

Jaarverslag 2023

Ombudsfunctionaris voor studenten

“Veilig en vertrouwd?”



**Universiteit
Leiden**

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	5
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 ombudsfunctionaris?.....	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?	14
3.8 Vormen klachtbehandeling en -afroning	19
3.9 Duur klachtbehandeling in meerjarig perspectief	22
4. Bijzondere kwesties in 2023	23
5. Klachtenimpresie per faculteit.....	24
5.1 Archeologie	24
5.2 Geesteswetenschappen	24
5.3 Geneeskunde.....	25
5.4 Governance and Global Affairs	26
5.5 Rechtsgeleerdheid.....	27
5.6 Sociale Wetenschappen	27
5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen.....	28
6. Klachten SOZ.....	29
7. Conclusies en aanbevelingen	30
Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2022	32

1. Inleiding

Een bewogen jaar 2023. Op 6 februari een zware aardbeving in Turkije, de voortdurende oorlog in Oekraïne, in juli de val van het kabinet Rutte IV vanwege het migratievraagstuk en op 7 oktober het begin van de oorlog tussen Israël en Hamas. Economisch in Nederland de zorg om inflatie met onder meer sterk stijgende levens-, energie- en woonkosten. Hoe hebben deze gebeurtenissen en ontwikkelingen hun beslag gekregen in het klachtenbeeld van studenten die zich in 2023 hebben gericht tot de ombudsfunctionaris voor studenten? En in hoeverre hebben deze ontwikkelingen en gebeurtenissen een effect gehad op de beleving van sociale veiligheid van studenten bij de Universiteit Leiden?

In 2023 vindt er een toename van het aantal studenten plaats met ruim 2 procent. Het aantal klachten blijft vrijwel gelijk, 149 klachten in 2023 en 150 klachten in 2022. Naast klachten (meldingen) heeft de ombudsfunctionaris in 2023 ook 44 vragen ontvangen (42 vragen in 2022). Meest voor de hand liggende vraag van studenten was of zij bij de ombudsfunctionaris aan het juiste adres waren. Verder zijn er nog diverse adviesvragen geweest vanuit de universiteit zelf, bijvoorbeeld van studieadviseurs, opleidingsdirecties, faculteitsbesturen en medezeggenschap.

Net als in 2022 heeft de ombudsfunctionaris in 2023 te maken gehad met een verdere “verzuivering” van de instroom van klachten. Hij heeft slechts 6 klachten verwezen (11 klachten in 2022) en 2 niet behandeld (6 in 2022). Hier kan voorzichtig uit opgemaakt worden dat studenten steeds beter weten waarvoor zij zich kunnen richten tot de ombudsfunctionaris.

Hoofdstuk 5 van dit verslag is gewijd aan de 125 klachten die ingediend zijn tegen een faculteit of facultaire medewerker of onderdeel. Hoofdstuk 6 behandelt de 19 klachten tegen SOZ.

Tot slot is ook dit verslagjaar het laatste hoofdstuk (7) gewijd aan Conclusies en Aanbevelingen die de ombudsfunctionaris conform zijn regeling uitbrengt aan het College van Bestuur. In een aparte bijlage van dit verslag blikt de ombudsfunctionaris terug op wat er vanuit zijn perspectief is gebeurd met deze aanbevelingen.

Leiden, maart 2024

mr. Eugène van der Heijden

2. Over de ombudsfunctie voor studenten

2.1 Juridische basis

Sinds april 1999 kent de Universiteit een ombudsfunctionaris voor studenten die een eigen regeling¹ 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 klachtvoorziening 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, 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, 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 ombudsfunctionaris contact op met medewerkers of instanties binnen de universiteit om zich nader te laten informeren. Ook voor de beklagde 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 heeft 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. In een nieuwsbericht ²van de Nationale Ombudsman van 2 november 2020 is te lezen: “*..Medewerkers, studenten en derden hebben het recht om een klacht in te dienen over een universiteit. Deze klacht dient door de instelling zelf te worden behandeld. Als dat*

² <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2020/nationale-ombudsman-biedt-vereniging-van-universiteiten-kennis-en#>

niet naar tevredenheid gebeurt, moet volgens de wet de weg naar een externe onafhankelijke tweedelijns klachtbehandelaar openstaan. Die rol vervult de Nationale ombudsman voor 11 openbare universiteiten. De ombudsman kan een oordeel geven over de vraag of een College van Bestuur al dan niet behoorlijk is omgegaan met een klacht.”

2.6 Inbedding ombudsfunctionaris in organisatie Universiteit Leiden

Binnen de grenzen die zijn kernwaarden hem opleggen is het belangrijk voor de ombudsfunctionaris om voeling te houden met de voor hem relevante ontwikkelingen binnen de universiteit. Daarom vinden op zes-wekelijkse basis “routine-overleggen” plaats met de directeur van het Expertisecentrum Studenten- en Onderwijszaken (SOZ). Regelmatig is dit tevens in aanwezigheid van een afgevaardigde van de directie Strategie en Academische Zaken (SAZ). De ombudsfunctionaris beschikt over een netwerk van contactpersonen bij faculteiten en opleidingen met wie hij binnengekomen klachten vertrouwelijk – nog informeel en “off the record” - kan afstemmen. Dit kan echter alleen plaatsvinden met instemming van de klagende studenten

In het verslagjaar 2023 heeft de ombudsfunctionaris diverse malen overlegd met de universitaire vertrouwenspersonen en de ombudsfunctionaris voor medewerkers. In het bijzonder is er op casusniveau vaak aanleiding geweest om af te stemmen met de vertrouwenspersoon voor misstanden (zie hoofdstuk 4).

Op bestuurlijk niveau is de ombudsfunctionaris verbonden 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 een toelichting op zijn jaarverslag bij het OWB. Hierna volgt bespreking van het jaarverslag bij de Universiteitsraad, in het bijzonder bij de commissie Personeel, Studentenzaken & Internationalisering (commissie PS&I) en treedt de Universiteitsraad in overleg met College van Bestuur over het jaarverslag.

2.7 Professionalisering

In 2023 heeft de ombudsfunctionaris deelgenomen aan één intervisie van de Mediationfederatie Nederland (MfN) en – nieuw dit verslagjaar - twee intervisies vanuit de Vereniging Ombudsmannen Hoger Onderwijs (VOHO) specifiek gericht op ombudsfunctionarissen voor studenten bij universiteiten en

hogescholen. Hij heeft in het najaar bij Mediation Amsterdam deelgenomen aan de training Autisme, Conflict en Mediation.



2.8 Zichtbaarheid

De ombudsfunctionaris is erbij gebaat dat er bekendheid bestaat binnen de universiteit met zijn onafhankelijke klachtvoorziening. Ook in 2023 heeft de ombudsfunctionaris zich via diverse media tijdens ontvangstweken (o.a. OWL en HOP) voor nieuwe studenten bekend gemaakt en daarnaast heeft hij fysiek deelgenomen aan verschillende activiteiten in kader van wellbeing en sociale veiligheid van studenten. Met regelmaat is hij langs gegaan bij faculteiten en opleidingen zowel vanuit een onderzoekende (hoor en wederhoor), een adviserende als vanuit een bemiddelende rol. Naast zijn Leidse werk is de ombudsfunctionaris op klachtengebied ook actief bij diverse andere organisaties als voorzitter van klachtencommissies ongewenste omgangsvormen (Rijksoverheid), als voorzitter klachtencommissie ongewenst gedrag (TU Delft) en als voorzitter klachtadviescommissie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.



