

STUDENTEN- OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2017



IS VERDER KIJKEN

INHOUD

- 3 VOORWOORD
- 4 ALGEMEEN
 - 4 De functie
 - 5 Klachtbehandeling
- 8 BEHANDELDE ZAKEN
 - 8 Zaken in 2017
 - 9 Aantal klachten
 - 11 Behandeling
 - 11 Aard van de binnengekomen zaken in 2017
- 13 PREVENTIE
- 13 BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN
- 14 BEKENDHEID
- 14 PROFESSIONALISERING
- 16 OVERIGE INTERNE EN EXTERNE CONTACTEN
- 16 VOORBEELDEN VAN BEHANDELDE ZAKEN

VOORWOORD

Uit een aantal zaken blijkt dat medewerkers de VU-regelgeving volgen maar dat studenten niet van de regelgeving op de hoogte zijn en ten onrechte concluderen dat zij onheus behandeld worden.

Medewerkers, zo blijkt, verwijzen niet altijd naar regelgeving en leggen in die gevallen niet uit hoe hun handelwijze tot stand komt. Terwijl die uitleg zou bijdragen aan begrip voor de handelwijze van bv. de docent.

Bovendien wordt een student niet altijd geïnformeerd dat een examencommissie een uitzondering kan maken als de student daartoe een verzoek indient. In dergelijke situaties kunnen klachten ontstaan en leggen studenten die aan de studentenombudsman voor. Terwijl dit wellicht enerzijds met een uitleg en verwijzing van een medewerker te voorkomen zou zijn en anderzijds studenten zich goed moeten laten informeren over de geldende regelgeving, over de rol van de examencommissie en het College van Beroep voor de Examens.

Het College van Bestuur en alle studenten die mij als studentenombudsman hebben geraadpleegd, dank ik voor het in mij gestelde vertrouwen.

Drs. E.J. (Lies) Poesiat
Studentenombudsman van de
Vrije Universiteit Amsterdam
De Boelelaan 1081
1081 HV Amsterdam

Bezoekadres:
(W&N gebouw) Kamer S-246
Tel. 020 5985313 / 06 27625636
Studentenombudsman@vu.nl

DE FUNCTIE

Iedere student aan de Vrije Universiteit, of die gebruikt maakt van de onderwijsvoorzieningen, kan de studentenombudsman inschakelen. Dat geldt ook voor buitenpromovendi zonder arbeidsovereenkomst met de VU;¹ VU-studenten van Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam en de studenten van het Amsterdam University College (AUC). Want ook al zijn procedures en beleid nog zo zorgvuldig ontwikkeld, de uitvoering is mensenwerk en daarin kunnen dingen misgaan. Dan ontstaan klachten.

In eerste instantie kan de student met een advies van de studentenombudsman in veel gevallen zelf het probleem proberen op te lossen. Bovendien zal de student ook eerst de faculteit of dienst de gelegenheid moeten geven om de klacht te behandelen. Pas als dat niet lukt of niet naar tevredenheid verloopt, is de studentenombudsman aan zet.² Zij trekt daarbij geen partij maar zal de zaak objectiveren om zo tot een advies, verwijzing of tot een beoordeling te komen. De studentenombudsman kijkt of toepasselijke regelgeving is gevolgd en procedures correct zijn uitgevoerd. Het gaat daarbij steeds om de vraag of de student al of niet zorgvuldig, behoorlijk en volgens de regelgeving is behan-

deld. Klachten over algemeen beleid kunnen dan ook niet in behandeling genomen worden. Daarvoor staan immers andere wegen open zoals de Facultaire- of Universitaire Studentenraad of de opleidingscommissie.

De studentenombudsman is, zoals de *Regeling Studentenombudsman* stelt, een onafhankelijk en neutraal iemand met wie een student informeel en vertrouwelijk, er is een geheimhoudingsplicht, een probleem of klacht over de universiteit, faculteit of een van de medewerkers kan bespreken. De studentenombudsman heeft mogelijkheden om een klacht te onderzoeken en om daarover een uitspraak te doen en verschilt daarmee van andere functionarissen die studenten kunnen raadplegen. Serieus omgaan met klachten is in het belang van studenten en van de VU en de instelling van de studentenombudsman draagt daaraan bij. Als een klacht gegrond is, kan de studentenombudsman aanbevelingen formuleren om de zaak op te lossen en om herhaling in de toekomst te voorkomen. Maar ook na een bemiddelingstraject of bij een melding doet de studentenombudsman in sommige gevallen een aanbeveling. Een klacht kan zo tot een advies leiden aan de organisatie en daarmee tot een kwaliteitsverbetering leiden in dienstverlening, informatievoorziening, regelgeving of procedures.

