

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1300

Vragen van het lid **Siderius** (SP) aan de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *de conclusies van de Amsterdamse Kinderombudsman die het «regeloerwoud» in het mbo hekelt* (ingezonden 6 februari 2017).

Antwoord van Minister **Bussemaker** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) (ontvangen 27 februari 2017).

Vraag 1

Deelt u de bevindingen van de Amsterdamse Kinderombudsman, waarin onder andere wordt aangegeven dat «mbo-instellingen extreme regeloerwouden» zijn, waarin «studenten vastlopen»?¹ Kunt u uw antwoord toelichten? In hoeverre denkt u dat het aannemelijk dat deze conclusies voor mbo-scholen in het hele land gelden?

Antwoord 1

Het onderzoek van de Amsterdamse Kinderombudsman gaat specifiek over de klachtenprocedures van de mbo-instellingen ROC van Amsterdam en ROC TOP. Volgens de Amsterdamse Kinderombudsman zijn de klachtenprocedures van de mbo-instellingen ROC van Amsterdam en ROC TOP complex en opgesteld in formeel soms cryptisch taalgebruik.

Ik vind een goede klachtenregeling voor studenten van groot belang. Het is frustrerend als studenten geen gehoor vinden voor hun klacht en dat is ook niet goed voor de onderwijsinstelling zelf en voor de onderwijskwaliteit. Het is belangrijk dat docenten, managers en ondersteunend personeel een luisterend oor hebben en ontvankelijk zijn voor deze feedback.

Ik deel de bevindingen zoals verwoord in het artikel van het Parool niet. Dit onderzoek gaat immers specifiek over twee mbo-instellingen en is niet representatief voor de gehele mbo-sector. Dat blijkt ook wel uit onder meer de volgende gegevens. Uit de JOB-monitor 2016 is gebleken dat 61% van de studenten weet waar of bij wie hij/zij terecht kan met een klacht. Daarnaast had 22% van de studenten geen klacht. Volgens JOB wordt de bekendheid van waar of bij wie een klacht ingediend kan worden steeds groter onder studenten. Uit de klachtenrapportages die ik ontvang van JOB en de Ombudslijn mbo kan ik eveneens niet opmaken dat mbo-instellingen extreme regeloerwouden zijn waarin studenten vastlopen. De Ombudslijn mbo is

¹ <http://www.parool.nl/amsterdam/amsterdamse-kinderombudsman-hekelt-regeloerwoud-in-mbo~a4417817/>

beschikbaar voor klachten die op instellingen niet of niet naar behoren worden behandeld. De klachten worden over het algemeen binnen de gestelde periode van 15 werkdagen afgehandeld. Steeds meer contactpersonen zien het nut van een snelle en goede klachtenbehandeling. Ook is gebleken dat een groot deel van de klachten door heldere communicatie en serieuze aandacht kan worden opgelost.

Het is zaak dat er structureel aandacht blijft voor een zorgvuldige klachtenbehandeling. Daarom is het klachtrecht onlangs wettelijk verankerd (*Stb.* 2016, 417) en zijn mbo-instellingen per 1 augustus 2017 verplicht om een klachtenregeling te hebben en een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen. Met het wettelijk verankeren van het klachtrecht kan de Inspectie van het Onderwijs handhavend optreden.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u de voorbeelden zoals van het chronisch zieke meisje dat thuis zit en toch collegegeld moest blijven betalen of de studente die zwanger raakte en ongevraagd werd uitgeschreven?

Antwoord 2

Mbo-instellingen horen studenten passend onderwijs te geven. Dat betekent het bieden van de ondersteuning die een student nodig heeft om de opleiding succesvol af te ronden. De afspraken daarover worden in de onderwijsovereenkomst vastgelegd. Als studenten tijdelijk niet in staat zijn om de opleiding te volgen, dan hoort de mbo-instelling duidelijke afspraken met de student te maken over hoe en wanneer de studie kan worden voortgezet. Ik kan voor deze specifieke gevallen niet goed beoordelen of aan bovenstaande is voldaan. Wel vind ik dat als studenten tijdelijk geen onderwijs kunnen volgen of worden uitgeschreven en daardoor hulp nodig hebben, zij die ook moeten krijgen. Als een mbo-instelling van mening is dat een student geen onderwijs meer kan of mag volgen, dan vind ik dat ze de student moeten helpen bij het vinden van een oplossing.

Vraag 3

Wat bent u voornemens te doen om deze mbo-studenten bij te staan?