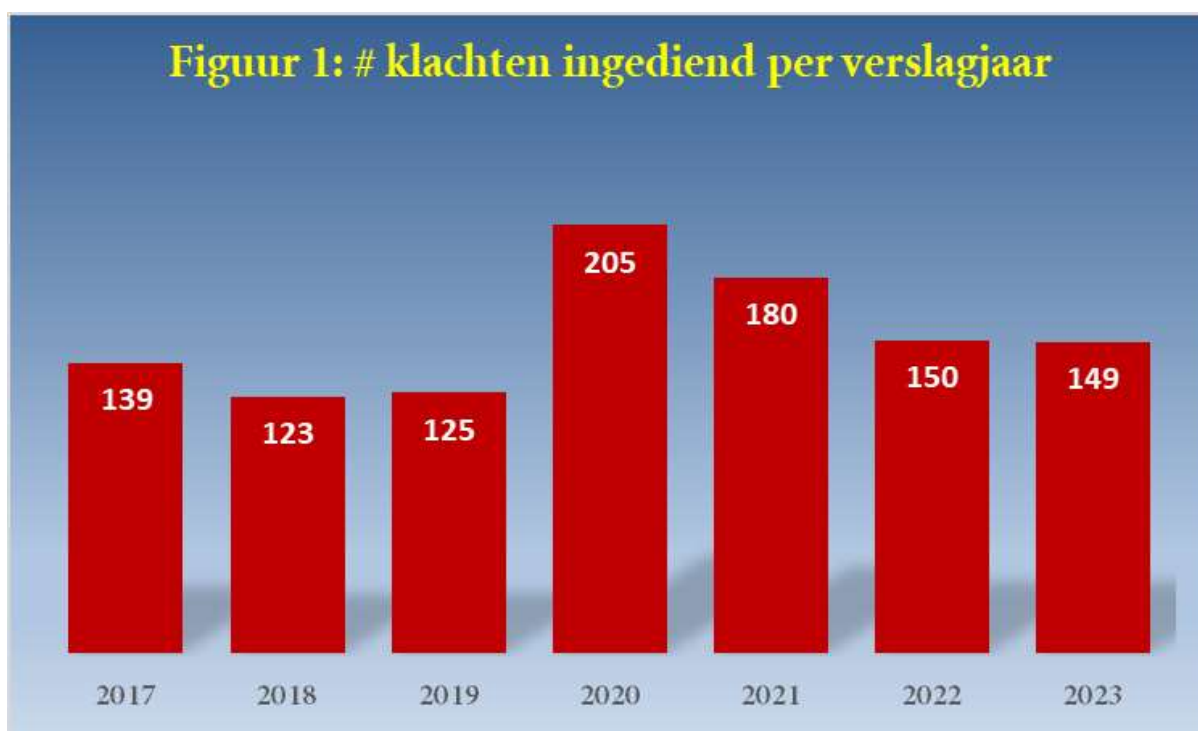
Week van de Integriteit (23 november 2023)

3. Klachten

Hoeveel klachten zijn er in 2023 ingediend, welke actie heeft de ombudsfunctionaris vervolgens ondernomen en tot welke conclusie heeft zijn klachtbehandeling geleid? Hoofdstuk 3 zal ingaan op deze vragen.

3.1 Aantal klachten

In 2023 heeft het aantal klachten zicht vrijwel geconsolideerd ten opzichte van 2022 (149 vs 150), nog altijd aanmerkelijk hoger dan vóór de coronajaren 2020 en 2021, maar gezien de blijvende stijging van het aantal – met name internationale – studenten wel in de lijn van de verwachting.



3.2 Wijze van indiening

Nieuw per 2023 is het indienen van een klacht of stellen van een vraag geweest via een online intake formulier. Uitgangspunt bij het introduceren van het formulier is geweest dat het niet drempelverhogend zou mogen werken. Doel van het formulier; het op eenvoudige wijze de student laten aangeven van welke opleiding en faculteit deze is, contactinfo doorgeven, hoe de student bij de ombudsfunctionaris terecht is gekomen, informatie over eventueel andere lopende procedures en een korte omschrijving van de klacht.



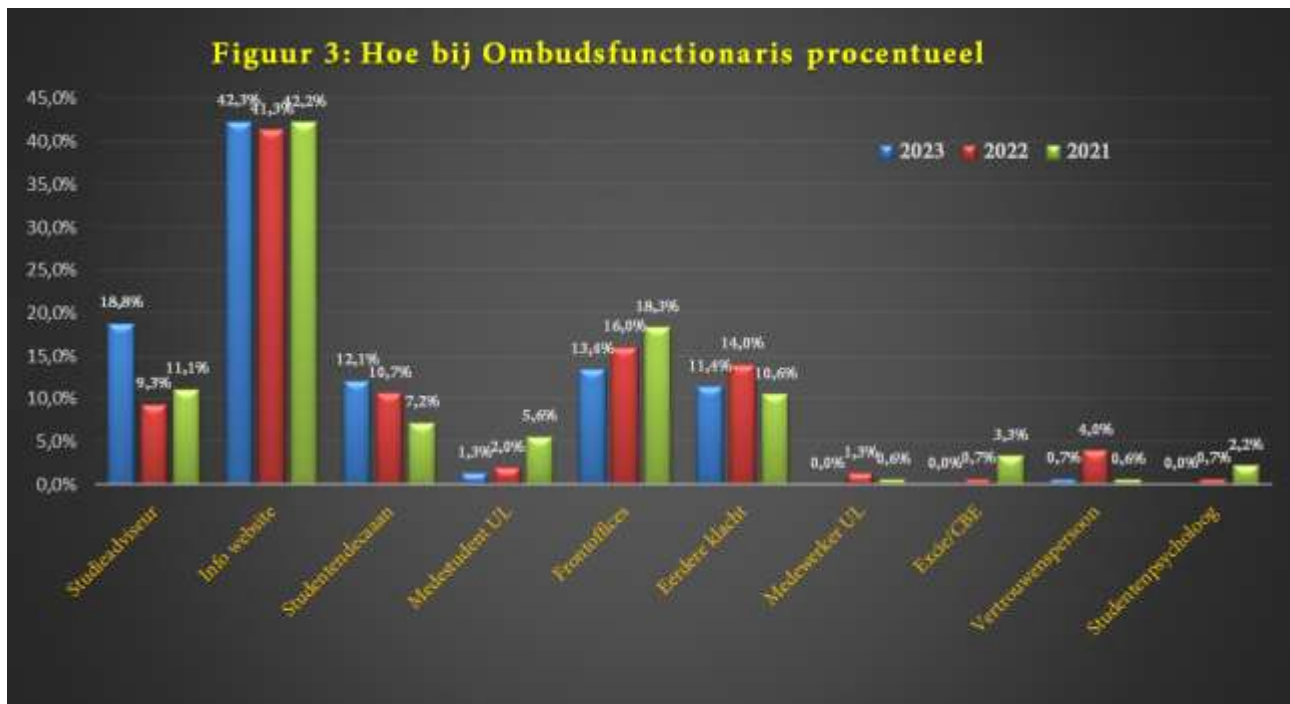
Figuur 2 laat zien dat veel studenten (54 procent) al kiezen voor het gebruik van het intake formulier dat ook duidelijk op de webpagina van de ombudsfunctionaris is te vinden. In het geval de studenten hun klacht per mail indienden is hen vriendelijk door de ombudsfunctionaris gevraagd alsnog het intake formulier in te vullen.

3.3 Hoe bij ombudsfunctionaris?

Het is belangrijk voor de ombudsfunctionaris om te weten hoe een klacht van een student bij hem is gekomen. Dit onder meer om te bepalen of de informatie die de student via internet kan vinden over zijn functie makkelijk te vinden is en accuraat, of de student verwezen is door een medewerker of instantie binnen de universiteit of dat de student bijvoorbeeld door een medestudent op de klachtvoorziening van de ombudsfunctionaris is geweest. Ook in 2023 is er een aantal studenten dat al eerder een klacht bij de ombudsfunctionaris had ingediend. Ook zijn er drie klagende studenten die in 2023 meer dan 1 klacht hebben ingediend. Op één van deze studenten zal ik ingaan in hoofdstuk 4 (veiligheidsrisico's door gedrag FGGA student).

In het geval de studenten door bijvoorbeeld onderwijsadministraties, front offices, studieadviseurs, studentendecanen of vertrouwenspersonen naar de ombudsfunctionaris zijn verwezen, dan kan het nuttig zijn voor de ombudsfunctionaris om navraag te doen bij deze personen of instanties over de redenen van de verwijzing. Hiertoe zal hij wel altijd eerst de klagende student om toestemming vragen.

In figuur 3 is te zien dat de meeste klagers nog altijd bij de ombudsfunctie terecht komen via de informatie op de website. Er is in 2023 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 ombudsfunctie voor studenten.

