

Jaarverslag 2022

Ombudsfunctionaris voor studenten

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Kennismaking met functie en organisatie.....	4
2.1	<i>De Ombudsfunctionaris voor studenten TU Delft.....</i>	4
2.2	<i>De ombudsfunctie in ontwikkeling en wijziging van de regeling.....</i>	4
2.3	<i>Interne contacten en activiteiten</i>	5
2.4	<i>Externe contacten</i>	6
3	Meldingen bij de Ombudsfunctionaris voor studenten: cijfers 2022	7
3.1	<i>Hoeveel meldingen zijn er binnengekomen in 2022?.....</i>	7
3.2	<i>Op welk onderdeel van de TU Delft hadden de meldingen betrekking?.....</i>	8
3.3	<i>Wat is het profiel van de melders?.....</i>	9
3.4	<i>Hoe komen de meldingen binnen?</i>	10
3.5	<i>Waar gaan de meldingen over?</i>	11
3.5.1	<i>Impressie van de meldingen</i>	12
3.5.2	<i>Uit de praktijk.....</i>	13
3.6	<i>Welke werkzaamheden heeft de ombudsfunctionaris verricht?.....</i>	15
4	Reflecties en enkele aanbevelingen	18
4.1	<i>Aantal meldingen.....</i>	18
4.2	<i>Bekendheid van de ombudsfunctie.....</i>	18
4.3	<i>Duidelijkheid over de ombudsfunctie.....</i>	19
4.4	<i>Leren van meldingen</i>	19
4.5	<i>Multiproblematiek.....</i>	20
4.6	<i>Verwijzingen naar het College van beroep voor de examens.....</i>	20
4.7	<i>E-mailen en communicatiehygiëne</i>	21
4.8	<i>Diplomadatum.....</i>	21
4.9	<i>Seksuele intimidatie.....</i>	22
5	Actiepunten 2023.....	23
6	Professionalisering 2022	23
7	Tot slot	24
8	Bijlage 1: Afkortingen	25

1 Inleiding

Het verschaffen van onderwijs is een belangrijk taak van de TU Delft. Leren lukt beter in een veilige omgeving. *Trust is key* was een uitspraak die indruk maakte tijdens de meest recente AccessAbility Week van de TU Delft.¹ Een uitspraak die van belang is voor de gehele studentengemeenschap en de TU Delft.

Een steentje bijdragen aan behoud en herstel van vertrouwen is dan ook een belangrijk onderdeel van de taak van de Ombudsfunctionaris voor studenten. Het gaat daarbij om vertrouwen van studenten en docenten in elkaar, van studenten onderling, maar ook om het vertrouwen in de organisatie en het systeem. De Ombudsfunctionaris voor studenten doet dat door het bieden van een laagdrempelige toegang voor meldingen over problemen en conflicten en door een oplossingsgerichte aanpak te hanteren. Daarmee is de ombudsfunctie een onderdeel van de “checks and balances” van de organisatie. Dat is van belang met het oog op de context van actuele thema’s binnen de studentenwereld, zoals (seksueel) grensoverschrijdend gedrag, welzijn en diversiteit en inclusie, maar ook van vraagstukken als juridisering en de uitwerking van regels en beleid.

De nieuwe Ombudsfunctionaris voor studenten is in januari 2022 in dienst getreden van de TU Delft. Het jaar 2022 werd daarmee een jaar van verkenning van de thema’s, regelgeving en werkwijzen binnen het hoger onderwijs, de verbindingen tussen de individuele student en de organisatie en de mogelijkheden van de functie. Dat leidde tot een boeiend startjaar dat uitnodigt tot verdere verdieping.

Dit jaarverslag heeft betrekking op de periode van 1 januari tot en met 31 december 2022. In dat jaar hebben zich 32 studenten gemeld bij de Ombudsfunctionaris voor studenten. In hoofdstuk 3 zullen deze meldingen worden besproken. Daaraan voorafgaand wordt in hoofdstuk 2 een korte schets gegeven van de ombudsfunctie voor studenten bij de TU Delft. Hoofdstuk 4 bevat enkele beschouwingen en aanbevelingen naar aanleiding van de casuïstiek en thema’s die zich in 2022 hebben aangediend. Tenslotte worden nog enkele actiepunten voor 2023 genoemd en wordt ingegaan op de professionalisering van de ombudsfunctionaris.

Waar in dit jaarverslag gesproken wordt van ombudsfunctionaris wordt bedoeld de Ombudsfunctionaris voor studenten.

¹ Presentatie door Stefan Persaud, docent Faculteit Industrieel Ontwerpen, kick-off AccessAbility Week, 20 maart 2023.

2 Kennismaking met functie en organisatie

2.1 De Ombudsfunctionaris voor studenten TU Delft

De TU Delft kent sinds 1996 een ombudsman voor studenten en heeft daarmee een lange historie voor wat betreft de ombudsfunctie in het hoger onderwijs. Eerdere ombudsmannen voor studenten waren W. Knippenberg, E.P. Moors, J.M. van Splunter en N.W. Graafland. Ombudsman Job van Luyken startte in maart 2019 als Ombudsman voor medewerkers. Hij heeft in de laatste 1,5 jaar ook voor studenten gewerkt, toen Niek Graafland met pensioen ging. Inmiddels wordt de functie niet meer met de term “ombudsman”, maar met “ombudsfunctionaris” aangeduid. Sinds januari 2022 kent de TU Delft voor het eerst twee ombudsfunctionarissen, één voor studenten en één voor medewerkers, ieder voor een aanstelling van 0,5 fte (voor wat betreft de Ombudsfunctionaris voor studenten inmiddels 0,6).

Omdat de voorgaande Ombudsfunctionaris voor studenten de TU Delft al had verlaten voordat de nieuwe begon, was er afgezien van een enkel telefoongesprek weinig gelegenheid voor overdracht en inwerken. Dat maakte dat voor de nieuwe Ombudsfunctionaris voor studenten een geheel nieuwe en eigen ontdekkingstocht begon naar organisatie en functie. Gelukkig waren velen binnen (en buiten) de organisatie bereid om uitleg te geven, door te verwijzen en talloze vragen te beantwoorden. Het zou mooi zijn, met het oog op continuïteit voor de toekomst, wanneer kan worden toegewerkt naar de ontwikkeling van op de functie en organisatie toegespitste documentatie. Voor wat betreft de functie is daarmee al een aanvang gemaakt door de ontwikkeling van een uitgebreide werkbeschrijving door het Integrity Office.