De instelling van de studentenombudsman heeft ook tot doel bij te dragen aan optimale bejegening door medewerkers van de VU en klachten te vertalen in verbeterpunten. Daarnaast heeft zij een signalerende functie waar het opvallend terugkerende vragen en klachten betreft of als het evident is dat wet- of regelgeving wordt overtreden. Die zal zij onder de aandacht van de faculteit, dienst of College van Bestuur brengen. Jaarlijks bespreekt de studentenombudsman de problemen, met waarborging van de anonimiteit van de student, met de rector magnificus en tevens lid van het College van Bestuur, de heer prof. Dr. V. (Vinod) Subramaniam.

Binnen de huidige functieomvang van 0.8 fte worden naast de gesprekken, taken als het vooronderzoek in een zaak³, dossieronderzoek, opstellen van verslagen, bevindingen en eindrapporten uitgevoerd. Alleen bij de verspreiding van het jaarverslag biedt het secretariaat van het Dienst Bestuurszaken ondersteuning.

De studentenombudsman zorgt zelf o.m. voor registratie en archivering. Omdat zij tijdens afspraken niet bereikbaar is, is het van belang dat een voicemail bericht kan worden achtergelaten. De studentenombudsman schakelt bij afwezigheid gesprekken door naar de mobiele telefoon. Daarnaast is zij ook via de mobiele berichtenservice Whatsapp

en via een digitaal loket met klachtformulier bereikbaar. Studenten kunnen via hun mobiele telefoon eenvoudig en zonder extra kosten een Whatsapp bericht sturen en de studentenombudsman kan snel reageren. Dat draagt bij aan de laagdrempeligheid van de functie. Een afspraak maken kan bij de studentenombudsman zelf. De studentenombudsman streeft ernaar om iedere student binnen een week te spreken.

KLACHTBEHANDELING

De meeste studenten leggen hun zaak per e-mail of Whatsapp aan de studentenombudsman voor. Dat kan ook nog als de studie is beëindigd. Voorwaarde is dan wel dat het voorval heeft plaatsgevonden in de tijd dat de betrokkene aan de VU studeerde en dat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft niet langer dan 1 jaar geleden is.

In het eerste gesprek gaat de studentenombudsman na of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Zo kan zij geen klacht over ongewenst gedrag in behandeling nemen, daarvoor kan een student naar de vertrouwenspersoon⁴, en klachten waarvoor nog een beroeps (College van Beroep voor de Examens (Cobex⁵) - of bezwaarmogelijkheid openstaat neemt zij ook niet in behandeling. Toch is in bijna al deze gevallen een gesprek met de student nodig om te weten te komen wat er precies aan de

1 Promovendi die een arbeidsovereenkomst met de VU hebben kunnen terecht bij de Ombudsman Personeel. De studentenombudsman vervult ook deze functie en heeft daarvoor een werktijduitbreiding van 0.2fte.

2 Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: Regeling Studentenombudsman (http://www.vu.nl/nl/Images/Regeling-studentenombudsman-2010-def_tcm9-152866.pdf).

3 Dat betreft tevens bevoegdheids- en ontvankelijkheidstoetsing.

4 Bereikbaarheid: <https://vu.nl/nl/over-de-vu/contact-routebeschrijving/adressen-en-telefoonnummers/vertrouwenspersonen/index.aspx>

5 Meer informatie: <https://www.vu.nl/nl/over-de-vu/contact-routebeschrijving/adressen-en-telefoonnummers/geschillenloket/bezwaar-en-beroep/index.aspx>

hand is en of er toch een deel van de klacht bij de studentenombudsman thuis hoort. Dat betreft dan ook vaak meervoudige klachten. De enkelvoudigen worden als “niet op zijn plaats bij de ombudsman” genoteerd.

De studentenombudsman kan echter ook om andere redenen zelf besluiten een klacht niet in behandeling te nemen, bijvoorbeeld omdat het duidelijk is dat de klacht ongegrond is. Dan volstaat het om aan de student uit te leggen dat de wet- en regelgeving is gevolgd. En als de student de klacht nog niet op de faculteit heeft besproken zal de studentenombudsman eerst de faculteit de gelegenheid geven de klacht op te lossen.

In sommige gevallen kan zoals gezegd het probleem na een gesprek met de studentenombudsman door de student zelf opgelost worden. De studentenombudsman geeft in dat geval informatie over relevante regelgeving, procedures, rechten, plichten en mogelijkheden. In veel gevallen zal de studentenombudsman eerst een verkennend onderzoek moeten doen alvorens met dergelijke informatie te kunnen komen. Dan wordt er om commentaar van de andere partij gevraagd en kunnen stukken worden opgevraagd en zo nodig geverifieerd. Waar het de interne regelgeving betreft wint de studentenombudsman soms advies in bij een van de juristen op de VU, bij een staf lid van de dienst Student & Onderwijszaken (SOZ). Op facultair niveau zoekt zij bijvoorbeeld contact met

een studieadviseur, bachelor- of mastercoördinator of hoofd onderwijsbureau. In alle gevallen is het belangrijk dat een klacht duidelijk in kaart wordt gebracht omdat zo informatie beschikbaar komt die bijdraagt aan het vinden van een oplossing. En met een oplossing is zowel de student als de organisatie meer bij gebaat dan met de uitspraak dat de klacht gegrond is.

