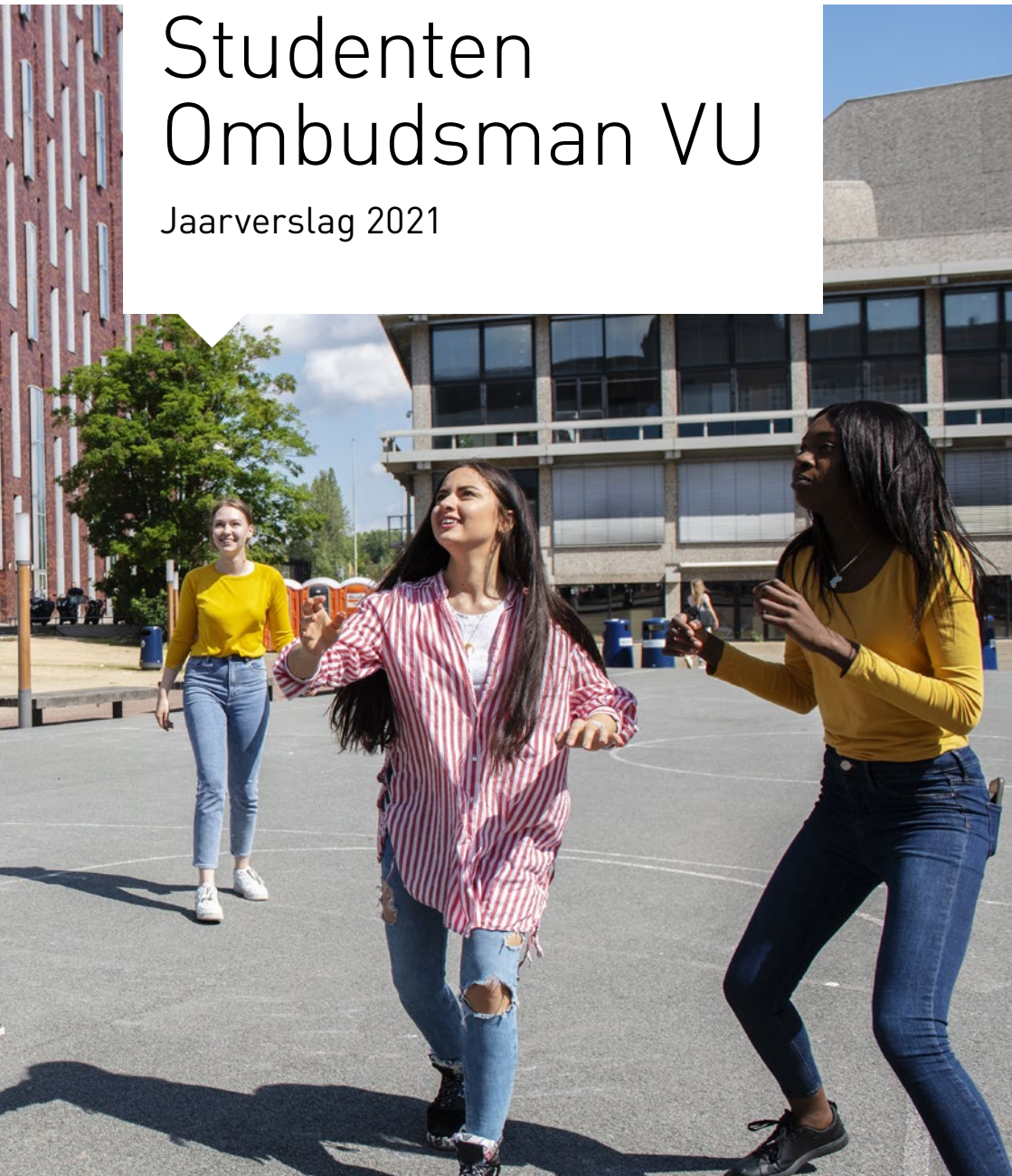


Studenten Ombudsman VU

Jaarverslag 2021





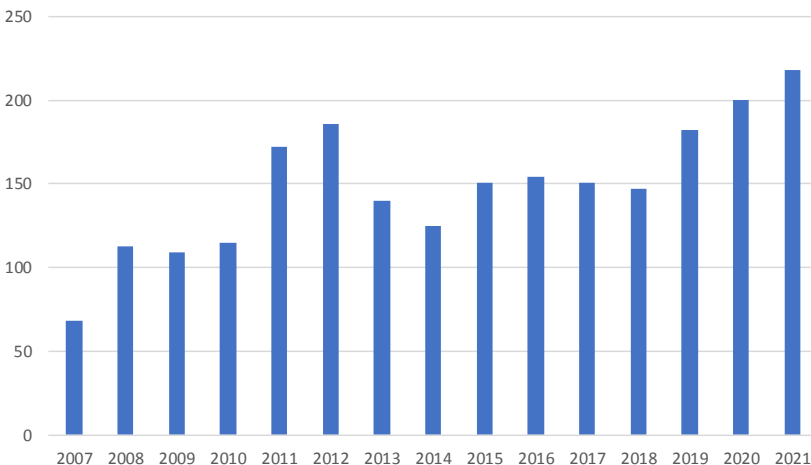
Inhoud

- 4 Voorwoord**
- 6 Algemeen**
 - De functie
 - Voor wie?
 - Wat kan de studentenombudsman doen?
 - Onafhankelijk en neutraal
 - Doel van de functie
 - Bereikbaarheid
 - Overige taken
- 8 Klachtbehandeling**
 - Bevoegd of onbevoegd?
 - Advies
 - Verwijzing
 - Ombudsbemiddeling
 - Klachtonderzoek en beoordeling
 - Melding
- 11 Behandelde zaken**
 - Welk onderdeel betrof de klacht?
 - Behandeling
 - Aard van de binnengekomen zaken
 - Corona-gerelateerde zaken
 - Doorlooptijd
- 17 Bevindingen en aanbevelingen**
- 18 Bekendheid**
 - Intern
 - Extern
 - Lezingen
 - Publicatie
- 20 Professionalisering**
 - Expertteam Sociale Veiligheid
 - Trainingen
- 21 Overige interne en externe contacten**
- 22 Voorbeeld van een behandelde zaak**
- 23 Preventie**

Voorwoord

In 2021 meldden zich meer studenten dan in andere jaren. Want door de Coronamaatregelen moest veel onderwijs online worden verzorgd en daardoor liep de werkdruk voor medewerkers van de VU op. Er kwamen bijvoorbeeld meer zaken bij examencommissies waardoor de reactie-termijn in sommige gevallen niet meer haalbaar bleek. Studenten klaagden dan ook het meest over vermeend onjuist uitgevoerde procedures. Uiteindelijk konden alle zaken in 2021 met een advies of met behulp van ombudsbemiddeling worden opgelost en werden er geen klachten ter beoordeling bij de studentenombudsman ingediend.

Hieronder het aantal zaken dat studenten per jaar aan de studentenombudsman voorlegden sinds mijn aantreden in 2007. Toen stonden er overigens 19.204 studenten ingeschreven, in 2021 zijn dat 30.659 studenten.





Dankwoord

In september 2021 kon dankzij de VU mijn publicatie *Ombudswerk in het hoger onderwijs: een praktische wegwijzer*, bij VU University Press verschijnen.¹ Ik dank dan ook het College van Bestuur, in het bijzonder dhr. prof. dr. V. (Vinod) Subramaniam, tot september 2021 rector magnificus, en de dienst Bestuurszaken, directeur mevr. ir. L.C. (Laan) van Staalduinen, voor het mogelijk maken van deze publicatie. De Internationale editie die ook door de VU mogelijk wordt gemaakt: *Ombuds work in higher education*, zal in 2022 verschijnen.