2.2 De ombudsfunctie in ontwikkeling en wijziging van de regeling

Het afgelopen jaar heeft de ombudsfunctionaris kunnen vaststellen dat er een ontwikkeling gaande is in het denken over de rol en taak van ombudsfunctionarissen. De ontvangen informatie daarover van collega's binnen en buiten de organisatie, literatuur en de zich aandienende praktijk riep een beeld op van uiteenlopende opvattingen. Dat lijkt deels een gevolg te zijn van de aanwezigheid van verschillende regelingen en deels een gevolg van de professionele achtergrond en persoonlijke voorkeur van ombudsfunctionarissen. Zo is er verschil van opvatting over de vraag of de ombudsfunctionaris zich bezig moet houden met individuele klachtbehandeling of zich juist moet richten op zaken die de individuele casus overstijgen. Ook wordt regelmatig de vraag opgeworpen of een ombudsfunctionaris onderzoeken wel of niet

zelf zou moeten uitvoeren. Termen als klacht, melding, onderzoek, advisering, signaleren etc., zijn wel of niet terug te vinden in diverse regelingen en krijgen bij verschillende organisaties en in de praktijk een andere invulling. In dit verband past ook de discussie over thematiek, zoals de vraag of de ombudsfunctionaris zich wel of niet met het thema sociale veiligheid zou moeten bezighouden en op welke manier.² Ook daarover verschillen diverse ombudsfunctionarissen van mening.

Het thema sociale veiligheid en (seksueel) grensoverschrijdend gedrag binnen organisaties en de taken en rollen die ombudsfunctionarissen op dat terrein zouden moeten vervullen, beïnvloedt daarbij het denken over de invulling van de ombudsfunctie sterk. Dit is mede een gevolg van de verplichte instelling van de ombudsfunctie voor personeel aan alle universiteiten per 1 juli 2021 op basis van een gemaakte cao-afspraken. De thematiek voor studenten in het hoger onderwijs daarentegen ligt vooral op het terrein van problemen met uitvoering van beleid en regelgeving.

De verschillende ideeën over werkzaamheden, thematiek en procedurele aanpak maken dat het afgelopen jaar voor de nieuwe ombudsfunctionaris ook een jaar is geweest van onderzoek naar de meest passende invulling van de ombudsfunctie. In het besluit d.d. 13 juli 2021 van het College van Bestuur is opgenomen dat de ombudsfunctie studenten wordt herzien.³ De ervaringen van het afgelopen jaar en de (vervolg)vragen die daarbij werden opgeroepen, kunnen een bijdrage leveren om te komen tot een nieuwe, eigentijdse en op de doelgroep en organisatie toegespitste vormgeving van de functie. In samenwerking met diverse stakeholders en met de behoeften en belangen van studenten in het oog, zal daaraan in 2023 verder worden gewerkt.

2.3 Interne contacten en activiteiten

Om de TU Delft beter te leren kennen heeft de Ombudsfunctionaris voor studenten in 2022 veel kennismakingsgesprekken gevoerd met medewerkers van de TU Delft, bestuurders en met overlegorganen. Voorbeelden zijn medewerkers van onderdelen van de TU Delft als ESA, Integrale Veiligheid, Juridische Zaken, het Integrity Office en het Diversity & Inclusion Office en leden van bestuursorganen en medewerkers van faculteiten. Ook zijn er kennismakingen geweest tijdens structurele overleggen zoals het overleg Plasa, het overleg van de Hoofden Onderwijs- en studentzaken, de Study

² Zie hiervoor het artikel van Job van Luyken, De ombudsfunctionaris personeel als haarlemmerolie ?, Tijdschrift voor Klachtrecht, jaargang 17, nr. 1, 2021, pag. 6-9.

³ Het werk voor de Ombudsfunctionaris voor studenten is thans nog gebaseerd op de Regeling klachten studenten (bijlage 3 bij het Beheers- en bestuursreglement van de TU Delft).

Climate Group en het overleg van de secretarissen van examencommissies. Soms werd de kennismaking geïntegreerd met een gesprek naar aanleiding van een casus.

Binnen de studentenwereld is er kennis gemaakt met onder andere de community liaison officer, leden van de studentenraad, de vergadering van voorzitters van studieverenigingen, de studentambtenaar en bestuursleden van het Owee-bestuur. Daarnaast heeft de ombudsfunctionaris aandacht besteed aan de sociale kaart van de TU Delft: vertrouwenspersonen, studentenpsychologen, studentendecanen en studieadviseurs. Met enkelen van de bovengenoemden heeft de ombudsfunctionaris inmiddels op vaste momenten overleg.

Naast kennismakingen heeft de ombudsfunctionaris deelgenomen aan diverse activiteiten om de wereld op de campus te leren kennen, zoals een campustour, activiteiten tijdens de Owee-week, de How-are-you-week, een study climate tribe session over diversity and inclusion, de workshop Fitting in (interculturele communicatie) van Studium Generale en de Onbeperkt Studeren Week.

2.4 Externe contacten

De ombudsfunctionaris heeft in 2022 ook kennisgemaakt met collega's bij andere universiteiten. Op regelmatige basis is er contact met de Ombudsman voor studenten van de Rijksuniversiteit Leiden. Andere contacten verlopen vooral via het lidmaatschap van de Voho, de Vereniging Ombudsmannen Hoger Onderwijs.

3 Meldingen bij de Ombudsfunctionaris voor studenten: cijfers 2022

In dit hoofdstuk worden de feitelijke gegevens gepresenteerd van de meldingen bij de Ombudsfunctionaris voor studenten. Ingegaan wordt op het aantal meldingen, het onderdeel van de TU Delft waarop de meldingen betrekking hadden, het profiel van de melders, de wijze waarop de melders bij de ombudsfunctionaris terecht zijn gekomen en het onderwerp van de meldingen. In hoofdstuk 4 zullen daarover vervolgens enkele beschouwingen worden geformuleerd.

3.1 Hoeveel meldingen zijn er binnengekomen in 2022?

De Ombudsfunctionaris voor studenten heeft 32 meldingen ontvangen in het kalenderjaar 2022. Enkele daarvan zijn nog in behandeling.

Zoals de term “ombudsman” inmiddels is vervangen door “ombudsfunctionaris”, is ook de term “klacht” inmiddels vervangen door de term “melding”. De term “melding” heeft een brede betekenis. Het omvat uiteenlopende vormen van signalen, klachten en andere uitingen van ongenoegen.