Als de zaak bij een andere instantie thuis hoort verwijst de studentenombudsman door. Zo kunnen klachten over vermeende schending van wetenschappelijke integriteit gemeld worden bij de vertrouwenspersonen Wetenschappelijke Integriteit.⁶ En problemen over tentamens en examens kunnen veelal aan de orde worden gesteld bij de examencommissie. Klachten over ongewenst gedrag zoals discriminatie kunnen aan een van de vertrouwenspersonen voor studenten worden voorgelegd.⁷ Ook hierover geeft de studentenombudsman informatie. Maar alles is er op gericht om indien nodig de student zo spoedig mogelijk naar het juiste loket te verwijzen. De studentenombudsman streeft ernaar om problemen via ombudsbemiddeling op te lossen waardoor in veel gevallen de klacht wordt weggenomen. Dat draagt bij tot het herstel van het geschonden vertrouwen in de faculteit of dienst. De studentenombudsman kan namelijk als onafhankelijke partij, zij is niet aan een opleiding verbonden, wegen zoeken waardoor partijen een gezamenlijk referentiekader vinden zodat de relatie



tussen student en medewerker hersteld wordt. Ombudsbemiddeling verschilt van mediation omdat het kortdurend en gericht op het oplossen van de klacht is. Deze vorm van bemiddeling blijkt bovendien voor alle betrokkenen een prettige en doelmatige manier te zijn omdat het minder belastend is en voor beide partijen sneller verloopt dan een formeel klachtonderzoek. Als het verkennend onderzoek daar aanleiding toe geeft, worden beide partijen voor een driegesprek (samen met en onder leiding van de studentenombudsman) uitgenodigd om zo een punt achter de klacht te kunnen zetten. De studentenombudsman blijft echter altijd onpartijdig.

Ombudsbemiddeling is ten opzichte van een formeel klachtonderzoek voor de studentenombudsman niet altijd minder arbeidsintensief. Onderzoek naar de klacht, het horen van de partijen en het bij elkaar brengen tijdens een bemiddeling vergen vaak een aantal sessies. Wanneer bemiddeling niet (meer) mogelijk is, of de bemiddelende interventie geen resultaat heeft opgeleverd, kan op verzoek van de student alsnog worden overgegaan tot een formeel onderzoek van de klacht. Op zo'n onderzoek volgt een uitspraak van de studentenombudsman en kan leiden tot een aanbeveling om de gevolgen van de problemen te herstellen of herhaling in de toekomst te voorkomen.

6 Meer info: <https://www.vu.nl/nl/over-de-vu/wi/vertrouwenspersoon/index.aspx>

7 Meer informatie: <http://www.vu.nl/nl/over-de-vu/contact-routebeschrijving/adressen-en-telefoonnummers/vertrouwenspersonen/index.asp>

BEHANDELDE ZAKEN

ZAKEN IN 2017

In 2017 werden 151 zaken aan de studentenombudsman voorgelegd waarvan er 149 werden behandeld. In die zaken waarbij de zaak niet bij de studentenombudsman op zijn plaats was (5) heeft zij de student naar de juiste persoon of instantie doorverwezen. Maar als de klacht bijvoorbeeld over algemeen beleid ging heeft de studentenombudsman, ook al is zij onbevoegd, toch geluisterd naar de problemen, mogelijkheden besproken en informatie gegeven. Het is namelijk wel van belang dat er een plek in de organisatie is waar naar de problemen geluisterd wordt zodat de klagers naar de juiste instantie worden verwezen. Als dat niet gebeurt, zo is de ervaring, stuurt een klager naar diverse medewerkers, veelal naar het verkeerde loket, e-mail die veel tijd kosten en bij een klager frustratie opleveren zonder een oplossing naderbij te brengen.

In een zaak hebben meerdere studenten tegelijkertijd de studentenombudsman ingeschakeld. Deze worden als een zaak geteld.

Van de 151 zaken werden er zeventien door studenten met een migratie achtergrond voorgelegd. Dat is elf procent van het totale aantal studenten die de studentenombudsman inschakelen. Die percentages blijven al enkele jaren gelijk.

Van de internationale studenten (2551 in 2017⁸) bezochten dertien de studentenombudsman.

