

## KLACHTENBEHANDELING IN HET MBO





## INHOUDSOPGAVE

### Samenvatting

<b>1</b>	<b>PROBLEEMSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET</b>	<b>7</b>
1.1	Inleiding	7
1.2	Achtergrond van het project	7
1.3	Probleemstelling	7
1.4	Begrip 'klacht'	8
1.5	Onderzoeksbereik	8
1.6	Onderzoek websites	8
1.7	Interviews met deelnemers	9
<b>2</b>	<b>BESTAANDE KLACHTENREGELINGEN</b>	<b>11</b>
2.1	Inleiding	11
2.2	Het bestaan van klachtenregelingen	11
2.3	Het inspectietoezicht	12
<b>3</b>	<b>DE TOEGANKELIJKHEID VAN KLACHTENREGELINGEN</b>	<b>13</b>
3.1	Inleiding	13
3.2	Tot wie moet je je wenden?	13
3.3	Publieke beschikbaarheid van informatie	14
3.4	Zoekgemak	14
3.5	Informatiegehalte	15
3.6	Rol inspectie	16
<b>4</b>	<b>KLACHTENBEHANDELING IN DE PRAKTIJK</b>	<b>17</b>
4.1	Inleiding	17
4.2	Onderwerp van klachten en onvrede	17
4.3	Ervaringen van deelnemers/ouders	19
<b>5</b>	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b>	<b>23</b>
5.1	Conclusies	23
5.2	Aanbevelingen	24

### Bijlage(n)

I - CHECKLIST BEOORDELING TOEGANKELIJKHEID KLACHTENREGELINGEN  
OP INTERNET 27

II -VRAGENLIJST TELEFONISCH INTERVIEW MET KLAGERS 31

III - VRAGENLIJST TELEFONISCH INTERVIEW MET VRAGERS 37



## **SAMENVATTING**

Bve-instellingen ontvangen jaarlijks ongeveer duizend klachten van deelnemers of ouders. Daarvan gaan er ongeveer zeshonderd over de kwaliteit van het onderwijs. Het aantal klachten liep in 2007 sterk op, net als de ernst van de kritiek op de instellingen. Volgens klagers reageren instellingen onvoldoende adequaat op klachten. Zij voelen dan ook steeds vaker de behoefte met hun klacht naar buiten te treden. Om die reden heeft de Inspectie van het Onderwijs in 2008 onderzoek gedaan naar de wijze van klachtenbehandeling door bve-instellingen.

Het onderzoek had betrekking op ieder type instelling waar mbo-opleidingen worden verzorgd, zowel bekostigd als niet-bekostigd onderwijs, verdeeld over drie categorieën en de regio's Noord, Midden en Zuid. Er is onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van websites op het onderwerp klachtenbehandeling en naar ervaringen van deelnemers/ouders met het behandelen van hun klacht door de instelling.

Om de toegankelijkheid te beoordelen, is een analyse gemaakt van 48 websites van instellingen. Daarnaast zijn interviews afgenomen met 55 deelnemers/ouders, om hun ervaringen met het behandelen van hun klacht door de instelling te beoordelen.

### **Toegankelijkheid**

Uit het onderzoek blijkt dat instellingen op internet zeer terughoudend zijn in hun informatieverstrekking over het behandelen van onderwijsklachten. Op 40 procent van de websites staat totaal geen informatie over hoe met klachten wordt omgegaan. Slechts een kwart van de websites publiceert de volledige klachtenregeling. Ongeveer de helft van de instellingen geeft op de website aan waar de klachtenregeling kan worden gevonden of opgevraagd. Al met al kan de publieke informatievoorziening over klachtenbehandeling fors beter.

### **Klachtbehandeling**

Er bestaat veel ontevredenheid over de manier waarop de instelling in het algemeen met klachten omgaat.<sup>1</sup> Deze heeft betrekking op de lange termijnen bij het behandelen van de klacht, de gesprekspartner aan de kant van de instelling, de betrouwbaarheid van de instelling wat betreft het nakomen van afspraken en de communicatie over behandeling en afhandeling van de klacht.

Uit de mate waarop deelnemers/ouders een beroep doen op de inspectie en de verwachtingen die zij daarbij hebben, spreekt een behoefte aan een meer onafhankelijke behandeling van klachten.

### **Eindconclusie**

De bevindingen uit de interviews, hoewel niet representatief voor het geheel aan klachten in het bve-veld, kunnen als een signaal worden beschouwd voor de behandeling van onderwijsklachten in het algemeen, zeker in combinatie

---

<sup>1</sup> Deze conclusies betreffen uitsluitend onderwijsklachten waarvan deelnemers/ouders de inspectie op de hoogte stelden. Ze zijn dus niet gebaseerd op onderzoek naar het behandelen van klachten, die niet ter kennis van de inspectie zijn gebracht.

met de uitkomsten van het onderzoek naar de publieke toegankelijkheid van klachtenregelingen en het feit dat zeer veel deelnemers nog steeds ook buiten de instellingen hun klacht kenbaar maken.

# 1 PROBLEEMSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET

## 1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de probleemstelling en de onderzoeksopzet beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op bestaande klachtenregelingen. De toegankelijkheid van de klachtenregelingen komt in hoofdstuk 3 aanbod. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de interviews met de deelnemers/ouders beschreven. Hoofdstuk 5 bevat de conclusies en aanbevelingen.

## 1.2 Achtergrond van het project

De aanleiding van dit onderzoek was het stijgend aantal klachten in 2007 over onderwijskwaliteit en de toenemende bereidheid van deelnemers en ouders om hun ontevredenheid over het onderwijs kenbaar te maken over het onderwijs.<sup>2</sup> Niet alleen de ernst van de klachten viel daarbij op. Veel deelnemers legden hun klacht neer bij scholierenorganisaties, omdat ze bij hun instelling onvoldoende gehoor vonden. Een en ander was mede aanleiding voor een brief van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aan de Tweede Kamer. Daarin werd gesteld dat klachtenprocedures op de instellingen beter kunnen. Het is van belang dat deze procedures voor deelnemers laagdrempelig, transparant en effectief zijn en dat deelnemers in beroep kunnen als zij onvoldoende gehoor krijgen.<sup>3</sup>

Maar wat is een goede klachtenprocedure? En hoe kan effectief worden omgegaan met klachten voor het kanaliseren van onvrede binnen de instellingen?<sup>4</sup>

## 1.3 Probleemstelling

De opdracht van dit onderzoek is een antwoord te vinden op de vraag welke klachtenregelingen<sup>5</sup> er in het mbo worden gehanteerd en hoe doelmatig deze regelingen zijn. Het kanaliseren van onvrede gaat beter naarmate klachten effectiever worden behandeld en afgehandeld. Dat is in de eerste plaats van belang voor de betrokken deelnemers. Naarmate zij hun onvrede beter kwijt kunnen binnen de instelling, en die onvrede wordt gehoord en beantwoord,

---

<sup>2</sup> Bij de Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs (JOB) kwamen in 2006 bijna driehonderd klachten binnen, het jaar daarop waren het er bijna achthonderd, wellicht mede door de acties van de jongerenorganisaties dat jaar. Alleen al in de eerste helft van 2008 kreeg het JOB ruim vierhonderd klachten. Omgerekend zijn dat er ruim zevenhonderd over het hele jaar 2008.

<sup>3</sup> Brief 31 mei 2007

<sup>4</sup> In een onderzoeksverslag in het kader van de Evaluatie van de WOT (EIM – IOO - Research voor Beleid, 28 juni 2007) wordt gesteld dat veel scholen wel een klachtenregeling hebben, maar het de vraag is hoe deze in de praktijk functioneert. Verder wordt hierin vastgesteld dat er van een objectief, onafhankelijk en laagdrempelig klachten- en geschillenregime in de bve-sector geen sprake is.

<sup>5</sup> In het navolgende wordt met dit begrip steeds bedoeld een regeling voor behandeling van klachten over het onderwijs, dus niet klachten over examens of een regeling over vertrouwensonderwerpen, zoals discriminatie, mishandeling.

leveren klachtenregelingen op wat wordt beoogd. De vraag is in welke mate dit het geval is.

#### **1.4 Begrip 'klacht'**

Bij de aanvang van de vraaggesprekken is als definitie van 'klacht' gebruikt: 'een uiting van onvrede van een deelnemer of ouder of wettelijk vertegenwoordiger, die in de vorm van een *formele* klacht de klachtencommissie van een instelling heeft bereikt (en die in afschrift aan de inspectie werd toegestuurd)'.

Lopende het onderzoek is deze definitie aangepast. Bij de proefinterviews bleek dat deelnemers/ouders geen onderscheid maken tussen enerzijds het indienen van een klacht volgens een formele procedure en anderzijds het indienen van een klacht via een brief of e-mail. Vaak wisten zij niet of de klacht volgens een bepaalde procedure werd behandeld en/of hier regels voor bestonden.

Sommige klagers gaan er automatisch vanuit dat een brief, gericht aan bijvoorbeeld de directeur, behandeld wordt als een formele klacht. Anderen staan niet stil bij de vraag of een brief hetzelfde is als een formele klacht of vinden dat niet van belang. In de praktijk blijkt dat brief met een klacht door een instelling niet altijd als een formele klacht wordt beschouwd.

In de loop van dit onderzoek is er voor gekozen om de beleving van de deelnemers/ouders als uitgangspunt te kiezen. Hierdoor worden ook brieven en e-mails als klacht beschouwd. Een andere reden voor deze werkwijze is dat niet iedere instelling een klachtenprocedure heeft. Er kan dus ook niet overal een formele klacht worden ingediend.

Naast de klagers (deelnemers/ouders die een brief naar de instelling en, in afschrift, naar de inspectie stuurden), zijn er deelnemers/ouders die via een brief of e-mail contact zochten met de inspectie. Zij hadden de instelling nog niet benaderd of waren ontevreden over het resultaat. De meeste van deze *vragers* benaderden de inspectie voor informatie of advies.