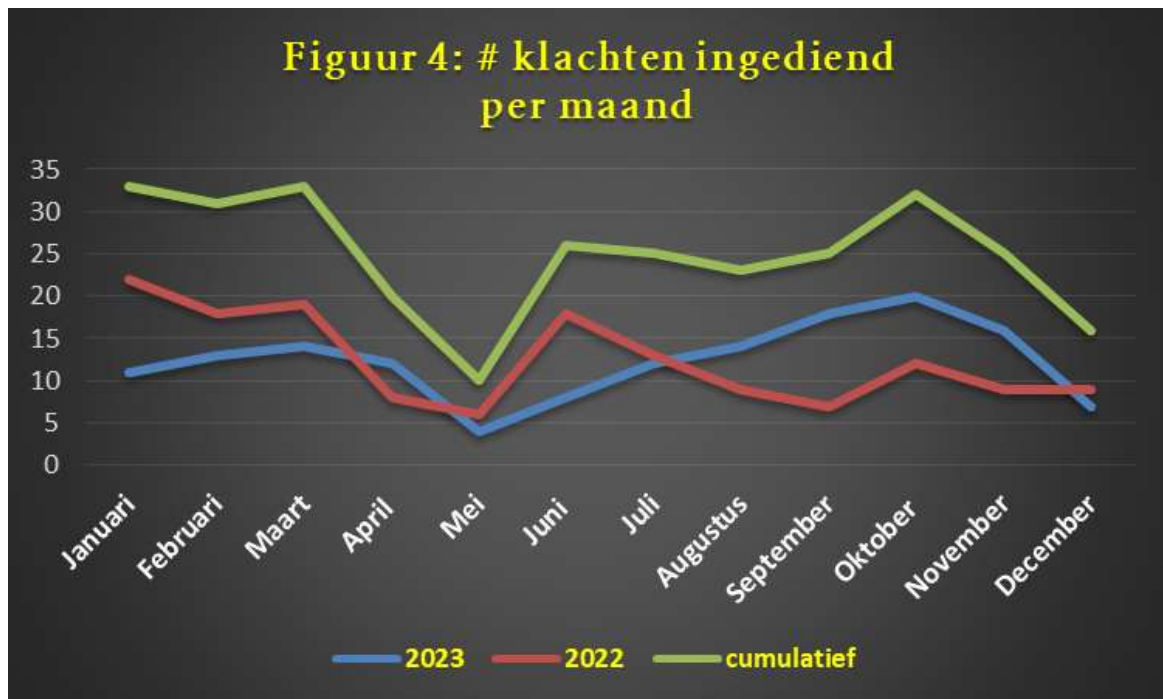


3.4 Wanneer in het jaar werden de klachten ingediend?

Zoals reeds in eerdere verslagjaren opgemerkt is het moeilijk een patroon te ontdekken van maandelijkse pieken en dalen van het aantal klachten dat wordt ingediend. In 2023 is dit niet anders geweest. Zo werden in 2022 in de maand januari 22 klachten ingediend en in 2023 dezelfde maand maar 11. In 2022 betrof een aanmerkelijk deel van de klachten toelating, in 2023 ontving de ombudsfunctie in januari geen enkele klacht gerelateerd aan toelating.

Figuur 4 op pagina 11 brengt deze verschillen in beeld. In ieder geval kan gesteld worden dat de ombudsfunctie in de maand mei doorgaans weinig klachten ontvangt. Dit is waarschijnlijk te verklaren door de vele feestdagen en vakantiedagen die deze maand mei telt. Ook liggen de meeste deadlines of eerder (aanmelding voor toelating) of later (inleveren scriptie). De maand oktober in 2023 geeft een enigszins vertekend beeld aangezien de ombudsfunctie zeven klachten heeft ontvangen in relatie tot een geplande

buitenlandverblijf van één opleiding. In hoofdstuk 5 zal ik hierop terugkomen bij de klachtenimpressie van de faculteit Geesteswetenschappen.



3.5 Hoe ziet de klachtbehandeling eruit?

Bij het binnenkomen van een ingediende klacht kijkt de ombudsfunctionaris allereerst of hij deze wel mag behandelen, ontvankelijkheid en/of bevoegdheid (zie hoofdstuk 3.8). Artikel 5 van zijn regeling geeft aan in welke gevallen de ombudsfunctionaris er vanaf ziet om de binnengekomen melding of klacht nader te onderzoeken. 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 een klacht moeten overwegen in te dienen bij de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag? Dat is veelal in situaties dat er bijvoorbeeld sprake is van geweld, (seksuele) intimidatie of discriminatie. Meest voor de hand ligt dan dat de ombudsfunctionaris verwijst naar één van de vertrouwenspersonen voor ongewenst gedrag die de student kunnen adviseren over de klachtenprocedure ongewenst gedrag.

Acht de ombudsfunctionaris zich bevoegd en de klacht ontvankelijk dan begint hij met een oriëntatie op de feiten van de klacht (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. Veelal zal de ombudsfunctionaris ervoor kiezen om in eerste aanleg een

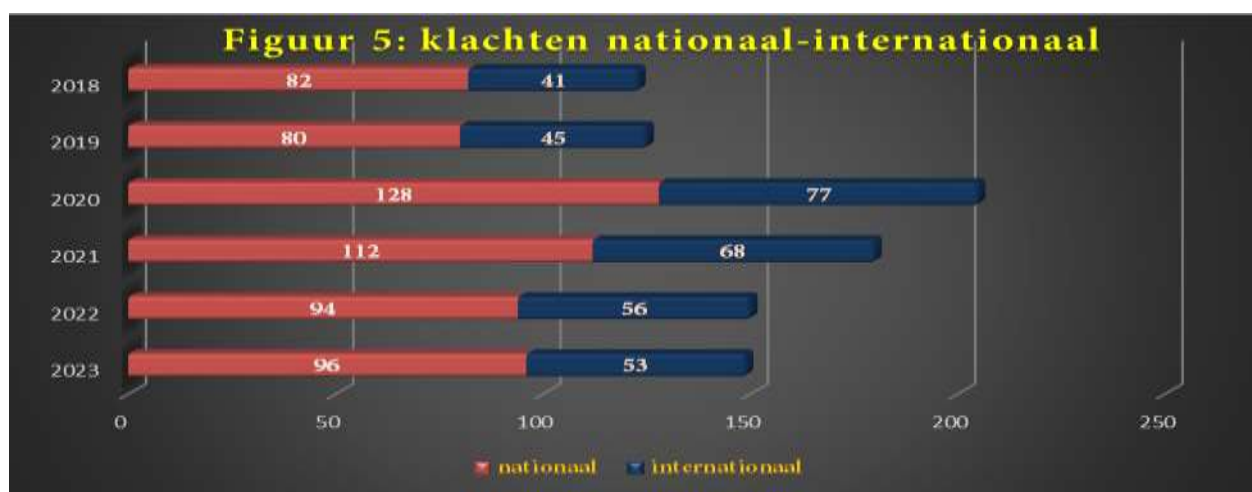
informele rol ten aanzien van de klacht in te nemen (zie hoofdstuk 3.8). Dit heeft als voordeel dat een kwestie of probleem niet onnodig “gejuridiseerd” wordt, wat ook weer voor de medewerkers of instanties betrokken bij een klacht maakt dat er gemakkelijker (vertrouwelijk!) kan worden meegewerkt aan de klachtbehandeling van de ombudsfunctionaris. Toch blijft het hoor-en-wederhoor-principe wel uitgangspunt voor het feitenonderzoek dat de ombudsfunctionaris ook nog in informele roluitoefening verricht. Bij bemiddeling als actie is dat dan weer minder aan de orde. Daar is de inzet van de ombudsfunctionaris er weer meer op gericht om te bevorderen dat partijen op redelijke wijze in gesprek blijven met elkaar en waar nodig extra de aandacht te vestigen op belangen en afwegingen over en weer. Uiteindelijk zijn het de partijen zelf die tot een vergelijk moeten komen. Bij een aantal klachten kiest de ombudsfunctionaris ervoor om zijn rol en inzet te beperken tot een adviserende. Dit zijn veelal zaken waarbij er onduidelijkheid bestaat over een juiste of redelijke benadering van een probleem.

De ombudsfunctionaris kan een klacht afsluiten als hij zijn verwijzing gedaan heeft, zijn advies gegeven of zijn bemiddeling heeft afgerond. Wanneer er echt een iets formeler onderzoek met hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden, dan spreekt de ombudsfunctionaris zich wel uit naar klager en beklagde in een voorlopig oordeel over de klacht nog zonder dat hier 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?

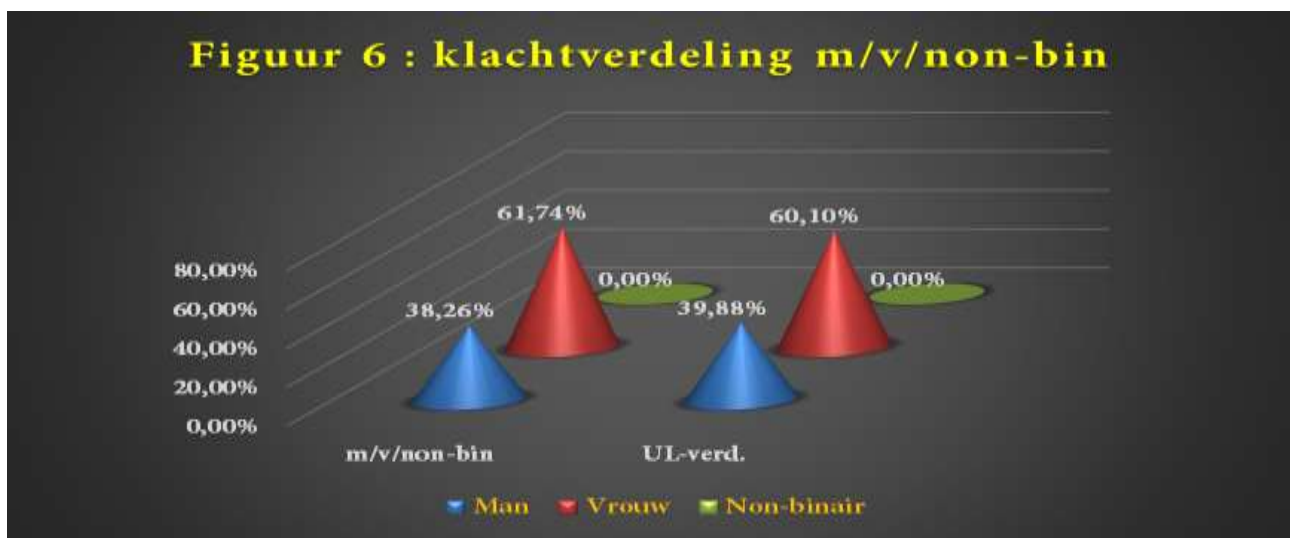
In 2023 zijn ongeveer evenveel klachten ingediend als in 2022. Hoe verdelen deze 149 klachten zich over man-vrouw-non-binair, studiefase, nationaal-internationaal enz.

