

Studenten Ombudsman VU

Jaarverslag 2019/2020





Inhoud

- 5 Voorwoord**
- 6 Algemeen**
 - 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
- 11 Behandelde zaken**
 - Zaken in 2019
 - Zaken in 2020
 - Welk onderdeel betrof de klacht?
 - Behandeling
 - Aard van de binnengekomen zaken 2019/20
 - Corona-gerelateerde zaken
 - Doorlooptijd
- 19 Bevindingen en aanbevelingen**
- 20 Bekendheid**
- 21 Professionalisering**
- 23 Overige interne en externe contacten**
- 24 Voorbeelden van behandelde zaken**
- 26 Preventie**





Voorwoord

Voor het eerst in de bestaansgeschiedenis van de functie is dit een gecombineerd jaarverslag van twee verslagjaren. Door de Coronamaatregelen werkte namelijk ook de studentenombudsman vanuit huis en kon zij haar jaarverslag 2019 niet meer afmaken.

De pandemie had ook effect op het aantal klachten. In 2020 meldden zich meer studenten dan in andere jaren bij de studentenombudsman. Dat kwam omdat door de Coronamaatregelen al het onderwijs online moest worden verzorgd en de werkdruk voor medewerkers van de VU opliep. Er kwamen bijvoorbeeld meer zaken bij examencommissies waardoor de reactietermijn in sommige gevallen niet meer haalbaar bleek. Studenten klaagden dan ook over vermeend onjuist uitgevoerde procedures. Uiteindelijk konden alle zaken met een advies of met behulp van ombudsbemiddeling worden opgelost en werd er in beide jaren geen klacht ter beoordeling aan de studentenombudsman voorgelegd.

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

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;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.

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.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 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, 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.

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

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%20studentenombudsman%202010%20def_tcm9-152866.pdf).

gelijke behandeling van studenten en dat draagt bij aan inclusiviteit.

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 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 voice-mail 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.

Overige taken

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. De studentenombudsman zorgt zelf o.m. voor registratie en archivering en voor de verspreiding van het jaarverslag

3 Dat betreft tevens bevoegdheids- en ontvankelijkheidstoetsing.

Klachtbehandeling

Bevoegd of onbevoegd?

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 Examen (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 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.

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 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 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 in veel gevallen meer bij gebaat dan met de uitspraak dat de klacht gegrond is.

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

5 Meer informatie: <https://vuweb.vu.nl/nl/student/studentenleven/klacht-beroep-en-bezwaar>



Verwijzing

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 vertrouwenspersoon 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 vertrouwenspersoonen voor studenten worden voorgelegd.⁷ Ook hierover geeft de studentenombuds-

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

⁷ Meer informatie: <https://vuweb.vu.nl/nl/meer-over/sociale-veiligheid>

man 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 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 medi-



ation 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 min-

der 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.

Behandelde zaken

Zaken in 2019

In 2019 werden 182 zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. In die zaken waarbij de zaak niet bij de studentenombudsman op zijn plaats was (22) heeft zij de student naar de juiste persoon of instantie doorverwezen bijvoorbeeld naar de vertrouwenspersoon voor studenten, examencommissie of naar de Functionaris Gegevensbescherming omdat de klacht over vermeende schending van de privacy ging. In 2019 betroffen de meeste klachten vermeende onzorgvuldig gevolgde procedures m.n. over 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.

Opvallend was dat 21 anderen ook contact met de studentenombudsman opnamen om een klacht of om een algemene vraag mee te bespreken. Dit waren studenten van andere onderwijsinstellingen (17), familieleden van studenten, partners of leden van een studentenmedezeggenschapsorgaan. Uiteraard is de studentenombudsman onbevoegd om die klachten te behandelen maar zij kan bv wel verwijzen naar de juiste functionaris of zoals in het geval van een medezeggenschapsorgaan, een bemiddelingspoging doen. Het is immers in dat geval van belang voor alle partijen dat er een oplossing wordt bereikt.