De meeste meldingen werden ingediend door studenten die zelf belanghebbende waren bij de melding. Eén melding werd ingediend door een omstander en één melding werd ingediend door een (vertegenwoordiger van een) studentenorgaan. De ombudsfunctionaris heeft echter op grond van de huidige regeling geen bevoegdheid om meldingen van organen te behandelen. De meeste meldingen worden schriftelijk per e-mail en in een enkel geval telefonisch gedaan. De ombudsfunctionaris heeft geen anonieme meldingen ontvangen.

Om het aantal meldingen te kunnen vergelijken met voorgaande jaren, zijn in de tabel hieronder de aantallen overgenomen uit het jaarverslag 2020⁴ en aangevuld met de jaren 2021 en 2022. Het aantal klachten van studenten voor het jaar 2021 is niet gepubliceerd. Het aantal meldingen lijkt voor 2022 sterk gestegen te zijn. Het is lastig hiervoor een verklaring te geven. Mogelijk is er een verschil in registratie of taakopvatting tussen de voorgaande en de huidige ombudsfunctionaris. Bovendien kan niet vergeleken worden met het cijfer voor 2021.

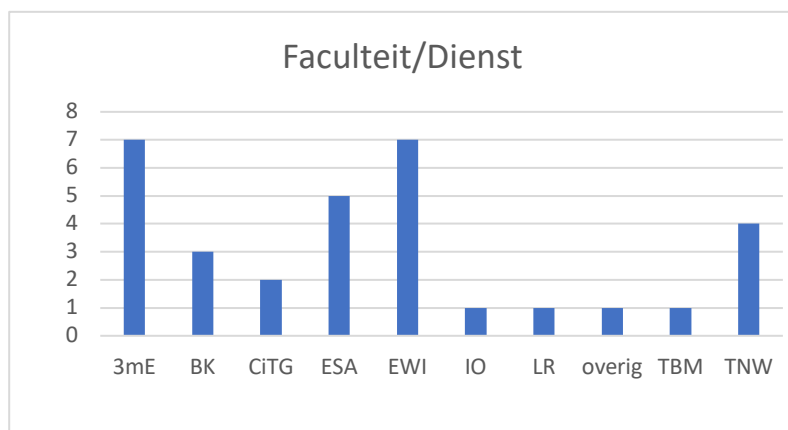
⁴ Het jaarverslag 2020 van de Ombudsman voor studenten is als deel II gevoegd bij het jaarverslag 2020 van het Centraal klachtenloket voor studenten.

kalenderjaar	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
aantal	13	14	13	12	10	8	13	9	?	32

3.2 Op welk onderdeel van de TU Delft hadden de meldingen betrekking?

De meeste meldingen betreffen de faculteiten 3mE en EWI en de dienst ESA. De aantallen zijn echter zo laag dat deze geen indicatie kunnen vormen voor een trend of structuur. Eén melding had geen betrekking op een faculteit of dienst. Voor de afkortingen wordt verwezen naar bijlage 1.

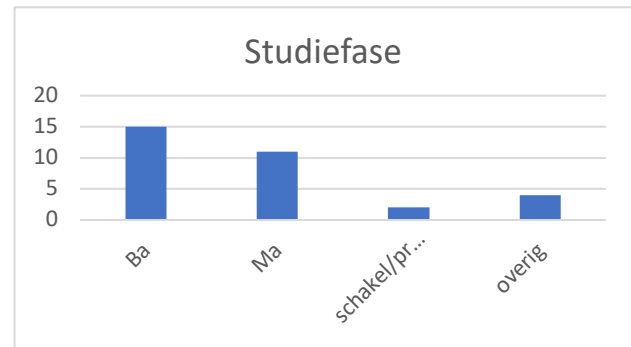
Faculteit/Dienst	Aantal
3mE	7
BK	3
CiTG	2
ESA	5
EWI	7
IO	1
LR	1
overig	1
TBM	1
TNW	4
	32



3.3 Wat is het profiel van de melders?

De meeste meldingen zijn afkomstig van studenten in de bachelorfase. De categorie overig bestaat uit studenten die de TU Delft al hadden verlaten of zich nog moesten inschrijven.

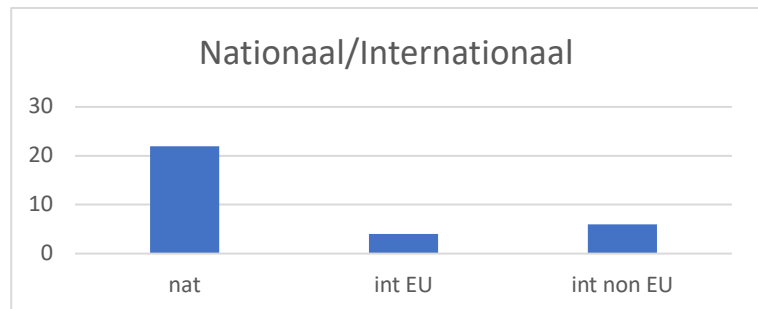
Studiefase	Aantal
bachelor	15
master	11
schakel/premaster	2
overig	4
	32



Van de meldingen is 31 % afkomstig van internationale studenten.

Van de totale studentengemeenschap is 25 % afkomstig uit het buitenland.

Nat/Int	Aantal
nat	22
int EU	4
int non EU	6



Van het aantal meldingen is 44% afkomstig van een vrouwelijke student.

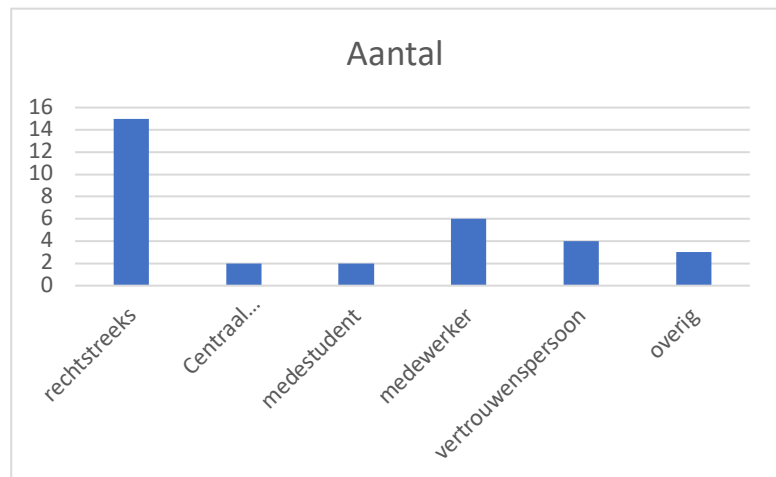
Van de totale studentengemeenschap is 31 % vrouw.

m/v	aantal
m	18
v	14

3.4 Hoe komen de meldingen binnen?

De helft van de studenten heeft zich voor een melding rechtstreeks gewend tot de ombudsfunctionaris. De andere helft is op doorverwijzing bij de ombudsfunctionaris gekomen, veelal van een vertrouwenspersoon of andere medewerker van de TU Delft. De meldingen in de categorie overig zijn overgenomen van de vorige ombudsfunctionaris, dan wel van een ombudsfunctionaris van een andere universiteit.