#### **1.5 Onderzoeksbereik**

Het onderzoek had betrekking op ieder type instelling waar mbo-opleidingen worden verzorgd, zowel bekostigd als niet-bekostigd onderwijs, verdeeld over drie categorieën<sup>6</sup> en de regio's Noord, Midden en Zuid. Er is onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van websites op het onderwerp klachtenbehandeling en naar ervaringen van deelnemers/ouders met het behandelen van hun klacht door de instelling.

#### **1.6 Onderzoek websites**

De toegankelijkheid van klachtenprocedures is onderzocht door deskresearch. Er is gekeken naar de manier waarop instellingen over klachtenprocedures communiceren, in het bijzonder op de eigen website. De toegankelijkheid is beoordeeld aan de hand van een checklist<sup>7</sup> (zie bijlage I).

---

<sup>6</sup> 42 regionale opleidingscentra (roc's), 31 agrarische opleidingscentra (aoc's) en vakinstellingen, 111 niet-bekostigde instellingen (nbi's).

<sup>7</sup> Getest op een aantal websites en vervolgens bijgesteld.



In totaal zijn van 48 bve-instellingen de websites onderzocht. Dit is ruim een kwart van de gehele populatie van bve-instellingen. De inspectie ontvangt van roc-deelnemers en hun ouders het vaakst uitingen van onvrede. Daarom is ervoor gekozen om in de onderzoeksgroep relatief meer roc's op te nemen dan niet bekostigde instellingen (nbi's).

Er is eerst gekeken naar websites op instellingsniveau. Als daar niets te vinden was, is een unit (sector) als ingang gekozen. Voor zover er informatie gevonden is over een klachtenregeling of over klachtenbehandeling, stond dat in 91 procent van de gevallen op de instellingswebsite.

Tabel 1.6a bevat de verdeling van de bve-instellingen naar type instelling. Tabel 1.6b bevat de verdeling van de bve-instellingen in de regio's Noord, Midden en Zuid. Het betreft hier de regio's die de inspectie hanteert in haar toezicht. De onderzoeksgroep voor de websites is nagenoeg op dezelfde wijze verdeeld over het land als de populatie van instellingen.

Tabel 1.6a Verdeling van de bve-instellingen naar type instelling

Type instelling	Populatie		Onderzoeksgroep websites	
	N	%	N	%
roc's	42	23	23	48
Aoc's, vakinstellingen <sup>8</sup>	31	17	16	32
nbi's	111	60	9	19
<b>Totaal instellingen</b>	<b>184</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Tabel 1.6b Verdeling van de bve-instellingen naar regio

Regionale verdeling	Populatie		Onderzoeksgroep websites	
	N	%	N	%
Noord	43	23	13	27
Midden	68	37	16	33
Zuid	73	40	19	40
<b>Totaal instellingen</b>	<b>184</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

## 1.7 Interviews met deelnemers

De inspectie heeft zowel de deelnemers die hun klacht bij de instelling ingediend hadden (en in afschrift naar de inspectie stuurden) als de deelnemers die dit nog niet gedaan hadden (maar al wel contact hadden met de inspectie <sup>9</sup>) benaderd voor een telefonisch interview.

De eerste groep noemen we de *klagers*. De tweede zijn de *vragers*. In totaal zijn 55 personen geïnterviewd. De deelnemers zijn rechtstreeks benaderd, om de bevraginglast voor de instellingen zoveel mogelijk te beperken. Het nadeel daarvan was dat alleen die deelnemers konden worden benaderd, van wie bij bekend was dat ze een klacht hadden (ingediend), hetzij via de instelling zelf, hetzij via de inspectie.

Er is gewerkt met twee vragenlijsten <sup>10</sup>; een voor klagers en een voor vragers. Als tijdens het interview bleek dat een vrager zijn onvrede formeel of informeel

<sup>8</sup> Van aoc's en vakinstellingen zijn geen afzonderlijke cijfers bekend.

<sup>9</sup> Zij werden gewezen op de mogelijkheid om bij de eigen instelling een klacht in te dienen.

<sup>10</sup> Uitgetest in enkele profinterviews en vervolgens bijgesteld.

ook aan de instelling kenbaar had gemaakt, werd overgestapt op de vragenlijst voor klagers. In het onderzoek zitten 28 klagers en 27 vragers.

Voor de selectie van de te interviewen personen is uitsluitend gebruik gemaakt van gegevens van de inspectie over de schooljaren 2006/2007 en 2007/2008 (tot 15 april).

De klacht of de melding diende niet te kort geleden door betrokkene aangekaart moeten zijn bij de instelling. De klacht/melding kan dan namelijk nog in behandeling zijn. Het moet echter ook niet te lang geleden zijn, omdat de geïnterviewde zich dan mogelijk te weinig zou herinneren. Ook diende het onderzoek betrekking te hebben op een zo actueel mogelijke werkelijkheid. Uit bestanden over de schooljaren 2006/2007 en 2007/2008 is uiteindelijk iedereen benaderd. Het totaal aantal meldingen aan de inspectie bleek uiteindelijk minder te zijn dan het beoogde aantal (negentig). Iedereen die is benaderd heeft meegewerkt.

Tabel 1.7a Aantal interviews verdeeld naar type instelling

Interviews	Verdeling naar betrokken instelling		Verdeling naar interviews	
	N	%	N	%
Type onderwijsinstelling				
Roc	28	82	47	85
Aoc's, vakinstellingen	5	14	6	11
Nbi's	1	3	2	4
<b>Totaal</b>	<b>34 instellingen</b>	<b>100</b>	<b>55 interviews</b>	<b>100</b>

Uit de tabel blijkt dat vrijwel alle meldingen die naar de inspectie zijn gestuurd afkomstig zijn van deelnemers of ouders. Dit is de reden dat ook de meeste interviews zijn afgenomen met deelnemers of ouders.<sup>1 1</sup>

Tabel 1.7b Verdeling naar de regio van de instelling waarover interviews zijn gehouden

Regio van de onderwijsinstelling	Verdeling naar betrokken instelling		Verdeling naar interviews	
	N.	%	N	%
Noord	11	32	18	33
Midden	8	24	12	22
Zuid	15	44	25	45
<b>Totaal</b>	<b>34 instellingen</b>	<b>100</b>	<b>55 interviews</b>	<b>100</b>

Als de gegevens van de deelnemer zelf bekend waren, is hij of zij benaderd voor een interview. Als alleen gegevens van ouders bekend waren, is een ouder (of de wettelijke vertegenwoordiger) benaderd.

De interviews zijn gehouden door medewerkers van de inspectie die geen eerdere betrokkenheid hadden bij het innemen van de melding bij de inspectie en niet eerder contact hadden met de betrokken deelnemer/ouder.

Uit spontane reacties op het interviewverzoek bleek dat men vaak al van alles had geprobeerd, zoals gesprekken met de docent, mentor, directeur, voordat men de inspectie had benaderd. Veel deelnemers/ouders die bij de instelling hun klacht hadden ingediend, waren blij dat ze hun verhaal kwijt konden. De meesten meldden spontaan dat hun klacht door de instelling niet goed was behandeld.

<sup>1 1</sup> Een enkele klacht was afkomstig van de directeur van een bpv-bedrijf.

## **2 BESTAANDE KLACHTENREGELINGEN**

### **2.1 Inleiding**

De onderwerpen waarop klachten betrekking hebben, kunnen worden onderscheiden in:

1. examinering;
2. vertrouwenskwesties<sup>1 2</sup>;
3. onderwijs.

Voor klachten op het gebied van examinering en vertrouwenskwesties bestaat in het bve-veld een wettelijke voorziening. Dat is ook zo in het primair en voortgezet onderwijs. Voor onderwijsklachten bestaat een bestuurlijke regeling. In paragraaf 2.2 komen de bestaande regelingen aan bod, in paragraaf 2.3 wordt kort het inspectietoezicht daarop beschreven.

### **2.2 Het bestaan van klachtenregelingen**

De MBO Raad heeft een voorbeeldklachtenregeling, die vrijwel volledig overeenkomt met het landelijke model voor het primair en voortgezet onderwijs. In die sectoren werd, als uitvloeisel van de zogenaamde Kwaliteitswet, in 1998 de klachtenregeling verplicht ingevoerd. In de bve-sector bestaat, in het kader van de kwaliteitszorg, de afspraak tussen de bve-instellingen onderling (MBO Raad) en de inspectie, dat klachtenprocedures een onderdeel zijn van de kwaliteitszorg. Instellingen hebben zich hiertoe tegenover de inspectie verplicht.

In 2006/2007 beschikte, volgens de jaarlijkse opgaven van de instellingen aan de inspectie, 82 procent<sup>1 3</sup> van de roc's en vakinstellingen wel en 18 procent niet over een eigen interne vastgestelde procedure voor onderwijsklachten. De inhoud van de regelingen loopt uiteen, bijvoorbeeld op het punt van de mogelijkheid van extern beroep op de Landelijke Klachtencommissie BVE. Deze commissie, die voor bve-instellingen werkt, wordt in stand gehouden door de Stichting Geschillencommissies Onderwijs (SGO). In 2007 waren er 34 instellingen bij aangesloten. SGO heeft als doel onafhankelijke rechtsprekende en adviserende geschillencommissies voor Nederlandse onderwijsinstellingen in stand te houden en te ondersteunen. De landelijke klachtencommissie is een soort beroepscommissie waar een deelnemer terecht kan, nadat de klacht is ingediend bij het college van bestuur en dit niet binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing heeft geleid. Dat kan alleen voor zover de klachtenregeling van de instelling die mogelijkheid biedt. Als dat niet het geval is of als de instelling geen klachtenregeling heeft, kan er niet in beroep worden gegaan. De Landelijke Klachtencommissie BVE kan in haar advies

---

<sup>1 2</sup> Zie voetnoot 1

<sup>1 3</sup> 47 van de 57; van de nbi's is dit niet bekend, van de aoc's evenmin, vanwege een andere routing bij het bevragen over opbrengstgegevens.

aanbevelingen doen aan het College van bestuur. In 2007 werden er vier klachten behandeld van bve-deelnemers.