Zaken in 2020

In 2020 werden 200 zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. Dat is een stijging van 10-25% in vergelijking met de afgelopen jaren en werd veroorzaakt door de pandemie. De meeste klachten gingen over online afgelegde tentamens zoals over technische problemen die daarbij zouden zijn ontstaan. Er werden ook veel klachten voorgelegd over vermeend onjuist gevolgde procedures (56). Door de Coronamaatregelen konden namelijk procedures zoals de nakijktermijn in een aantal gevallen niet worden gevolgd en verliep een inzagemoment van een tentamen ook anders. Ook sommige afstudeerprocedures en stagetrajecten liepen vertraging op evenals overschrijding van de reactietermijn van examencommissies. Studenten hechten eraan dat procedures zorgvuldig worden uitgevoerd om studievertraging te voorkomen. In die zaken waarbij de zaak niet bij de studentenombudsman op zijn plaats was (16) heeft zij de student naar de juiste persoon of instantie doorverwezen bijvoorbeeld naar de vertrouwenspersoon voor studenten (7), examencommissie of naar de Functionaris Gegevensbescherming omdat de klacht over vermeende schending van de privacy ging.

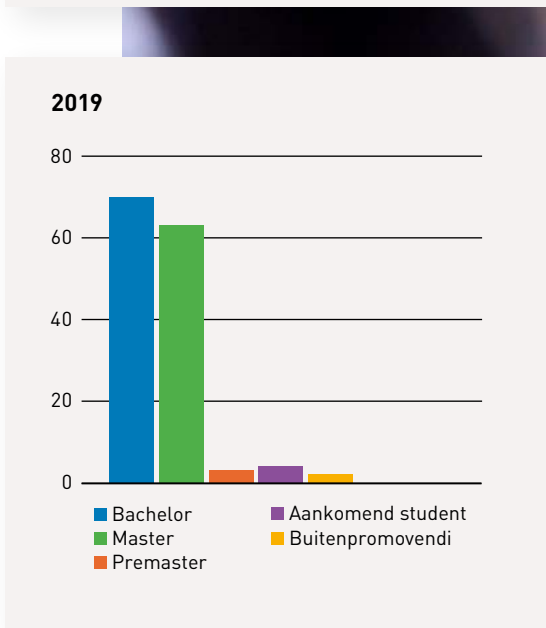
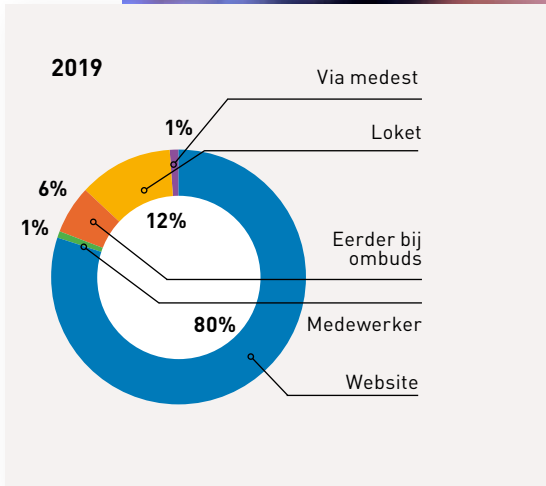
Ook werden aan de studentenombudsman vaker vragen voorgelegd omdat balies gesloten waren. In die gesprekken gaven studenten verder aan welk effect de Coronamaatregelen op hen hadden en hoe zwaar het hen viel. In sommige gevallen verwees de studentenombudsman dan ook door naar een studentendecaan, studieadviseur of naar een studentenpsycholoog.