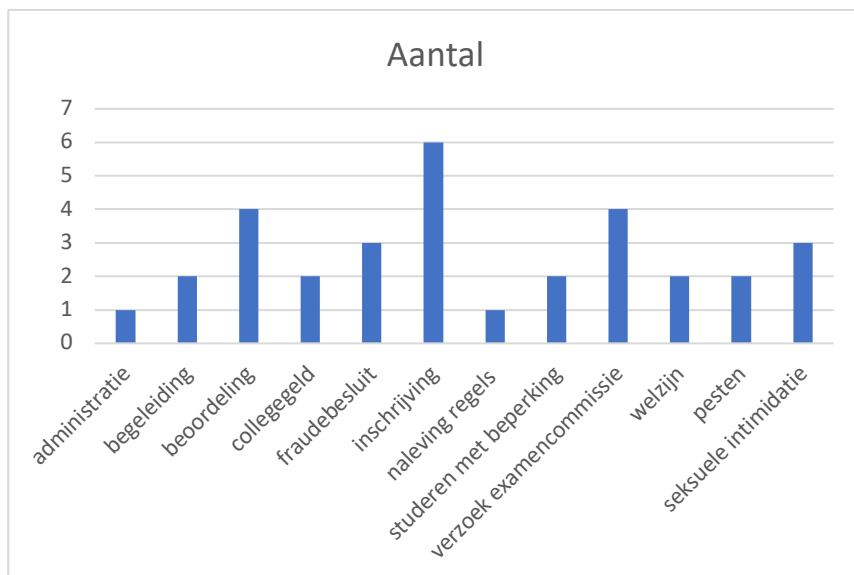
Manier binnenkomst	Aantal
rechtstreeks	15
via Centraal klachtenloket	2
via medestudent	2
via medewerker	6
via vertrouwenspersoon	4
via overig	3
	32



3.5 Waar gaan de meldingen over?

Hieronder wordt aangegeven wat het onderwerp was van de meldingen. Bij sommige meldingen waren meerdere onderwerpen aan de orde. Bij de genoemde categorieën is per melding alleen het meest op de voorgrond staande onderwerp vermeld.

Onderwerp melding	Aantal
administratie	1
begeleiding	2
beoordeling	4
collegegeld	2
fraudebesluit	3
inschrijving	6
naleving regels	1
studeren met beperking	2
verzoek examencommissie	4
welzijn	2
pesten	2
seksuele intimidatie	3
	32



Het merendeel van de meldingen van studenten heeft betrekking op problemen met de “bureaucratie”, met de wijze van uitvoering van juridische regels, richtlijnen en beleid. De student is het bijvoorbeeld niet eens met een bepaald besluit of is van mening dat in zijn of haar geval een uitzondering moet worden gemaakt.

Voor de categorie ongewenst gedrag is aangesloten bij de onderverdeling die gebruikelijk is bij de beschrijving van de psychosociale arbeidsbelasting in de Arboret. Deze indeling is gericht op werknemers, maar ook goed bruikbaar voor studenten als het gaat om de categorisering van ongewenst gedrag. De categorieën van ongewenst gedrag zijn: direct of indirect onderscheid, seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk⁵.

De meldingen inzake seksueel grensoverschrijdend gedrag betroffen uitsluitend situaties tussen studenten onderling. Er waren geen medewerkers van de TU Delft bij betrokken.

⁵ Zie artikel 1, lid 3, sub e van de Arbeidsomstandighedenwet.

3.5.1 Impressie van de meldingen

Om wat meer invulling te geven aan de open categorieën die hierboven zijn vermeld, geeft de ombudsfunctionaris hieronder een korte verdere aanduiding van de onderwerpen van meldingen. Daarbij is zo dicht mogelijk gebleven bij de kwalificatie die de student zelf aan de melding heeft gegeven. De aanduiding hieronder houdt niet in dat de kwalificatie daarmee ook is onderschreven door de ombudsfunctionaris en vormt geen indicatie van de ernst van de melding.

- *administratieve verwerking*: te late registratie van cijfers behaald in het buitenland; tevens klacht over communicatie;
- *begeleiding*: klacht over onvoldoende begeleiding, gewekte verwachtingen en veranderende eisen tijdens afstudeerfase;
- *beoordeling*: resultaat stage onvoldoende beoordeeld, tevens klacht over onvoldoende begeleiding en onduidelijkheid vereisten; beoordeling toets, tevens melding over wijze van uitvoering besluit Cbe; beoordeling, tevens klacht over onvoldoende bespreking resultaat;
- *collegegeld*: instellingstarief bij dubbele bachelor door terugwerkende kracht diplomadatum; ontstaan hoge studieschuld voor buitenlandse student;
- *fraudebesluiten/ ongeldigverklaring*: sanctie opgelegd wegens fraude, maar student ontkent de feiten waarop het besluit is gebaseerd; klacht over ongeldigverklaring wegens ontbreken/onduidelijkheid toetsinstructie; klacht over informatie over reikwijdte sanctiebesluit bij overstap naar andere faculteit;
- *inschrijving*: probleem met machtiging afschrijving collegegeld, waardoor student werd uitgeschreven; schadevergoeding bij late enrolment; verzoek om informatie over herinschrijving na onderbreking studie; planning toelatingsprocedure nadelig voor internationale student; toelatingsprocedure/ranking;
- *naleving/uitleg juridische regelgeving*: medezeggenschapsregels;
- *studeren met een beperking*: verandering wijze van toetsen en beoordelen nadelig voor studenten met dyslexie; trage en onwelwillende afhandeling van verzoek om een doeltreffende aanpassing leidend tot leedtoevoeging;

- *verzoeken aan en besluiten van examencommissie*: afwijzing cum laude, verzoek toestemming voor vervangende vakken, afkeuring vakkenpakket buitenlandse minor tevens klacht over slechte communicatie/kastje naar de muur; vrijstelling toegangsvereiste vak; verzoek extra tentamenkans/mondeling in verband met probleem onlinetoets bij dyslexie;
- *welzijn*: mentale en emotionele problemen leidend tot studievertraging; melding met verzoek om meer aandacht en opvang voor studenten met psychische problemen;
- *pesten*: onveilige bejegening c.q. buitensluiting door docent, machtsmisbruik docent;
- *seksuele intimidatie*: emotionele en seksuele manipulatie door medestudent, seksueel grensoverschrijdend gedrag bij een studentenvereniging; grensoverschrijdende vragen/opmerkingen medestudent.

