



College van Bestuur

Rapenburg 70  
Postbus 9500  
2300 RA Leiden

|                     |                                     |                       |                 |
|---------------------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| <i>Nummer</i>       | UR/15/43591                         | <i>Datum</i>          | 27 oktober 2015 |
| <i>Uw brief van</i> | 25 september 2015                   | <i>Doorkiesnr.</i>    | 3138 / 3125     |
| <i>Onderwerp</i>    | Jaarverslag Ombudsfunctionaris 2014 | <i>Contactpersoon</i> | Krol / Weeda    |

Geacht College,

De Universiteitsraad heeft kennis genomen van het Jaarverslag Ombudsfunctionaris 2014 alsmede de nagezonden aanbiedingsbrief d.d. 25 september 2015 . Het voorstel is besproken tijdens de vergadering van de Universiteitsraad van 12 oktober 2015 en de overlegvergadering met het College van 26 oktober 2015.

De Raad is te spreken over de verbeterde zichtbaarheid van de Ombudsfunctionaris, maar heeft in laatstgenoemde vergadering aan het College meegegeven dat het van groot belang blijft dat de Ombudsfunctionaris zichtbaarder wordt, en de (anonieme) werkwijze en klachtenbehandelingsprocedure goed wordt gecommuniceerd.

De Raad heeft bijvoorbeeld meegegeven dat het in onder andere voor de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de Ombudsfunctionaris nuttig kan zijn dat er informatieschermen worden opgehangen bij de faculteiten en er een inlooppreekuur wordt gefaciliteerd.

Veel van de klachten komen van buitenlandse studenten over het onderwijs, De gebrekkige informatievoorziening in het Engels en over de Admissions Office en Housing Office. Het College heeft tijdens de overlegvergadering van 26 oktober 2015 aangegeven dat hij onderkent dat het belangrijk is om zowel de informatievoorziening naar buitenlandse studenten te verbeteren als het nodige verwachtingsmanagement op deze groep toe te passen, niet in het minst omdat de Universiteit Leiden zich profileert als hoogkwalitatieve en internationaal georiënteerde universiteit en laatstgenoemde oriëntatie de komende tijd juist wil versterken.



Universiteit  
Leiden

Universiteitsraad

Blad 2/2

De Raad is te spreken over de toezegging dat er voor wat betreft de Jaarrapportage van 2015, er in een eerder stadium een gesprek gepland zal worden tussen Universiteitsraad en Ombudsfunctionaris.

Hoogachtend,  
namens de Universiteitsraad,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P.C. Krol', written over a faint circular stamp.

P.C. Krol  
Voorzitter