Antwoord 3

Voorkomen moet worden dat studenten met een ondersteuningsbehoefte en schulden thuis komen te zitten, terwijl zij een opleiding willen volgen. Daarom is het aan mbo-instellingen om samen met de student tot een oplossing te komen. De leerplicht- en RMC-medewerkers van gemeenten kunnen hier ook bij worden betrokken. Ze moeten samen bepalen wat er nodig is, zodat de student weer aan een opleiding kan beginnen.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het goed zou zijn dit mbo-onderzoek op te schalen voor heel Nederland? Bent u bereid dat zelf te doen?

Antwoord 4

In 2014 heeft JOB een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van klachtenregelingen van alle bekostigde mbo-instellingen. Er is onder meer gekeken naar de vindbaarheid van de klachtenregeling op internet, de communicatie over de klachtenregeling of de toegankelijkheid (leesbaarheid) daarvan. Het onderzoek bevatte zeer interessante en nuttige informatie voor verdere beleidsvorming op dit thema. Uit het onderzoek bleek onder meer dat 94% van de bekostigde mbo-instellingen informatie verschaffen over de klachtenregeling/klachtenbehandeling op de website van de instelling. Voorts bleek dat bijna tweederde van de bekostigde instellingen duidelijke informatie hebben staan op de website over wat studenten dienen te doen als zij een klacht hebben en wat zij kunnen verwachten van de procedure. Naar aanleiding van het onderzoek van JOB hebben de MBO Raad en de JOB het initiatief genomen om de handreiking «Klachtenbehandeling in het mbo – Richtlijn voor scholen en studenten» te actualiseren. Volgens de MBO Raad hebben alle mbo-instellingen een klachtenregeling en vrijwel alle mbo-instellingen hebben deze klachtenregeling op hun website. Daarbij hebben alle instellingen een medewerker aangesteld om studenten te helpen bij het indienen van een klacht.

Met de wettelijke verankering van het klachtrecht kan de Inspectie van het Onderwijs handhavend optreden indien een mbo-instelling niet voldoet aan een wettelijke eis (in casu het hebben van een klachtenregeling en/of het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie). Gezien bovenstaande vind ik het niet nodig het genoemde mbo-onderzoek op te schalen naar Nederland.

Vraag 5

Hoe vaak worden studenten ten onrechte voortijdig uitgeschreven? Hoe komt u tot deze cijfers? Worden onterechte uitschrijvingen door de Inspectie van het Onderwijs of een andere onafhankelijke organisatie eigenlijk wel onderzocht? Hoe beoordelen deze organisaties of de uitschrijving ten onrechte is?

Antwoord 5

Ik ga ervan uit dat u doelt op het verwijderen van studenten. Er wordt niet geregistreerd of een verwijdering terecht of onterecht is. Studenten hebben wel de mogelijkheid om tegen het besluit tot verwijdering in verweer te gaan en kunnen daarbij worden ondersteund. Een mbo-instelling is verplicht om een besluit tot verwijdering te motiveren aan de student. Als een mbo-student het niet eens is met de verwijdering, kan hij/zij hier bezwaar tegen maken bij de instelling of een klacht indienen bij de instelling. Het bevoegd gezag van de instelling zal hier dan na het volgen van de bezwaar- of klachtenprocedure op moeten reageren. Mbo-instellingen verantwoorden zich in het jaarverslag over de afhandeling van klachten binnen de instelling. Wanneer de student het na de reactie van de instelling nog steeds niet eens is met de beslissing, kan de student een onderwijsconsulent benaderen, die kan bemiddelen tussen student en de instelling. De onderwijsconsulent kan ook in een eerder stadium bemiddelen tussen student en instelling. De student kan het besluit tot verwijdering uiteindelijk ook voorleggen aan de rechter.

Mbo-instellingen moeten aan de gemeente melden als zij een student verwijderen. De op de verwijdering volgende uitschrijving dient vervolgens door de instelling aan DUO te worden gemeld. Op haar beurt meldt DUO weer alle in- en uitschrijvingen aan de gemeenten. Als een leerplichtige student of een student van 18 tot 23 jaar zonder startkwalificatie wordt verwijderd en uitgeschreven door een mbo-instelling, komt de leerplicht- of RMC-ambtenaar van de gemeente dit te weten. Zij hebben de taak om voortijdig schoolverlaten te bestrijden en gaan na de melding het gesprek aan met de student om te kijken of hij/zij een andere opleiding kan volgen. De leerplicht- of RMC-ambtenaar benadert dan mbo-instellingen om samen te kijken welke opleiding geschikt is voor de student.