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

De Boelelaan 1081

1081 HV Amsterdam

Bezoekadres:

(W&N gebouw) Kamer S-246

Tel. 020.5985313 / 06 27625636

Studentenombudsman@vu.nl

¹ Poesiat, L. (2021). *Ombudswerk in het hoger onderwijs: een praktische wegwijzer*. Amsterdam, VU University Press.

<https://www.vuuniversitypress.com/product/ombudswerk-in-het-hoger-onderwijs/>

Algemeen

De functie

Voor wie?

Iedere student aan de Vrije Universiteit, of die gebruikt maakt van de onderwijsvoorzieningen, kan de studentenombudsman inschakelen. Dat geldt ook voor buiten-promovendi zonder arbeidsovereenkomst met de VU;² 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.

Wat kan de studentenombudsman doen?

In eerste instantie kan de student met een advies van de studentenombudsman in veel gevallen zelf het probleem proberen op te lossen. Bovendien zou de student ook eerst de faculteit of dienst de gelegenheid kunnen geven om de klacht te behandelen. Maar als dat niet lukt of niet naar tevredenheid verloopt, is de studentenombudsman aan zet.³

-
- 2 Promovendi die een arbeidsovereenkomst met de VU hebben kunnen terecht bij de Studentenombudsman Personeel. De studentenombudsman vervult ook deze functie en heeft daarvoor een werktijduitbreiding van 0.2fte.
- 3 Taken en bevoegdheden zijn vastgesteld in: *Regeling studentenombudsman* (http://www.vu.nl/nl/Images/Regeling%20studentenombudsman%202010%20def_tcm9-152866.pdf).

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 behandeld. 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.

Onafhankelijk en neutraal

De studentenombudsman is, zoals de *Regeling Studentenombudsman* stelt, een onafhankelijk en neutraal iemand met wie een student informeel en vertrouwelijk (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 verschildt daarmee van andere functionarissen die studenten kunnen raadplegen.

