

Vergaderjaar 2009–2010

**31 524**

**Beroepsonderwijs en Volwassenen Educatie**

**Nr. 61**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 april 2010

**1. Inleiding**

Bijgaand ontvangt u het inspectierapport «klachtenbehandeling in het mbo–2009» van februari 2010<sup>1</sup> en mijn reactie hierop. Dit is het vervolg op een eerder onderzoek van de inspectie van december 2008.

**2. Context**

Een jaar geleden heb ik in mijn reactie op het eerste onderzoek van de Inspectie van het Onderwijs aangegeven dat ik een zichtbare verbetering wil zien in de omgang met klachten (Vergaderjaar 2008–2009, kamerstuk 31 524 nr. 3). De belangrijkste punten uit mijn reactie waren:

- alle (bekostigde en niet-bekostigde) mbo-scholen beschikken over een klachtenregeling;
- een klachtenregeling is laagdrempelig en goed toegankelijk voor mbo studenten en/of ouders/verzorgers;
- alle klachten worden zorgvuldig behandeld (heldere communicatie en termijnen);
- over de werking van deze regeling wordt verantwoording afgelegd aan belanghebbenden;
- studenten en/of hun ouders/verzorgers met een klacht kunnen een beroep doen op een onafhankelijke klachtencommissie.

De mbo-scholen zijn per brief (24 maart 2009, BVE/stelsel/ 10828) op de hoogte gesteld over mijn beleidslijn, waarbij ook is aangegeven in welke periode de inspectie het vervolgonderzoek ging uitvoeren (najaar 2009).

De mbo-scholen zijn daarbij ook gewezen op het bestaan van de governance code «Goed bestuur in de bve-sector» die per 1 januari 2009 in werking is getreden, waarin onder meer afspraken zijn gemaakt over klachtenregelingen voor interne en externe belanghebbenden. Paepo

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

kent voor zijn leden een gedragscode die voorziet in een openbare klachtenprocedure.

Daarnaast heeft de MBO Raad samen met JOB de richtlijn «Klachtenbehandeling in het mbo» opgesteld en gepubliceerd. Deze richtlijn biedt prima handvatten om de klachtenregeling tegen het licht te houden en gaat ook in op het nut van één loket binnen de mbo school voor alle soorten klachten.

### **3. Uitkomsten van het vervolgonderzoek**

Wanneer de uitkomsten van het vervolgonderzoek worden vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek eind 2008 dan is de conclusie dat er lichte vorderingen zijn gemaakt bij de klachtenbehandeling door de mbo-scholen, maar dat de hierboven geschetste doelen nog zeker niet zijn gehaald.

Weliswaar constateert de Inspectie van het Onderwijs dat de toegankelijkheid van de informatie over klachtenbehandeling op de websites van de mbo-scholen licht is verbeterd, toch bevat bijna de helft van alle sites hierover géén informatie.

Uit de analyse van de websites blijkt een lichte verbetering wat betreft het in enigerlei vorm verstrekken van informatie over het omgaan met klachten. Voor zover de site de bezoeker wél informeert, wordt vaker dan voorheen het adres versterkt waarnaar men zich kan richten. Maar minder vaak wordt vermeld voor wie de klachtenprocedure precies bedoeld is en waarover men een klacht kan indienen.

Daarnaast is de communicatie nog niet goed op orde over het verloop van de behandeling van de klacht en over de afronding daarvan. Ter illustratie, de meeste klachtenregelingen voorzien wel in een bevestiging van ontvangst, maar een fors aantal is niet duidelijk over de termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht.

Ook is de tijd die een school neemt, om na ontvangst van een klacht een gesprek te voeren met de indiener, langer geworden. Meer dan in het vorige onderzoek zeggen studenten dat er niet goed naar hen is geluisterd.

Tweederde van de instellingen heeft een formele interne klachtencommissie, echter bij een groot aantal is de onafhankelijkheid, door bijvoorbeeld een voorzitter van buitenaf, niet geborgd. Daarnaast kent vier van de tien scholen in het geheel géén beroepsmogelijkheid, noch intern, noch extern. De klachtenregelingen van niet-bekostigde instellingen (nbi's) kennen minder voorzieningen die een zorgvuldige behandeling borgen dan regelingen van bekostigde instellingen.

De Inspectie geeft tenslotte ook aan dat voor de implementatie van de bovengenoemde richtlijnen van de MBO Raad en het JOB door de mbo-scholen meer tijd nodig is.

### **4. Ombudslijn MBO**

Zoals u weet hecht ik aan een goede klachtenbehandeling in het mbo. Elke klacht of zelfs elke uiting van ongenoegen moet worden gehoord en correct worden afgehandeld. Naast een goede klachtenregeling hecht ik aan een onafhankelijke klachtencommissie.