Behalve voor het behandelen van onderwijsklachten zijn er in het bve-veld voorzieningen voor klachten over examens. Deze hebben een wettelijke basis. Een bve-instelling is verplicht, al dan niet in samenwerking met andere instellingen, een commissie van beroep voor de examens in te stellen. Daarbij kunnen deelnemers beroep instellen tegen een beslissing van de examencommissie of van een examinator. De Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) geeft voorschriften over de samenstelling en bevoegdheden van de commissie.<sup>1 4</sup>

Ook zijn er wettelijke richtlijnen voor bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie en voor bijstand aan deelnemers.<sup>1 5</sup>

In de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving<sup>1 6</sup> is sinds kort de algemene verplichting opgenomen dat in het geïntegreerd jaardocument van de bve-instelling aandacht wordt besteed aan de afhandeling van klachten. De richtlijn is voor het eerst van kracht voor het geïntegreerd jaardocument over 2008.

### **2.3 Het inspectietoezicht**

In het kader van het onderzoek 'Klachtenbehandeling in het mbo' zijn 84 inspectierapporten geanalyseerd op regelingen voor behandeling van onderwijsklachten. De rapporten vormen in aantal een afspiegeling van de verhouding roc's-aoc's/vakinstellingen. Van nbi's zijn er relatief minder bekeken.

Een kwart van de rapporten (22) bevat informatie over onderwijsklachten/klachtenregeling. Over het algemeen bevat de rapportage de melding dat er een klachtenregeling is en of deelnemers ervan op de hoogte zijn. Incidenteel wordt gemeld dat er niet volgens de bestaande klachtenprocedure is gehandeld of dat deelnemers wel of niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klachten.

---

<sup>1 4</sup> WEB Titel 5, art. 7.5.

<sup>1 5</sup> Wetswijziging 28 juli 1999 - Staatsblad 313, geldt voor primair en voortgezet onderwijs en de sector beroepsonderwijs en volwasseneneducatie. De toenmalige BVE Raad stelde in 1997 een voorbeeldreglement en een voorbeeld klachtenregeling inzake seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld op en zond deze als handreiking aan de instellingen toe. De Wet op het onderwijstoezicht art 6, voorziet in een vertrouwenspersoon bij de Inspectie van het Onderwijs die deelnemers onder meer bijstaat met advies, ondersteuning en desgevraagd begeleiding bij het indienen van een klacht.

<sup>1 6</sup> Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, hoofdstuk RJ 660 uit de RJ-Bundel.

## **3 DE TOEGANKELIJKHEID VAN KLACHTENREGELINGEN**

### **3.1 Inleiding**

Het is van belang dat de klachtenregeling voor deelnemers en hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers goed toegankelijk is. Belangrijk is de mate waarin en de manier waarop er bekendheid aan wordt gegeven dát een klacht over het onderwijs kan worden ingediend en tot wie men zich dan moet wenden (paragraaf 3.2). Ook dient een klachtenregeling zowel digitaal als op papier gemakkelijk gevonden te kunnen worden.

Informatie over klachtenbehandeling kan gepubliceerd zijn op het intranet van de instelling, in studiegidsen, onderwijsovereenkomsten en in folders. Deze manieren van communiceren zijn niet onderzocht.

Een klachtenregeling en de manier waarop daarmee omgegaan wordt, kan ook op internet gepubliceerd zijn. De beschikbaarheid van deze informatie op internet is onderzocht (paragraaf 3.3). Deze methode heeft wel een beperking; een slechte toegankelijkheid van de klachtenregeling op internet kan worden gecompenseerd met een goede toegankelijkheid op intranet. Maar ouders/wettelijke vertegenwoordigers zullen vaak (dat valt aan te nemen) in eerste instantie aangewezen zijn op internet. De website van de instelling is, naast de schriftelijke uitingen van de instelling en mondelinge informatie van de zoon/dochter, een belangrijke bron van informatie. Bovendien geeft de informatie op de website ook aan hoe transparant een instelling wil zijn over de kwaliteitszorg en het serviceniveau. Omgaan met klachten is daar een onderdeel van. Behalve de beschikbaarheid van informatie is ook het zoekgemak (paragraaf 3.4) en het informatiegehalte (paragraaf 3.5) onderzocht.

Tot slot is gekeken naar de rol van de inspectie bij de informatieverstrekking over het indienen van klachten (paragraaf 3.6).

### **3.2 Tot wie moet je je wenden?**

Toen de klagers eenmaal besloten hadden om een brief te schrijven, vond ruim de helft (56 procent) het gemakkelijk om er achter te komen waar zij met hun klacht terecht konden. Een substantieel deel (44 procent) vond dat lastig.

Sommigen namen eerst telefonisch contact op met de docent, mentor, teamleider of de directeur. Anderen hadden een gesprek en besloten vervolgens tot het schrijven van een brief om hun onvrede over onderwijs tot uitdrukking te brengen. Weer anderen zochten direct naar een formele klachtenprocedure en handelden, als die er was, volgens die procedure. Weer anderen stuurden meteen een brief met een klacht aan de directeur. Ook de inspectie werd regelmatig benaderd met de vraag wat te doen. Die gaf dan het advies om de klachtenprocedure van de instelling te gebruiken. Zo vonden klagers vaak zoekende hun weg, zonder zich in alle gevallen de vraag te stellen of een bepaalde formele procedure gevolgd moest worden en hoe dat dan moest. In welke mate de instellingen met hun informatieverstrekking daarbij behulpzaam zijn, is het onderwerp van de rest van dit hoofdstuk.

De conclusie is dat de meeste deelnemers/ouders, die een klacht hebben over het onderwijs, weten tot wie zij zich moeten wenden.<sup>17</sup> Een substantieel deel heeft daar echter moeite mee.

### 3.3 Publieke beschikbaarheid van informatie

Met het plaatsen van informatie over de klachtenbehandeling op de eigen website, laat een instelling zien hierover transparant te willen zijn en wordt de toegankelijkheid voor deelnemers en hun ouders voor het indienen van een klacht vergroot. In 44 procent van de gevallen bevat de website informatie over een klachtenregeling of klachtenbehandeling (21 instellingen in het onderzoek). Op 56 procent van de (48) onderzochte websites ontbreekt echter elke informatie. Dat wil overigens niet zeggen dat er geen klachtenprocedure is. Maar om een of andere reden publiceert de instelling die niet op haar website. Van de instellingen die wel over een klachtenregeling beschikken<sup>18</sup>, verstrekt ruim de helft (53 procent) er geen informatie over op haar website. Roc's hebben op hun website vaker informatie over een klachtenregeling of over klachtenbehandeling dan andere typen mbo-instellingen (61 procent tegen 38 bij aoc's/vakinstellingen en slechts 11 procent bij nbi's).

Ruim de helft (57 procent) van de 21 instellingen die op hun website uitgebreid of beperkt informatie bieden over de klachtenregeling of over het behandelen van klachten, biedt geen enkele informatie over waar de regeling kan worden gevonden of opgevraagd. Ruim 40 procent van de instellingen doet dat wel. 24 procent vermeldt dat zij op instelling ter inzage ligt, 14 procent hoe zij kan worden opgevraagd en op 5 procent van de websites wordt vermeld dat zij in de studiegids staat.

Instellingen zijn dus op internet zeer terughoudend in hun informatieverstrekking over hun klachtenbehandeling. Voor zover zij daarover in meer of mindere mate informatie bieden is er, enkele goede uitzonderingen daargelaten, ook weinig transparantie over de verdere vindplaats van de volledige informatie over het behandelen van klachten.

### 3.4 Zoekgemak

Van de 21 instellingen die iets over een klachtenregeling of klachtenbehandeling op hun website hebben staan, heeft 81 procent (zeventien instellingen) een zoekfunctie op de homepage. Toch wordt bij maar 59 procent via de zoekmachine daadwerkelijk informatie gevonden over een klachtenregeling of over het behandelen van een klacht. Bij ruim 40 procent kan dat niet, althans niet met de meest voor de hand liggende trefwoorden (zie tabel 3.4)

Tabel 3.4 Trefwoorden om informatie te vinden over een klachtenregeling en/of klachtbehandeling (N = 17 instellingen)

<sup>17</sup> Dat geldt althans voor degenen die hun ongenoegen melden aan de inspectie. We weten uit dit onderzoek niet in welke mate deelnemers die ontevreden zijn en dat niet meldden bij de inspectie, er (niet) mee bekend zijn dat hun instelling mogelijk over een klachtenprocedure beschikt.

<sup>18</sup> Bron: VK1, de vragenlijst waarmee de inspectie bij de instellingen periodiek informatie opvraagt, het betreft hier alleen de roc's.

Trefwoord	%
Klacht	65
Klachten	65
Klachtenregeling	53
Klachtenprocedure	18
Deelnemersstatuut	12
Klachtenbehandeling	6
Anders	12

Van de instellingen die op hun website informatie hebben staan over een klachtenregeling of klachtenbehandeling doet 24 procent daarvan meteen op de homepage een aankondiging. Het betreft vijf instellingen. In vier gevallen gebeurt dit in of via een keuzemenu, bij één instelling staat er iets over in de hoofdtekst. Bij 76 procent staat deze aankondiging dus dieper in de website. Het kost gemiddeld drie muisklikken om bij de benodigde informatie te komen, mits meteen de juiste link wordt aangeklikt.