Doel van de functie

Serius omgaan met klachten is in het belang van studenten en van de VU en de instelling van de studentenombudsman draagt daaraan bij. Doordat de functie van studentenombudsman ertoe bijdraagt dat wet- en regelgeving ten aanzien van alle

studenten wordt nageleefd zorgt dat voor gelijke behandeling van studenten en dat draagt bij aan inclusiviteit. Dat is bijvoorbeeld ook van belang voor studenten met een functiebeperking.

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. Langs die weg draagt de studentenombudsman bij aan een sociaal veilige studieplek. Jaarlijks bespreekt de studentenombudsman de situatie, met waarborging van de anonimiteit van de student, met een lid van het College van Bestuur, de heer dr. M.J.W.T. (Marcel) Nollen.

Bereikbaarheid

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.⁴ Studenten kunnen via hun mobiele telefoon eenvoudig en zonder extra kosten een Whatsapp bericht sturen en de studentenombudsman kan snel reageren. Bovendien is zij ook voor studenten die vanuit het buitenland bellen, kosteloos bereikbaar via de belservice van Whatsapp. 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.

Overige taken

Binnen de huidige functieomvang van 0.8 fte worden naast de gesprekken, taken als het vooronderzoek in een zaak⁵, dossieronderzoek, opstellen van verslagen, bevindingen en eindrapporten uitgevoerd. De studentenombudsman zorgt zelf o.m. voor registratie en archivering en voor de verspreiding van het jaarverslag

4 Klachtformulier: <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/geschillenloket>

5 Dat betreft tevens bevoegdheids- en ontvankelijkheidtoetsing.

Klachtbehandeling

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.

Bevoegd of onbevoegd?

Een klacht indienen of een melding doen 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 vertrouwenspersoon,⁶ en klachten waarvoor nog een beroeps (College van Beroep voor de Examens (Cobex⁷) - 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 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 studentenombudsman” genoteerd.

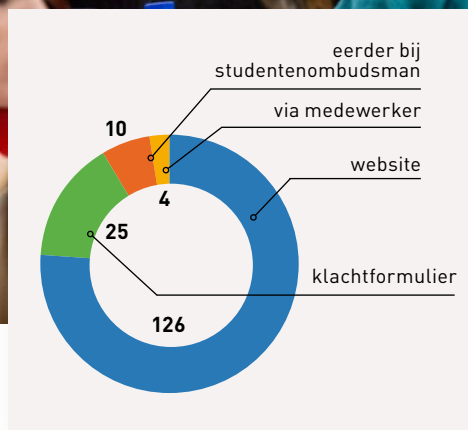
De studentenombudsman kan echter ook om andere redenen zelf besluiten een klacht niet in behandeling te nemen, bijvoorbeeld omdat het duidelijk is dat de klacht ongegrond is. Dan volstaat het om aan de student uit te leggen dat de wet- en regelgeving is gevolgd.

Advies

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, als de student daar toestemming voor geeft, om commentaar van de andere partij gevraagd en/of kunnen stukken worden opgevraagd en zo nodig geverifieerd. Waar het de interne regelgeving betreft wint de studentenombudsman soms advies in bij de onderwijsjurist van de VU of bij een staflid 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

⁶ Bereikbaarheid: <https://vuweb.vu.nl/nl/meer-over/sociale-veiligheid>

⁷ Meer informatie: <https://vu.nl/nl/student/suggesties-en-klachten/klacht-beroep-en-bezwaar>



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 in veel gevallen meer bij gebaat dan met de uitspraak dat de klacht gegrond is. De studentenombudsman bespreekt vervolgens de mogelijkheden met de student. Die kan daar zelf een keus in maken.

Verwijzing

Als de zaak bij een andere instantie thuishoort verwijst de studentenombudsman door. Zo kunnen klachten over vermeende schending van wetenschappelijke integriteit gemeld worden bij de vertrouwenspersonen Wetenschappelijke Integriteit.⁸

⁸ Meer info: <https://www.vu.nl/nl/over-de-vu/wi/vertrouwenspersoon/index.aspx>

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.⁹ 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.

Ombudsbemiddeling

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

⁹ Meer informatie: <https://vuweb.vu.nl/nl/meer-over/sociale-veiligheid>

als onafhankelijke partij, zij is niet aan een opleiding verbonden, wegen zoeken voor een mogelijke oplossing van het probleem. Maar zij kan ook partijen bij elkaar brengen en 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 kan in een bemiddeling echter ook de pendeldiplomaat zijn.

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.

Klachtonderzoek en beoordeling

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.

Melding

De studentenombudsman kan ook op basis van klachten een melding aan het College van Bestuur doen. Dat betreft dan grotere trends van eventuele systematische tekortkomingen in regelgeving of problematische patronen in de organisatie. 'De ombudsman onthoudt zich bij een melding van een beoordeling van de klacht; wél kan hij zijn *bevindingen* delen. Er is in dit geval namelijk geen formele klacht ingediend, maar er zijn wel vertrouwelijke gesprekken met de studentenombudsman gevoerd. Doel van een dergelijke melding is dus om te melden dat er wellicht sprake is van een patroon van problemen waardoor uiteindelijk het onderwijs, onderzoek en de bedrijfsvoering gevaar zouden kunnen lopen.'¹⁰ In 2021 heeft de studentenombudsman 1 melding gedaan bij het College van Bestuur.