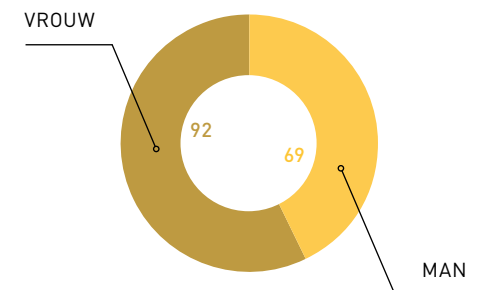
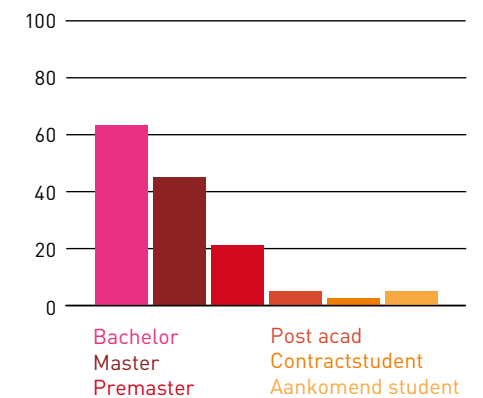
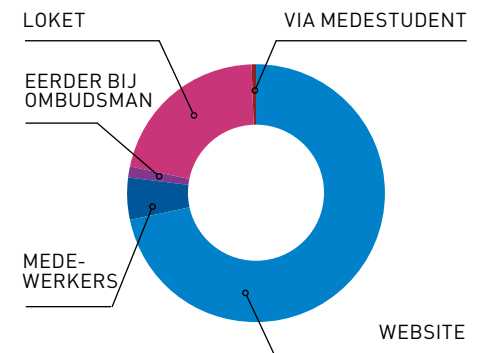
De meeste studenten vonden de studentenombudsman via de website of door verwijzing van medewerkers. De studenten die geregistreerd staan als: eerder bij studentenombudsman, waren in het verleden voor andere kwesties geweest. In 2017 werden drie formele klachten ingediend. In dat geval onderzoekt en beoordeelt de studentenombudsman, mits zij volgens de regeling bevoegd is, "of het orgaan of de persoon, genoemd in het verzoekschrift, zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen".⁹ De rapportage met beoordeling "wordt aan de student, het orgaan of de persoon, genoemd in het verzoekschrift, en aan het College van Bestuur en in voorkomende gevallen tevens aan het hoofd van de betrokken eenheid toegestuurd".¹⁰

Een formele klacht ingediend door een master student van de School of Business and Economics, betrof een vermeende onzorgvuldig gevolgde procedure, onderwijsbegeleiding en informatievoorziening. De studentenombudsman beoordeelde vier klachtonderdelen als gegrond en een klachtonderdeel als ongegrond. Zij verbond er de aanbeveling aan dat de opleiding naar aanleiding van de gegrond beoordeelde klachtonderdelen excuses aan zou kunnen aanbieden. Een andere klacht die de studentenombudsman beoordeelde betrof een premaster student

van de Faculteit der Geesteswetenschappen. De klacht betrof vermeend onjuist gevolgde procedure en onderwijsbegeleiding. Een klachtonderdeel beoordeelde de studentenombudsman als ongegrond en een ander klachtonderdeel als deels gegrond waar het de informatievoorziening betrof. De aanbeveling om aan de student over dat deel van de klacht excuses aan te bieden werd opgevolgd.

Een formele klacht van een student van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid nam de studentenombudsman niet in behandeling. De student was op alle onderdelen door het College van Beroep Hoger Onderwijs (CBHO) in het gelijk is gesteld. Aan de eis van de student was hiermee voldaan en het belang van de student bij een behandeling van haar klacht bij de studentenombudsman was daardoor onvoldoende. De studentenombudsman nam de klacht op basis van de *Regeling studentenombudsman* dan ook niet in behandeling¹¹ en sloot het dossier.

Door studenten van de Faculteit der Bèta Wetenschappen, na de fusie de grootste faculteit van de VU, werden in 2017 de meeste zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. Het ging daarbij voornamelijk om zaken als gevolgde procedures zoals over de nakijktermijn. In een geval werd een klacht via een exitgesprek met de decaan opgelost. Al deze klachten bleken incidenten en zijn door de studentenombudsman met advies of bemiddeling opgelost.



8 Voorlopige inschrijfcijfers VU: 1 oktober 2017. Met dank aan de studentenadministratie, dienst Student- & Onderwijszaken.