De Inspectie van het Onderwijs of andere organisaties onderzoeken in principe geen individuele meldingen van verwijdering. De Inspectie van het Onderwijs zal de student in eerste instantie verwijzen naar de bezwaar- of klachtenprocedure van de instelling. Wel is het zo dat als de Inspectie van het Onderwijs over één of meer mbo-instellingen signalen van vergelijkbare aard ontvangt, dit aanleiding kan zijn om in contact te treden met de instelling en de signalen te onderzoeken.

Vraag 6

Wilt u het mogelijk maken dat in het geval van zittenblijven de mbo-studenten niet alle vakken over hoeven te doen, maar slechts die onderdelen waarvoor een onvoldoende is behaald?

Antwoord 6

Mbo-instellingen hebben veel ruimte om eigen keuzes te maken in hoe zij het onderwijs en de examinering van hun aangeboden opleidingen inrichten. Dit geldt ook ten aanzien van zittenblijven. In de wet- en regelgeving over het mbo wordt hierover niets geregeld, en dus bepaalt een mbo-instelling zelf of een student blijft zitten en hoe hiermee wordt omgegaan. Ook bepaalt de mbo-instelling in dat geval zelf hoe ze omgaat met het al dan niet moeten overdoen van bepaalde onderdelen van de opleiding die al in een eerder jaar zijn behaald. Het is wel belangrijk dat de regels voor studenten duidelijk zijn en dat de mbo-instelling deze vastlegt in de onderwijs- en examenregeling van de opleiding.

Vraag 7

Bent u ermee bekend dat er studenten zijn die als gevolg van een onterechte uitschrijving geconfronteerd worden met enorme studieschulden? Bent u bereid deze studenten, die soms in Kafkaëske situaties verwickeld lijken, concreet en praktisch te ondersteunen? Bent u bereid een mogelijkheid tot (gedeeltelijke) kwijtschelding te overwegen, als blijkt dat leerlingen ten onrechte worden uitgeschreven?

Antwoord 7

Ja. Er bestaat al een praktische oplossing. Een student die ten onrechte is uitgeschreven en opnieuw wordt ingeschreven, hoeft zijn prestatiebeurs niet terug te betalen. Wanneer hij contact opneemt met DUO (dat kan telefonisch en ook per e-mail), herstelt DUO de situatie in de studiefinanciering.

Vraag 8

Herkent u de problemen van veel mbo-leerlingen die zich niet goed begeleid of gesteund voelen op school of tijdens de stage? Herkent u de claim van veel studenten dat sommige scholen niet helpen bij het vinden van een passende stageplek? In hoeverre onderschrijft u de conclusie dat op mbo-scholen in Nederland verhoudingen tussen stagebedrijf, school en leerling vaak niet duidelijk zijn? Hoe gaat u de mbo-leraren steunen, zodat zij voldoende in staat worden gesteld deze taak uit te voeren?

Antwoord 8

Ik herken mij niet in het algemene beeld dat mbo-studenten zich niet goed begeleid of gesteund voelen op school of tijdens de stage of dat scholen niet helpen bij het vinden van een passende stageplek.

Uit de landelijke rapportage van de bpv-monitor over 2016 blijkt ook dat er over het algemeen tevredenheid is over de beroepspraktijkvorming (bpv). Studenten geven de bpv gemiddeld een 8, de leerbedrijven gemiddeld een 7,5. De conclusie van de bpv-monitor is dan ook dat er relatief weinig problemen zijn in de bpv. Ik erken echter wel dat het in sommige gevallen beter kan. Ook landelijk gezien werk ik daarom aan de verdere verbetering van de kwaliteit van de bpv via de Kwaliteitsafspraken mbo. Ik ondersteun de mbo-instellingen daarbij door hen onder andere financieel te belonen als zij goede resultaten boeken bij het verder verbeteren van de kwaliteit van de bpv. Het ondersteunen van mbo-docenten is primair een taak van de mbo-instelling en de extra financiële middelen waarmee ik instellingen via de Kwaliteitsafspraken mbo faciliteer, kunnen hier desgewenst ook voor ingezet worden.

Voor wat betreft de conclusie dat op mbo-scholen in Nederland verhoudingen tussen stagebedrijf, school en leerling vaak niet duidelijk zijn, is het wettelijk gezien zo dat onderwijsinstellingen de taak hebben om zorg te dragen voor de beschikbaarheid van een bpv-plek. Het succesvol vormgeven van de bpv vraagt echter uiteindelijk om een gezamenlijke inspanning (zie ook het antwoord op de volgende vraag). Om daarbij te ondersteunen zijn door de sector afspraken gemaakt, die zijn vastgelegd in het bpv-protocol. Het bpv-protocol concretiseert daarmee de taken en verantwoordelijkheden zoals opgenomen in de Wet educatie beroepsvoorbereiding.

