaalslag te maken als het gaat om het naar buiten brengen van de ambitie om zich in sterkere mate in te zetten voor sociale veiligheid. In die zin steekt de presentatie van deze ambitie in relatie tot andere Nederlandse universiteiten wat mager af[2] , doordat slechts verwezen wordt naar de sterk verouderde gedragscode omgangsvormen docenten en studenten.

[2] https://www.universiteitenvannederland.nl/gedragscodes-sociale-veiligheid

Publicatie van:

Ombudsfunctionaris voor studenten
Kaiserstraat 25 (Plexus)
Postbus 9500
2300 RA Leiden

Tel. : +31 (0)71 527 3657/8026
E-mail : ombudsfunctionaris@leidenuniv.nl

www.universiteitleiden.nl

Universiteit
Leiden