Uitgangspunt is dat een mbo-school primair verantwoordelijk is voor het zorgvuldig behandelen van klachten. Ik heb een tijdelijke Ombudslijn MBO

ingesteld die 1 april a.s. van start gaat. U heeft over de opzet van de Ombudslijn MBO op 10 maart jl van mij een brief ontvangen (Vergaderjaar 2009–2010, kamerstuk 31 524 nr. 57). MBO 2010 richt de Ombudslijn MBO in en voert deze uit in overleg met het JOB en andere betrokken partijen, zoals Postbus 51.

Studenten, ouders/verzorgers en andere belanghebbenden worden op de hoogte gebracht van het bestaan en de werking van de Ombudslijn MBO met behulp van posters, flyers en internet. De mbo-scholen zijn specifiek geïnformeerd door de Ombudslijn MBO over de opzet, de spelregels en de procedure. Over een jaar evalueer ik of de Ombudslijn MBO toegevoegde waarde heeft gehad.

Met de Ombudslijn MBO beoog ik zowel de belangen van de studenten en/of hun ouders/verzorgers als van de mbo-scholen te behartigen: studenten en/of hun ouders/verzorgers hebben het recht om gehoord te worden en scholen hebben het recht op feitelijke en volledige informatie om ontstane problemen snel en adequaat op te lossen.

## **5. Wettelijke verankering**

Naast de tijdelijke Ombudslijn MBO zijn ook maatregelen voor de langere termijn gewenst om ervoor te zorgen dat alle mbo-scholen een klachtenregeling hebben en een toegankelijke, onafhankelijke klachtencommissie, tot wie studenten en/of ouders/verzorgers zich kunnen wenden als zij er in de (reguliere) eerste lijn binnen de instelling niet uitkomen.

Ten behoeve van mijn opvolger tref ik de voorbereidingen om dit wettelijk te verankeren, zoals reeds is gebeurd bij het primair- en voortgezet onderwijs. In de Wet op het Primair Onderwijs, respectievelijk Wet op het Voortgezet Onderwijs, is een bepaling opgenomen die regelt dat een school een klachtenregeling moet hebben en een klachtencommissie. De klachtenregeling moet worden vermeld in de schoolgids en het hebben van een klachtenregeling is een bekostigingsvoorwaarde. Ik beveel aan dit ook zo voor het mbo te regelen en ik zal in ieder geval de voorbereidingen daartoe laten starten.

Het is aan de mbo-school om een klachtencommissie binnen of buiten de instelling te organiseren. De voorwaarden die gesteld zouden moeten worden, onafhankelijk of een school kiest om een klachtencommissie intern of extern te organiseren, zijn dat:

- de scholen in hun klachtenregeling aangeven dat studenten en/of hun ouders/verzorgers hun klacht kunnen voorleggen aan een klachtencommissie en
- scholen deze informatie proactief openbaar maken door het op de website van de school te plaatsen.

Wanneer een school kiest om de klachtencommissie intern te organiseren zouden ook de volgende voorwaarden gesteld kunnen worden:

- een onafhankelijke externe voorzitter;
- een professioneel onafhankelijk secretariaat;
- alle klachten worden vertrouwelijk en onder geheimhouding behandeld;
- het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast;
- school legt de werkwijze vast in een reglement.

## **6. Verantwoording en toezicht**

In het toezicht op de instellingen neemt kwaliteitszorg en bestuurlijk vermogen een belangrijke plaats in. De klachtenbehandeling maakt hier ook onderdeel van uit. De inspectie zal bij de jaarlijkse bezoeken aan de

besturen van de mbo-scholen de ontwikkeling van de klachtenregeling tot een vast agendapunt maken. Ook zal de inspectie over twee jaar opnieuw onderzoek doen naar de stand van zaken van de klachtenbehandeling. In de tussenliggende periode wordt de werking van de Ombudslijn MBO in mei/juni 2011 geëvalueerd.

Tot slot, in het kader van het geïntegreerd jaardocument heb ik de mbo-scholen gevraagd kwalitatief te beschrijven hoe de klachtenbehandeling binnen de school ter hand wordt genomen en wat de ervaringen zijn.

## **7. Samenvattend**

Zoals ik aan het begin van mijn brief heb gezegd, vind ik dat de klachtenbehandeling in het mbo verder moet worden verbeterd. Gezien de uitkomsten van het vervolgonderzoek van de Inspectie en het recente publieke debat over de kwaliteit van het mbo neem ik diverse maatregelen.

Op de korte termijn start de Ombudslijn MBO en voor de langere termijn tref ik voorbereidingen om de klachtenbehandeling wettelijk te verankeren. Tegelijkertijd verwacht ik van de MBO Raad, de AOC Raad en Paepon dat ze niet alleen de aanwezigheid van klachtenregelingen en klachtencommissies stimuleren, maar ook een goede werking ervan bevorderen.

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