3.5.2 Uit de praktijk

Hieronder worden twee voorbeelden gegeven van kwesties die door studenten zijn voorgelegd aan de ombudsfunctionaris. De beschrijvingen zijn geanonimiseerd en aspecten van de casus zijn aangepast om herleidbaarheid te voorkomen.

Fraudebesluit

Een student heeft een sanctie gekregen naar aanleiding van fraude gepleegd tijdens een online toets. De sanctie hield in dat hij geen tentamens mocht doen tijdens Q1. De student heeft de overtreding erkend en de sanctie geaccepteerd. De student is na de oplegging van de sanctie met een zachte knip een master gaan doen bij een andere faculteit. Hij heeft zich aan het sanctiebesluit gehouden en zijn nog openstaande Q1 bachelortentamens en de Q1 mastertentamens doorgeschoven naar de herkansingsperiode in Q2. Dit vond hij een zware belasting, omdat hij daarnaast ook de reguliere mastertoetsen van Q2 moest doen. Hierdoor zakte de student voor enkele vakken. In de zomer hoorde de student bij toeval dat sanctiebesluiten van de ene faculteit in principe niet gelden bij een andere faculteit. De student realiseerde zich toen pas dat hij zijn Q1 tentamens van de master direct in Q1 had kunnen maken. Hij vroeg zich af waarom hij daarover niet eerder was geïnformeerd, mede gezien het feit dat hij na het sanctiebesluit nog nadere uitleg had gevraagd over de werking daarvan bij een studieadviseur. De ombudsfunctionaris heeft gesproken met diverse TU-medewerkers

die op de hoogte waren van de casus. Uiteindelijk is er een gesprek gevoerd met een van deze medewerkers en de student in het bijzijn van de ombudsfunctionaris. Daarbij is gesproken over zaken als processen, beleid en uitvoering en de communicatie. Dit heeft tot verheldering over en weer geleid, waarmee de kwestie kon worden afgesloten.

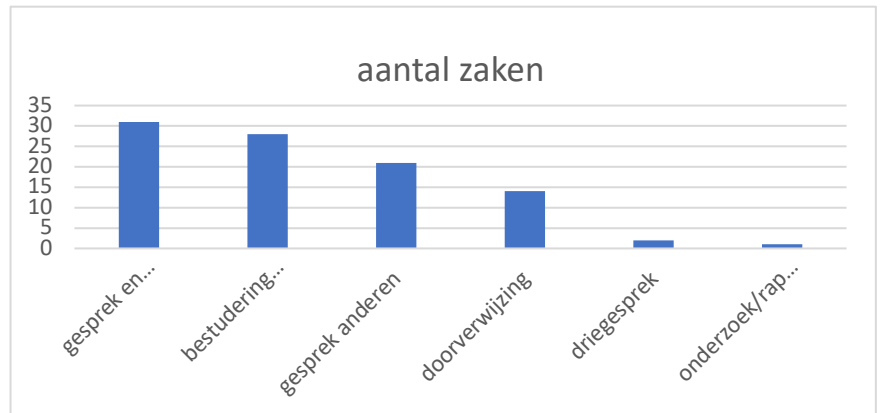
Communicatie docent

Een student wendt zich tot de ombudsfunctionaris met een melding over het gedrag van een docent. Zij gaf aan dat zij zich door deze docent buitengesloten en gepest voelde. De student wilde starten met haar eindopdracht voor de bachelor, maar zij voldeed niet aan alle toelatingsvereisten. Zij had namelijk een verplicht vak daarvoor nog niet gehaald. De student wilde toch graag starten met de eindopdracht, omdat zij anders niet verder kon met haar opleiding en veel vertraging zou oplopen. Zij had de docent daarover benaderd, maar die had nogal bot gereageerd. De student kreeg daardoor het gevoel dat ze aan haar lot werd overgelaten. De student is in paniek omdat de datum voor de start van de eindopdracht nadert. De student had haar verzoek om toelating ook nog bij andere medewerkers neergelegd. Nog voor de ombudsfunctionaris een interventie kon plegen, kreeg zij toch nog toestemming om met de eindopdracht te starten. Daarmee was het praktische probleem opgelost. De student had echter een e-mailbericht ontvangen van de docent, die maakte dat zij zich onheus behandeld voelde. Zij twijfelde daardoor of zij überhaupt nog wel aan deze eindopdracht moest gaan deelnemen. Daarop heeft de ombudsfunctionaris een gesprek gevoerd met de docent en vervolgens een terugkoppeling van het gesprek gegeven aan de student. Die voelde zich daardoor voldoende gerustgesteld en is alsnog met de eindopdracht gestart. Deze kon uiteindelijk met voldoende resultaat door de student worden afgerond. De student heeft na afronding van de eindopdracht de kwestie een tijd laten bezinken. Vervolgens heeft de student aangegeven nog wel een uitspraak te wensen over de bejegening, nu zij zich gegriefd heeft gevoeld over de wijze waarop de docent zich in de e-mailcorrespondentie had uitgelaten. De ombudsfunctionaris heeft daarop aangegeven dat een dergelijke klacht moet worden voorgelegd aan de Klachtencommissie ongewenst gedrag. De student heeft daarop besloten de zaak verder te laten rusten.

3.6 Welke werkzaamheden heeft de ombudsfunctionaris verricht?

In deze paragraaf wordt in gegaan op de werkzaamheden⁶ die de ombudsfunctionaris heeft verricht naar aanleiding van de meldingen.

Werkzaamheden	aantal zaken
gesprek en advies	31
bestudering stukken	28
gesprek anderen	21
doorverwijzing	14
driegesprek	2
onderzoek/rapportage	1



Wanneer een student een melding doet - meestal per e-mail, soms telefonisch – nodigt de ombudsfunctionaris de melder altijd uit voor een gesprek. Dat gesprek vindt meestal plaats op de campus op de kamer van de ombudsfunctionaris en soms online, bijvoorbeeld wanneer de student in het buitenland verblijft.