Als er dus al informatie over klachtenbehandeling op internet staat, zit deze vaak diep weggestopt.

### 3.5 Informatiegehalte

Informatie over de klachtenregeling en klachtenbehandeling op internet is van belang voor de toegankelijkheid daarvan. Ook het informatiegehalte is belangrijk. Een van de vier websites bevat de volledige klachtenregeling. Op driekwart van alle websites is geen volledige klachtenregeling te vinden.<sup>19</sup> Het is goed dat een klachtenregeling in zijn geheel gepubliceerd wordt, maar dit soort regelingen zijn wel vaak slecht leesbaar. Een samenvatting is vaak toegankelijker. 21 procent van de websites vermeldt niet de volledige regeling, maar wel een samenvatting (2 procent), de vindplaats van de klachtenregeling (4 procent) of hoe een klacht ingediend kan worden (15 procent). Het informatiegehalte over de klachtenregeling of -behandeling verschilt per type instelling. 57 procent van de roc's publiceert de volledige klachtenregeling, bij vakinstellingen en aoc's is dat 33 procent.<sup>20</sup>

Voor zover de website informatie bevat over een klachtenregeling of klachtenbehandeling (21 instellingen) gaat deze over de volgende onderwerpen.

Tabel 3.5 Informatie over klachtenregeling op websites (N = 21 instellingen)

Onderwerp	%
Waar de klacht over kan gaan	71
Waar de klacht kan worden ingediend (unitdirecteur, klachtencommissie, geschillencommissie, et cetera)	71
Hoe de procedure is nadat de klacht is ingediend	67
Voor wie de klachtenregeling is bedoeld	62
Met wie voor het indienen van klacht een gesprek gevoerd kan worden	62
Wat een klacht is	57
Hoe snel de klager een reactie krijgt nadat de klacht is ingediend: aantal dagen varieert van vijf tot dertig <sup>21</sup> , gemiddeld is het veertien dagen.	52

<sup>19</sup> Tenzij anders vermeld, hebben in de navolgende tekst de percentages steeds betrekking op alle onderzochte sites (48 sites = 100 procent).

<sup>20</sup> Bij nbi's was het 100 procent, maar dit betreft één instelling van de negen die zijn onderzocht.

<sup>21</sup> Van de dertien sites die hierover informatie bieden, is het aantal dagen in 15 procent van de gevallen vijf, tien dagen bij 39 procent, twintig dagen bij 23 procent, 25 dagen bij 8 procent en dertig dagen bij 16 procent.

Of er eventueel een bemiddeling plaatsvindt voordat de klacht formeel wordt behandeld	33
Anders	19

De conclusie is dat, voor zover op websites informatie over klachtenbehandeling te vinden is, deze meestal, maar lang niet altijd, een klachtenprocedure voldoende toegankelijk maken.

### 3.6 Rol inspectie

De inspectie heeft, met uitzondering van de vertrouwensinspecteurs, geen expliciete taak bij de behandeling van klachten. Een klacht dient in eerste instantie door de onderwijsinstelling zelf behandeld te worden. De vertrouwensinspecteurs hebben alleen taken die voortvloeien uit klachten op het gebied van seksuele intimidatie/seksueel misbruik, fysiek of psychisch geweld, discriminatie of extremisme.

Bij ernstige klachten over het onderwijs of het niet naleven van wettelijke voorschriften kan de inspectie onderzoek verrichten. De inspectie treedt dan niet op als klachtbehandelaar, maar als toezichthouder. Als de klager vindt dat zijn of haar klacht door de instelling niet goed behandeld is, verwijst de inspectie naar de administratieve rechter of de burgerlijk rechter.

De vraaggesprekken in het kader van dit onderzoek waren mogelijk, omdat betrokkenen met de inspectie contact opnamen om deze te informeren over de onvrede die men had over het onderwijs. De helft deed dat door de brief of e-mail met de klacht in afschrift aan de inspectie te sturen. Dit zijn in dit onderzoek de *klagers*.

De andere helft, de *vragers*, deed dat door een probleem te melden, meestal met de verwachting dat de inspectie zou kunnen helpen. In de regel wijst de inspectie er dan op dat de instelling (wellicht) een klachtenregeling heeft waarvan men gebruik kan maken. Krap de helft van deze laatste groep vindt het niet verkeerd dat zij door de inspectie werden doorverwezen of weer werden terugverwezen naar de school. De helft is niet akkoord met deze doorverwijzing. Zij vinden dat het behandelen van klachten een taak is van de inspectie.

Onder degenen die hun onvrede bij de inspectie melden, bestaat dus de nogal eens behoefte aan ondersteuning door de inspectie.



## 4 KLACHTENBEHANDELING IN DE PRAKTIJK

### 4.1 Inleiding

De klachten en problemen, waarvan de inspectie in kennis wordt gesteld, vormen een klein deel van alle klachten die in instellingen worden behandeld. Deelnemers/ouders benaderen de inspectie omdat ze slechte ervaringen hebben met klachtenbehandeling door de instelling of geen vertrouwen hebben in een onpartijdige benadering. De 55 waarover interviews zijn gevoerd (zie ook bijlage II en III), zijn verspreid over 34 instellingen, overwegend roc 's. Het onderzoek onder deelnemers is niet representatief voor het geheel aan klachten in het bve-veld. Ze kunnen wel worden gezien als een signaal voor de kwaliteit en doelmatigheid van klachtenbehandeling in het algemeen.

### 4.2 Onderwerp van klachten en onvrede

In tabel 4.2a staan de aantallen en soorten klachten die de instellingen voor de schooljaren 2005/2006 en 2006/2007 aan de inspectie opgaven. Het zijn klachten die via de formele klachtenprocedure zijn behandeld of bij het ontbreken daarvan door het college van bestuur in behandeling zijn genomen. Hoewel het project geen betrekking heeft op klachten over examinering en vertrouwensonderwerpen, zijn de aantallen klachten hierover wel in onderstaande tabel ter onderlinge vergelijking opgenomen. Daaruit blijkt dat circa zestig procent van alle klachten die de instellingen zeggen te hebben behandeld, klachten zijn over het onderwijs.

Tabel 4.2a Aantallen en soorten klachten die de instellingen aan de inspectie opgaven (2005/2006 en 2006/2007)

Onderwerp klacht	2005/2006	2006/2007*	2005/2006	2006/2007*	2005/2006		2006/2007*	
	Aantal instellingen met klacht <sup>2 2</sup>		Gemiddeld aantal klachten per instelling		Totaal aantal klachten (landelijk)			
					N	%	N	%
Intake / plaatsing	24	15	1,19	0,7	57	11	31	12
Onderwijsprogramma	26	14	2,31	1,5	111	21	63	25
Beroepspraktijkvorming	27	8	1,52	0,33	70	13	14	6
Docentgedrag	22	16	1,69	0,82	83	16	36	14
Overige onderwijsklachten	-	-	-	-	214	40	111	43
<b>Subtotaal onderwijsklachten</b>	-	-	-	-	<b>535</b>	<b>100</b>	<b>255</b>	<b>100</b>
Totaal onderwijsklachten					535	57	255	62
Toetsing / examinering	37	24	5,5	2,27	275	30	102	25
Vertrouwensonderwerpen	15	10	2,5	1,31	120	13	59	14
<b>Totaal alle soorten klachten</b>					<b>930</b>	<b>100</b>	<b>416</b>	<b>100</b>

\* 2006/2007: de eerste drie maanden van het schooljaar

<sup>2 2</sup> Exclusief de nbi's, die in 2006/2007 geen VK1 ontvingen; VK1 is een vragenlijst waarmee de inspectie bij de instellingen periodiek informatie opvraagt over onder meer klachtenbehandeling.

Het grote verschil in absolute aantallen tussen de twee schooljaren komt doordat de cijfers voor 2006/2007 slechts betrekking hebben op de eerste drie maanden. Wanneer wordt geëxtrapoleerd naar een heel schooljaar zou, uitgaande van 10 maanden vanwege vakanties, het totaal aantal klachten circa 850 zijn. Dat is een forse groei.

Van aoc's zijn over het schooljaar 2006/2007 geen gegevens beschikbaar. In 2005/2006 was er één klacht over de klachtenprocedure zelf, in 2006/2007 was er geen.

In de schooljaren 2005-2007 gingen de meeste klachten over het onderwijs, (circa 60 procent), gevolgd door examinering en vertrouwensonderwerpen. Er is een stijging in van het aantal onderwijsklachten.

De klachten en meldingen van problemen en onvrede die bij de inspectie terecht kwamen en waarop de interviews betrekking hadden, staan in tabel 4.2b. Het betreft in dit onderzoek uitsluitend klachten over het onderwijs. Onderwerpen waarover relatief vaak geklaagd wordt, zijn begeleiding, beroepspraktijkvorming, onderwijsinhoud en lesuitval / onderwijstijd.

Tabel 4.2b Klachten en meldingen van problemen en onvrede die bij de inspectie terecht kwamen

Onderwerp	Klagers	Vragers	Klagers + vragers
	%	%	%
Begeleiding	46	26	36
Beroepspraktijkvorming	18	33	26
Onderwijsinhoud	18	33	26
Lesuitval / onderwijstijd	21	22	22
Informatieverstrekking	25	11	18
Bejegening	25	0	13
Schorsing / verwijdering	14	7	11
Werkvormen	11	4	7
Studiekosten	7	4	6
Voorzieningen	4	7	6
Klachtenbehandeling	7	4	6
Samenhang onderwijsprogramma	4	7	6
Studiebelasting	4	0	2
Loopbaanbegeleiding	4	0	2
Intake	0	4	2
Veiligheid	0	4	2
Anders	11	7	9
<b>Verdeling aantal klagers/vragers</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>55</b>

De gemiddelde leeftijd van degenen die een klacht indienden of namens wie een klacht werd ingediend is 21 jaar. 82 procent volgt een bol-opleiding, bij 58 procent van hen is het onderwijs competentiegericht. De verhouding man/vrouw is gelijk.