9 Idem N2 art. 9.

10 Idem N2 art.10:2.

11 Idem N2. art. 5:1:d en Toelichting Art. 5:1:d

Faculteit	Ingeschreven studenten 2015	Zaken 2015	Ingeschreven studenten 2016 ¹²	Zaken 2016	Ingeschreven studenten 2017	Zaken 2017
Aard- en Levenswetenschappen ¹³	3413	19	3047	20	nvt	nvt
Beta Wetenschappen					5840	26
School of Business and Economics ¹⁴	4184	22	3588	19	3642	12
Exacte Wetenschappen	2422	7	2668	10	nvt	nvt
Geesteswetenschappen	1355	9	1172	6	1180	13
Geneeskunde	2407	10	2360	12	2390	4
Godgeleerdheid	264	4	248	4	262	1
Gedrags- en Bewegingswetenschappen	3109	9	2924	15	2987	18
Rechtsgeleerdheid	2971	14	2996	9	2951	18
Sociale Wetenschappen	2785	16	2563	9	2047	14
Tandheelkunde	420	6	430	4	441	5
Amsterdam University College	353	1	363	1	350	0
Ondersteunende Diensten ¹⁵	nvt	19	nvt	23	nvt	14
Centraal bestuur	nvt	4	nvt	2	nvt	2
Niet VU-studenten ¹⁶		3		1		3
Consultaties door personeelsleden		4		0		9
Overigen (ouders; FsR-en)		4		19		12
Niet op zijn plaats bij st.ombudsman		4		5		5
TOTAAL		151		154		151

12 Met dank aan de studentenadministratie, dienst Student- & Onderwijszaken.

13 In 2017 vond de samenvoeging van de Faculteiten Aard- en Levenswetenschappen en Faculteit der Exacte Wetenschappen plaats in Faculteit der Beta Wetenschappen.

14 In 2017 werd de naam van de Faculteit der Economische Wetenschappen en Bedrijfskunde gewijzigd in School of Business and Economics.

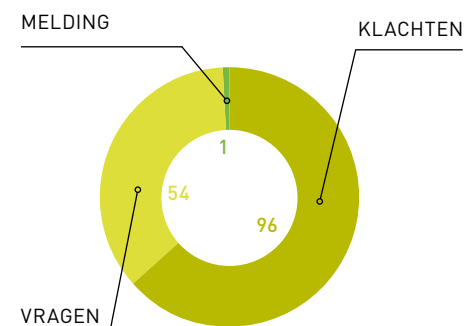
15 Student- & Onderwijszaken, de Universiteitsbibliotheek VU, Communicatie & Marketing, Facilitaire Campus Organisatie, Financiën & Audit, HRM, Arbo & Milieu en Informatietechnologie, Bestuurszaken

16 Aankomend studenten; studenten die ingeschreven staan bij andere universiteiten.

Wat bij de studentenombudsman terecht komt zijn die zaken waarvan de student vindt dat die niet goed door de faculteit of dienst worden opgepakt of die zijn vastgelopen of geëscaleerd. Van alle studenten komt < 0,5% bij de studentenombudsman.

BEHANDELING

De behandeling van een zaak hangt af van de vorm waarin de student een zaak aan de studentenombudsman voorlegt. Zo betekent een vraag veelal een informatie/ adviestraject, hoewel in een later stadium alsnog een bemiddeling kan volgen. Klachten werden in 2017 in veel gevallen met een bemiddeling behandeld.



Een bemiddelingsgesprek kan verhelderen waar het pijnpunt zit en kan een klacht, juist omdat de ander er op reageert, een heel andere wending geven en zo tot een oplossing van het probleem leiden. Maar als de student vindt dat een bemiddeling niet geslaagd is, kan een formeel klachtonderzoek volgen. Dat

verloopt via de in de *Regeling studentenombudsman* beschreven procedure.¹⁷ Een student kan ook een probleem of misstand melden aan de studentenombudsman. Zij kan de melding als zodanig aan de desbetreffende faculteit of dienst doorgeven.

AARD VAN DE BINNENGEKOMEN ZAKEN IN 2017

Een zaak kan over meer dan een probleemgebied gaan. Dat verklaart waarom er meer onderwerpen dan behandelde zaken zijn. Alle zaken, gegrond of ongegrond, worden geregistreerd.

In 2017 betroffen de meeste klachten vermeende onzorgvuldig gevolgde procedures en onderwijsbegeleiding. Studenten zijn er alert op dat procedures gevolgd worden en onderwijsbegeleiding goed verloopt omdat, als dit niet het geval zou zijn, zij studievertraging op kunnen lopen. Als een procedure niet correct wordt uitgevoerd ervaren studenten dit als onheuse bejegening. Vooral als zij op hun klacht aan een docent geen reactie of geen tijdige reactie ontvangen. In sommige gevallen verwees de studentenombudsman door naar instanties zoals de examencommissie of het College van Beroep voor de Examens (Cobex). Verder volstond het de ene keer om de regelgeving aan de student uit te leggen, de andere keer bleek interventie van de studentenombudsman noodzakelijk. Onder de benaming Anders staan zaken geregistreerd die nergens anders waren