Nationaal-internationaal



In 2023 heeft er een licht verschuiving plaatsgevonden, **net iets meer “nationale” klachten** en **net iets minder klachten van internationale studenten**, dit terwijl het percentage van internationale studenten ligt is gestegen van 20,3 naar 20,9 procent. Nog altijd is het aandeel klachten van internationale studenten hoog te noemen (35,6 procent) waarbij vooral opvalt dat 16,8 procent van alle klachten wordt ingediend door 4,4 procent studenten die niet uit de EER afkomstig zijn. Landen (nationaliteiten) die hierbij opvallen in 2023 zijn China, Turkije en Israël. Op laatstgenoemd land zal ik in hoofdstuk 4 kort ingaan.

Vrouw, man of non-binair?

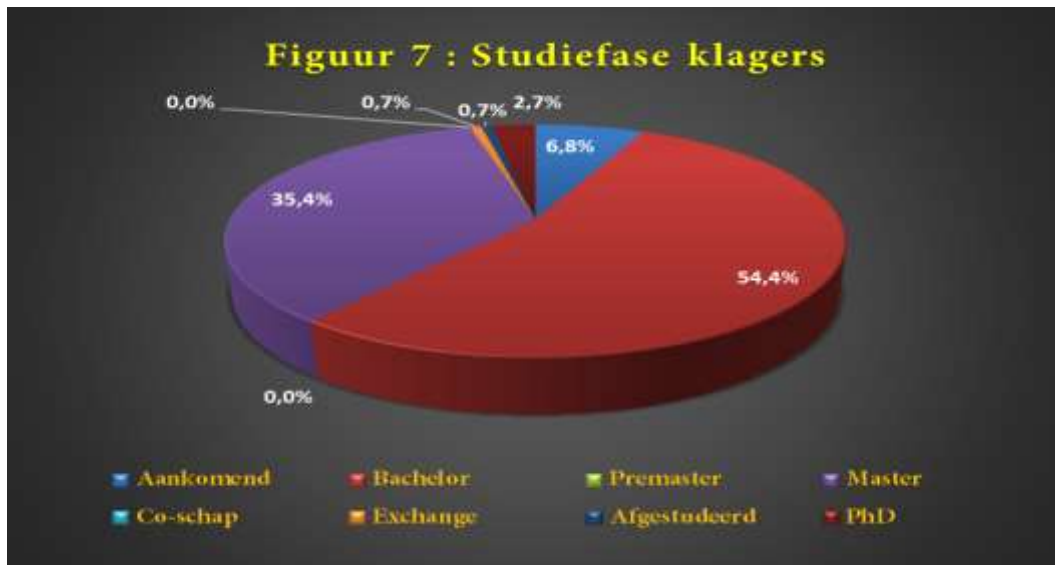


Niet verrassend inmiddels volgt de verdeling van het aantal klachten man/vrouw/non-binair al sinds jaar en dag de werkelijke verdeling binnen de studentenpopulatie van de Universiteit Leiden. Niet direct zichtbaar in figuur 6; in 2023 is er één klacht ontvangen van een non-binaire student terwijl er 6 studenten in 2023 als zodanig zijn geregistreerd.

Studiefase klagers

De ombudsfunctionaris kan volgens zijn regeling alleen klachten behandelen van reguliere studenten over situaties die zich voorgedaan hebben ten tijde van de inschrijving van klager als student. Hij neemt daarbij echter ook aankomend studenten in ogenschouw die zich via Studielink al hebben aangemeld voor een opleiding aan de Leidse universiteit. Ook afgestudeerde studenten kunnen nog een klacht indienen bij de ombudsfunctionaris op voorwaarde dat de klacht betrekking heeft op een situatie van niet langer dan een jaar geleden ten tijde van de inschrijving (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.



Opvallend in figuur 7 is het relatief ten opzichte van voorgaande jaren grote aantal klachten van aankomend studenten (10). Veel van deze klachten van aankomend studenten hielden verband met de Engelse taaleis waaraan sinds vorig jaar niet meer voldaan kon worden door het afleggen van de “home edition” test van TOEFL (zie hoofdstuk 6).

De verhouding bachelor- en masterklachten volgt grotendeels de verdeling van de studentenpopulatie op dit punt. Toch ook in 2023 zijn er 4 PhD's geweest die zich hebben gewend tot de ombudsfunctionaris voor studenten. De ombudsfunctionaris heeft drie van deze PhD's verwezen naar de vertrouwenspersoon voor PhD's al dan niet voorafgaand door een kort adviesgesprek om de problematiek beter in beeld te krijgen alvorens (al dan niet) te verwijzen.

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 als beklagde de gehele opleiding, faculteit, administratie of dienst ook al lijkt dan soms in eerste aanleg de klacht zich te richten tot de medewerker met wie de student in direct contact heeft gestaan. Wanneer deze medewerker de student heeft bejegend in de uitoefening van zijn taken namens een bepaalde instantie, dan geldt de instantie als beklagde. Alleen als het daadwerkelijk gaat om het specifieke

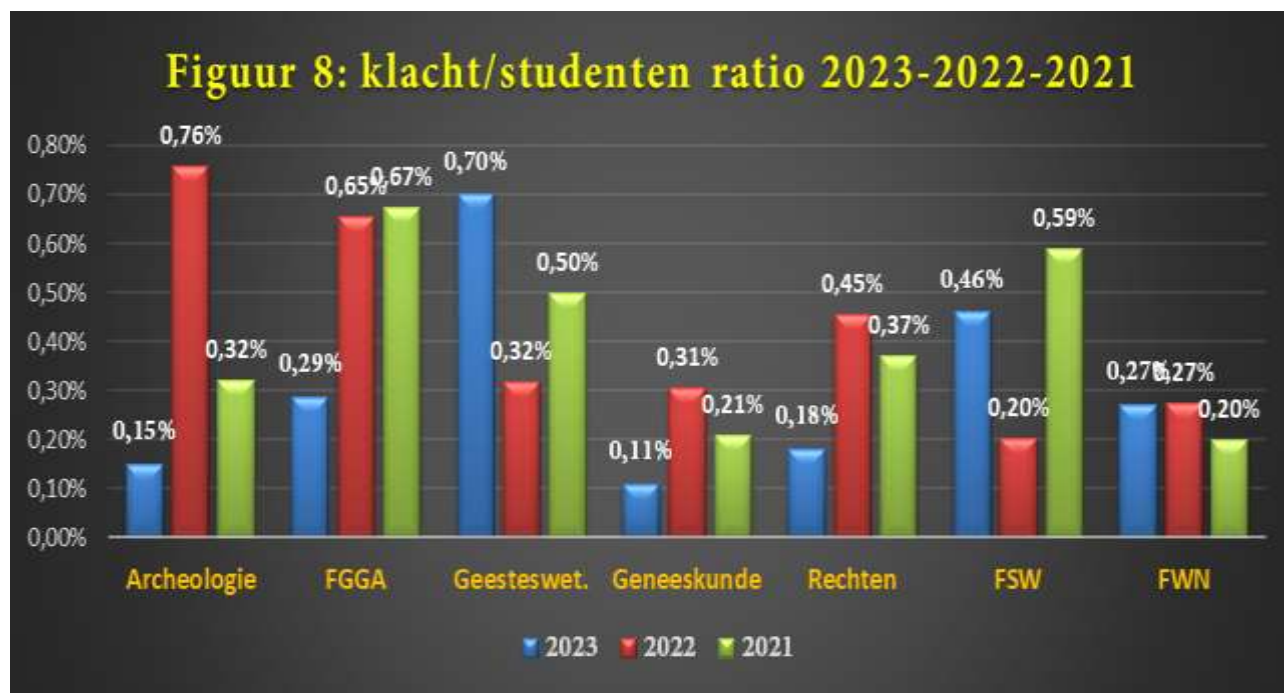
onbehoorlijk gedrag van de betreffende medewerker naar student geldt deze medewerker als beklagde.