De klacht betrof in acht van de tien gevallen een probleem van een individuele deelnemer. Bij de overige klachten hadden meerdere deelnemers met het probleem te maken (11 procent), soms een hele klas of een leergroep binnen een klas (idem).

Meldingen van ontevredenheid die niet als klacht, maar als probleem werden aangekaart, kwamen van deelnemers met een gemiddelde leeftijd van negentien jaar. 90 procent volgt een bol-opleiding, bij 70 procent van hen is het onderwijs competentiegericht. De verhouding man/vrouw is gelijk.

Het is van belang op te merken dat het aantal klachten/problemen, dat voorgelegd wordt aan de inspectie, slechts een fractie is van de klachten/problemen door de instellingen in een formele of informele

klachtenprocedure wordt behandeld. De uitkomsten van de interviews, waarover in de volgende paragraaf wordt gerapporteerd, hebben slechts betrekking op de klachten/problemen die bij de inspectie zijn binnengekomen. Hoewel deze uitkomsten ook in zijn algemeenheid iets zullen zeggen over de wijze waarop met klachten wordt omgegaan, moet met generaliseren worden opgepast. Ze zijn niet representatief voor het hele mbo.

### **4.3 Ervaringen van deelnemers/ouders**

#### **4.3.1 Klagers**

De geïnterviewde klagers stuurden hun brief met daarin de klacht aan de instelling, met een kopie voor de directie. Naast de brief met de klacht, werd er gebeld (29 procent), gemaïld (14 procent) of werd de instelling bezocht (11 procent).

Meestal diende de ouder (of andere wettelijk vertegenwoordiger) de klacht in (59 procent van de gevallen). In een kwart van de gevallen deed de deelnemer dat zelf, in de overige gevallen deden deelnemer en ouder het samen; ze ondertekenden samen de brief of e-mail.

60 procent de klagers kreeg een ontvangstbevestiging van de klacht. 40 procent van de klagers kreeg geen ontvangstbevestiging. Bij degenen die een ontvangstbevestiging kregen, was in de helft van de gevallen niet duidelijk vermeld hoe de klacht zou worden behandeld.

In 70 procent van alle gevallen maakte de instelling vooraf niet bekend wanneer er bericht zou komen over de afronding van de klachtenbehandeling.

De periode van de brief tot het eerste gesprek duurde gemiddeld bijna vier weken. De helft van de klagers vond die periode te lang.

Het is heel uiteenlopend wie de klager te spreken krijgt: de docent, coach of mentor, de teamleider of afdelingsmanager, de directeur of meerdere personen van verschillende functie.

Ook het aantal gesprekken varieert. Men is het meest tevreden over de gesprekken met de directeur, al of niet in aanwezigheid van docent of teamleider. Circa 60 procent is daar positief over. Over het gesprek met de docent en de teamleider bestaat de meeste kritiek. De helft (docent) tot twee derde (teamleider) is daar negatief over. Dat wordt vooral veroorzaakt door de mate waarin er naar de klager werd geluisterd. In het algemeen vond twee derde van de geïnterviewden dat er ruim gelegenheid was om de klacht toe te lichten, een derde vond dat die gelegenheid er te weinig was. De helft van hen zegt dat er matig (13 procent) tot slecht (37 procent) geluisterd is naar de toelichting op de klacht. De andere helft zegt dat dat juist goed (46) of heel goed (4 procent) is gebeurd.

80 procent van de geïnterviewden is (heel) ontevreden over hoe de instelling zich hield aan afspraken die waren gemaakt met de deelnemer of de ouders tijdens de behandeling van de klacht.

Er schort dus veel aan de communicatie over het verloop van de behandeling van de klacht. De gesprekken tot en met het niveau van de teamleider worden vaak als onbevredigend ervaren, die met de directeur worden meestal positief gewaardeerd. Een oorzaak hiervan kan zijn dat de docent en de teamleider mogelijk een te grote betrokkenheid hebben. De directeur staat er verder vanaf en kan mogelijk zo tot een meer afgewogen oordeel komen.

Meestal kreeg de klager van de instelling een brief met de uitkomst van de klachtenprocedure (63 procent van de gevallen). In bijna vier van de tien gevallen kwam er geen brief en werd de uitkomst mondeling meegedeeld. Voor de meeste deelnemers was het niet duidelijk wat de termijn was waarbinnen de procedure zou zijn afgerond. In 70 procent van de gevallen was namelijk vooraf niet bekend gemaakt wanneer de instelling zou berichten over de uitkomst. 56 procent vond het (veel) te lang duren voordat de uitkomst bekend was. Ruim veertig procent was tevreden over de periode die nodig was om de klacht te behandelen.

De conclusie is dat de communicatie over de afronding van de behandeling van de klacht, de afhandeling, in veel gevallen voor verbetering vatbaar is.

De meeste geïnterviewden, circa 60 procent, vonden dat de uitspraak van de instelling (commissie, directie of andere partij) voldoende was onderbouwd. 40 procent vond dat dit onvoldoende gebeurde. De helft van de deelnemers werd in het gelijk gesteld of er werd bemiddeld. Een vijfde van de deelnemers werd in het ongelijk gesteld. In 14 procent van de gevallen bood de instelling excuses aan. In een derde van de gevallen werd, naast het in gelijk gesteld worden of bemiddeling, een herstelmaatregel getroffen of een oplossing gevonden. In sommige gevallen was de procedure ten tijde van het interview nog niet afgerond, in andere gevallen was er wel een herstelmaatregel afgesproken, maar werd hij niet uitgevoerd. Ook waren er enkele deelnemers die tijdens de procedure de instelling verlieten.

Degenen die bij hun instelling een klacht indienden, geven voor de manier waarop de instelling met de klacht is omgegaan gemiddeld een 4. Dit ondanks dat de helft van de deelnemers blij was met de uitkomst. In de gesprekken werden veel voorbeelden gegeven van niet serieus genomen worden of zelfs van tegenwerking krijgen:

- geen of pas heel laat een brief sturen naar aanleiding van de klacht;
- tijdens het gesprek het probleem bagatelliseren;
- geen gesprek, terwijl men dat wel had gewild;
- als ouder niet als gesprekspartner worden geaccepteerd bij een deelnemer van achttien jaar of ouder;
- een klacht om onduidelijke redenen niet als klacht beschouwen en hem daarom ook niet in behandeling nemen;
- de klacht erkennen, maar er vervolgens niets mee doen;
- de behandeling van de klacht zo lang laten duren dat de deelnemer er niets meer aan heeft, bijvoorbeeld omdat hij/zij inmiddels in een volgend leerjaar zit;
- de deelnemer in het gelijk stellen, maar geen duidelijk besluit laten volgen;
- een afspraak maken voor een herstelmaatregel, maar die niet uitvoeren.

Sommigen schakelden een advocaat in om af te dwingen dat zij serieus werden genomen. Uit de verhalen spreekt ook dat er in een aantal gevallen een gebrek aan vertrouwen is. Men heeft het gevoel dat de instelling partijdig is en niet objectief te werk gaat: 'de instelling kiest toch partij voor het eigen personeel', 'de klachtencommissie is de spreekbuis van het bevoegd gezag'. Sommigen vertelden het gevoel te hebben dat het allemaal niets uithaalt. Er werden enkele voorbeelden gegeven dat de instelling zorgvuldiger en meer voortvarend te werk gaat, als de inspectie het behandelen van de klacht volgt.

Tijdens het onderzoek was er een enkel geval waarin een externe commissie uitspraak deed; de interne commissie en het college van bestuur sloten zich erbij aan.

Ondanks het lage rapportcijfer voor de manier waarop de klacht werd behandeld, zou vrijwel iedereen (92 procent) opnieuw een klacht indienen of een probleem aankaarten, als ze met een soortgelijk probleem te maken zouden krijgen. De verklaring daarvoor is wellicht dat voor vrijwel iedereen (92 procent) de uitkomst van de procedure belangrijk was, voor de meesten van hen zelfs heel belangrijk.

Van de vragers diende een klein deel geen (formele) klacht in bij de instelling, omdat men niet wist dat dat kon.

De andere vragers dienden geen klacht in, omdat zij niet vertrouwden op een goede afhandeling door de instelling (15 procent) of eerder slechte ervaringen hadden met het behandelen van een klacht door de instelling (30 procent).

Andere redenen waren:

- er was niets meer aan te doen;
- er was geen klachtenprocedure te vinden;
- er werd een brief verstuurd en ervan uitgegaan dat dit meteen een officiële klacht was, maar dat bleek niet het geval;
- er werd een brief verstuurd zonder een antwoord te krijgen, waarop geen klacht meer werd ingediend;
- er was angst voor de gevolgen voor de deelnemer.

In totaal betrof het 33 procent van de vragers.

De conclusie is dat er veel ontevredenheid bestaat over de manier waarop de instelling met klachten omgaat. De ontevredenheid heeft betrekking op de lange termijnen bij het behandelen van de klacht, het type gesprekspartner aan de kant van de instelling, de betrouwbaarheid van de instelling wat betreft het nakomen van afspraken en de communicatie over behandeling en afhandeling van de klacht. Het betreft hier wel klachten waarvan de deelnemers/ouders de inspectie op de hoogte stelden. Dat is een klein deel van alle klachten die worden behandeld en zijn niet representatief voor alle klachten in het mbo.