¹⁰ Poesiat (2021) noot 1, p. 100.

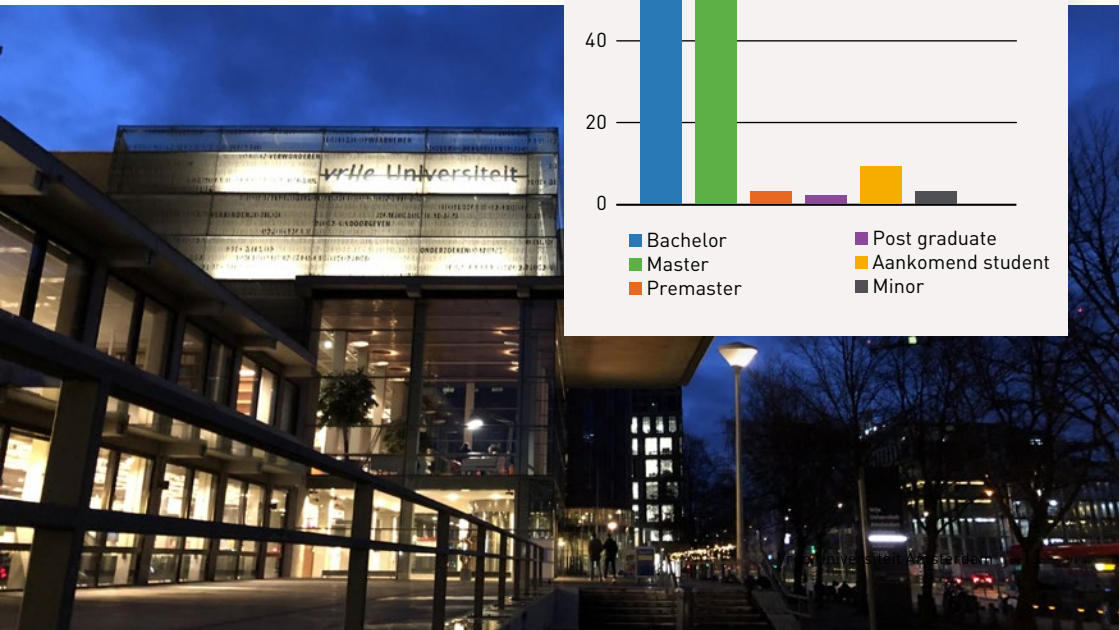
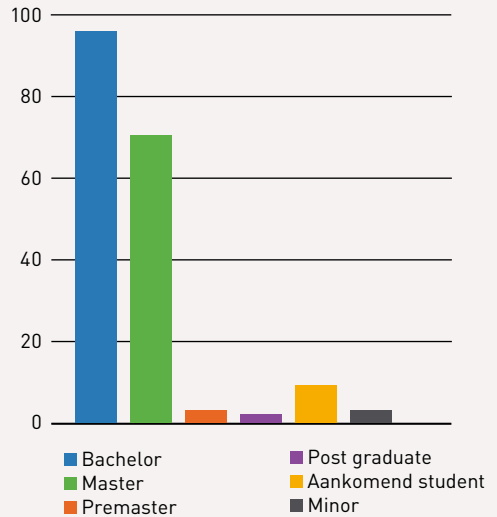
Behandelde zaken

In 2021 werden 218 zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. De meeste klachten gingen over vermeend onjuist gevolgde procedures (49). Door de Coronamaatregelen/pandemie konden namelijk procedures zoals bv de nakijktermijn in een aantal gevallen niet worden gevolgd, verliepen inzagemomenten van een tentamen maar ook afstudeerprocedures anders. Klachten van studenten over vermeend niet gevolgde procedures leidden in februari tot een melding van de studentenombudsman bij het College van Bestuur.

In die zaken waarbij de zaak deels niet bij de studentenombudsman op zijn plaats was (52) heeft zij de student naar de juiste persoon of instantie doorverwezen

bijvoorbeeld naar de vertrouwenspersoon voor studenten (10), examencommissie of naar de Universitaire Studentenraad als de klacht over algemeen (Corona)beleid ging. Verder waren er in 15 gevallen ouders, vrienden of medezeggenschapsorganen van studenten die een zaak met de studentenombudsman hebben besproken. Ook al was de studentenombudsman in die zaken onbevoegd, zij heeft geluisterd, mogelijkheden besproken en in een paar gevallen doorverwezen.

2021



Welk onderdeel betrof de klacht?