Tijdens het gesprek vraagt de ombudsfunctionaris de student veelal om schriftelijke stukken na te sturen, zoals ontvangen documenten en e-mailberichten om meer inzicht te krijgen in de context van de melding van de student. Indien nodig volgt daarna nog een volgend gesprek om de inhoud van die documenten verder door te nemen.

In de gesprekken wordt wederzijds kennis gemaakt en kan de student zijn of haar verhaal kwijt. Het onderwerp van de melding wordt verkend en feiten en relevante regels worden op een rijtje gezet. Ook wordt gesproken over wat de student zelf het belangrijkste vindt, welke wensen en behoeften er leven en wat de student wenst dat er

⁶ De werkzaamheden van de ombudsfunctionaris worden in de interne werkbeschrijving samengevat als: onafhankelijk advisering aan de melder (luisterend oor, uitleg, bv over regelgeving, advies), ombudsbemiddeling (pendelbemiddeling, faciliterend gespreksbegeleiding), onafhankelijke advisering aan faculteit of dienst (gesprekken met betrokken medewerkers, uitdieping van de casus, schriftelijk of mondeling advies), instellen van een onderzoek (gericht op context en totstandkoming van besluiten en handelwijzen, bv wijze van communicatie en omgangsvormen) en onderzoek naar een breder patroon of structurele knelpunten.

met de melding gebeurt. Opties en mogelijke oplossingsrichtingen worden geïnterpreteerd.

Het hangt vervolgens af van de aard van de melding en de wens van de student wat de volgende stap is: dat kan zijn een doorverwijzing naar een andere functionaris of orgaan binnen de organisatie, een schriftelijk of mondeling advies, een vervolgesprek met de melder, een gesprek met andere betrokkenen of verder onderzoek.

Bij doorverwijzing staat de ombudsfunctionaris altijd een warme overdracht voor: zij overlegt vooraf met de persoon naar wie wordt doorverwezen, of zij helpt de student op weg met de toegang.

In meerdere gevallen bleek dat de kwestie waarmee de student zich meldde betrekking had op een besluit waartegen bezwaar of beroep openstond. De ombudsfunctionaris heeft op dat terrein geen bevoegdheid. Meerdere malen heeft de ombudsfunctionaris de student dan ook doorverwezen naar het College van beroep voor de examens of de bezwaarschriftencommissie. De ombudsfunctionaris voor studenten geeft daarbij informatie over de wijze waarop de bezwaar- en beroepsprocedures zijn vormgegeven en de geldende termijnen.

Voor studenten die daaraan behoefte hadden of in zaken die ingewikkeld waren, heeft de ombudsfunctionaris ook inhoudelijk meegekeken naar de door de student geschetste problematiek. Het bleek dat sommige studenten het lastig vonden om het besluit goed te doorgronden en de feitelijke en juridische onderbouwing daaruit te destilleren. Zonder op te treden als een belangenbehartiger of een uitspraak te doen over de kans van slagen, heeft de ombudsfunctionaris in enkele gevallen de student geholpen om de casus te analyseren, zodat de student zich kon richten op de kernpunten en de bezwaren helder kon formuleren. De studenten konden vervolgens zelf hun beroep of bezwaar indienen en de kwestie aan het bevoegde orgaan voorleggen. Soms kwamen zij daarna nog terug met vragen over de fase van de minnelijke schikking die aan de formele behandeling van het bezwaar- of beroepschrift voorafgaat.

Met toestemming van de student heeft de ombudsfunctionaris regelmatig ook gesprekken gevoerd met anderen die bij de kwestie betrokken waren. Voorbeelden daarvan zijn een studieadviseur of een studentendecaan, een hoofd Onderwijs- en studentzaken of de betrokkene tegen wie de melding was gericht. Deze gesprekken hadden veelal een verkennend karakter en waren gericht op opheldering van feiten en werkwijzen. Soms kon met deze aanvullende informatie een kwestie alsnog worden opgelost. Ook kwam het voor dat de student de gegeven uitleg voldoende vond of de situatie met de verstrekte informatie beter kon accepteren.

In een enkel geval heeft er een gesprek plaatsgevonden met de student en de betrokkene in het bijzijn van de ombudsfunctionaris. Dit bood de gelegenheid om achtergronden toe te lichten en uit te leggen hoe zaken zijn overgekomen of geïnterpreteerd.

Meldingen over (seksueel) grensoverschrijdend gedrag worden veelal gedaan bij de vertrouwenspersonen. In 2022 heeft de ombudsfunctionaris na doorverwijzing van een vertrouwenspersoon met enkele meldingen bemoeienis gehad. Deze meldingen zijn op adviserende en minnelijke wijze behandeld en in overleg met andere functionarissen van de TU Delft, zoals vertrouwenspersonen en medewerkers van de afdeling Integrale Veiligheid.

Wanneer ondanks gesprekken een kwestie niet voldoende wordt opgehelderd of opgelost, kan de ombudsfunctionaris - indien daartoe aanleiding wordt gezien - zich verder in een zaak verdiepen om een diepgaander beeld te krijgen. In 2022 heeft de ombudsfunctionaris dat in één kwestie gedaan. Na verder onderzoek op basis van documentatie en gesprekken is in die zaak een rapportage opgesteld voor het bevoegde gezag met een schriftelijke analyse en aanbevelingen.

4 Reflecties en enkele aanbevelingen

4.1 Aantal meldingen

In 2022 zijn er 32 meldingen gedaan bij de Ombudsfunctionaris voor studenten. Hoewel dat er meer zijn dan in voorgaande jaren is dit aantal op een studentengemeenschap van 27.000 studenten zeer beperkt. Hierdoor is het niet onverantwoord om uitspraken van een meer algemene strekking te doen en conclusies te trekken over een bredere context, zoals het duiden van een meer structurele problematiek. Hoewel de hieronder geformuleerde reflecties en aanbevelingen algemeen zijn geformuleerd, liggen daaraan geen conclusies ten grondslag over de gang van zaken of het functioneren van medewerkers of studenten in het algemeen. Zij zijn bedoeld als overdenkingen die voortvloeien uit de casuïstiek die zich in het afgelopen jaar heeft voorgedaan en die kunnen dienen als inspiratie voor verdere vervolgvragen en verkenningen.

Daarbij komt dat het jaar 2022 voor de ombudsfunctionaris een jaar was van kwartiermaken en het leren kennen van de organisatie. Een dergelijk verkennend karakter biedt naar het oordeel van de ombudsfunctionaris nog onvoldoende basis voor de formulering van veel aanbevelingen.