#### **4.3.2 Niet- klaggers**

De vraaggelassen in het kader van dit onderzoek waren mogelijk, omdat de betrokkenen de inspectie hadden ingelicht over de onvrede die men had over het onderwijs. De helft van hen deed dat door de brief of e-mail met de klacht die men naar de instelling had gestuurd in afschrift naar de inspectie te sturen. De andere helft deed dat door een probleem te melden met – meestal – de verwachting dat de inspectie zou kunnen helpen. In 70 procent van de gevallen waarin bij de inspectie een probleem werd aangekaart, deed de ouder van de deelnemer dat. In de overige gevallen deed de deelnemer dat zelf. Meestal gebeurde dat per brief (59 procent) of per e-mail (26 procent), het minst vaak door te bellen (22 procent).

Degenen die met hun probleem de inspectie benaderden, deden dat vooral omdat het aankaarten bij de instelling niet had geholpen en men van de inspectie een bijdrage verwachtte aan de oplossing. Iedereen had eerder al de instelling benaderd.

Ten tijde van het onderzoek was in de helft van de gevallen het probleem nog niet opgelost. Bij 30 procent was er nog contact over met de instelling. In vrijwel alle andere gevallen wilde, volgens de geïnterviewde, de instelling het probleem wel oplossen, maar wist men niet hoe. Soms kwam het voor dat de instelling het probleem niet belangrijk genoeg vond (7 procent), maar ook dat er volgens de geïnterviewden nauwelijks werd geluisterd (37 procent).

Een vijfde van de geïnterviewden had ten tijde van het interview inmiddels een formele klacht ingediend bij de instelling. Van degenen die geen formele klacht indienden en van wie het probleem niet was opgelost, was vrijwel niemand (94 procent) van plan om dat alsnog te doen. Zij hadden er geen vertrouwen in (door een eerdere slechte ervaring met klachtenbehandeling), hebben het gevoel dat de instelling niet onpartijdig is of zijn beducht voor negatieve gevolgen voor de deelnemer.

In tabel 4.3 staat een overzicht van de motieven om contact te zoeken met de inspectie.

Tabel 4.3 Redenen om met de inspectie contact te zoeken (in %, N = 27 deelnemers)

Geen (formele) klacht ingediend, probleem bij instelling aangekaart, maar dat hielp niet	63
Verwachtte van de inspectie een (bijdrage aan de) oplossing van mijn probleem	63
Al een (formele) klacht ingediend bij de instelling, maar dat hielp niet	22
Ik verwachtte informatie over wat ik het beste kon doen	22
Wil het inspectieoordeel gebruiken als ik bij de instelling het probleem aankaart	11
Helpt om in toekomst problemen op instelling voorkomen	11
Inspectie moet ervan weten, een bijdrage aan de oplossing hoeft niet	4
Ik wilde weten hoe en waar ik een klacht kon indienen	4
Anders	7

Uit de tabel blijkt dat als de inspectie met een probleem wordt benaderd, dit meestal als reden heeft dat het benaderen van de instelling geen resultaat biedt.

Eerder bleek al dat de helft van de geïnterviewden het geen goede zaak vond om door de inspectie te worden terugverwezen naar de instelling. 92 procent van de geïnterviewden vinden het een taak van de inspectie om ondersteuning te bieden. Naar de inspectie wordt veel beter geluisterd (25 procent) en de inspectie kan veel meer voor elkaar krijgen (50 procent), zo is de redenering van deze geïnterviewden.

Uit het bovenstaande blijkt dat er behoefte is aan een meer onafhankelijke behandeling van de klacht dan wel ondersteuning, zodat de deelnemer/ouder door de instelling serieus genomen wordt.

## 5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

### 5.1 Conclusies

#### 5.1.1 Toegankelijkheid

De publieke informatievoorziening over klachtenbehandeling als onderdeel van de service naar deelnemers en hun ouders en als bijdrage aan transparante kwaliteitszorg, kan fors beter.

Instellingen zijn op internet zeer terughoudend in hun informatieverstrekking over het behandelen van onderwijsklachten. Voor zover zij daarover in meer of mindere mate informatie bieden is er, enkele uitzonderingen daargelaten, ook weinig transparantie over de verdere vindplaats van de volledige informatie over het behandelen van klachten.

Voor zover op websites informatie over klachtenbehandeling te vinden is, maakt deze informatie meestal wel, maar lang niet altijd, een klachtenprocedure gemakkelijk toegankelijk.

Deze conclusies staan in lijn met wat JOB vaststelde. JOB toetste de klachtenregeling van achttien roc's, aoc's en vakinstellingen aan de Algemene wet bestuursrecht. In tien van de achttien regelingen ontbreekt informatie over hoe en waar en klacht kan worden ingediend en in de meeste regelingen (veertien) staat ook niet dat een klacht mondeling kan worden ingediend. In net zoveel regelingen ontbreekt het voorschrift dat de uitspraak over een klacht deugdelijk moet worden gemotiveerd. In een op de drie regelingen ontbreekt informatie over wie in de klachtencommissie zit.<sup>2 3</sup>

#### 5.1.2 Klachtbehandeling

Onderstaande conclusies betreffen uitsluitend onderwijsklachten waarvan deelnemers of hun ouders de inspectie op de hoogte stelden. Ze zijn dus niet gebaseerd op onderzoek naar het behandelen van klachten, die niet ter kennis van de inspectie zijn gebracht.

De meeste deelnemers/ouders die een klacht hebben over het onderwijs (en hiervan de inspectie op de hoogte brachten) weten tot wie zij zich binnen de instelling moeten wenden.<sup>2 4</sup> Een substantieel deel heeft daar moeite mee; dat kan een doelmatige inname en behandeling van de klacht belemmeren.

Aan de communicatie over het verloop van de behandeling en de afhandeling van de klacht schort veel. De gesprekken tot en met het niveau van de teamleider worden vaak als onbevredigend ervaren. Die met de directeur worden meestal positief gewaardeerd.

---

<sup>2 3</sup> Notitie van JOB ten behoeve van een bijeenkomst van kwaliteitszorgmedewerkers geïnitieerd door de MBO Raad, van 11 tot 13 februari 2008

<sup>2 4</sup> Dat geldt althans voor degenen die hun ongenoegen melden aan de inspectie. Uit dit onderzoek wordt niet duidelijk in welke mate deelnemers die ontevreden zijn, en dat niet melden bij de inspectie, er (niet) mee bekend zijn dat hun instelling mogelijk over een klachtenprocedure beschikt.

Er bestaat veel ontevredenheid over de manier waarop de instelling in het algemeen met klachten omgaat. Deze heeft betrekking op de lange termijnen bij het behandelen van de klacht, de gesprekspartner aan de kant van de instelling, de betrouwbaarheid van de instelling wat betreft het nakomen van afspraken en de communicatie over behandeling en afhandeling van de klacht.

Uit het beroep op en de verwachtingen van deelnemers en hun ouders ten opzichte van de inspectie spreekt een behoefte aan een meer onafhankelijke behandeling van klachten.

De interviews gingen over klachten die door de klagers ter kennisname van de inspectie zijn gebracht. Dat is een klein deel van het totaal aantal klachten dat door instellingen wordt behandeld. Strikt genomen kunnen er dan ook op basis van de interviews geen uitspraken worden gedaan over het behandelen van klachten die niet aan de inspectie ter kennis zijn gebracht. Opvallend evenwel is dat veel deelnemers hun onderwijsklachten nog steeds (ook) naar buiten brengen. Bij het JOB kwamen er de afgelopen drie jaar jaarlijks ruim zeshonderd klachten binnen. Behalve een aanwijzing voor mogelijk tekortschietende onderwijskwaliteit, is dat ook een indicatie dat het behandelen van klachten door de instellingen kennelijk nog niet zo doelmatig of effectief is dat deelnemers met hun klacht 'niet meer naar buiten hoeven'.

De bevindingen uit de interviews, hoewel niet representatief voor het geheel aan klachten in het bve-veld, kunnen als een signaal worden beschouwd voor de behandeling van onderwijsklachten in het algemeen, zeker in combinatie met de uitkomsten van het onderzoek naar de publieke toegankelijkheid van klachtenregelingen en het feit dat zeer veel deelnemers nog steeds ook buiten de instellingen hun klacht kenbaar maken. De wijze waarop met klachten wordt omgegaan, is voor verbetering vatbaar. Dit kan een effectieve bijdrage leveren aan het kanaliseren van onvrede binnen de instellingen.

## **5.2 Aanbevelingen**

### **5.2.1 Aanbevelingen aan de instellingen**

Instellingen die niet over een klachtenregeling beschikken, zouden deze in kunnen voeren. Instellingen die er wel een hebben, zouden deze in het kader van hun kwaliteitszorg wellicht nog eens tegen het licht kunnen houden en, waar nodig, verbeteren. Een punt van aandacht daarbij is het zorgdragen voor een waarborg dat klachten onafhankelijk worden behandeld.

Ook is bij een aantal instellingen verbetering mogelijk in de publieke communicatie (hoe, waarover, door wie en waar er kan worden geklaagd) en in de manier waarop een klacht wordt behandeld (van het bevestigen van de ontvangst tot en met een onderbouwde uitspraak over de klacht).

Instellingen die een procedure hebben voor onderwijsklachten, zouden die kunnen integreren met de procedure voor klachten over examinering en vertrouwensonderwerpen of voor deze verschillende soorten klachten één loket in te richten. Dat zou de toegankelijkheid voor het indienen van klachten over het onderwijs vergroten.

### **5.2.2 Aanbevelingen aan het veld / de wetgever**

Momenteel bestaan er voor deelnemers binnen de bve-sector drie verschillende (soorten) regelingen op het gebied van klachtbehandeling: voor het in beroep



gaan tegen een beslissing van de examencommissie, voor het behandelen van ernstige klachten over het gedrag van medewerkers van de instelling en voor het omgaan met klachten over het onderwijs. Hierover wordt door instellingen veelal ook afzonderlijk gecommuniceerd.

