

# STUDENTEN- OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2018



**VU** 

VRIJE  
UNIVERSITEIT  
AMSTERDAM

## INHOUD

- 3 VOORWOORD
- 4 ALGEMEEN
  - 4 De functie
  - 5 Klachtbehandeling
- 8 BEHANDELDE ZAKEN
  - 8 Zaken in 2018
  - 9 Aantal klachten
  - 11 Behandeling
  - 11 Aard van de binnengekomen zaken in 2018
- 13 PREVENTIE
- 13 BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN
- 14 BEKENDHEID
- 14 PROFESSIONALISERING
- 16 OVERIGE INTERNE EN EXTERNE CONTACTEN
- 16 VOORBEELDEN VAN BEHANDELDE ZAKEN

## VOORWOORD

Dit verslagjaar was een jaar zonder formele klachten waarover de studentenombudsman een oordeel gaf. De meeste zaken konden namelijk met een advies of met ombudsbemiddeling worden opgelost. Ombudsbemiddeling verschilt van mediation omdat deze kortdurend, in een of twee gesprekken moet de zaak zijn opgelost, en op de klacht gericht is. Dat kan een drie-gesprek onder leiding van de studentenombudsman betekenen maar zij kan ook als pendeldiplomaat te werk gaan. Dan zal de studentenombudsman ieder apart spreken en de inhoud van het gesprek terugkoppelen naar de ander. In sommige gevallen start de studentenombudsman als pendeldiplomaat om later alsnog een drie-gesprek te organiseren. Om ombudsbemiddeling in te kunnen zetten moeten alle deelnemers wel vooraf instemmen. Medewerking is immers vrijwillig. Dan zal je moeten uitleggen wat het de deelnemers kan opleveren. Als echter vooraf blijkt dat een klacht niet opgelost kan worden via een dergelijk gesprek(ken) dan is het niet zo zinvol om toch dat gesprek te laten plaatsvinden. Als een klacht al lang bestaat en betrokkenen positie hebben gekozen dan is het lastig om weer een gemeenschappelijk referentiekader te vinden. Als in een voorbespreking (pendeldiplomatie) blijkt dat dit wel mogelijk is en er misschien excuses worden aangeboden dan is een

drie-gesprek kansrijk. In dit drie-gesprek, dat geleid wordt door de studentenombudsman, kan de klacht besproken worden. Een dergelijk gesprek kan bovendien werken als de betrokkenen van te voren elkaars standpunten kennen zodat er aan tafel tijdens het drie-gesprek geen verrassingen zijn.

In de praktijk blijkt dat er weinig formele klachten bij de studentenombudsman worden ingediend. Studenten willen alleen een formele klacht indienen als zij het vak waar de klacht is ontstaan hebben afgerond of als zij zijn afgestudeerd. Maar ook al is dat het geval dan blijkt toch dat veel studenten ombudsbemiddeling of advies prefereren.

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 59 85313 / 06 27625636  
Studentenombudsman@vu.nl

## ALGEMEEN

### 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<sup>1</sup>; 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.<sup>2</sup> 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.

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 dienst-

verlening, 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 zaak<sup>3</sup>, 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 vertrouwenspersoon<sup>4</sup>, en klachten waarvoor nog een beroeps (College van Beroep voor de Examens (Cobex<sup>5</sup>)) - of bezwaarmogelijkheid openstaat neemt zij ook niet in behandeling. Toch is in bijna al deze gevallen een gesprek met de student nodig om te

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 ([https://www.vu.nl/Images/Regeling-studentenombudsman-2010\\_tcm289-152866.pdf](https://www.vu.nl/Images/Regeling-studentenombudsman-2010_tcm289-152866.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>

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 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 thuishoort verwijst de studentenombudsman door. Zo kunnen klachten over vermeende schending van wetenschappelijke integriteit gemeld worden bij de vertrouwenspersonen Wetenschappelijke Integriteit.<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup> 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 2018

In 2018 werden 147 zaken aan de studentenombudsman voorgelegd waarvan er 139 werden behandeld. In die zaken waarbij de zaak niet bij de studentenombudsman op zijn plaats was (8) heeft zij de student naar de juiste persoon of instantie doorverwezen bijvoorbeeld naar de vertrouwenspersoon voor studenten of naar de Functionaris Gegevensbescherming omdat de klacht over vermeende schending van de privacy ging. Maar ook al is de studentenombudsman onbevoegd, toch heeft zij 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 twee zaken hebben meerdere studenten tegelijkertijd de studentenombudsman ingeschakeld. Omdat de klacht van die studenten dezelfde is, wordt de kwestie als een zaak geteld. Deze beide zaken zijn behandeld door middel van ombudsbemiddeling.