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 2019 noch in 2020 werden formele klachten ter beoordeling 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".⁸ 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".⁹

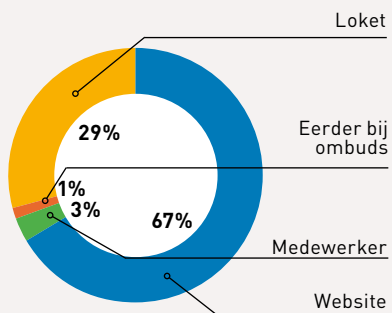
8 Idem N2 art. 9.

9 Idem N2 art.10:2.

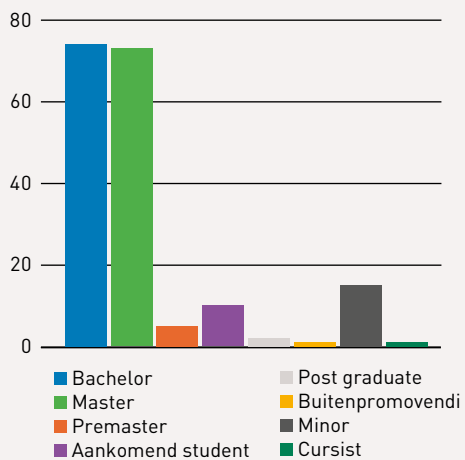




2020



2020



Welk onderdeel betrof de klacht?

Klachten over:	Ingeschreven studenten 2018 ¹⁰	Zaken 2018	Ingeschreven studenten 2019	Zaken 2019	Ingeschreven studenten 2020	Zaken 2020
Bèta Wetenschappen	7649	14	6989	23	8139	35
School of Business and Economics	4499	31	5081	31	5875	37
Geesteswetenschappen	1391	6	1441	15	1685	4
Geneeskunde	2346	3	2347	5	2353	9
Religie & Theologie	276	3	293	3	305	1
Gedrags- en Bewegingswetenschappen	3315	27	3797	26	4078	9
Rechtsgelerdheid	3228	8	3463	18	3916	27
Sociale Wetenschappen	2384	5	2456	11	2808	16
Tandheelkunde	460	3	453	2	454	5
Amsterdam University College	362	3	251	3	183	3
Ondersteunende Diensten ¹¹	-	17	-	21	-	25
Centraal bestuur	-	2	-	2	-	4
Niet VU-studenten ¹²	-	6	-	17	-	5
Consultaties door personeelsleden	-	1	-	1	-	4
Overigen (ouders; FsR-en)	-	10	-	4	-	5
Niet op zijn plaats bij st.ombudsman	-	8	-	22	-	16
Totaal		147		182		200

10 Met dank aan de studentenadministratie dienst Student- en Onderwijszaken voor de aangeleverde cijfers van de oktobertellingen.

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 SBE, de op een na grootste faculteit van de VU, werden zowel in 2019 als in 2020 de meeste zaken aan de studentenombudsman voorgelegd. Het ging daarbij voornamelijk om zaken als rechtmatigheid bijvoorbeeld in verband met de Onderwijs- en Examenregeling en tentamens en gevolgde procedures zoals

bijvoorbeeld over de nakijktermijn. Maar veel klachten bleken incidenten en zijn door de studentenombudsman met advies of bemiddeling opgelost.

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 2019 en in 2020 in veel gevallen met een bemiddeling behandeld en opgelost. 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.¹³

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

Aard van de binnengekomen zaken in 2019 en 2020

Binnen gekomen zaken 2019

Organisatorisch	2
Administratie	3
Bereikbaarheid	16
Bejegening	8
Communicatie	2
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	21
Faciliteiten/voorzieningen	15
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	27
Financieel	2
Onderwijs	
<i>onderwijsbegeleiding</i>	17
<i>onderwijskwaliteit</i>	3
<i>onderwijscoördinatie (bv. planning)</i>	7
Onderzoek	0
Examens/Tentamens	22
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	12
Inschrijving vak/tentamen	5
Anders	7

