

## 1. Waarom heeft de TU Delft een Ombudsfunctionaris voor studenten?

De missie van de Ombudsfunctionaris voor studenten is bijdragen aan een veilige, gezonde en stimulerende studieomgeving voor iedereen die verbonden is aan de TU Delft. Dit doet zij op drie manieren: (1) **studenten ondersteunen** die vastlopen met een vraag of probleem; (2) de **universiteit adviseren** over algemene aandachts- en verbeterpunten (o.a. via een jaarverslag); (3) **kennis delen** en de dialoog stimuleren over thema's als sociale veiligheid en integriteit. De rol van de Ombudsfunctionaris is een aanvulling op het werk van o.a. studieadviseurs, vertrouwenspersonen en het Centraal Klachtenloket.

## 2. Met wat voor vragen en kwesties kan ik bij de Ombudsfunctionaris terecht?

Je kunt contact opnemen als de handelwijze van een andere student, een medewerker of organisatieonderdeel voor jou problemen oplevert die je zelf niet opgelost krijgt via bijvoorbeeld je studieadviseur of het Centraal Klachtenloket. Bijvoorbeeld:

- als je je niet behoorlijk behandeld voelt en je er niet uitkomt met de andere partij;
- als je van het kastje naar de muur wordt gestuurd;
- als je een conflict hebt met een medestudent of docent en je krijgt het niet opgelost;
- als een beleidsregel voor jou onevenredig hard uitpakt;
- als je te maken krijgt met ongewenst, normoverschrijdend gedrag – zoals pesten, buitensluiten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, nare bejegening;
- als je een besluit hebt gekregen en je uitleg wilt over de formele procedures, terwijl anderen, zoals je studieadviseur, je niet kunnen helpen;
- als je problemen ervaart met bereikbaarheid en communicatie binnen de organisatie of wanneer er sprake is van een moeizame communicatie tussen student en medewerker.

## 3. Wie is de Ombudsfunctionaris voor studenten?

De Ombudsfunctionaris voor studenten heet Carin Wensveen. Je kunt haar bereiken via email [C.G.M.Wensveen@tudelft.nl](mailto:C.G.M.Wensveen@tudelft.nl) of telefoon (015-278238 en 06-43213534). Haar kantoor is in in het EWI gebouw op de 12<sup>e</sup> verdieping, kamer 12.040.

### Hoe werkt de Ombudsfunctionaris?

Als je belt of mailt, kun je een afspraak maken voor een gesprek. De Ombudsfunctionaris luistert naar je verhaal en helpt je om het probleem te analyseren. Zo nodig gaat ze na welke regels of behoorlijkheidsnormen van toepassing zijn.

Vervolgens kan de Ombudsfunctionaris verschillende dingen doen:

- je een advies geven waarmee je zelf aan de slag kunt gaan;

- je doorverwijzen naar een ander loket, als je daar beter geholpen kunt worden;
- verkennende gesprekken voeren met andere betrokkenen;
- optreden als bemiddelaar;
- een advies uitbrengen aan bijvoorbeeld een decaan of het College van Bestuur;
- een onderzoek instellen naar bredere patronen en structurele factoren die een negatieve invloed kunnen hebben op de studieomgeving.

In de praktijk blijkt dat luisteren en meedenken voor veel studenten al genoeg is om een stap verder te komen. Als je wordt doorverwezen – bijvoorbeeld naar een studieadviseur of een vertrouwenspersoon – zal de Ombudsfunctionaris uitleggen waarom ze dat doet en je de nodige contactinformatie geven.

#### 4. Wat kan ik verwachten als ik contact opneem?

De gesprekken die de Ombudsfunctionaris voert zijn **vertrouwelijk**. Dit betekent dat zij niet zonder jouw medeweten met anderen spreekt over jouw vraag of kwestie. De Ombudsfunctionaris is **onafhankelijk** en **onpartijdig**. Zij treedt dus niet op als belangenbehartiger. Bemiddelen kan alleen als beide partijen daarmee instemmen. De Ombudsfunctionaris is ook **geen scheidsrechter**. Zij kan wel advies geven, maar heeft geen beslissingsbevoegdheid.

#### 5. Wat is het verschil tussen de Ombudsfunctionaris en een vertrouwenspersoon?

Net als de Ombudsfunctionaris hebben de vertrouwenspersonen van de TU Delft een onafhankelijke rol. Ook zij kunnen luisteren naar je verhaal en met je meedenken over een oplossing. Er zijn ook verschillen: een vertrouwenspersoon is partijdig (hij/zij staat aan de kant van de melder) en kan niet bemiddelen of een onderzoek instellen. (Voor meer info: <https://www.tudelft.nl/over-tu-delft/strategie/integriteitsbeleid/vertrouwenspersonen>)

#### 6. Waar vind ik online info over de Ombudsfunctionaris voor studenten?

- Studentenportal: <https://www.tudelft.nl/studenten/rechtspositie/klacht-bezwaar-en-beroep/ombudsman-voor-studenten>
- Website TU Delft: <https://www.tudelft.nl/over-tu-delft/strategie/integriteitsbeleid/sociale-integriteit>

*Twijfel je over waar je moet aankloppen met een probleem? Belangrijk is dat je met iemand contact opneemt en niet te lang blijft rondlopen met je vraag. Je bent van harte welkom!*