Vraag 9

Deelt u de mening dat het vinden van een passende stage nog altijd een heikele kwestie is, vooral voor jongeren van niet-westerse afkomst? Is het u bekend of er nog steeds jongeren zijn die noodgedwongen helemaal geen stage lopen? Wat gaat u doen om hier verbetering in te brengen?

Antwoord 9

Het is de wettelijke taak van SBB om te zorgen voor voldoende erkende leerbedrijven. De beschikbaarheid van bpv-plekken vormt een complex samenspel tussen leerbedrijf, onderwijsinstelling, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en (leermogelijkheden en -behoeften van) de student. Hierbij is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid. Het vinden van een passende bpv-plek is dan ook geen vanzelfsprekendheid en vraagt een nadrukkelijke inzet van zowel de student als de school.

Specifiek waar het jongeren van niet-westerse afkomst betreft, zien we dat zij meer moeite hebben om een stageplek te vinden. Eerder onderzoek van het

Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) laat zien dat migrantenjongeren significant vaker moeten solliciteren voor het verkrijgen van een stageplek dan autochtone jongeren.² Ik begrijp uit de aanbevelingen van de Amsterdamse Kinderombudsman dat studenten soms discriminatie ervaren bij het vinden van een stage. Dat vind ik zorgelijk en daarover ben ik heel duidelijk. Elke vorm van discriminatie vind ik onaanvaardbaar en onacceptabel. Wanneer er een vermoeden is van discriminatie, is het belangrijk dat de bpv-coördinator zich achter de student schaaft. Uiteraard is het belangrijk dat er ook hoor en wederhoor plaatsvindt met het betrokken leerbedrijf. Wanneer aantoonbaar sprake is van discriminatie, kan door SBB de erkenning als leerbedrijf worden ingetrokken. Ik besef dat handhaving en aangifte van discriminatie belangrijk zijn, maar niet genoeg. Daarom zet ik samen met de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) binnen de City Deal Aanpak Jeugdwerkloosheid (als onderdeel van de Aanpak Jeugdwerkloosheid) in op verschillende maatregelen om alle jongeren dezelfde kansen te bieden op een bpv-plaats. Hierover heb ik uw Kamer eerder geïnformeerd in de reactie van mijzelf en de Minister van SZW op het onderzoek van het Kennisplatform Integratie en Samenleving over stagediscriminatie in het mbo.³

Vraag 10

Deelt u de mening van het Centre for Children's Rights van de Universiteit van Amsterdam met betrekking tot de regels en het klachtrecht dat de «complexiteit niet in overeenstemming lijkt met het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind, dat vooropstelt dat kinderen kunnen meepraten bij beslissingen die hen aangaan»? Zo ja, wat gaat u daar aan doen?

Antwoord 10

Ik deel de mening van het Centre for Children's Rights van de Universiteit van Amsterdam niet, omdat mbo-studenten kunnen meepraten bij beslissingen die hen aangaan. Onlangs is in het mbo het klachtrecht wettelijk verankerd (*Stb.* 2016, 417) en zijn instellingen per 1 augustus 2017 verplicht om een klachtenregeling te hebben en een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen. Het dient te gaan om een klachtenregeling met waarborgen voor een behoorlijke, zorgvuldige behandeling van klachten. De voorschriften in de wet zijn beperkt tot een minimum, juist met het doel ruimte te geven aan partijen om met kwesties die spelen zo goed mogelijk aangepast aan de specifieke situatie en zonder onnodig juridificeren of bureaucratische rompslomp te kunnen omgaan.

De klachtenregeling wordt vastgesteld door het bevoegd gezag. De onderwijsinstelling dient de klachtenregeling openbaar te maken. Voorts dient er een onafhankelijke klachtencommissie worden ingesteld.

De deelnemersraad heeft instemmingsbevoegdheid met betrekking tot voorgenomen besluiten van het bevoegd gezag ten aanzien van klachtenregelingen. Studenten kunnen dan ook via de deelnemersraad meepraten/ beslissen bij het opstellen van een klachtenregeling binnen de onderwijsinstelling.

Een van de waarborgen van een behoorlijke klachtenbehandeling is het recht van hoor en wederhoor. De klager en de aangeklaagde kunnen reageren op elkaars standpunten. Klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

² ROA (2015). Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), *Schoolverlaters tussen onderwijs en arbeidsmarkt 2014*, Maastricht: ROA, School of Business and Economics, Maastricht University, p. 8.

³ *Kamerstuk* 31 524, nr. 300.