17 http://www.vu.nl/nl/images/Regeling-studentenombudsman-2010_tcm289-152866.pdf

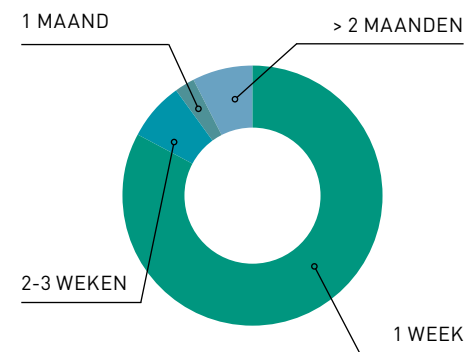


Organisatorisch	1
Administratie	2
Bereikbaarheid	3
Bejegening	10
Communicatie	4
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	8
Faciliteiten/ voorzieningen	4
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	29
Financieel	4
Onderwijs	
- onderwijsbegeleiding	21
- onderwijskwaliteit	8
- onderwijscoördinatie (bv. planning)	13
Onderzoek	0
Examens/Tentamens	15
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	15
Inschrijving	7
Anders	6

onder te brengen zoals klachten van een aankomend student voor een bijvak op de VU en vragen van studieverenigingen. Want ook al is de studentenombudsman onbevoegd om klachten van een studievereniging te behandelen, zij kan wel een luisterend oor bieden en mogelijkheden bespreken zodat een kwestie niet escaleert. Dat is in het belang van studenten en de VU.

DOORLOOPTIJD

Honderddertig zaken konden binnen een werkweek na het intakegesprek worden afgehandeld, wat zoals altijd mede te danken is aan de coöperatieve houding van medewerkers. De andere zaken namen meer tijd in beslag. Zestien zaken namen twee weken of langer in beslag. En vier zaken liepen langer dan twee maanden. Dat lag enerzijds aan de planning, medewerkers hebben een volle agenda, anderzijds aan de complexiteit van de zaak. Vijf zaken liepen door tot in 2018.



PREVENTIE

Naast het oplossen van klachten richt de studentenombudsman zich in zijn algemeenheid ook op klachtpreventie. De studentenombudsman voerde daartoe enkele malen overleg om informatie over knelpunten uit te wisselen zoals met het management, onderwijscoördinator of examencommissie.

Ook organisatieadviezen naar aanleiding van aan haar voorgelegde zaken waren er op gericht om klachten over dezelfde onderwerpen in de toekomst te voorkomen. De ene keer betrof dat informatie over een procedure die voor studenten niet vindbaar was, de andere keer betrof dat concrete adviezen in verband met scriptiebegeleiding.

BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN

In 2017 heeft de studentenombudsman onder meer de volgende knelpunten waargenomen en aan de desbetreffende faculteit, dienst en zo nodig aan het College van Bestuur voorgelegd.

COMMUNICATIE

In sommige gevallen is het niet meer zinvol dat een student nog aan een vak deelneemt omdat hij niet meer aan de ingangseisen kan voldoen om het tentamen te mogen maken. Als een docent echter stelt dat een student niet

mag deelnemen aan het onderwijs, of zegt dat de student is uitgesloten voor het volgen van het vak, terwijl dat niet aan de orde is maar dat het een zinloze zaak is om nog deel te nemen, moet een docent dit duidelijk aan een student uitleggen. Dan ontstaat bij de student begrip.

INFORMATIEVOORZIENING

Opleidingen dienen de nakijktermijn te respecteren. Maar als die onverhoopt toch dreigt te worden overschreden zou het goed zijn om studenten hierover zo spoedig als mogelijk te informeren en om hiervoor een reden aan te geven. Dit voorkomt dat studenten zich zorgen gaan maken, zich alvast gaan aanmelden voor een herkansing en bij verschillende medewerkers navraag gaan doen of en wanneer hun cijfer bekend wordt gemaakt.

BEKENDHEID

Om te zorgen dat studenten weten dat er een studentenombudsman is en wat zij doet wordt binnen het VU-web een Nederlands- en Engelstalige website bijgehouden. Omdat ieder jaar nieuwe studenten instromen werd er na de opening van het academisch jaar opnieuw kennisgemaakt met diverse studentenorganisaties. Met besturen van studenten- en studieverenigingen en met besturen en van medezeggenschaps-

organen voor studenten werd kennisgemaakt op de bijeenkomsten *Ontvangst van de rector* die in 2017 op 20 maart en 20 november in de Griffioen plaatsvonden.

Verder heeft de studentenombudsman het *Jaarverslag 2016* bij medewerkers toegelicht.

Al deze activiteiten van de studentenombudsman waren gericht op het geven van voorlichting om zo de zichtbaarheid, beeldvorming en toegankelijkheid van de functie te versterken.