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

Binnen gekomen zaken 2020

Administratief	0
Bereikbaarheid	10
Bejegening	13
Communicatie	2
Informatie (onjuiste - of het ontbreken van informatie)	15
Faciliteiten/ voorzieningen	8
Procedures (bv. inzagerecht of nakijktermijn)	56
Financieel	3
Onderwijs	
<i>onderwijsbegeleiding</i>	32
<i>onderwijskwaliteit</i>	7
<i>onderwijscoördinatie (bv. planning)</i>	10
Onderzoek	0
Examens/Tentamens	47
Rechtmatigheid (bv. in verband met OER)	13
Inschrijving bv. vak/tentamen	11
Anders	8

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 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.

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 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, zeven in 2019, negen in 2020, zoals over het Coronabeleid, kunnen niet in behandeling genomen worden. Daarvoor staan immers andere wegen voor open zoals de Facultaire- of Universitaire Studentenraad of de opleidingscommissie als de klacht de opleidingsinhoud betreft.

In 2020 werden 56 klachten aan de studentenombudsman voorgelegd over vermeend onjuist uitgevoerde procedures. In sommige gevallen werd dat veroorzaakt door dat een aantal opleidingen de uniforme



academische jaarkalender loslieten. Door de Coronamaatregelen werden hertentamens namelijk 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. Bij een aantal opleidingen was in 2020 de nakijktermijn zoals die door het College van Bestuur in de model Onderwijs- en Examenregeling¹⁴ is vastgesteld, verlengd van 10 naar 15 werkdagen. Docenten haalden namelijk vanwege de hoge werkdruk die door het online verzorgen van onder-

wijs werd veroorzaakt, de termijn niet. Doordat die termijn niet werd nageleefd, zo zeggen studenten, komt onder meer de datum van de tentamenuitslag dicht bij de datum van herkansing. Dat zou hun voorbereidingstijd bekorten. Maar bovenal doen studenten hun beklag bij de studentenombudsman omdat de Onderwijs- en Examenregeling niet wordt nageleefd. Ook behandelde de studentenombudsman klachten over de incidenteel gewijzigde procedure bij vermeende fraude. Die staat beschreven in de "Regels en richtlijnen examencommissies."¹⁵ Onderdeel van

14 art.3.4

15 https://vunet.login.vu.nl/_layouts/SharePoint.Tridion.WebParts/download.aspx?cid=tcm%3a164-917595-16 par.20.

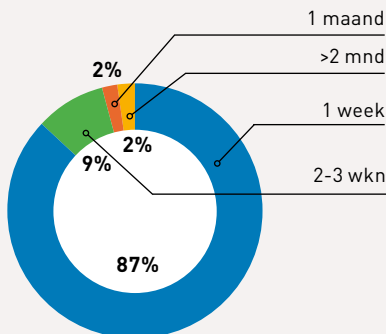
de procedure is dat de student door de examencommissie de gelegenheid wordt gegeven om zijn kant van de kwestie mondeling toe te lichten. Studenten konden echter in sommige gevallen uitsluitend schriftelijk reageren. Examencommissies nodigden namelijk niet altijd studenten uit voor wederhoor maar verklaarden wel hun tentamen ongeldig, zo melden studenten. Het niet volgen van de procedure werd veroorzaakt door de grote hoeveelheid zaken bij examencommissies over online tentamens. Sommige studenten gingen dan ook in beroep bij het College van Beroep voor de Examens (Cobex) in een poging om toch gehoord te worden. In een door Cobex georganiseerd schikkingsgesprek tussen examencommissie en student vindt dan uiteindelijk het wederhoor plaats. Omdat studenten wel begrip

hebben voor de situatie vanwege de Coronamaatregelen, is er tot nu toe nog geen klacht ter beoordeling over deze kwesties bij de studentenombudsman ingediend. Zij heeft de kwestie echter wel gemeld bij de rector magnificus die tevens voorzitter is van het overleg voorzitters examencommissies.