Klachten over	Ingeschreven studenten 2019	Zaken 2019	Ingeschreven studenten 2020	Zaken 2020	Ingeschreven studenten 2021	Zaken 2021
Bèta Wetenschappen	6989	23	8139	35	8945	37
School of Business and Economics	5081	31	5875	37	5320	27
Geesteswetenschappen	1441	15	1685	4	1809	18
Geneeskunde	2347	5	2353	9	2471	6
Religie & Theologie	293	3	305	1	279	2
Gedrags- en Bewegingswetenschappen	3797	26	4078	9	4122	9
Rechtsgeleerdheid	3463	18	3916	27	4108	28
Sociale Wetenschappen	2456	11	2808	16	3015	6
Tandheelkunde	453	2	454	5	446	5
Amsterdam University College	251	3	183	3	144	2
Ondersteunende Diensten ¹¹	-	21	-	25	-	30
Centraal bestuur	-	2	-	4	-	9
Niet VU-studenten ¹²	-	17	-	5	-	5
Consultaties door personeelsleden	-	1	-	4	-	19
Overigen (ouders; FsR-en)	-	4	-	5	-	15
Totaal		182		200		218
Niet op zijn plaats bij studentenombudsman	-	22	-	16	-	16

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

12 Studenten die ingeschreven staan bij andere universiteiten.

Door studenten van de Faculteit der Bètawetenschappen, de grootste faculteit van de VU, werden de meeste zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. Het ging daarbij voornamelijk om tentamens, bijvoorbeeld in verband met de Onderwijs- en Examenregeling zoals over gevolgde procedures, bijvoorbeeld over de nakijktermijn. Deze zijn door de studentenombudsman met advies of bemiddeling opgelost. Klachten die over de ondersteunende diensten gingen betroffen onderwerpen als inschrijvingen (9), faciliteiten zoals de beschikbaarheid van studieplekken en IT problemen (8). Die laatste werden veroorzaakt door de overgang naar nieuwe IT bedrijfsvoeringssystemen van de VU in 2021.

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.

Daarnaast weten ook steeds meer medewerkers de weg naar de studentenombudsman te vinden. Dat betreft veelal zaken waarbij de medewerker zich afvraagt of de student naar de studentenombudsman verwezen kan worden. Die kwesties worden genoteerd onder de noemer Consulten (19).

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. In de meeste gevallen werden de klachten na advies of ombudsbemiddeling binnen een week opgelost. In 2021 zijn geen klachten ter beoordeling aan de studentenombudsman voorgelegd. Als dat wel het geval zou zijn verloopt die via de in de *Regeling studentenombudsman* beschreven procedure.¹³ Vanuit de signalerende rol van de studentenombudsman heeft zij in een geval in juni een melding gedaan bij het College van Bestuur.

Een student kan ook een probleem melden aan de studentenombudsman. Zij kan de melding dan als zodanig aan de desbetreffende faculteit of dienst doorgeven.

13 http://www.vu.nl/nl/Images/Regeling-studentenombudsman-2010_tcm289-152866.pdf

Aard van de binnengekomen zaken

Administratief	0
Bereikbaarheid	10
Bejegening	17
Communicatie	4
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	21
Faciliteiten/ voorzieningen	9
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	49
Financieel	11
Onderwijs	
<i>onderwijsbegeleiding</i>	12
<i>onderwijskwaliteit</i>	6
<i>onderwijscoördinatie (bv. planning)</i>	10
Onderzoek	0
Examens/Tentamens	29
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	12
Inschrijving bv. vak /tentamen	12
Anders	13
Consulten	19

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

In eerste instantie kan de student met een advies van de studentenombudsman in veel gevallen zelf het probleem proberen op te lossen. De studentenombudsman

onderzoekt 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 behandeld.

De meeste klachten gingen zoals gezegd over vermeend onjuist gevolgde procedures (49).

Als studenten klaagden over de bereikbaarheid van een begeleider/docent legde de studentenombudsman hun klacht voor (wederhoor) en bracht hen weer met elkaar in gesprek.

Onder de benaming *Anders* staan zaken geregistreerd die nergens anders waren onder te brengen zoals klachten over privacy kwesties of over een probleem in een studievereniging of medezeggenschapsorgaan. Maar ook al is de studentenombudsman onbevoegd om dergelijke kwesties 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 van de VU.

Corona-gerelateerde zaken

Klachten over algemeen beleid, negen in 2021, zoals over het Coronabeleid en de daardoor verzorgde online colleges en tentaminering, kunnen niet in behandeling genomen worden. Daarvoor staan immers andere wegen voor open zoals de Facultaire- of Universitaire Studentenraad, een studentenvakbond of de opleidingscom-

missie als de klacht de opleidingsinhoud betreft.

Door de Coronamaatregelen nam de werkdruk volgens medewerkers toe. Dat resulteerde in klachten van studenten bijvoorbeeld over vermeend onjuist uitgevoerde procedures. Zo werd in een aantal gevallen de nakijktermijn door de hoge werkdruk niet gehaald. Bij een aantal opleidingen werd de nakijktermijn zoals die door het College van Bestuur in de model Onderwijs- en Examenregeling (art.3.4) is vastgesteld, door faculteitsbesturen verlengd van 10 naar 15 werkdagen. Dit was aanleiding voor de studentenombudsman om hierover in februari de rector magnificus, die voorzitter is van het overleg voorzitters examencommissies, te informeren. Doordat die termijn niet werd nageleefd, zo zeggen studenten, komt o.m. de datum van de tentamenuitslag dicht bij de datum van herkansing. Dat zou hun voorbereidingstijd bekorten.