Overwogen kan worden om bestuurlijke afspraken over het omgaan met onderwijsklachten, de regeling voor vertrouwenskwesaties en de beroepsregeling voor examens te bundelen tot één vereenvoudigde wettelijke regeling. Daarbij zou de behandeling van elke klacht in ieder geval moeten voldoen aan de eisen rondom zorgvuldigheid en onafhankelijkheid. Ook moet de mogelijkheid bestaan om buiten de instelling in beroep te gaan.



## BIJLAGE I

### CHECKLIST BEOORDELING TOEGANKELIJKHEID KLACHTENREGELINGEN OP INTERNET

**1. Staat er op de site van de instelling in enigerlei vorm iets over een klachtenregeling of over klachtenbehandeling?**

Ongeacht of:

- informatie te bereiken is via een link / pull down menu of zoekfunctie
  - er een volledige regeling op staat of een samenvatting of iets anders
- a. Ja
  - b. Nee (einde onderzoek)

**2. Is er een volledige klachtenregeling te vinden op de site?**

- a. Ja
- b. Nee, maar wel een samenvatting
- c. Nee, maar wel informatie over het indienen of behandelen van klachten
- d. Nee, maar wel een verwijzing naar de vindplaats van de klachtenregeling

**3. Wat staat er op de site over de vindplaats van de klachtenregeling?**  
*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. Te vinden in de studiegids
- b. Dat hij op school ter inzage ligt en waar precies
- c. Dat hij kan worden opgevraagd en hoe precies
- d. Dat hij te vinden is op het intranet van de school
- e. Helemaal niets over een vindplaats van de klachtenregeling

De volgende vragen gaan niet alleen over een volledige klachtenregeling op de website, maar ook over een samenvatting van een klachtenregeling of andersoortige informatie over het behandelen van klachten in de instelling.

**4. Heeft de thuispagina een zoekfunctie?**

- a. Ja (verder met vraag 5)
- b. Nee (verder met vraag 6)

5. Kan wat er op de site staat over een klachtenregeling / het behandelen van een klacht (ook) gevonden worden met de zoekfunctie op de thuispagina?

- a. Ja
- b. Nee (naar vraag 7)

6. Met welk(e) trefwoord(en) kan wat er op de site staat over een klachtenregeling / het behandelen van een klacht worden gevonden? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. Klachtenregeling
- b. Klachtenprocedure
- c. Klacht
- d. Klachten
- e. Klachtenbehandeling
- f. Anders, namelijk: .....

7. Aankondiging klachtenregeling / klachtenbehandeling:

- a. Meteen op de thuispagina (naar vraag 8)
- b. Verder weg van de thuispagina (naar vraag 9)

8. Wijze van aankondigen op de thuispagina:

- a. Meteen zichtbaar in de hoofdtekst
- b. Vermeld in pull down menu (bijvoorbeeld bij Info, Algemeen, Alles over ...)

9. Wat is in aantal muisklikken / -bewegingen de snelste weg vanaf de thuispagina naar informatie over hoe een klacht kan worden ingediend?

10. Wat staat er op de site van de instelling in de (samenvatting van de) klachtenregeling / wijze van klachtenbehandeling? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. Wat een klacht is
- b. Voor wie de klachtenregeling bedoeld is
- c. Waarover de klacht kan gaan
- d. Waar de klacht kan worden ingediend (zoals: unitdirecteur, klachtencommissie, geschillencommissie)
- e. Dat en met wie voor het indienen van klacht een gesprek gevoerd kan worden
- f. Hoe snel de klager een reactie krijgt nadat de klacht is ingediend:
  - i. aantal dagen: .....

- g. Of er eventueel een bemiddeling plaatsvindt voordat de klacht formeel wordt behandeld
- h. Hoe de procedure is nadat de klacht is ingediend
- i. Anders, namelijk .....

**11. Link op de website waar inhoudelijke informatie over de klachtenregeling / wijze van behandelen van een klacht is te vinden:**

-----  
-----

**12. De gevonden informatie over klachtenprocedure etc.:**

- a. Staat alleen op de site van de instelling
- b. Staat alleen op de site van de unit / sector

**Bijzonderheden:**



## BIJLAGE II

### VRAGENLIJST TELEFONISCH INTERVIEW MET KLAGERS

1. Instelling: .....
2. Brin: .....
3. Unit: .....
4. Unitid: .....
5. Medewerker: .....
6. Datum interview: .....2008
7. Gesprek was begonnen met de geïnterviewde als niet-klager, maar blijkt tijdens het interview inmiddels een klacht te hebben ingediend:
  - a. ja
  - b. nee
8. Klacht ter kennis gebracht van IvhO, Postbus 51 of anderszins op (datum):

9. Datum van de klacht zelf (op brief of e-mail):

10. Kruis (ook ter voorbereiding op het telefonisch interview) aan waar de klacht over ging:

De klacht betrof (*meerdere antwoorden mogelijk*):

- a) Samenhang onderwijsprogramma
- b) Onderwijsinhoud
- c) Maatwerk
- d) Studielast
- e) Voorzieningen
- f) Informatieverstrekking
- g) Werkvormen
- h) Begeleiding
- i) Intake
- j) Loopbaanbegeleiding
- k) Samenwerking in de keten
- l) Bejegening
- m) Veiligheid
- n) Studiekosten
- o) Klachtenbehandeling
- p) Lesuitval / onderwijstijd
- q) Schorsing / verwijdering
- r) Bpv
- s) Anders, nl. ....

Kruis aan wie de brief / e-mail met de klacht er in ondertekende (meerdere mogelijkheden):

0 Deelnemer

- 0 Ouder / wettelijke vertegenwoordiger
- 0 Deelnemer en ouder / wettelijk vertegenwoordiger
- 0 Andere deelnemers
- 0 Ouders / wettelijk vertegenwoordigers van meerdere deelnemers

### BEHANDELING VAN DE KLACHT: DE PROCEDURE

Had de klacht betrekking op iets waar alleen jij als deelnemer mee te maken had of ging de klacht over iets waar (veel) meer deelnemers last van hadden?

- a. Ging alleen over mij
- b. Ging ook over enkele andere deelnemers
- c. Ging ook over een grote groep andere deelnemers

12. Op welke deelnemers had de klacht nog meer betrekking? *(mogelijke antwoorden aangeven)*

- a. Klas – leerjaar
- b. Leergroep binnen de klas
- c. Alle leerlingen hele opleiding
- d. Anders:

.....

13. Hoe hebben jij of je ouders de klacht ingediend? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. Brief
- b. Formulier van de instelling
- c. Telefoon
- d. E-mail
- e. Bezoek aan de instelling

14. Hoe waren jij / je ouders te weten gekomen hoe je een klacht moest indienen?

- Stond op de website van de instelling
- Stond in de studiegids / instellinggids
- Dat is mij / ons uitgelegd door iemand van de instelling
- Meegedeeld / doorverwezen door inspectie / voorlichting, Postbus 51 etc.

15. In hoeverre vonden jij / je ouders het gemakkelijk of moeilijk om er achter te komen waar je met je klacht terecht kon?

- Erg lastig
- Niet zo heel gemakkelijk
- Vrij gemakkelijk
- Heel gemakkelijk
- Weet niet

16. Kregen jij of je ouders een brief of e-mail van de instelling waarin stond dat ze je klacht hadden ontvangen?

- Ja
- Nee
- Nog niet bekend, klacht is net ingediend

17. Was in de brief / e-mail duidelijk hoe de klacht zou worden behandeld?

- Ja
- Nee



18. Hebben jij of je ouders een of meer gesprekken gevoerd op instelling en met wie hebben jullie toen gesproken?

19.

Gesprek met >	Docent, coach, mentor, etc.	Team-leider, -manager	Directeur instelling (unit)	Anders, nl.
Deelnemer				
Ouder(s) (of andere wettelijke vertegenwoordiger(s))				
Deelnemer en ouder (of andere wettelijke vertegenwoordiger) samen				
Anderen* (Invullen welke categorie)				
* bv. oom, tante, buurvrouw, advocaat	In cellen hierboven het aantal gesprekken noteren			In cellen hier- boven met wie + aantal

20. Hoe lang duurde het voordat het eerste gesprek plaatsvond nadat jij / je ouders de brief of het formulier met de klacht hadden verstuurd?

weken nadat ik / wij de klacht hadden ingediend.

21. Vond je (als deelnemer) die periode te lang of te kort of precies goed?

te lang

te kort

precies goed

nog niet te zeggen, procedure loopt nog

*Voor zover de deelnemer zelf aanwezig was bij de gesprekken: vragen ...*

21. Wat vond je of wat vonden je ouders van het gesprek / de gesprekken?

	gesprek met:	zeer negatief 1	negatief 2	positief 3	zeer positief 4
a	docent (coach, mentor etc.)				
b	Teamleider				
d	Unitdirecteur				
c	anders, nl.....				

22. In hoeverre was er de gelegenheid om je klacht goed toe te lichten?

Ruim

te weinig

weet niet

23. In hoeverre vind je dat er goed naar jou / jullie geluisterd is?

a. heel goed

- b. goed
- c. matig
- d. slecht

24. In hoeverre ben je (als deelnemer) (tot nu toe) tevreden of ontevreden over hoe de instelling zich heeft gehouden aan de afspraken die met jou of je ouders zijn gemaakt tijdens de behandeling van je klacht?

- a. (heel) tevreden over
- b. (heel) ontevreden over

25. Als je over de manier waarop (tot nu toe) met je klacht is omgegaan een rapportcijfer zou moeten geven, wat zou dat dan zijn:

#### BEHANDELING VAN DE KLACHT: DE UITKOMST VAN DE PROCEDURE

26. Wat was het resultaat van de klachtenprocedure?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. Er is bemiddeld
- b. De deelnemer is in het ongelijk gesteld
- c. De deelnemer is in het gelijk gesteld
- d. De instelling bood excuses aan
- e. Er is een herstelmaatregel getroffen / oplossing gevonden
- f. Anders, nl. ....