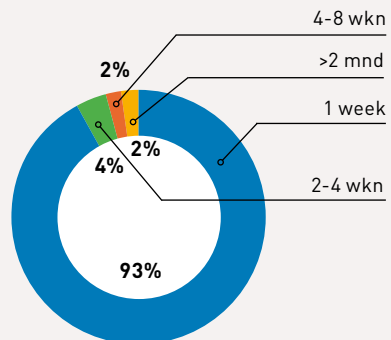
Doorlooptijd

In 2020 was er een snellere doorlooptijd dan in 2019 en konden de meeste zaken binnen een week worden afgehandeld. Dat werd wellicht veroorzaakt doordat een Zoom- of telefonische afspraak sneller tot stand komt dan een persoonlijke afspraak op de campus waarbij de student reistijd moet incalculeren.

Doorlooptijd 2019



Doorlooptijd 2020



Bevindingen en aanbevelingen

In 2019 en 2020 heeft de studentenombudsman onder meer de volgende knelpunten waargenomen en aan de desbetreffende faculteit, dienst en zo nodig aan het College van Bestuur voorgelegd.

Informatievoorziening

In 2019 en 2020 werden in totaal 36 klachten over informatievoorziening aan de studentenombudsman voorgelegd. Een aantal van die klachten betrof het informatie die weliswaar beschikbaar is maar die studenten niet kunnen vinden omdat zij geen weet hebben van het bestaan ervan. Dat geldt bijvoorbeeld voor de wijze waarop de afstudeerdatum tot stand komt. Die staat in de *Regeling afgifte getuigschriften*¹⁶ maar daar wordt in afstudeerprocedures niet altijd naar verwezen. Om studenten volledig te informeren zou er naar geldende regelingen verwezen kunnen worden.

Titels van documenten

Het blijkt dat opleidingen verschillende benamingen gebruiken voor stukken die hetzelfde doel hebben zoals in het geval van de scriptiehandleiding die ook wel scriptievoorwaarden, thesiehandleiding en scriptieregeling wordt genoemd.

Het verdient dan ook aanbeveling om universeitsbreed uniforme benamingen te gebruiken voor stukken die hetzelfde doel hebben. Dat bevordert de vindbaarheid.

Verzoek indienen

Als een student een verzoek indient bij een medewerker of bij een commissie dan blijkt dat het niet altijd een antwoord oplevert dat de student nodig heeft. In die gevallen blijkt namelijk dat er geen duidelijke vraag is gesteld waardoor de medewerker of commissie niet weet waar de student precies antwoord op wil horen. Het verdient dan ook aanbeveling dat studenten een duidelijk verzoek indienen en dat medewerkers die hen verwijzen, hen daarover informeren.

¹⁶ https://www.vu.nl/nl/Images/Regelingafgiftegetuigschriften_2020-2021_tcm289-923684.pdf art.6.

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 2019 in de Griffioen plaatsvonden.

Verder heeft de studentenombudsman het *Jaarverslag 2018* niet alleen bij de rector magnificus maar ook bij de Universitaire Studentenraad, de directeur bedrijfsvoering van de Faculteit Sociale Wetenschappen (FSW) en de decentrale vertrouwenspersoon van FSW en bij een aantal medewerkers toegelicht.

In juli 2019 verstrekte de studentenombudsman informatie over de functie aan de interne auditor van de VU. Verder gaf zij ook informatie aan het afdelingshoofd van de studentenadministratie¹⁷ en aan de nieuwe beleidsmedewerker Wetenschappelijke Integriteit.¹⁸ Maar ook voerde zij een gesprek met de nieuw aangestelde functionaris gegevensbescherming,¹⁹ een nieuwe ambtelijk secretaris van het

College van Beroep voor de Examens²⁰ en met de nieuwe onderwijsjurist.²¹

In 2020 zette Student- en Onderwijszaken een tweetalige helpmatrix voor studenten online waarvoor ook de studentenombudsman informatie aanleverde.²²

Maar ook buiten de VU geeft de studentenombudsman desgewenst informatie. In september 2019 voerde zij in dat kader een gesprek met een studentendecaan van de Universiteit van Twente.