Ook beklagden studenten zich in een aantal gevallen over het overschrijden van de reactietermijn van examencommissies. Dat veroorzaakte stress bij studenten omdat hun studieplanning daardoor in gevaar zou komen.

Bovendien waren er een aantal opleidingen die de uniforme academische jaarkalender vanwege de Coronamaatregelen loslieten. Hertentamens werden in die gevallen op een andere dag gepland dan in de jaarkalender staat aangegeven. Studenten beklagden zich erover dat

onvoldoende zou zijn uitgelegd waarom dit nodig was en dat het de eigen studieplanning in gevaar bracht.

Ook waren er studenten die problemen ondervonden door de aanwezigheidsplicht bij sommige vakken. Zij konden daar niet aan voldoen omdat zij in quarantaine of isolatie zaten of wilden er niet aan voldoen omdat zij bang waren besmet te raken met het Coronavirus. Dat gold ook voor fysieke deelnames aan tentamens. De studentenombudsman verwees deze studenten naar de examencommissie.

Er waren ook studenten die aangaven wat het effect op hen was van het online onderwijs. Zij misten het contact met hun begeleiders, docenten en hoogleraren en ook natuurlijk met hun medestudenten. Omdat het meeste contact via e-mail verliep ervoeren zij dit als onpersoonlijk in een tijd waarin persoonlijk contact nu juist van belang is. Dat gold vooral voor internationale studenten. De studentenombudsman luisterde, verwees door naar studentondersteuners, naar het studentenwelzijn punt ¹⁴ en naar de site *Hart voor studenten*.¹⁵

Er ontstonden ook problemen bij stages die vanwege de Coronamaatregelen al dan niet doorgang konden vinden. De studentenombudsman dacht mee en verwees zo nodig naar stage coördinatoren, studieadviseurs en examencommissies.

14 <https://vu.nl/nl/student/studentenwelzijn/student-wellbeing-point-panel>

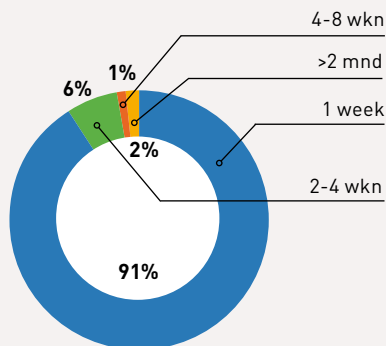
15 <https://www.hartvoorstudenten.nl/>



Doorlooptijd

In 2021 was er opnieuw een snellere doorlooptijd dan in voorgaande jaren en konden de meeste zaken binnen een week worden afgehandeld. Dat werd wellicht veroorzaakt doordat een Zoom/ Teams- of telefonische afspraak sneller tot stand komt dan een persoonlijke afspraak op de campus waarbij de student reistijd moet incalculeren.

Doorlooptijd 2021



Bevindingen en aanbevelingen

Stappenplan en tijdpad

Studenten die graag buiten het curriculum of buiten de VU vakken willen volgen en deze vakken graag willen laten meetellen in hun opleiding, houden soms onvoldoende rekening met de tijd die het kost om de vakken te laten goedkeuren door de examencommissie. In een aantal gevallen dienen studenten pas een dergelijk verzoek in de zomer in terwijl zij per 1 september met die vakken willen starten. Als het verzoek dan onverhoopt door de examencommissie wordt afgekeurd, is het al bijna september. Dan komt de student in tijdnood omdat een beroepsprocedure ook tijd kost. Het verdient dan ook aanbeveling dat opleidingen studenten daar op attenderen en bijvoorbeeld een stappenplan met tijdpad op de website plaatsen zodat studenten weten dat zij tijdig het verzoek moeten indienen.

Scriptiebegeleiding

Als een student niet nominaal studeert en in september wil starten met een al dan niet nieuw scriptietraject dan bieden veel opleidingen daar geen ruimte voor. Er is dan geen scriptiebegeleiding mogelijk. Deze studenten kunnen dan in het nieuwe kalenderjaar pas begeleiding ontvangen. Als studenten echter alle vakken hebben afgerond en een half jaar zonder onderwijs te volgen moeten wachten op de start van het scriptietraject, zouden zij bij de opleidingsdirectie een verzoek kunnen indienen om eerder scriptiebegeleiding te ontvangen. Dit is echter bij veel studenten onbekend. Het verdient wellicht aanbeveling dat opleidingen deze mogelijkheid opnemen in scriptie/thesis handleidingen.

Bekendheid

Intern

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. Om die reden gaf zij informatie aan een medewerker van de dienst Communicatie & Marketing inzake het nieuwe VU-web.

Omdat ieder jaar nieuwe studenten instromen werd er na de opening van het academisch jaar opnieuw kennisgemaakt met diverse studentenorganisaties.