PROFESSIONALISERING

De effectiviteit van de studentenombudsman heeft ook te maken met de kwaliteit van haar werk. Om de functie goed te blijven uitvoeren is voortdurende deskundigheidsbevordering en scholing dan ook noodzakelijk. Daarom is de ombudsman lid en tevens voorzitter van de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO¹⁸) en neemt deel aan de drie maandelijks algemene ledenvergaderingen.

Het lidmaatschap van The European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) en de Amerikaanse International Ombudsmen Association verschaften op allerlei manieren informatie over de meest recente ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en jurisprudentie op het



gebied van ombudswerk. De ombudsman is lid van de stuurgroep van ENOHE. Zij nam deel aan het ENOHE congres: *Higher Education Ombudsmen as Beacons - Towards a fair and transparent European Higher Education Area* dat van 28 tot en met 30 juni in Straatsburg plaatsvond. Gastheer was het Europees Parlement, de Europese ombudsman en het Europese Ombudsman Instituut. De Europese ombudsman, mevr. Emily O'Reilly, nam met een presentatie over het ombudswerk deel aan het congres. Er namen ombudsmannen uit negentien verschillende landen aan deel.

Op 20 en 22 juni volgde de ombudsman twee trainingdagen over zorgwekkend gedrag. Tijdens deze trainingen¹⁹ werden de eerstelijnsmedewerkers (zoals studieadviseurs, studiepsychologen, communicatiemedewerkers) getraind in het herkennen en melden van zorgwek-

kend gedrag. Binnen de VU blijkt er behoefte aan een expertteam Zorgwekkend Gedrag zodat de beoordeling en afhandeling van een melding niet bij één functionaris onder wordt gebracht. Het beoordelen en afhandelen wordt daardoor integraal benaderd. Anderzijds kan, binnen de grenzen van de privacy wetgeving, een expertteam relevante informatie verzamelen en delen waardoor de kans op onnodige escalatie voorkomen wordt en de schade beperkt blijft. De studentenombudsman is gevraagd om vanaf 2018 aan dit team deel te nemen.

Ook in 2017 vonden intervisiebijeenkomsten tijdens de ALV's van de VOHO en met de ombudsman voor personeel van de Hogeschool van Amsterdam plaats. Tijdens deze bijeenkomsten worden ervaringen en deskundigheid uitgewisseld.

18 <http://www.enohe.net/netherlands-de-vereniging-ombudsmannen-in-het-hoger-onderwijs-voho/>

19 Op initiatief van de dienst Facilitaire Campus Organisatie.

Via de nieuwsbrief en symposia van de Vereniging voor Klachtrecht heeft de ombudsman toegang tot informatie op dat vakgebied. Deze vereniging wil de interne en externe klachtenbehandeling verder professionaliseren en verbeteren en zorgt voor de ontwikkeling van het klachtrecht en voor bevordering van de vakbekwaamheid van interne en externe klachtenbehandelaars. Om goed geïnformeerd te blijven onderhoudt de ombudsman contacten met de Universitaire Studentenraad (UsR). Verder neemt zij incidenteel deel aan het Juristenoverleg van de VU en voert zij een aantal malen per jaar overleg met het hoofd juridische zaken om langs die weg te horen welke wet- en regelgeving gewijzigd dan wel opgesteld wordt. Daarnaast neemt zij twee maal per jaar deel aan bijeenkomsten van de vertrouwenspersonen voor studenten. Ten minste een maal per jaar voert zij overleg met de directeur Student- en Onderwijszaken (SOZ) om zich te laten informeren over ontwikkelingen binnen SOZ en om zo nodig verbeterpunten naar aanleiding van klachten te bespreken.

OVERIGE INTERNE- EN EXTERNE CONTACTEN

De studentenombudsman wordt niet alleen in verschillende gremia geïnformeerd maar levert ook in sommige gevallen een bijdrage aan de gevoerde discussie. Dat kan echter alleen als de

onafhankelijke positie niet in gevaar komt, wat deelname aan bepaalde gremia beperkt. Zij neemt wel deel aan de klankbordgroep "Studeren met een functiebeperking," aan het overleg vertrouwenspersonen ongewenst gedrag en aan overleg van de studentendecanen. De studentenombudsman geeft verder desgewenst informatie over haar taak en functie aan medewerkers, VU-studenten en aan gremia buiten de VU.

VOORBEELDEN VAN BEHANDELDE ZAKEN

De voorbeelden zijn anoniem en een min of meer willekeurige keuze. Zij zijn bedoeld om enig licht te werpen op de verscheidenheid aan klachten hoewel de keus beperkt is omdat de klachten niet herleidbaar moeten kunnen zijn naar student of faculteit. Zeer complexe zaken zijn mogelijk ook snel te herleiden naar een persoon of faculteit en komen dus ook niet in aanmerking. Het gebruik van *hij* komt soms wel en soms niet overeen met de betrokkene. Om de anonimiteit en herkomst van de student verder te waarborgen is de terminologie algemeen gehouden. De beschrijvingen beperken zich tot de hoofdlijnen en geven geen inzicht in het aantal contactmomenten en de hoeveelheid tijd die aan een zaak besteed moest worden. In onderstaande casuïstiek hebben de studenten hun klacht voorgelegd op de faculteit maar is die niet naar hun tevredenheid opgelost.