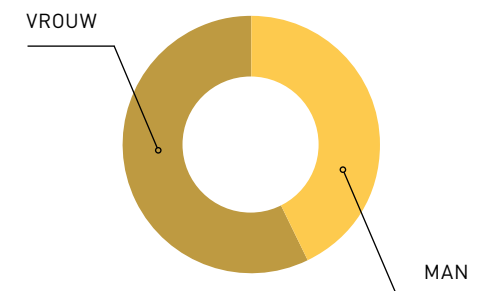
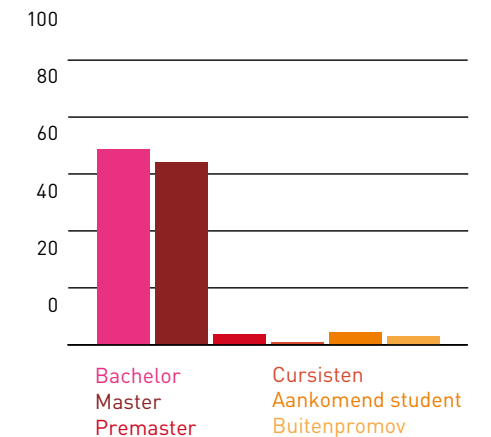
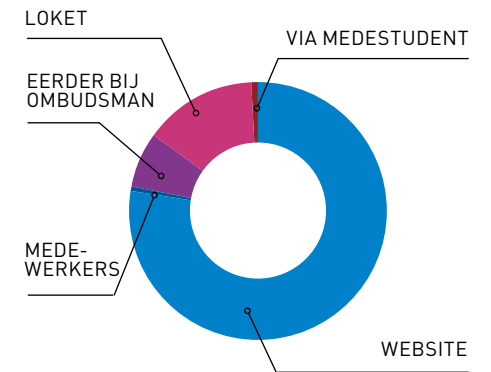
Van de 147 zaken werden er vijftien door studenten met een migratie achtergrond voorgelegd. Dat is tien procent van het totale aantal studenten die de studentenombudsman inschakelen. Die percentages blijven al enkele jaren gelijk en liggen dit verslagjaar lag het percentage wat lager. Van de internationale studenten (5412 in 2018) bezochten elf 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 2018 werden geen formele klachten ingediend. In een dergelijk 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".<sup>8</sup> 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".<sup>9</sup> Een in 2017 ingenomen klacht van een master student van de School of Business and Economics (SBE) over procedures, onderwijsbegeleiding en informatievoorziening leidde in 2018 tot een beoordeling. Drie klachtonderdelen achtte de studentenombudsman gegrond die en een klachtonderdeel over

een deel van de informatievoorziening ongegrond. De studentenombudsman heeft in de klachtrapportage ten aanzien van de gegronde klachten de aanbeveling aan de faculteit gegeven om excuses aan te bieden. Die aanbeveling heeft de faculteit opgevolgd.

Door studenten van de School of Business and Economics, de op een na grootste faculteit van de VU, werden in 2018 de meeste zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. Het ging daarbij voornamelijk om zaken als gevolgdde procedures, tien zaken, bijvoorbeeld over de nakijktermijn of over de toevoeging aan de cijferlijst van cijfers die elders behaald zijn.

Ook door studenten van de Faculteit der Gedrags- en Bewegingswetenschappen werden veel zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. Ook deze betroffen vermeend onjuist gevolgdde procedures (8) maar betroffen ook onderwijsbegeleiding (7). Zo zou in een aantal gevallen de begeleiding vanaf de start van het academisch jaar niet tot stand hebben kunnen komen voor studenten die hun scriptie niet voor 1 september hadden kunnen afronden. Als studenten moeten wachten op een begeleider lopen zij studieovertraging op. Maar veel klachten bleken incidenten en zijn door de studentenombudsman met advies of bemiddeling opgelost.