Verder heeft de studentenombudsman het *Jaarverslag 2019-2020* aan het College van Bestuurslid de heer dr. M.J.W.T. (Marcel) Nollen toegelicht maar ook aan de Universitaire Studentenraad, en aan een aantal medewerkers.

Ook voerde zij een kennismakingsgesprek met de nieuw aangestelde functionaris gegevensbescherming, een nieuwe studentendecaan en met het hoofd studentenwelzijn van de dienst Student- en Onderwijszaken.

Extern

Ook buiten de VU verstrekt de studentenombudsman desgewenst informatie over de functie. Zo voerde zij in dat kader een gesprek met de nieuwe ombudsfunctionaris van de Universiteit van Amsterdam (UvA) en ook met de regiehouder Sociale Veiligheid van de UvA, van de TU Delft en

van de Erasmus Universiteit Rotterdam. En zij verschaft informatie over de functie aan Stenden Hogeschool en de Rijksuniversiteit Groningen.

Lezingen

De studentenombudsman gaf op 9 juni een lezing aan de leden van het Duitse netwerk van ombudsfunctionarissen over *Social media and the ombuds practice*.

Op 19 november verzorgde de studentenombudsman een lezing voor het webinar van European Network for Ombuds in Higher Education: *Social Media, Ombuds Offices and Confidentiality: Friends or Foes?* Het onderwerp van haar lezing was: *Social Media and Ombuds work: Risks and Benefits*.¹⁶

Publicatie

Opgebouwde ervaring en expertise van de studentenombudsman in het ombudswerk leidde in 2021 tot het boek *Ombudswerk in het hoger onderwijs: een praktische wegwijzer*.¹⁷ De uitgave werd mogelijk gemaakt door de Dienst Bestuurszaken en het College van Bestuur en verscheen bij VU University Press. In het boek besteedt de studentenombudsman aandacht aan de

¹⁶ <https://www.enohe.net/2021/11/social-media-ombuds-offices-and-confidentiality-friends-or-foes-enohe-webinar/>

¹⁷ <https://www.vuuniversitypress.com/product/ombudswerk-in-het-hoger-onderwijs/>



implementatie en het belang van de ombudsfunctie. Ook komt de dagelijkse praktijk van de studentenombudsman (m/v/x) aan bod. Het boek is niet alleen relevant voor ombudsfunctionarissen, maar ook voor bestuurders, beleidsmedewerkers en potentiële gebruikers van de ombudsfunctie en werd dan ook breed verspreid binnen de VU. Naar aanleiding van de verschijning van het boek gaf de studentenombudsman interviews aan informatie platform ScienceGuide¹⁸, Ad Valvas¹⁹ en aan Zestor,

arbeidsmarkt- en opleidingsfonds HBO.²⁰ De Internationale editie die ook door de VU mogelijk wordt gemaakt: *Ombuds work in higher education*, zal in 2022 verschijnen.

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.

¹⁸ <https://www.scienceguide.nl/2021/09/houding-student-als-consument-vraagt-om-studentenombudsman/>

¹⁹ <https://www.advalvas.vu.nl/verhalen/er-hangt-nu-een-prijkaartje-aan-de-problemen-van-studenten>

²⁰ <https://zestor.nl/studentenombudsman-draagt-bij-aan-veilig-werk-en-studieklimaat>

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 studentenombudsman lid en tevens voorzitter van de Vereniging Ombudsmannen in het Hoger Onderwijs (VOHO²¹) en neemt deel aan de drie maandelijks algemene ledenvergaderingen. Op 4 november 2021 trad de studentenombudsman af als voorzitter in verband met het einde van een benoemingstermijn. Vanwege haar verdiensten voor VOHO is zij door de vereniging benoemd tot erelid.

Het lidmaatschap van The European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE²²) en de Amerikaanse International Ombudsmen Association verschaffen op allerlei manieren informatie over de meest recente ontwikkelingen op het gebied van klachtrecht en jurisprudentie op het gebied van ombudswerk.

Ook in 2021 vonden intervisiebijeenkomsten plaats. Tijdens deze bijeenkomsten worden ervaringen en deskundigheid uitgewisseld.

Via de nieuwsbrief en symposia van de Vereniging voor Klachtrecht (initiatief van de Nationale Studentenombudsman) heeft de studentenombudsman 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 studentenombudsman contacten met de Universitaire Studentenraad en bezoekt zij incidenteel de overlegvergaderingen met het College van Bestuur. Verder neemt zij incidenteel deel aan het Juristenoverleg van de VU en voert zij ten minste eenmaal per jaar overleg met de directeur van de dienst Student- en Onderwijszaken. Daarnaast neemt zij deel aan overlegbijeenkomsten van de vertrouwenspersonen die ten minste twee maal per jaar plaatsvinden. Zij voert daarnaast ook regelmatig overleg met de onderwijsjurist.