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 2023 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten 2023	% fac. Klachten 2023	% studenten 2023
Faculiteiten			
Archeologie	1 (2022: 5)	0,8	2,0
Governance and Global Affairs	10 (2022: 22)	8,0	10,3
Geesteswetenschappen	52 (2022: 35)	41,6	22,0
Geneeskunde/LUMC	4 (2022: 6)	4,9	10,4
Rechtsgeleerdheid	10 (2022: 16)	13,0	16,6
Sociale Wetenschappen	31 (2022: 21)	17,1	19,8
Wiskunde en Natuurwetenschappen	17 (2022: 18)	14,6	18,9
<i>Totaal tegen faculteiten</i>	<i>125 (2022: 123)</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Overige instanties			
Studenten- en Onderwijszaken (SOZ)	19 (2022: 14)		
Universiteit	3 (2022: 4)		
CBE	1 (2022: 0)		
Universitair Facilitair Bedrijf (UFB)	1 (2022: 1)		
Universiteitsbibliotheken (UBL)	0 (2022: 1)		
ICLON	0 (2022: 2)		
Extern	0 (2022: 3)		
<i>Totaal niet-facultair</i>	<i>24 (2022: 27)</i>		
Totaal	149 (2022: 150)		

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. Er zijn opvallende fluctuaties waar te nemen. Deze fluctuaties zullen nader worden toegelicht in hoofdstuk 5 (Klachtimpresie per faculteit). Hierop vooruitlopen; bij Archeologie een sterke daling ten opzichte van 2022, bij FGGA een opmerkelijke daling (zeker ook) in meerjarig perspectief en bij Geesteswetenschappen een opmerkelijk stijging.



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 2023 een klacht is ingediend.*

	Aantal klachten
- Universiteit, faculteit, opleiding, instituut of andere instantie in het algemeen	34 (2022: 50)
- Docent(en), scriptiebegeleider	52 (2022: 38)
- (Medewerker) onderwijs- of informatiebalie, administratie of facilitaire medewerker, studentendecaan/-psycholoog	23 (2022: 27)

- Examencommissie/toelatingscommissie/CBE	31 (2022: 25)
- Studie-, stage-, scriptiecoördinator, studieadviseur of opleidingsdirecteur of -manager	6 (2022: 9)
- Overig (bijvoorbeeld extern, promotor, medestudent)	3 (2022: 1)
Totaal	149 (2022: 150)

In 2023 een opmerkelijke daling van het aantal klachten tegen “algemenere” instanties van de universiteit en een toename van het aantal klachten gericht tegen docenten al dan niet in de rol van scriptiebegeleider. Deze ontwikkeling houdt enig verband met de stijging van het aantal klachten met hoofdonderwerp Gedrag (zie tabel 3).

De stijging van het aantal klachten tegen examencommissie, toelatingscommissie en CBE roept de vraag op of de ombudsfunctionaris voor studenten toch niet heel vaak betrokken is bij zaken die eigenlijk op grond van zijn regeling zijn uitgesloten om te onderzoeken. Artikel 5 lid 3 sub g van zijn regeling stelt: *de in het verzoekschrift vermelde gedraging heeft geresulteerd in een beslissing waartegen reeds een bezwaar- of beroepsprocedure openstaat, dan wel heeft opengestaan en verzoeker daarvan geen gebruik heeft gemaakt.* Vaak gaat het bij deze klachten echter om gedragingen van deze commissies zoals niet reageren op mails, de toon van de communicatie of de onpersoonlijke en weinig empathische manier waarop ingrijpende beslissingen gemeld worden aan studenten.

Tabel 3: *Hoofdonderwerp van de in 2023 binnengekomen klachten, gerangschikt naar frequentie van voorkomen en nader gespecificeerd naar internationale studenten.*

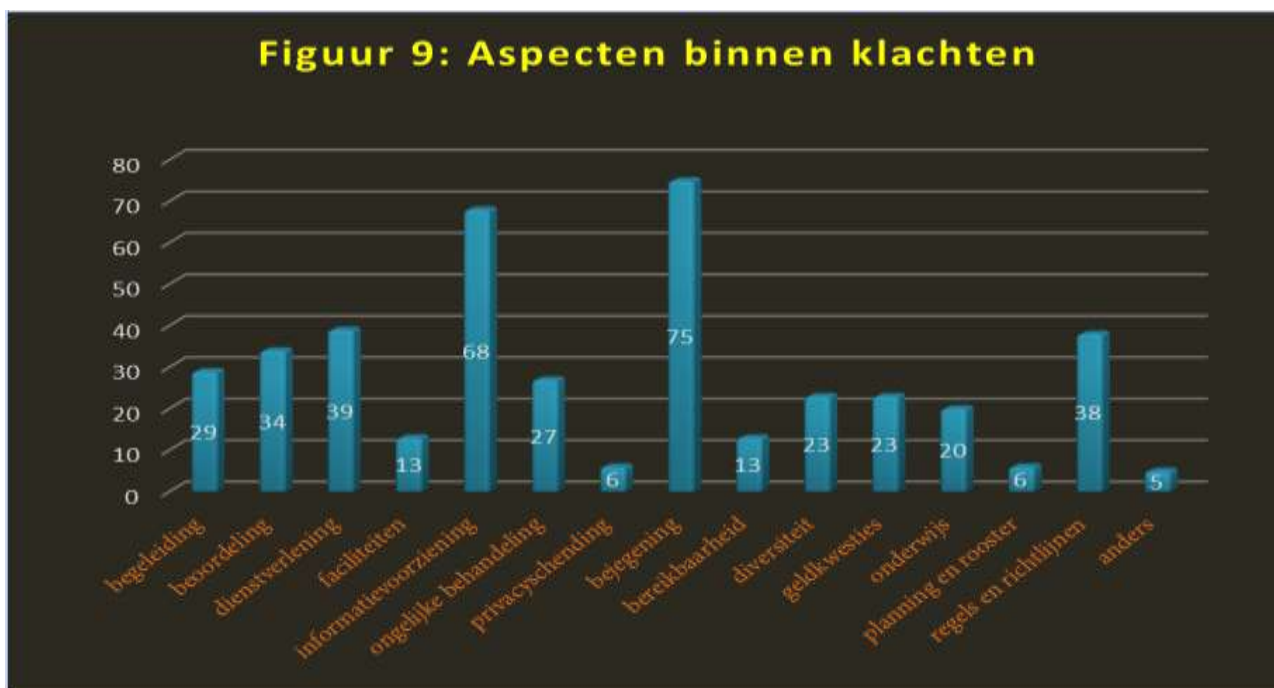
Hoofdonderwerp klacht	# klachten	# internationaal	% intern.
1. Gedrag	45 (2022: 38)	17	38,8%
2. Begeleiding	20 (2022:20)	7	35,0%
3. Onderwijs algemeen	19 (2022: 14)	5	26,3%
4. Informatie	18 (2022: 1!)	3	16,7%
5. Beoordeling	13 (2022: 17)	6	46,2%

6. Faciliteiten	11 (2022: 21)	3	27,3%
7. Regels en richtlijnen	10 (2022: 13)	5	50,0%
8. Toelating	8 (2022: 12)	6	75,0 %
9. In- en uitschrijving	4 (2022: 6)	1	25,0%
10. Studieplanning	1 (2022: 8)	0	0,0%
	149 (2022: 150)	53	35,6%

In tabel 3 zijn ten opzichte van het vorige verslagjaar een paar opvallende wijzigingen opgetreden. De nu nummers 1 en 2 hoofdonderwerpen Gedrag en Begeleiding scoren nog altijd hoog, maar de oude nummer 2 Faciliteiten is bijna gehalveerd qua aantal klachten. In 2022 zijn ook de klachten rond de aanmeldingsproblemen binnen MyStudyMap onder dit hoofdonderwerp geregistreerd. De grote stijging bij het hoofdonderwerp Informatie worden in belangrijke mate veroorzaakt door de zeven klachten over de informatie rond een buitenlandverblijf in relatie tot een tweejarige masteropleiding bij Geesteswetenschappen. Dit zal nader toegelicht worden bij de facultaire klachtimpressie in hoofdstuk 5.

Tot slot van deze paragraaf 3.7 volgt in figuur 9 op pagina 19 een weergave van de verschillende (deel)aspecten die de ombudsfunctionaris per klacht heeft geregistreerd. Veel klachten vallen uiteen in verschillende klachtonderdelen en (deel)aspecten. Bij een klacht van een student over gebrekkige begeleiding door een docent bij de totstandkoming van de scriptie zal vanzelfsprekend het aspect Begeleiding aan de orde zijn, maar kunnen ook de aspecten Bejegening, Bereikbaarheid, Beoordeling, Ongelijke behandeling en zelfs Geldkwesties (omdat de student geen middelen meer heeft om onvoorzien langer door te studeren) spelen. Het is vrij arbitrair te noemen op welke gronden de ombudsfunctionaris deze klacht dan het hoofdonderwerp Begeleiding, Beoordeling of Gedrag meegeeft. Dit is in veel gevallen dan ingegeven door de formulering van de klacht en de toelichting hierop van de student; welke aspecten worden het meest benadrukt door student tijdens de navraag door de ombudsfunctionaris bij de correspondentie en gesprekken na indiening van de klacht. Waar is het de student om te doen? Wat wil de student bereiken met het indienen van de klacht?