8 Idem N2 art. 9.

9 Idem N2 art.10:2.

## AANTAL KLACHTEN

Faculteit	Ingeschreven studenten 2016 <sup>10</sup>	Zaken 2016	Ingeschreven studenten 2017	Zaken 2017	Ingeschreven studenten 2018	Zaken 2018
Aard- en Levenswetenschappen <sup>12</sup>	3047	20	nvt	nvt	-	nvt
Beta Wetenschappen			5840	26	7649	14
School of Business and Economics <sup>13</sup>	3588	19	3642	12	4499	31
Exacte Wetenschappen	2668	10	nvt	nvt	-	nvt
Geesteswetenschappen	1172	6	1180	13	1391	6
Geneeskunde	2360	12	2390	4	2346	3
Religie & Theologie	248	4	262	1	276	3
Gedrags- en Bewegings- wetenschappen	2924	15	2987	18	3315	27
Rechtsgelertheid	2996	9	2951	18	3228	8
Sociale Wetenschappen	2785	16	2563	9	2384	5
Tandheelkunde	430	4	441	5	460	3
Amsterdam University College	363	1	350	0	362	3
Ondersteunende Diensten <sup>14</sup>	nvt	23	nvt	14	-	17
Centraal bestuur	nvt	2	nvt	2	-	2
Niet VU-studenten <sup>15</sup>		1		3		6
Consultaties door personeelsleden		0		9		1
Overigen (ouders; FsR-en)		19		12		10
Niet op zijn plaats bij st.ombudsman		5		5		8
<b>TOTAAL</b>		<b>154</b>		<b>151</b>		<b>147</b>

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

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

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

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

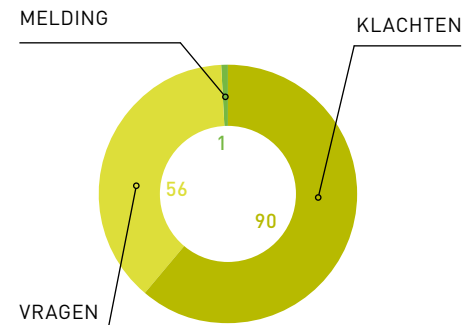
14 Aankomend studenten; studenten die ingeschreven staan bij andere universiteiten.

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 2018 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.<sup>15</sup> 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 2018

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 2018 betroffen de meeste klachten vermeende onzorgvuldig gevolgde procedures en examens en tentamens. Studenten zijn er alert op dat procedures gevolgd worden omdat, als dit niet het geval zou zijn, zij studievertraging op kunnen lopen. Als een procedure niet correct wordt uitgevoerd ervaren studenten dit bovendien als onheuse bejegening. Vooral als zij op hun klacht aan een docent geen reactie of geen tijdige reactie ontvangen.

Klachten over examens betroffen bijvoorbeeld de klacht van een student die in eerste instantie niet door de docent toegelaten zou zijn om een examen te maken terwijl hij zich wel had ingeschreven. Uiteindelijk werd hij wel toegelaten maar deed zijn beklag bij de

15 [http://www.vu.nl/nl/Images/Regeling-studentenombudsman-2010\\_tcm289-152866.pdf](http://www.vu.nl/nl/Images/Regeling-studentenombudsman-2010_tcm289-152866.pdf)

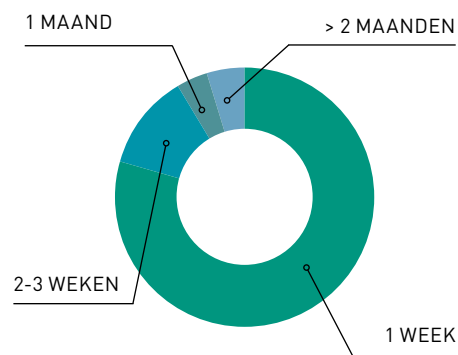
## AARD VAN DE BINNENGEKOMEN ZAKEN IN 2018

Organisatorisch	0
Administratie	0
Bereikbaarheid	1
Bejegening	10
Communicatie	1
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	19
Faciliteiten/voorzieningen	5
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	37
Financieel	7
Onderwijs	
- onderwijsbegeleiding	14
- onderwijskwaliteit	4
- onderwijscoördinatie (bv. planning)	1
Onderzoek	0
Examens/Tentamens	21
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	14
Inschrijving	8
Anders	10

studentenombudsman. Het bleek dat hij niet aan de ingangseisen voldeed en dat de docent dat had uitgelegd maar dat de student zich belemmerd voelde. De studentenombudsman kon deze kwestie ophelderen.

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 onder te brengen zoals klachten over de digitale leeromgeving Canvas waarop ongewenste reclame te zien zou zijn 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 van de VU.

### DOORLOOPTIJD



Honderdtwintig 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. Vijf 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 2019.

## 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 2018 heeft de studentenombudsman onder meer de volgende knelpunten waargenomen en aan de desbetreffende faculteit, dienst en zo nodig aan het College van Bestuur voorgelegd.