In juli 2020 verstrekte de studentenombudsman informatie aan de voorzitter van het Landelijk Studenten Rechtsbureau zodat deze eventueel VU-studenten naar de studentenombudsman kunnen doorverwijzen.

Op verzoek van de NOS verschaftte de studentenombudsman informatie aan een van hun onderzoeksjournalisten over sociale veiligheid van studenten en wat de functie van de studentenombudsman daaraan kan bijdragen.

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.

17 april 2019.

18 mei 2019.

19 december 2019.

20 Oktober 2020

21 Juni 2020

22 Meer info: <https://assets.vu.nl/d8b6f1f5-816c-005b-1dc1-e363dd7ce9a5/831887ac-b23b-4336-933a-2c751c9cf200/Helpmatrix%20studenten.pdf>



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 (VOHO²³) en neemt deel aan de drie maandelijks algemene ledenvergaderingen.

Het lidmaatschap van The European Network for Ombuds in Higher Education

(ENOHE²⁴) 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 was tot de zomer van 2019 lid van de stuurgroep van ENOHE. Vanaf dat moment veranderde ENOHE namelijk van overlegorgaan naar een vereniging met een bestuur.

De studentenombudsman is sinds 2018 lid van het Expertteam Zorgwekkend Gedrag (tegenwoordig Expertteam Sociale Veilig-

23 <https://verenigingombudsmannenho.nl/>

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

heid²⁵). Alle leden ontvangen training die wordt aangeboden vanuit de dienst Facilitaire Campusorganisatie. In april 2019 volgde de ombudsman een training Suïcide preventie bij jongeren en in mei 2020 de Active bystander. Bovendien ontving de ombudsman binnen dit team informatie over eer gerelateerd geweld. Binnen de VU is er behoefte aan een Expertteam Sociale Veiligheid 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 en de schade beperkt blijft. Het team komt ten minste driemaal per jaar bijeen.

Op 8 juli 2019 volgde de ombudsman het theaterstuk #Metoo Academia waarin een situatie over ongewenst gedrag wordt gespeeld en waarna een discussie met een panel plaatsvond.

Ook in 2019 en 2020 vonden intervisie-bijeenkomsten 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 het Tijdschrift voor Klachtrecht en symposia van de Vereniging voor Klacht-

recht 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. In 2019 voerde zij een aantal malen overleg met een van de privacy juristen in het kader van het nieuwe verwerkingsregister Privacy Perfect in het kader van de nieuwe Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Twee maal per jaar deel neemt zij 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.

²⁵ <https://vuweb.vu.nl/nl/meer-over/sociale-veiligheid>

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.

In juli 2019 voerde de studentenombudsman overleg met de projectleider over een projectplan in het kader van het *Meerjarenprogramma studeren met een functiebeperking*.

Verder verstreekte de ombudsman algemene informatie over de diverse klachtprocedures voor studenten aan de VU zoals aan het hoofd onderwijsbureau van de Faculteit der Rechtsgeleerdheid.²⁶

26 februari 2020.