Figuur 9: Aspecten binnen klachten



Net als in 2022 is het aspect Diversiteit in 2023 bij circa 1 op de 6 klachten door de ombudsfunctionaris aanwezig geacht. De verdere toename van het aantal keren dat het aspect bejegening is aangegeven houdt gelijke tred met de toename van het aantal klachten dat Gedrag als hoofdonderwerp is aangemerkt. Ook de stijging van het aantal keren dat het aspect Informatievoorziening verbonden is aan een klacht – dit was in 2022 ook al hoog, 56 keer – is terug te zien in de stijging van het aantal klachten met hoofdonderwerp Informatie.

3.8 Vormen klachtbehandeling en -afroning

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 beklagt 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, beklagde 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 beklagde 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 2023 ingediende klachten*

Klachtbehandeling “actie”	Frequentie	
Niet behandeld	2	(2022: 6)
(Alleen) Oriënterend onderzoek	62	(2022: 51)
Bemiddeling	57	(2022: 47)
Verwijzing	6	(2022: 11)
Advies	22	(2022: 35)
Formeel onderzoek ex. Art. 6	0	(2022: 0)
Totaal	149	(2022: 150)

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 beklagde 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 beklagde over zijn beoordeling van de klacht. Indien de beklagde een organisatieonderdeel van de universiteit betreft kan de ombudsfunctionaris aan zijn oordeel een aanbeveling koppelen die erop gericht is om tot verbetering van de beklagde situatie te komen.

5. Geen oordeel

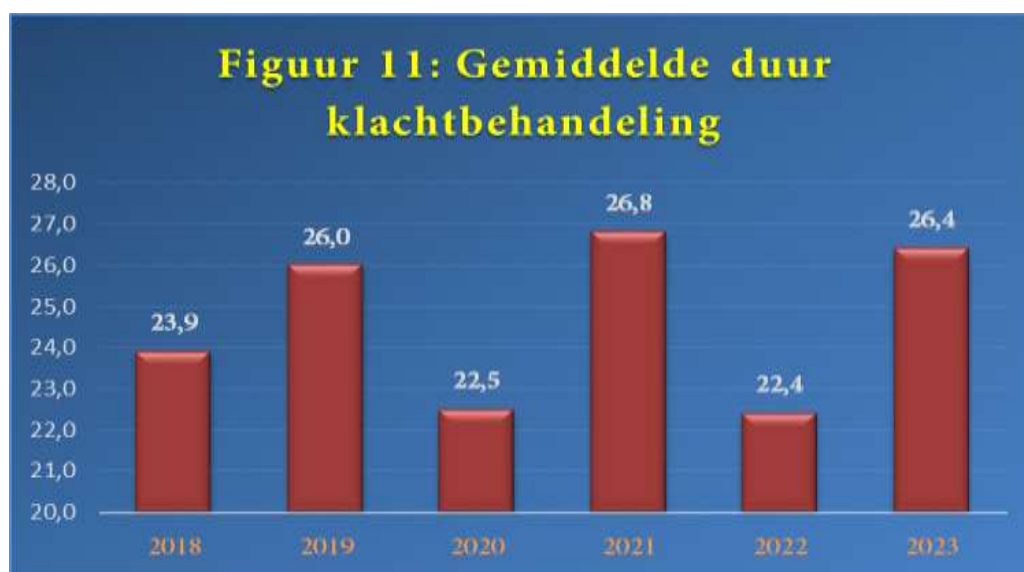
Indien de ombudsfunctionaris meent dat hij “slechts” een bemiddelende rol kan vervullen in het oplossen van de klacht, dan volgt bemiddeling. Vanuit zijn neutrale en onafhankelijke rol zal hij dan trachten om in redelijkheid tot een uitkomst te komen die voor zowel student als betrokken medewerker of 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.

In figuur 10 is te zien dat de ombudsfunctionaris zich in 2023 weer iets vaker heeft uitgesproken in een niet formeel oordeel over een klacht dan in 2022. Het aantal gegronde klachten blijft ongeveer gelijk, het aantal ongegronde klachten stijgt iets, net als het aantal deels gegronde klachten. De ombudsfunctionaris overweegt desgewenst om met name de gegronde en deels gegronde klachten nog nader – weliswaar geanonimiseerd – te bespreken met de betreffende faculteiten en diensten.



3.9 Duur klachtbehandeling in meerjarig perspectief

De gebruikelijke fluctuatie is zichtbaar waar het de gemiddelde duur van de klachtbehandeling betreft. In 2023 heeft dit weer iets hoger gelegen. Eén klachtbehandeling bij Geesteswetenschappen heeft in totaal 210 dagen in beslag genomen omdat de geadviseerde en toegezegde acties richting student niet bleken te zijn nagekomen waarna de klachtbehandeling alsnog onder druk van de Nationale Ombudsman is hervat.



4. Bijzondere kwesties in 2023

Spanningen op campus naar aanleiding van situatie Gaza-Israël

Vanuit de neutraliteit van de ombudsfunctionaris valt te verwachten dat hij zich niet zal uitlaten over politieke kwesties. In feite kijkt de ombudsfunctionaris louter naar gedragingen en beziet of deze redelijk, behoorlijk of respectvol zijn. In dat licht heeft de ombudsfunctionaris dan ook gesproken met enkele Joodse studenten van de campus Den Haag die zich door zeer openlijke pro-Palestijnse uitingen onveilig waren gaan voelen aangezien zij deze gedragingen ervaarden als tegen hen gericht waarbij zij veelal de aanname deden dat alles wat er binnen het conflict gebeurde van de kant van Israël ook hen werd aangerekend. De ombudsfunctionaris heeft achter de schermen met een aantal mensen van de verschillende opleidingen gesproken om te garanderen dat er voldoende veiligheid zou worden geboden om het onderwijs wel voort te zetten.

Advies aan LUC over Honour Code (of Conduct)

Op verzoek van de dean van LUC heeft de ombudsfunctionaris een advies afgegeven om tot een aanpassing/actualisering van de bestaande Honour Code. Tevens heeft de ombudsfunctionaris LUC geadviseerd om de studievereniging nader te betrekken bij de naleving van de Honour Code in het bijzonder tijdens evenementen aangezien daar LUC met name vond dat de huidige code tekort schoot.

Veiligheidsrisico's door gedrag FGGA student

Bij FGGA heeft in 2023 een student zich aangemeld die nog voordat hij daadwerkelijk stond ingeschreven al zijn eerste klacht had ingediend bij de ombudsfunctionaris over het gedrag van de medewerker van de front office die hem (nota bene) had geholpen maar daar naar zeggen van de student te veel gevraagd had. Dit gedrag heeft zich na inschrijving verergert en ook het type klachten dat student daarna **indiende bevatte steeds meer “grandioze termen”** die duiden op misstanden (bijv. corruptie). Ook de vertrouwenspersoon misstanden is bij deze zaak betrokken geraakt en later ook de security manager toen het gedrag van de student binnen het onderwijs onhoudbaar en onaanvaardbaar was geworden. Uiteindelijk is de student uitgeschreven bij de Universiteit Leiden. Het is zeer waarschijnlijk dat deze student zich nog bij andere onderwijsinstellingen zal gaan (aan)melden, maar naar het standpunt van de ombudsfunctionaris beletten privacyregels dat deze actief over het gedrag van deze student geïnformeerd kunnen worden.

5. Klachtenimpressie per faculteit



5.1 Archeologie

In 2021 slechts 2 klachten, in 2022 vrij plots 5, en nu in 2023 maar 1 klacht. Het is moeilijk in dit geval om een klachtimpressie te geven dan wel gedetailleerd iets te zeggen over de ene klacht zonder dat dit maakt dat herleidbaar zal zijn wie het betreft. Deze klacht betrof een docent die te weinig aandacht had voor de bijzondere (medische) omstandigheden van een student tijdens veldwerk in het buitenland. De enige klacht heeft het hoofdonderwerp Gedrag meegekregen.



5.2 Geesteswetenschappen

Faculteit Geesteswetenschappen is nog altijd de grootste faculteit qua aantal studenten (7458) maar wordt inmiddels dicht op de voet gevolgd door Sociale Wetenschappen (6708) en FWN (6411). Qua aantal opleidingen biedt FGW veruit het meest diverse aanbod; 24 bacheloropleidingen en 27 masteropleidingen. Het is de vraag of er een verband is tussen deze grote diversiteit aan opleidingen en het grote aantal klachten (52 in 2023, in 2022 35) die door studenten zijn ingediend tegen deze faculteit. Die relatie is toch moeilijk te leggen aangezien er tegen een groot deel van de ruim 50 opleidingen van FGW vrijwel nooit een klacht is ingediend, terwijl andere opleidingen – zoals de master International Relations – al jarenlang opmerkelijk vaak onderwerp zijn van beklag met vaak een gelijkende problematiek (bijvoorbeeld bij International Relations het scriptietraject).