4.2 Bekendheid van de ombudsfunctie

Een gering aantal klachten wil niet altijd zeggen dat alles goed gaat. De ombudsfunctie is zeker niet bij alle studenten bekend en ook medewerkers weten niet altijd dat er een Ombudsfunctionaris voor studenten is. Het onderwerp toegankelijkheid en vindbaarheid is regelmatig besproken tijdens gesprekken met vertrouwenspersonen, studieadviseurs, medewerkers van het Integrity Office en anderen. Het blijft belangrijk om te streven naar verbetering van de helderheid van informatie en de routekaarten, zodat voor studenten duidelijker wordt naar welke medewerker zij toe kunnen met een bepaald probleem. Sommige routekaarten en informatiebrochures moeten nog worden aangevuld met de ombudsfunctie. Ook de informatie op de website van de TU Delft kan worden verbeterd. Dit onderwerp heeft de aandacht van onder meer het Integrity Office en ESA. Uiteraard is de ombudsfunctionaris bereid om daaraan een bijdrage te leveren. Hieraan zal in 2023 nog verder worden gewerkt.

4.3 Duidelijkheid over de ombudsfunctie

In hoofdstuk 2 is ingegaan op de veranderende rol van de ombudsfunctie voor wat betreft taken, thematiek en procedures. Ook is aangegeven dat de Regeling klachten studenten TU Delft herziening behoeft. Het is belangrijk dat heldere en weloverwogen keuzes worden gemaakt voor de herziening van de ombudsfunctie voor studenten en dat deze in een nieuwe regeling wordt vastgelegd. De ombudsfunctionaris zal daaraan vanuit de in 2022 opgedane ervaringen een bijdrage leveren. In 2022 is een start gemaakt met het overleg over dit onderwerp met verschillende afdelingen, waaronder het Integrity Office, Juridische Zaken en ESA.

4.4 Leren van meldingen

De eerste inzet van de ombudsfunctionaris is erop gericht om het probleem of de kwestie van de student op te lossen. Maar meldingen van studenten zijn ook een waardevol feedbackmechanisme voor de organisatie. Juist studenten zijn de ervaringsexperts voor de uitwerking van beleid en besluitvorming vanuit de organisatie. Het is zinvol om meldingen te onderzoeken op de mogelijkheid om daaruit lessen te destilleren die in een breder verband bruikbaar zouden kunnen zijn voor de organisatie. Een dergelijke aanpak staat los van de vraag of de melding al dan niet terecht is en wel of niet opgelost kan worden.

Op een inductieve manier kunnen meldingen, die zich daarvoor lenen, verder worden uitgediept. Op basis daarvan kunnen dan vervolgvragen worden ontwikkeld, die verder verkend zouden kunnen worden binnen de organisatie. Voorbeelden zouden kunnen zijn: hoe is het proces van afstuderen en de begeleiding daarvan georganiseerd, hoe verloopt docent-student-communicatie, waar lopen studenten met een handicap of chronische ziekte tegenaan etc. Vervolgvragen kunnen eventueel worden verbreed tot meer algemene thema's.⁷ De ombudsfunctionaris heeft overigens al meerdere malen gemerkt dat medewerkers van de organisatie een melding van een student aangrijpen om ook na te denken over verbetering van processen, bijvoorbeeld op het gebied van informatievoorziening.

Studenten zelf geven ook geregeld aan dat het leren van klachten een belangrijke motivatie is om hun verhaal te doen bij de ombudsfunctionaris. Ze vertellen bijvoorbeeld dat ze niet willen dat een andere student hetzelfde overkomt of ze willen dat werkwijzen

⁷ Zie voor deze benadering Manja Bomhoff en Yvonne van der Vlugt (2021), *Volgende keer beter! - Leren van klachten over je organisatie*.

verbeteren. Dit getuigt van een grote betrokkenheid bij de gang van zaken bij de TU Delft en de wens om te kunnen bijdragen aan verbetering van de organisatie.

“Een klacht is gratis advies” is een gevleugelde uitspraak. Het is belangrijk om meldingen en klachten (ook) vanuit dit perspectief te bezien en met nieuwsgierige blik de waarde ervan voor de organisatie te onderzoeken.

4.5 Multiproblematiek

Geconstateerd kan worden dat veel meldingen meerdere aspecten hebben. Het is belangrijk dat dit snel wordt onderkend. Een student kan bijvoorbeeld tegelijkertijd een administratief probleem hebben, zoals een onjuiste registratie van een cijfer, maar ook andere kwesties, zoals het uitstellen van de start van een stage of een besluit waarvoor een beroepstermijn loopt en/of een communicatieprobleem met een medewerker. Studenten slaan soms een bepaalde richting in, al dan niet op advies van anderen, terwijl de andere kwesties blijven liggen, met als gevolg een termijnoverschrijding, een vertraging of voldongen feiten. Het is daarom belangrijk om bij de melding van een probleem breed te kijken en na te gaan of er nog meer speelt. Aan studenten wil de ombudsfunctionaris het volgende meegeven: wacht niet te lang met een bezoek aan de studieadviseur en overleg wanneer je een belangrijke studiegerelateerde beslissing neemt, ook wanneer je denkt dat het wel in orde is.

4.6 Verwijzingen naar het College van beroep voor de examens

In meerdere zaken is gebleken dat studenten zich tot de ombudsfunctionaris wenden, terwijl de kwestie ging om een besluit, waarvoor beroep openstaat bij het College van beroep voor de examens (Cbe).

De ombudsfunctionaris wijst de student er dan op dat deze een beroepschrift moet indienen. De ombudsfunctionaris merkt daarbij dat studenten veel vragen hebben over hoe een beroepschrift moet worden ingediend en wat daar in moet staan. Daarbij vinden studenten het vaak lastig een goede en stapsgewijze analyse te maken van het besluit op zich, de feitelijke grondslag van het besluit en de juridische grondslag van het besluit. Die analyse is nodig om tot een heldere argumentatie te komen.

Ook hebben de studenten veel vragen over de minnelijke fase. Dat kunnen vragen zijn over het proces, zoals: “Wie kan ik het beste meenemen naar het gesprek?”, maar ook vragen over de inhoud van de kwestie.

Het kan behulpzaam zijn wanneer er meer concrete informatie beschikbaar komt voor de student over het proces van het indienen van beroep en bezwaar. Dat geldt ook voor het verloop van de minnelijke fase, als onderdeel van dat proces. Het helpt ook wanneer voor bezwaar en beroep vatbare besluiten gestructureerd worden geformuleerd en onderbouwd.

