

Vergaderjaar 2009–2010

**31 524**

**Beroepsonderwijs en Volwassenen Educatie**

**Nr. 57**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 maart 2010

**Inleiding**

In het Algemeen Overleg over het mbo op 10 februari jl. (31 524, nr. 48) heb ik toegezegd op korte termijn een Ombudslijn MBO voor klachten in te richten.

Aanleiding hiervoor was de forse kritiek op de toegankelijkheid, de effectiviteit en de transparantie van de klachtenbehandeling in het mbo. Bovendien is er een versnipperd beeld van de klachten van studenten en/of de ouders/verzorgers; klachten komen bij verschillende instanties terecht.

Met de inrichting van de Ombudslijn MBO loop ik vooruit op mijn beleidsreactie op het inspectierapport «Klachtenbehandeling in het mbo – 2009». Uit dit rapport blijkt dat de klachtenbehandeling door de mbo-scholen weinig vorderingen laat zien. Mijn volledige beleidsreactie ontvangt u aan het einde van deze maand.

Ik hecht aan een goede klachtenbehandeling in het mbo. Elke klacht of zelfs elke uiting van ongenoegen moet worden gehoord en correct worden afgehandeld.

Uitgangspunt is dat een mbo-school primair verantwoordelijk is voor het zorgvuldig behandelen van klachten. Daarbij is vooral de zogenoemde eerstelijnsafhandeling van groot belang: het luisteren naar en reageren op een klacht van een student of een ouder door docenten/mentoren en zonodig vervolgens door een onderwijsmanager/unitdirecteur.

**Ombudslijn MBO**

Om de behandeling van klachten door de mbo-scholen op orde te krijgen en beter zicht te krijgen op het aantal en soort klachten richt ik met ingang van 1 april a.s. tijdelijk voor 1 jaar de Ombudslijn MBO in.

De Ombudslijn MBO fungeert als mediator tussen mbo-scholen en studenten en/of de ouders/verzorgers met klachten. De Ombudslijn MBO

jaagt, op basis van de niet-anonieme klachten, de klachtenbehandeling en -afhandeling bij scholen aan. Zo wordt zowel recht gedaan aan de belangen van de studenten als die van de scholen: studenten en/of de ouders/verzorgers hebben het recht gehoord te worden en scholen hebben het recht op feitelijke en volledige informatie om ontstane problemen snel en adequaat op te lossen. Om bovenstaande doelstellingen te realiseren heb ik MBO 2010 gevraagd de Ombudslijn MBO in te richten en uit te voeren.

Hieronder schets ik de opzet en werking van de Ombudslijn MBO.

### **Voor studenten en de ouders/verzorgers**

Alle klachten van studenten en/of hun ouders/verzorgers van mbo-scholen (bekostigde roc's, aoc's en vakinstellingen én de door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap erkende opleidingen bij niet-bekostigde instellingen) kunnen worden gemeld bij de Ombudslijn MBO. In overleg met alle betrokkenen zal MBO 2010 met het Job, de MBO Raad en andere betrokkenen afspraken maken over het bekend maken van het bestaan van deze lijn en de functie hiervan bij studenten, ouders en andere belanghebbenden.

### **Centraal meldpunt**

Klachten kunnen 5 dagen per week rechtstreeks bij de Ombudslijn MBO worden gemeld, via de telefoon en mail of per brief.

Om adequaat en efficiënt te kunnen bemiddelen werkt de Ombudslijn MBO met een digitaal klachtenformulier, waarop onder meer de naam en opleiding van de student worden vermeld. Alleen formulieren die volledig zijn ingevuld worden in behandeling genomen.

Klachten kunnen ook nog bij andere instellingen binnenkomen. De JOB neemt een bijzondere positie in, zij hebben immers ook een eigen klachtenlijn om studenten en/of hun ouders/verzorgers te adviseren.

Als bij haar een klacht binnenkomt, kan zij desgewenst behulpzaam zijn bij het invullen van het digitale klachtenformulier en die versturen naar de Ombudslijn MBO.

Met de andere instellingen die klachten kunnen ontvangen (waaronder Postbus 51), worden afspraken gemaakt over de doorverwijzing naar de Ombudslijn MBO.

### **Mbo-scholen**

Elke school wijst een contactpersoon aan voor de Ombudslijn MBO. Vaak hebben scholen zelf al een klachtenorganisatie, zeker voor examenklachten en vertrouwenskwesties. Om een goed samenspel en een constructieve samenwerking tussen de Ombudslijn MBO en de contactpersonen te realiseren organiseert de Ombudslijn MBO bij de start een aantal regionale bijeenkomsten.

Doel van deze bijeenkomsten is informatie-uitwisseling en het ontstaan van een netwerk, waarbij de focus is gericht op adequate klachtenafhandeling en preventie.

### **Bemiddeling**

Na ontvangst van een klacht neemt de Ombudslijn MBO contact op met de contactpersoon van de desbetreffende mbo-school.

De Ombudslijn MBO bevestigt de ontvangst van het klachtenformulier aan de studenten en/of de ouders/verzorgers en geeft, na contact met de school, de tijd aan waarbinnen contact wordt opgenomen respectievelijk de klacht wordt behandeld. De mbo-school behandelt de klacht en infor-

meert de student en/of ouders/verzorgers met een afschrift aan de Ombudslijn MBO. De Ombudslijn gaat bij de student en/of de ouders/verzorgers na of ze tevreden zijn met de afhandeling. De Ombudslijn MBO en de JOB informeren mij op basis van rapportages.

### **Vervolg na bemiddeling**

Ik ga ervan uit dat de scholen klachten zorgvuldig afhandelen. Indien er door de mbo-school niet of onvoldoende wordt geacteerd op de klacht, of de school wel maatregelen treft, maar de student en/of de ouders/verzorgers nog niet tevreden zijn, dan zal dit na afloop van de procedure schriftelijk worden gemeld aan het betreffende college van bestuur, in afschrift aan mij. Essentie van deze procedure is, dat de Ombudslijn MBO melding maakt van het feit dat de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Op basis van de rapportages van de Ombudslijn MBO en de JOB krijg ik een totaalbeeld van de klachten en de behandeling daarvan in het mbo. Hierover zal ik rapporteren aan de Inspectie van het Onderwijs ten behoeve van het risicogerichte toezicht. Ook kan er een bestuurlijk gesprek met het college van bestuur volgen, indien na bovenstaande acties klachten nog steeds niet naar behoren worden afgehandeld.

### **Evaluatie**

De werking van de Ombudslijn MBO zal ik aan het eind van het schooljaar in mei/juni 2011 evalueren voor wat betreft het functioneren, de functionaliteit, de eventuele verlenging en de positionering van de Ombudslijn MBO. Hierover zal ik u informeren. Het ultieme doel is dat de Ombudslijn MBO zichzelf overbodig maakt. Immers, het is een taak van de mbo-scholen klachten zorgvuldig te behandelen.

De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
J. M. van Bijsterveldt-Vliegenthart