Wat in ieder geval heeft bijgedragen aan het hoge aantal zijn zeven klachten van studenten ingediend tegen de tweejarige masteropleiding Korea Studies die zowel op de website als in de studiegids informatie had verstrekt over een studieverblijf in Zuid-Korea bij een drietal zeer gerenommeerde universiteiten. Op het moment dat de studenten echter hun buitenlandverblijf moesten gaan plannen bleken er nauwelijks plekken beschikbaar bij deze universiteiten en zouden de studenten genoeg moeten nemen met aanmerkelijk minder gerenommeerde universiteiten. De plekken had volgens het International Relations Office van SOZ – desgevraagd door de ombudsfunctionaris – veel eerder vastgelegd moeten worden en dan nog was het dubieus geweest of deze plekken (mede gezien de duur van het studieverblijf) wel geboden konden worden.

Een bijzondere vermelding voor de bacheloropleiding International Studies. Dit is één van de grote bacheloropleidingen die FGW biedt met in 2022 een instroom van ruim 500 eerstejaars. De klachtbehandeling in relatie tot de 12 klachten tegen deze opleiding is soepel en adequaat verlopen dankzij een goed werkende afspraak over vertrouwelijke afstemming met een contactpersoon binnen deze opleiding. Vrijwel alle klachten in relatie tot International Studies (8) zijn via bemiddeling tot een goed eind gebracht. De ombudsfunctionaris heeft daarnaast twee klachten alleen oriënterend onderzocht en twee klachten verwezen.

De 52 klachten van FGW zijn gelijkmatig verdeeld over de diverse hoofdonderwerpen. Niet helemaal verrassend is Gedrag (19) wel het meest voorkomende hoofdonderwerp van de klacht (immers ook het nummer 1 hoofdonderwerp overall).



Klacht 23-106: "Bedankt voor je waardevolle input en mochten er nog problemen naar boven komen drijven dan zal ik zeker bij je aan komen kloppen."

5.3 Geneeskunde

Wederom is 2023 een rustig "klachtenjaar" geweest bij Geneeskunde. Slechts 4 meldingen zijn er gedaan waarbij opvalt dat dit twee keer bij nadere bevraging door de ombudsfunctionaris bleek te gaan om promovendi. De ombudsfunctionaris heeft deze twee promovendi uiteindelijk verwezen naar de vertrouwenspersoon voor PhD's.

Interessante vraag voor nu (al) zal zijn welke klachten de ombudsfunctionaris in 2024 zal gaan behandelen in relatie tot Geneeskunde. Met ingang van 2024 beschikt het LUMC namelijk ook over een eigen ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris is voornemens om tot een goede afstemming te gaan komen met de ombudsfunctionaris LUMC over klachten van studenten Geneeskunde.



Klacht 23-124: klacht Joodse studente (in vertaling EN-NL): “Nogmaals dank voor uw tijd om te luisteren naar onze bezorgdheid eerder vandaag. We beseffen hoe moeilijk het is voor de universiteit om een weg te vinden om de vijandigheden op de campus te beheersen.”

5.4 Governance and Global Affairs

Waar in 2022 nog 22 klachten tegen FGGA zijn ingediend is dit aantal klachten in 2023 gedaald naar slechts tien klachten. Des te opmerkelijker nog dat van deze tien klachten er vier klachten zijn ingediend door eenzelfde student. Niet verwonderlijk heeft deze student ook van de opleiding en faculteit veel aandacht en zorg geleverd. Twee van de vier klachten heeft de ombudsfunctionaris uiteindelijk moeten afdoen met tussenkomst van Veiligheidszaken van de universiteit. Te vermelden is dat de ombudsfunctionaris deze student nog wel twee keer gesproken heeft in het kader van de eerste twee klachten. De eerste klacht is zelfs nog bemiddeld naar tevredenheid van student. De klachten erna waren echter steeds minder geconcretiseerd en bevatten termen die reden waren tot zorg. De ombudsfunctionaris heeft in dit kader zowel met de Vertrouwenspersoon Misstanden als met de opleiding zelf vertrouwelijk afgestemd welke benadering van deze student het meest effectief zou zijn (mede ook met het oog op de veiligheid van alle betrokkenen)

Van de tien klachten ingediend tegen FGGA heeft de ombudsfunctionaris bij zes klachten zich niet uitgesproken in een oordeel en vier klachten ongegrond verklaard. De acties die hieraan vooraf gingen waren vier keer een oriënterend onderzoek, drie keer een bemiddeling, twee keer een advies en één keer een verwijzing.



5.5 Rechtsgeleerdheid

Bij de faculteit rechten heeft zich in 2023 een ogenschijnlijk rustig klachtenjaar voltrokken. Waar in 2022 nog 16 klachten waren ingediend zijn dit er in 2023 slechts tien geweest. De ombudsfunctionaris heeft hierbij niet kunnen verifiëren in welke mate klachten of meldingen via andere interne kanalen zijn ingediend. In 2022 heeft de ombudsfunctionaris nog de faculteit geadviseerd over de inrichting van de meldstructuur en het instellen van een facultaire gedragscode.

Wat in ieder geval opvalt bij de 10 klachten gericht tegen Rechtsgeleerdheid is dat deze voor de helft zijn ingediend door internationale masterstudenten. Het is daarbij opmerkelijk – al dan niet ingegeven door de juridische ambities van de klagende studenten – op welke wijze met felheid wordt aangedrongen bij de ombudsfunctionaris op maatregelen waarin zijn regeling om te beginnen niet voorziet en die daarbij naar zijn oordeel ook als buitenproportioneel moeten worden geacht.

Bij zes van de tien klachten heeft de ombudsfunctionaris zich onthouden van een oordeel, twee klachten zijn ongegrond beoordeeld en slechts één gegrond.



5.6 Sociale Wetenschappen

Ten opzichte van het rustige jaar 2022 (21 klachten) is het aantal klachten in 2023 bij FSW toch weer iets opgelopen naar 31, waarvan 20 klachten betrekking hebben op de grootste

Klacht 23-085 i.r.t. Psychologie: "Heel erg bedankt voor uw hulp! In het bijzonder was het voor mij erg nuttig dat u mij uitlegde wat de rol van de ambtelijk secretaris is, hoe hij/zij in de praktijk werkt en dat u aangaf dat er ook na een officieel besluit bij de Examencommissie nog ruimte is voor het uitwisselen van argumenten. Zonder deze rustige uitleg had ik waarschijnlijk meer vanuit de emotie en verbazing gehandeld, wat niet handig was geweest. Nogmaals erg bedankt hiervoor."

opleiding Psychologie. Dit zijn bijvoorbeeld klachten over het handelen van de examencommissie (4), de onderwijsadministratie (3), de opleiding in haar geheel (3) en vanzelfsprekend ook over docenten (6). Ook culturele antropologie valt in 2023 op met vijf klachten waarvan er vier zijn ingediend tegen een docent dan wel in relatie tot een vak dan wel in relatie tot een scriptie.

In 2023 heeft de ombudsfunctionaris één keer reden gezien om vertrouwelijk het contact te zoeken met het faculteitsbestuur om een signaal af te geven over ongepaste omgangsvormen tussen docenten en studenten bij één van de opleidingen. Deze situatie bleek echter al wel bekend bij het bestuur en dat is reden geweest voor de ombudsfunctionaris om geen verdere actie te ondernemen mede doordat hij nog geen directe klacht van een student had ontvangen over deze kwestie (zie hoofdstuk 7 conclusie 4).

Voor wat betreft de hoofdonderwerpen van de FSW klachten; negen betroffen Begeleiding, vier Beoordeling, één Faciliteiten, vijf gedrag, één In- en uitschrijving, twee Informatie, vijf Onderwijs algemeen, één Regels en richtlijnen, één Studieplanning en twee Toelating. Aldus een gevarieerd klachtenbeeld!



5.7 Wiskunde en Natuurwetenschappen

Waar de ombudsfunctionaris in zijn jaarverslag 2021 FWN nog roemde om zijn goed werkende afstemmingslijn over klachten is het in 2023 veelal aangekomen op improvisatie vanwege de nodige personele wisselingen. Het heeft in ieder geval niet tot meer klachten geleid (17 in 2023 en 18 in 2022).

Vooraf de bacheloropleidingen Data Science and Artificial Intelligence en Computer Science zijn goed vertegenwoordigd binnen het klachtentotaal. Twee klachten zijn gericht tegen Natuurkunde maar deze klachten zijn afkomstig van één en dezelfde student die ook al in 2022 klachten bij de ombudsfunctionaris had ingediend waarna bemiddeling had gevolgd met betrokkenheid van de opleidingsdirecteur.