Voorbeelden van behandelde zaken

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. 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 1: Onderwijsbegeleiding

Behandelwijze: advies

Doorlooptijd: 1 week

Een master student neemt contact op met de studentenombudsman omdat de thesisebegeleiding niet goed zou zijn verlopen. Zo zou de thesisebegeleider hem niet veel aanwijzingen hebben gegeven en waren deze volgens de student ook niet altijd bruikbaar. Daardoor zou hij veel contact met de thesisebegeleider hebben gehad. Het gevolg was, zo zegt de student, dat de

begeleidingsuren die ervoor zijn vastgesteld, allemaal verbruikt zijn terwijl hij nog wel begeleiding nodig heeft, zo zegt hij. De student had nog wel, zo zei hij, een poging gedaan om meer uren te krijgen maar deze zou de thesisebegeleider niet hebben willen honoreren. Ook tussenkomst van de studieadviseur zou niets hebben opgeleverd. Hij had echter nog geen contact met de thesise coördinator opgenomen, zo vertelt hij de studentenombudsman. De studieadviseur had die mogelijkheid wel genoemd maar hij wist niet precies wat die voor hem zou kunnen doen en hij had daar ook geen navraag over gedaan.

De studentenombudsman informeert de student over de *Regeling masterthesis* waarin staat dat de thesise coördinator bij geschillen bemiddelend optreedt. Hij zou ook met de thesise coördinator kunnen bespreken dat hij extra begeleidingsuren nodig heeft. De student gaf aan niet van deze mogelijkheid op de hoogte te zijn en dat hij dan eerst contact met de thesise coördinator zal opnemen voordat hij de studentenombudsman wil inschakelen. Enkele dagen later laat hij de studentenombudsman weten dat de thesise coördinator de zaak wat hem betreft heeft opgelost.

Casus 2: Informatievoorziening

Behandelwijze: ombudsbemiddeling

Doorlooptijd: 1 week

Een aankomend master student doet vlak voor de start van het academisch jaar zijn beklag bij de studentenombudsman omdat hij verkeerd geïnformeerd zou zijn. Daar kwam hij achter toen hij zich niet kon inschrijven voor vakken. Hij besloot daarop eerst om navraag te doen bij de studentenbalie. Daar kreeg hij tot zijn verbazing te horen dat hij niet kon worden ingeschreven voor de opleiding van zijn keuze omdat er nog een Engelse taaltoets gehaald moest worden. Daar was hij niet van op de hoogte, zo zegt hij. Volgens de student had hij namelijk al in april contact met de toelatingscommissie gezocht en in de mail van de toelatingscommissie had gestaan dat hij toelaatbaar was. In een bijlage stond wel dat de taaltoets verplicht was maar in de aanmeldportal van de VU stond bij de status een groen vinkje bij het onderwerp toelaatbaarheid. Ook in het scherm waarin alle voorwaarden vermeld staan zoals cv, pasfoto etc., stond bij de Engelse taaltoets een groen vinkje. De student zegt dat hij dus niet kon weten dat de taaltoets nog gehaald moest worden. Hij had nu de toelatingscommissie om een oplossing gevraagd maar deze had 30 werkdagen de gelegenheid om te reageren terwijl het studiejaar bijna van start ging en hij geen vakken kon volgen. De student zegt tegen de studentenombudsman dat hij vindt dat hij door de informatie in de aanmeldportal verkeerd geïnformeerd is en op het verkeerde been is gezet. Hij

hoopt dat de toelatingscommissie zijn verzoek met spoed behandelt maar weet niet hoe hij dat kan aanvragen.

De studentenombudsman legt vanwege de urgentie de klacht en de vraag van de student telefonisch voor aan de ambtelijk secretaris van de toelatingscommissie. Die zegt toe dat hij de zaak zal uitzoeken en er zo spoedig mogelijk op terugkomt. Nog diezelfde dag ontvangt de student een besluit van de toelatingscommissie waarin o.m. staat dat een bepaalde tekst in het aanmeldportal in VUnet aanleiding tot verwarring zou kunnen geven en dat de toelatingscommissie om die reden besloten heeft om de student tegemoet te komen. De student wordt toegelaten onder de voorwaarde dat hij de taaltoets die binnen een paar weken wordt afgenomen, met een voldoende afrondt.

De student is blij met de gevonden oplossing en accepteert het aanbod van de toelatingscommissie.

De studentenombudsman sluit het dossier.

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.