27. In hoeverre vond je de uitspraak van de klachtencommissie voldoende of onvoldoende onderbouwd (met argumenten, feiten, omstandigheden e.d.)?

- a. Ruim voldoende onderbouwd
- b. Voldoende onderbouwd
- c. Onvoldoende onderbouwd
- d. Ruim onvoldoende onderbouwd

28. Als de instelling excuses aanbood, gebeurde dat dan mondeling of schriftelijk?

- a. Mondeling
- b. Schriftelijk
- c. Zowel mondeling als schriftelijk

29. Als er een herstelmaatregel is genomen, was die toen voor jou of voor andere deelnemers?

- a. Voor jou
- b. Voor anderen
- c. Voor jou en voor anderen

30. Was vooraf bekend wanneer je bericht zou krijgen over de uitkomst?

- a. Weet ik niet meer
- b. Nee
- c. Ja

31. Als bekend was dat je bericht zou krijgen, hoe lang zou dit dan duren?

- a. .... weken
- b. weet ik niet meer

32. Hoe lang heeft het geduurd voordat je de uitkomst te horen kreeg?
- ..... weken
  - weet ik niet meer
33. Wat vind je van de tijd die het heeft geduurd voordat de uitkomst bekend was?
- Veel te lang
  - Te lang
  - Tamelijk kort
  - Heel kort
34. Hoe belangrijk was voor jou wat er uit zou komen?
- Heel belangrijk
  - Belangrijk
  - Niet zo belangrijk
  - Onbelangrijk
35. Hoe kreeg je te horen wat de uitkomst was?(meer antwoorden mogelijk)
- Mondeling
  - In een brief
  - Telefonisch
  - E-mail
36. Viel de uitkomst je mee of tegen of had je geen verwachting over wat de uitkomst zou zijn (nb: het gaat niet om wat de deelnemer *hoopte* dat er uit kwam)?
- ik had geen bepaalde verwachting over de uitkomst
  - het viel me mee
  - het viel me tegen
37. Was je blij met de uitkomst of niet of maakte het je niet zoveel uit?
- Ik was er niet blij mee
  - Het maakte me niet zo veel uit
  - Ik was er blij mee
38. Heb je nog verdere stappen ondernomen na het afronden van klachtenprocedure of ga je dat nog doen, zo ja welke stappen?
- Nee, ik heb geen verdere stappen ondernomen en ben dat ook niet van plan
  - Ja, ik heb de volgende stappen ondernomen:.....
39. Als zich weer iets soortgelijks zou voordoen als waarover jij of je ouders een klacht indienden, zou je dan opnieuw een klacht indienen?
- Ja, zeker
  - Ik denk het wel
  - Ik denk het niet
  - Nee, zeker
40. Wanneer je (waarschijnlijk) niet opnieuw een klacht zou indienen: waarom zou je dat niet doen?
- Vanwege de negatieve ervaringen bij de vorige keer

- b. Omdat er geen uitspraak meer zou zijn voordat ik van instelling ga
- c. Anders, namelijk: .....

41. Wat is je leeftijd?

42. Welke opleiding volg je?

- a. -----  
-----
- b. BOL / BBL (leerroute omcirkelen)
- c. competentiegericht / eindtermen (wat van toepassing is omcirkelen)

43. Geïnterviewde is een:

- a. man / jongen
- b. vrouw / meid

44. We zijn klaar, heb je nog vragen of opmerkingen?

## BIJLAGE III

### VRAGENLIJST TELEFONISCH INTERVIEW MET VRAGERS

1. Instelling: .....
2. Brin: .....
3. nit: .....
4. Unit-id: .....
5. Medewerker: .....
6. Datum interview: .....2008
7. Onvrede kenbaar gemaakt bij IvhO, Postbus 51 of anderszins op (datum):  
.....

#### VOORAF

Deze vragenlijst heeft betrekking op de situatie dat een deelnemer of zijn of haar ouders / verzorgers bij de inspectie van het onderwijs onvrede hebben geuit maar daarover bij de instelling (nog) geen klacht indienden. Kruis (ook ter voorbereiding op het telefonisch interview) aan waar de onvrede over ging:

De onvrede betrof (meerdere antwoorden mogelijk):

- a) Samenhang onderwijsprogramma
- b) Onderwijsinhoud
- c) Maatwerk
- d) Studielast
- e) Voorzieningen
- f) Informatieverstrekking
- g) Werkvormen
- h) Begeleiding
- i) Intake
- j) Loopbaanbegeleiding
- k) Samenwerking in de keten
- l) Bejegening
- m) Veiligheid
- n) Studiekosten
- o) Klachtenbehandeling
- p) Lesuitval / onderwijstijd
- q) Schorsing / verwijdering
- r) Bpv
- s) Anders, nl. ....

Kruis aan wie de brief / e-mail met de klacht er in ondertekende (meerdere mogelijkheden):

- Deelnemer
- Ouder / wettelijke vertegenwoordiger
- Deelnemer en ouder / wettelijk vertegenwoordiger
- Andere deelnemers
- Ouders / wettelijk vertegenwoordigers van meerdere deelnemers

#### OMGAAN DOOR DE SCHOOL MET DE ONVREDE: DE PROCEDURE

1. Had de onvrede betrekking op iets waar alleen jij mee te maken had of ging de klacht over iets waar (veel) meer deelnemers last van hadden?
  - a. Ging alleen over mij
  - b. Ging ook over enkele andere deelnemers
  - c. Ging ook over een grote groep andere deelnemers
  
2. Op welke deelnemers had de onvrede nog meer betrekking?  
(mogelijke antwoorden aangeven)
  - a. Klas – leerjaar
  - b. Leergroep binnen de klas
  - c. Alle leerlingen hele opleiding
  - d. Anders: .....
  
3. Hoe hebben jij of je ouders contact opgenomen met de inspectie?  
(meer antwoorden mogelijk)
  - a. Brief
  - b. E-mail
  - c. Telefoon
  - d. Bezoek
  
4. Waarom heb je de inspectie / voorlichting, Postbus 51 etc. benaderd over je probleem? (meerdere antwoorden mogelijk)
  - a. Ik heb ook een klacht ingediend bij de instelling, maar dat hielp niet
  - b. Ik heb het probleem bij de instelling aangekaart maar dat hielp niet
  - c. Ik verwachtte van de inspectie een (bijdrage aan de) oplossing voor mijn probleem
  - d. Ik verwachtte informatie over wat ik het beste kon doen
  - e. Ik wilde weten hoe en waar ik een klacht kon indienen
  - f. Ik wil het oordeel van de inspectie gebruiken als ik bij de instelling mijn probleem aankaart
  - g. Ik vind dat de inspectie het moet weten, een bijdrage aan de oplossing van mijn probleem hoeft niet
  - h. Anders, namelijk .....
  
5. Wat vind je ervan dat de inspectie / voorlichting, Postbus 51 etc. je doorverwees naar de instelling?
  - a. Goed
  - b. Niet goed
  - c. Weet niet
  
6. Waarom vind je het niet goed dat de inspectie je doorverwees?  
(meerdere antwoorden mogelijk)
  - a. Ik vind het taak van de inspectie om klachten te behandelen
  - b. Naar de inspectie wordt veel beter geluisterd dan naar mij
  - c. De inspectie kan veel meer voor elkaar krijgen dan ik
  - d. Ik vind het indienen van een klacht veel te moeilijk, ik heb hulp nodig
  - e. Anders, namelijk .....
  
7. Had je je onvrede ook al op instelling aangekaart vóórdat je contact opname met de inspectie / voorlichting, Postbus 51 etc.?

- a. Ja, ikzelf
- b. Ja, mijn ouders
- c. Nee

8. Waarom heb je geen klacht ingediend bij de instelling? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. Ik wist niet dat dat kon
- b. Ik wist wel dat dat kon maar wist niet hoe ik dat moest doen
- c. Ik heb geen vertrouwen in een goede behandeling van mijn klacht door de instelling
- d. Anders, namelijk .....
- e. Ik heb eerder een of meer slechte ervaringen met klachtenbehandeling door de instelling

9. Als je eerder een slechte ervaring had met klachtenbehandeling, welke was dat dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. er werd niet goed geluisterd naar mijn probleem
- b. het duurde te lang opdat ik er nog iets aan kon hebben
- c. ik begreep niet hoe het allemaal in zijn werk ging en daarom haakte ik af
- d. er werd geen moeite gedaan om een goede oplossing voor mij te vinden
- e. ik kreeg uiteindelijk geen gelijk
- f. anders, namelijk .....

10. Is je huidige probleem inmiddels opgelost?

- a. Ja
- b. Nee, nog in contact erover met de instelling
- c. Nee, geen contact meer over met de instelling

11. Als je probleem niet is opgelost, waarom dan niet? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- a. de instelling vind het niet belangrijk genoeg
- b. er wordt nauwelijks of niet naar mij geluisterd
- c. de instelling wil het wel oplossen maar weet ook niet hoe
- d. de instelling wil het oplossen maar heeft er tijd voor nodig (omdat het iets structureels is)
- e. anders, namelijk .....

12. Ben je nog van plan om een officiële klacht in te dienen bij de instelling?

- a. ja
- b. nee
- c. weet nog niet

13. Wat is je leeftijd?

14. Welke opleiding volg je?

- a. -----
- b. BOL / BBL (leerroute omcirkelen)
- c. competentiegericht / eindtermen (wat van toepassing is omcirkelen)

15. Geïnterviewde is een:

- a. man / jongen
- b. vrouw / meid

16. We zijn klaar, heb je nog vragen of opmerkingen?