De meeste klachten bij FWN gaan over de hoofdonderwerp Begeleiding (4) en Gedrag (4). Van de 17 klachten zijn er vijf gegrond geacht door de ombudsfunctionaris, twee ongegrond, één deels gegrond en bij negen klachten heeft de ombudsfunctionaris niet tot een oordeel hoeven komen.

6. Klachten SOZ

In 2023 zijn in totaal negentien klachten in gediend door studenten waar expertisecentrum SOZ als (voornaamste) beklagde kon worden aangemerkt. Zeker bij klachten over toelating of internationalisering is het regelmatig vrij lastig te bepalen of een klacht zich richt tegen een faculteit of tegen SOZ.



De negentien klachten tegen SOZ verdelen zich als volgt over de hoofdonderwerpen: Gedrag 6, Faciliteiten 4, Toelating 3, In- en uitschrijving 3, Informatie 3. Bij tien klachten heeft de ombudsfunctionaris de kwestie oriënterend onderzocht, bij zeven bemiddeld, bij één geadviseerd en bij één de klacht verwezen. Bij acht klachten is de ombudsfunctionaris niet tot een oordeel gekomen (of hoeven komen), vijf klachten heeft hij ongegrond geacht, vier klachten gegrond en twee klachten deels gegrond verklaard.

Een aantal klachten in relatie tot SOZ hielden verband met het al dan niet opleggen van de Engelse taaltoets. Bij de meeste gegronde klachten is er in de informatie via frontoffices een verkeerde aanname gedaan dat de taaltoets vereist zou zijn. Echter, in de discussie rond het wel of niet afdoende actief informeren van studenten over het gewijzigde beleid ten aanzien van de Engelse taaltoets – het niet langer erkennen van de home edition TOEFL toets - heeft de ombudsfunctionaris zich kunnen laten overtuigen door de teamleider Admission bij SOZ dat dit duidelijk op de website vermeld had gestaan.

In figuur 12 is te zien dat het aantal klachten tegen SOZ relatief sinds 2015 is afgenomen met een tijdelijke sterke toename tijdens de coronaperiode.



7. Conclusies en aanbevelingen

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. Complicerende factor hierbij is dat de betreffende studenten ook meerdere instanties tegelijk aanschrijven bij het adresseren van hun klacht(en). Na melding of indiending van de klacht is het hierdoor niet duidelijk wie zich vanuit welke rol en met welke bevoegdheid naar klager moet uitspreken als behandelaar van deze melding of klacht.

Aanbeveling 1: Er is hernieuwd aandacht nodig voor een integrale visie op een meldstructuur in het belang van sociale veiligheid. Daarbij is niet alleen van belang waar een melding van eens student binnenkomt, maar ook wie – zelfs na verwijzingen – regie blijft voeren op de behandeling van de melding (met waarborg voor vertrouwelijkheid). Zoek hierbij aansluiting bij de recente publicaties over sociale veiligheid³.

Conclusie 2: Eén op de drie klachten in 2023 is gericht tegen de faculteit Geesteswetenschappen. Ondanks dat FGW begin 2022 een facultaire gedragscode heeft ingevoerd en in 2023 verder heeft geïnvesteerd om met advies van de ombudsfunctionaris te werken aan een duidelijker en betere facultaire klachtafdoening 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.

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 (zie voorbeeld bovenaan pagina 25). 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.

³ - Kamerbrief over integrale aanpak sociale veiligheid in hoger onderwijs en wetenschap, 8 juni 2023.
- Naomi Ellemers e.a., Sociale veiligheid in de Nederlandse wetenschap- Van papier naar praktijk: KNAW 2022.

Conclusie 4: De Leidse gedragscode omgangsvormen docenten en studenten⁴ 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 Hamer⁵. De gedragscode gaat grotendeels voorbij aan bestaande machtsverhouding tussen docenten en studenten en wekt weinig vertrouwen bij waarnemers of slachtoffers van seksueel grensoverschrijdend gedrag om daadwerkelijk hierover een melding te doen of een klacht in te dienen bij de universiteit.

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 en dat het nu al gestelde uitgangspunt dat docenten ‘de nodige afstand in acht nemen in hun betrekkingen met individuele studenten en deze betrekking zakelijk houden’ normaal gesproken in de weg zouden moeten staan aan het vanuit de universiteit generiek gedogen van seksuele relaties tussen docenten en studenten.



⁴ Gedragscode omgangsvormen docenten en studenten zoals vastgesteld door het College van Bestuur op 19 oktober 2010, na advies door de Universiteitsraad op 5 oktober 2010

⁵ Regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld Mariëtte Hamer, Advies aan de demissionair minister van OCW over de aanpak van seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld in het hoger onderwijs en de wetenschap, brief 24 januari 2024

Bijlage 1: Stand van zaken aanbevelingen 2022

Conclusie 1 2022: Uit adviesvragen in 2022 van diverse faculteiten en opleidingen blijkt dat er behoefte blijft bestaan aan een duidelijker invulling van de eigen rol van faculteiten en opleidingen bij het behandelen van klachten en geschillen en aan kaders die hier eventueel bij kunnen helpen (gedragscodes).

Aanbeveling 1 2022: De ombudsfunctionaris wil onveranderd benadrukken dat klachten en geschillen – voor zo ver mogelijk qua ernst en gewenste vertrouwelijkheid - het best behandeld kunnen worden zo dicht mogelijk bij de plek waar de geschillen ontstaan.

Naar aanleiding van de adviestrajecten van de ombudsfunctionaris over klachtvoorzieningen bij onder meer Rechten en Geesteswetenschappen kan gesteld worden dat er in de loop van 2023 nog geen merkbare verschillen zijn opgetreden. Bij Rechten is het aantal klachten gelijk gebleven (16). Hoe een ander vorm heeft gekregen binnen de faculteit? Dit heeft zich binnen het blikveld van de ombudsfunctionaris nog niet geconcretiseerd in bijvoorbeeld een faculteitsbrede gedragscode zoals de intentie was.

Bij Geesteswetenschappen is de facto het aantal klachten dat bij de ombudsfunctionaris is terecht gekomen zelfs sterk gestegen van 35 (2022) naar 52 (2023) bij totaal een vrijwel gelijkblijvend aantal studenten en klachten. De ombudsfunctionaris heeft overigens geen zicht op het aantal meldingen en klachten dat door de faculteit zelf is afgedaan.

Conclusie 2 2022: De ombudsfunctionaris heeft in 2022 van verschillende – met name internationale – studenten noodkreten ontvangen over de grote moeilijkheid van het vinden van een betaalbare studentenkamer.

Aanbeveling 2 2022: Ondanks dat de ombudsfunctionaris zich niet mag uitspreken over algemeen beleid van de universiteit wenst hij nadrukkelijk wel te wijzen op de grote urgentie voor blijvende aandacht voor het huisvestingsprobleem en -tekort onder studenten.

Kortweg kan gesteld worden dat de huisvestingsproblemen ook in 2023 hebben geleid tot diverse noodkreten bij de ombudsfunctionaris van internationale studenten. Het aandeel van internationale studenten binnen de studentenpopulatie is nog licht gestegen (20,9 procent 2023 vs 20,3 procent 2022). Het is aldus de vraag hoe de onlangs landelijk afgekondigde maatregelen om instroom van internationale studenten te beperken effect zullen hebben.

Conclusie 3: Het per 14 juni 2022 ingevoerde Inschrijfprotocol (systeem MyStudymap) heeft tot onduidelijkheden geleid en soms ongemakkelijke situaties bij (aanmelding) tentamens.

Aanbeveling 3: De ombudsfunctionaris onderschrijft de belangen en de rechtsgeldigheid van het nieuwe Inschrijfprotocol volledig, maar benadrukt tevens het grote belang van gelijke tenuitvoerlegging door alle faculteiten waarbij het studentenperspectief niet uit het oog verloren mag raken.

Tot genoegen van de ombudsfunctionaris heeft hij in 2023 nog maar sporadisch klachten of meldingen gehad die verband houden met de recente universiteitsbrede invoering van MyStudymap.

Conclusie 4: De ombudsfunctionaris heeft in 2022 regelmatig moeite gehad om – waar nodig - kwesties of klachten van een student onder te brengen bij het juiste beleidsthema.

Aanbeveling 4: Meer samenhang en duidelijkheid voor studenten is gewenst bij thema's als sociale veiligheid, wellbeing, caring universities, mental health, diversiteit en inclusie, belonging, studentjourney en (studenten)rechtsbescherming, dit in het belang van studenten die een beroep willen of moeten doen op hulp, advies of ondersteuning vanwege uiteenlopende redenen.

De versplintering op het beleidsthema sociale veiligheid in diverse aanverwante thema's binnen verschillende kolommen is nog altijd waarneembaar. Wel zijn er inmiddels landelijke kaders beschikbaar die richting kunnen geven voor de integrale aanpak van sociale veiligheid binnen het hoger onderwijs





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**