De studentenombudsman nam in 2021 ook deel aan bijeenkomsten van de universitaire ombudsfunctionarissen. Daar stond sociale veiligheid meermaals centraal.

Expertteam Sociale Veiligheid (ESV)²³

De studentenombudsman is sinds 2018 lid van het VU Expertteam Sociale Veiligheid (ESV). Binnen de VU is er behoefte aan

21 <https://verenigingstudentenombudsmannenho.nl/>

22 <https://www.enohe.net/>

23 <https://vu.nl/nl/over-de-vu/meer-over/sociale-veiligheid>

een dergelijk team zodat de beoordeling en afhandeling van een melding niet bij één functionaris wordt ondergebracht. Het beoordelen en afhandelen wordt daardoor integraal benaderd. Anderzijds kan een expertteam relevante informatie verzamelen en delen, waardoor de kans op onnodige escalatie voorkomen wordt, hulp wordt ingezet en de schade beperkt blijft. Het team komt ten minste driemaal per jaar bijeen. In een van die bijeenkomsten stonden problemen en de positie van promovendi centraal. Ook volgen de leden van het team trainingen. De studentenombudsman voert regelmatig overleg met de regiehouder ESV.

Trainingen

De studentenombudsman volgde de training *Racism & Discrimination* gegeven door mevr. drs A. (Amrita) Das (Faculteit Sociale Wetenschappen), die georganiseerd werd vanuit de dienst Facilitaire Campusorganisatie voor leden van het ESV.

Ook nam de studentenombudsman deel aan de training: *Signaleren en respons bij seksuele intimidatie*, door seksuoloog dhr. R. (Robert) Hubers voor leden van het ESV.

Op 18 november volgde de studentenombudsman de studiemiddag die georganiseerd werd door de Vereniging voor Klachtrecht en de Nationale Ombudsman over *Goed communiceren bij klachtbehandeling* door emeritus hoogleraar Communicatie- en Informatiewetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen, dhr. prof. dr. C. (Carel) Jansen.

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. Zoals gezegd neemt zij wel deel aan de bijeenkomsten van het Expertteam Sociale Veiligheid en incidenteel aan het overleg van de studentendecanen. Verder verstreekte de studentenombudsman algemene informatie over de diverse klachtprocedures voor studenten aan VU medewerkers.

Voorbeeld van een behandelde zaak

De voorbeelden zijn anoniem en 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 dan ook niet mogelijk om te beschrijven omdat die al snel te zijn herleiden naar een persoon of opleiding.

Het gebruik van *hij* komt soms wel en soms niet overeen met de betrokkene (m,v,x). 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.

Casus: Informatievoorziening
Behandelwijze: ombudsbemiddeling
Doorlooptijd: 1 week

Een master student neemt contact op met de studentenombudsman omdat hij bij aankomst bij de collegezaal een bericht op Canvas las dat het vak dit studiejaar niet gegeven werd. Er zou geen uitleg bij gestaan hebben. De student vindt het vreemd dat er zo plotseling vlak voor aanvang het door hem gekozen bijvak uitvalt en legt de zaak voor aan de studentenombudsman. Deze stuurt de klacht met instemming van de student aan het hoofd van het onderwijsbureau van de faculteit. De studentenombudsman verneemt dat er voor dat vak geen docent was en toen zich ook geen hoofdvakstudenten meldden, alleen deze bijvak student, de opleiding besloot om het vak niet door te laten gaan. Dat werd via Canvas vlak voor aanvang gecommuniceerd. De opleiding betreurt dan ook dat het voor de student een onaangename verrassing was. De docent die het vak in voorgaande jaren gegeven had, bood vervolgens alsnog aan om het vak toch nog aan deze student te geven in de vorm van een tutorial. De student was tevreden met deze reactie van de opleiding en de studentenombudsman kon de zaak sluiten.

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 of informatievoorziening.

Met de UvA regievoerder Sociale Veiligheid, de VSNU en met Sociaal Fonds voor de Kennissector Sofokles voerde de ombudsman gesprekken over mogelijkheden en aandachtspunten in beleid om de sociale veiligheid op universiteiten te vergroten. Door haar opgestelde aandachtspunten gebaseerd op de ombudspraktijk heeft zij

de vertrouwenspersonen VU en Sofokles in oktober toegestuurd. Deze worden in 2022 meegenomen in adviezen van de vertrouwenspersonen aan het College van Bestuur en door Sofokles aan de Universiteiten van Nederland (voorheen VSNU). Veiligheid, de VSNU en met Sociaal Fonds voor de Kennissector Sofokles voerde de ombudsman gesprekken over mogelijkheden en aandachtspunten in beleid om de sociale veiligheid op universiteiten te vergroten. Door haar opgestelde aandachtspunten gebaseerd op de ombudspraktijk heeft zij de vertrouwenspersonen VU en Sofokles in oktober toegestuurd. Deze worden in 2022 meegenomen in adviezen van de vertrouwenspersonen aan het College van Bestuur en door Sofokles aan de Universiteiten van Nederland (voorheen VSNU).