4.7 E-mailen en communicatiehygiëne

Bij de behandeling van meldingen krijgt de ombudsfunctionaris geregeld e-mailcorrespondentie onder ogen die heeft plaatsgevonden tussen een student en een medewerker of orgaan van de TU Delft. Heel vaak is dat een heldere uitwisseling, maar soms bevatten de mails ook teksten die miscommunicatie en irritatie in de hand kunnen werken. Woorden op schrift kunnen hard aankomen of worden soms op andere wijze gepercipieerd dan bedoeld. Dat geldt zowel voor studenten, als voor medewerkers.

Op een heel andere manier geldt dat voor e-mailcommunicatie over allerlei administratieve zaken, zoals inschrijving, collegegeld, afstuderen e.d. Vaak wordt daarvoor gewerkt met vaste tekstblokken en standaardmails. Een student die echter een iets afwijkende kwestie heeft, voelt zich niet gehoord wanneer deze standaardberichten ontvangt die zijn of haar kwestie net niet adresseren. Dat resulteert soms in een reeks van mails zonder dat de werkelijke kwestie goed wordt opgehelderd. In zulke gevallen is een persoonlijk gesprek beter.

Het zou dan ook goed zijn wanneer studenten en medewerkers elkaar voorstellen om een persoonlijk gesprek te houden wanneer zij herhaaldelijk heen en weer mailen zonder dat de kwestie wordt opgehelderd.

Houd verder de e-mailcommunicatie zakelijk en respectvol ook bij irritaties.

4.8 Diplomadatum

Goede, concrete en toegankelijke informatie helpt studenten om betere keuzes te maken. De ombudsfunctionaris is van mening dat het belangrijk is om expliciete informatie te verstrekken over de vaststelling van de diplomadatum. De diplomadatum is van belang voor zaken als collegegeld en studiefinanciering. Maak in de informatievoorziening voor studenten plaats voor een uitleg over de manier waarop de diplomadatum wordt vastgesteld en geef daarbij aandacht aan de gevolgen daarvan en waarom het belangrijk is dat studenten daarvan kennisnemen.

4.9 Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie en ander grensoverschrijdend gedrag onder studenten heeft in 2022 veel aandacht gekregen binnen en buiten de TU Delft. Er zijn veel activiteiten ondernomen om het gesprek over dit thema op gang te brengen, bijvoorbeeld tijdens de How-are-U-week met de voorstelling Safe Space. Ook bij de organisatie van de Owee-week heeft het onderwerp hoog op de agenda gestaan. Er was aandacht voor vele aspecten, waaronder normstelling, cultuur, de rol van verenigingen, opvang en ondersteuning.

Het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag onder studenten, het bevorderen van het gesprek daarover en het inrichten van goede procedures om meldingen te behandelen is onderdeel van het creëren van een veilig studieklimaat. Het is belangrijk om activiteiten op dit terrein te blijven voortzetten en in te zetten op verduurzaming daarvan, zodat de aandacht daarvoor blijvend is.

5 Actiepunten 2023

Voor 2023 heeft de ombudsfunctionaris, naast de behandeling van meldingen, de volgende actiepunten:

- Input leveren voor de herziening van de Regeling klachten studenten TU Delft en voor zover nodig de verdere uitwerking van de werkbeschrijving;
- Bijdragen aan de verdere bevordering van de bekendheid van de ombudsfunctie voor studenten, als onderdeel van de zorgstructuur van de TU Delft;
- Uitbouwen van relevante contacten en netwerken binnen en buiten de organisatie;
- Werken aan verdere professionalisering;
- Aandacht blijven besteden aan voor studenten relevante thema's, die voortkomen uit casuïstiek en studentgerelateerde ontwikkelingen binnen het hoger onderwijs, zoals accessibility.

6 Professionalisering 2022

De Ombudsfunctionaris voor studenten streeft ernaar om kennis en vaardigheden te verkrijgen, verbeteren en/of te onderhouden op terreinen als het behandelen van meldingen, effectieve (conflict)oplossingstechnieken, onderzoeken en onderzoekstechniek, trendanalyse, juridische kennis (onderwijsrecht), communicatie met personen met complexe problematiek, organisatiekennis en -analyse en thematische kennis (sociale veiligheid, studeren met een functiebeperking, studentenwelzijn etc.)

De ombudsfunctionaris heeft in 2022 deelgenomen aan diverse cursusactiviteiten en kennisbijeenkomsten, zoals de pilotcursus De onafhankelijke organisatie-ombudsman, bijeenkomsten van de Voho (Vereniging Ombudsmannen hoger onderwijs), een lezingendag over sociale veiligheid, een masterclass RET van de studentenpsychologen TU Delft, Opleiding Onderwijsrecht en een webinar grensoverschrijdend gedrag. De ombudsfunctionaris verdiept zich daarbij tevens in relevante literatuur.

7 Tot slot

De ombudsfunctie is een bijzonder vak dat vele aspecten kent, maar ook nog verder moet worden vormgegeven. Hoewel het een solistische functie is, kan een ombudsfunctionaris geen goed werk verrichten zonder medewerking en ondersteuning van anderen binnen en buiten de organisatie. Ik bedank een ieder die het afgelopen jaar bereid is geweest mij wegwijs te maken, vragen te beantwoorden en uitleg te geven, mij door te verwijzen of gewoonweg met mij een kop koffie te drinken. Ik bedank ook de studenten die de moeite hebben genomen om hun melding en verhaal te delen en ik nodig studenten uit dat vooral te blijven doen.

Ik ontvang graag input en feedback. Wie een reactie wil geven of tips of vragen heeft, wordt van harte uitgenodigd om contact op te nemen: c.g.m.wensveen@tudelft.nl of 06-43213534.

8 Bijlage 1: Afkortingen

3mE : Faculteit Werktuigbouwkunde, Maritieme Techniek & Technische
Materiaalwetenschappen

BK : Faculteit Bouwkunde

CiTG : Faculteit Civiele Techniek & Geowetenschappen

ESA : Education & Student Affairs

EWI : Faculteit Elektrotechniek, Wiskunde & Informatica

IO : Faculteit Industrieel Ontwerpen

LR : Faculteit Luchtvaart- en Ruimtevaarttechniek

TBM : Faculteit Techniek, Bestuur en Management

TNW : Faculteit Technische Natuurwetenschappen

Cbe : College van beroep voor de examens