### ONDERWIJSCOÖRDINATIE

Art. 4.2a in het *Studentenstatuut* stelt: *Je moet in redelijkheid de norm (60 EC per studiejaar) voor de studievoortgang kunnen halen en de opleiding binnen de daarvoor gestelde nominale cursusduur kunnen voltooien. Bij de inrichting van de opleiding, moet hiermee rekening worden gehouden ('studeerbare opleiding').*<sup>16</sup> Als het eerste inlevermoment voor een eindproduct op een bepaalde datum ingeleverd moet worden dan moet er nog 20 werkdagen, zo stelt de OER, de gelegenheid zijn om het werk na te kijken en ook de herkansing moet binnen het nominale studiejaar kunnen vallen.

### SCRIPTIEBEGELEIDING

Sommige studenten starten aan het begin van het academisch jaar met hun scriptie of maken hun scriptie in het nieuwe academische jaar af. Maar binnen een aantal faculteiten is het moeilijk om een student vanaf 1 september te begeleiden omdat er in de eerste periodes van het academisch jaar veel onderwijs gegeven moet worden.

<sup>16</sup> Meer informatie: <https://vunet.login.vu.nl/services/pages/practicalinformation.aspx?cid=tcm%3a164-891791-16>



Als de begeleiding niet tot stand kan komen lopen studenten studievertraging op. Het verdient aanbeveling dat opleidingen ervoor zorgen dat er vanaf de start van het academisch jaar begeleiders beschikbaar zijn.

#### REACTIETERMIJN

Als studenten een medewerker mailen die het aanspreekpunt voor studenten is, dan wordt er in veel gevallen geen ontvangstbevestiging verstuurd waarin een reactietermijn genoemd wordt. Dat veroorzaakt bij sommige studenten onrust waardoor zij na enkele dagen navraag gaan doen en hun klacht soms bij diverse medewerkers indienen. Het verdient aanbeveling dat studenten worden geïnformeerd over een reactietermijn en dat medewerkers zich daaraan houden.

## 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 van medezeggenschapsorganen voor studenten werd kennisgemaakt op de bijeenkomsten *Ontvangst van de rector* die in 2018 in maart en november in de Griffioen plaatsvonden. In februari gaf de studentenombudsman een presentatie over het werk en de functie in het VU-brede overleg van studieadviseurs evenals in september

aan de medewerkers van de afdeling Centrale Studentbegeleiding (CSB). Verder heeft de studentenombudsman het *Jaarverslag 2017* niet alleen bij de rector magnificus maar ook bij de Universitaire Studentenraad en bij een aantal 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 (VOHO<sup>17</sup>) 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 verschaffen 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 en neemt deel aan de videovergaderingen die gemiddeld driemaal per jaar plaatsvinden. In die vergaderingen wordt o.m. de organisatie van het jaarlijks congres besproken. Zij nam deel aan dit ENOHE congres: *Resolving conflicts on campus: strategies for enhanced policies and effective operations*, dat van 6-8 juni 2018 plaatsvond op de University of Edinburgh.<sup>18</sup> Op vrijdag 8 juni gaf de studentenombudsman samen met haar collega dhr. Drs. S. (Stephen) Querido, ombudsman personeel aan de Haagse Hogeschool, aldaar een workshop: *You learn more from your mistakes than from successes*. Daarin boden wij een framework om succesvol te kunnen opereren. Aan het congres namen 75 ombudsmannen uit het hoger onderwijs deel uit Europa maar ook uit de V.S., Canada, Australië, Israël en o.a. uit Georgië. In mei en juni volgde de ombudsman een training gesprekstechnieken aangeboden vanuit de dienst Facilitaire Campusorganisatie voor leden van het Expertteam Zorgwekkend Gedrag. Bovendien ontving de ombudsman binnen dit team informatie over eer gerelateerd geweld. Binnen de VU is er behoefte aan een expertteam Zorgwekkend Gedrag 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

<sup>17</sup> <http://www.enohe.net/netherlands-de-vereniging-ombudsmannen-in-het-hoger-onderwijs-voho/>

<sup>18</sup> Meer informatie: <http://www.enohe.net/past-conference/>





op onnodige escalatie voorkomen wordt en de schade beperkt blijft. De ombudsman is gevraagd om vanaf 2018, op initiatief van de dienst Facilitaire Campus Organisatie, aan dit team deel te nemen. Het team komt ten minste driemaal per jaar bijeen.