CASUS 1 PROCEDURE EN BEJEGENING

BEHANDELWIJZE: ADVIES
DOORLOOPTIJD: < 1 WEEK

Een student vertelt dat hij gezakt is voor een tentamen maar dat dit voor zijn gevoel niet kan kloppen. Hij vermoedt dat de docent een fout heeft gemaakt en vraagt per e-mail of hij op korte termijn samen met de docent zijn tentamen kan inzien. De docent antwoordt dat het inzagemoment nog niet is vastgesteld. De student vindt dat hij niet serieus wordt genomen en neemt contact op met de studentenombudsman en vraagt waarom hij niet op korte termijn zijn tentamen kan inzien?

De studentenombudsman raadpleegt de Onderwijs- en Examenregeling van de opleiding. Daarin staat, zo legt zij uit, *dat gedurende ten minste twintig werkdagen na de bekendmaking van de uitslag van een schriftelijk tentamen de student op zijn verzoek inzage kan krijgen in zijn beoordeelde werk, de daarin gestelde vragen en opdrachten, alsmede zo mogelijk van de normen aan de hand waarvan de beoordeling heeft*

plaatsgevonden. Alleen als een student om een dringende reden verhinderd is, zo zegt de regeling, wordt een alternatief moment aangeboden. De student wilde een alternatief moment van inzage, namelijk eerder, omdat die het gevoel had dat die het goed gemaakt had. De regeling biedt daar geen mogelijkheid toe. Dan komt het aan op de coulance van een docent. Maar als een docent dat niet doet dan kan een student daarover niet zijn beklag doen. Hij houdt zich immers aan de regelgeving. De docent had die regelgeving kunnen uitleggen aan de student maar heeft dat niet gedaan. De student legde dat uit als weerstand van de docent. De student zal zelf nog met de docent bespreken dat uitleg van de regelgeving had geholpen om het besluit van de docent te begrijpen. Mocht dat niet goed verlopen dan zal hij opnieuw contact opnemen met de studentenombudsman.

CASUS 2 COMMUNICATIE EN PROCEDURES

BEHANDELWIJZE: BEMIDDELING
DOORLOOPTIJD: 3 WEKEN

Een student stuurt de studentenombudsman via het digitaal loket zijn klacht toe. Hij is afgestudeerd en heeft zijn diploma aangevraagd. Maar hij is op de dag van de diploma-uitreiking in het buitenland en verzocht de opleiding om het diploma toe te sturen. Volgens een medewerker zou dat geen probleem zijn, zo zegt de student. Maar op zijn schriftelijk verzoek antwoordt de opleiding dat het niet mogelijk is om het diploma naar het woonadres te sturen. Daarmee ging de opleiding volgens de student voorbij aan de *Regeling afgifte getuigschriften*²⁰ waarin staat: *2.8. Studenten die niet in de gelegenheid zijn om het getuigschrift op te halen kunnen in uitzonderlijke gevallen het facultaire onderwijsbureau schriftelijk verzoeken om toezending van het getuigschrift.*

Inmiddels heeft de student ervoor gekozen om het diploma op te halen maar is van mening dat hij onjuist en onvolledig is geïnformeerd. Hij vindt dat hij mag verwachten dat

een medewerker van dergelijke regelgeving op de hoogte is. De student zou hierover een e-mail hebben gestuurd maar er zou geen excuses zijn aangeboden, aldus de student. Daarop heeft hij de klacht bij de studentenombudsman neergelegd. Zij neemt contact met de faculteit op (wederhoor). Die betreurt dat er een aaneenschakeling van miscommunicatie was geweest. De medewerker had niet de indruk mogen wekken dat toesturen altijd mogelijk is. De student had niet uitgelegd wat de reden van zijn verzoek was waardoor de faculteit niet kon vaststellen of het hier een uitzonderlijk geval betrof. De medewerker had hier bovendien geen navraag naar gedaan. De faculteit betreunde dat dit zo gelopen was. De studentenombudsman bespreekt de reactie van de faculteit met de student. Die begrijpt waar het is misgegaan en dat hij daar ook een aandeel in had. Hij is tevreden met de reactie. De studentenombudsman kan het dossier sluiten.

20 https://vunet.login.vu.nl/_layouts/SharePoint.Tridion.WebParts/download.aspx?cid=tcm%3a164-855717-16