Op 28 mei nam de ombudsman deel aan de *Verdiepingssessie Privacywet- en Regelgeving* die twee privacy juristen van de dienst Bestuurszaken hadden georganiseerd over de nieuwe privacy-wetgeving.

Ook in 2018 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.

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 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. Op 4 oktober nam de ombudsman deel aan het debat *Diversiteit in het onderwijs* dat door KNOW-VU was georganiseerd.

## 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 Zorgwekkend Gedrag en incidenteel aan het 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:  
OMBUDSBEMIDDELING  
DOORLOOPTIJD: 1 WEEK

Een student van een post graduate opleiding zou mondeling een examen bij de docent moeten afleggen maar de docent moest deze afspraak drie maal verzetten. Bij de vierde gelegenheid was de student zelf niet aanwezig (zgn. no show) omdat hij bij een ongeval betrokken zou zijn geraakt. Toen hij een nieuwe afspraak wilde maken vroeg de docent hem om bewijs, zoals een proces verbaal van de politie, om aan te tonen dat hij een gegronde reden had om niet te zijn verschenen bij het examen. De student stelde dat dit niet op regelgeving gebaseerd zou zijn en omdat de docent weigerde een nieuwe afspraak te maken ontstond er een discussie via e-mail tussen de student en de docent. Daarop legde de student de kwestie voor aan de studentenombudsman. In een gesprek lichtte hij toe dat hij het oneerlijk vond dat de docent drie maal mocht afzeggen en dat hij een bewijs moest overleggen om aan te tonen dat hij niet kon deelnemen. De studentenombudsman legt daarop de klacht voor aan de docent (wederhoor). Deze antwoordde dat in de examenregeling van de opleiding is opgenomen dat als een student bij een mondeling tentamen

niet komt opdagen *'zonder geldige reden dan wordt toelating tot de eerstvolgende tentamenmogelijkheid van het betreffende mondelinge tentamen geweigerd.'*<sup>19</sup> Hij had echter niet naar deze regelgeving verwezen. De docent zei verder dat hij inmiddels overleg had gevoerd met de examencommissie en dat deze de beslissing aanhield om de student in de gelegenheid te stellen alsnog met een geldige reden te komen. Als de student die zou overleggen dan kon er ook weer een afspraak voor het mondelinge tentamen tot stand komen. De studentenombudsman legde daarop aan de docent uit dat omdat de student enkele malen geen uitleg zou hebben ontvangen waarom de examendatum was verzet en ook niet van de docent zou hebben gehoord dat de vraag om bewijs op regelgeving gebaseerd is, dat dit weerstand bij de student had gecreëerd. Uitleg van de docent had die weerstand kunnen voorkomen. De student was tevreden met de door de studentenombudsman bereikte opheldering en zal zich alsnog tot de examencommissie wenden. De studentenombudsman kan het dossier sluiten.

## CASUS 2 RECHTMATIGHEID

BEHANDELWIJZE:  
OMBUDSBEMIDDELING  
DOORLOOPTIJD: 1 WEEK

Een bachelor student beklagt zich bij de studentenombudsman over de weigering van de opleiding om hem een zogenaamd combinatie tentamen te laten maken. Twee tentamens vinden namelijk op hetzelfde tijdstip plaats en omdat de faculteit een regeling Samenvallende Tentamens heeft, verzocht de student op basis van deze regeling om op die dag een combinatie tentamen te mogen maken. Dan kan hij toch beide tentamens op dezelfde dag afleggen. Het verzoek wordt echter afgewezen maar tijd om hiertegen in bezwaar te gaan heeft de student niet. Over twee weken vinden immers al de tentamens plaats. Daarom legt hij zijn probleem aan de studentenombudsman voor. Het blijkt de studentenombudsman uit de correspondentie dat als reden om het

verzoek af te wijzen wordt gesteld dat beide vakken verplicht gevolgd moeten worden maar dat dit niet zo in de regeling staat. In de regeling Samenvallende Tentamens staat namelijk dat ook dat als het om een verplicht vak en om een aanbevolen keuzevak zou gaan, een student voor het combinatie tentamen in aanmerking komt. Dat is hier het geval. Daarop neemt de studentenombudsman contact op met de opleiding die het verzoek heeft afgewezen met de vraag om de afwijzing toe te lichten. De opleiding herziet op grond van de informatie die de studentenombudsman aanleverde, het verzoek en kent het combinatie tentamen aan de student toe. De studentenombudsman sluit het dossier.

<sup>19</sup> Examenregeling van deze opleiding art. 12, in dossier bij studentenombudsman.



*Combino*  
made by Siemens