

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

alle roc's, aoc's, vakinstellingen en niet-bekostigde instellingen

Rijnstraat 50  
Den Haag  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Contactpersoon**  
A

**Onze referentie**  
410279

Datum 6 juli 2012  
Betreft Klachtenbehandeling en Ombudslijn

Geachte heer, mevrouw,

Om meteen met de deur in huis te vallen: mbo-instellingen hebben de taak te zorgen dat studenten voldoende vertrouwen hebben in de kwaliteit van het onderwijs. Elke mbo-instelling moet zorgen voor een goede klachtenprocedure. Ik vind dat elke klacht moet worden gehoord en correct wordt afgehandeld. Indien studenten binnen de instelling nergens terecht kunnen met klachten heeft dit een negatieve invloed op de onderwijskwaliteit, het vertrouwen en imago van de mbo-sector.

#### Zorgvuldige klachtenbehandeling

Voor de derde keer heeft de Inspectie van het Onderwijs onderzoek gedaan naar de klachtenbehandeling en de resultaten zijn teleurstellend. Er zijn nog teveel mbo-scholen, zowel bekostigd als niet-bekostigd, die geen goede klachtenafhandelingsprocedure hebben. Het rapport is op de website van de Inspectie van het Onderwijs te vinden, [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl).

De hoofdconclusie luidt dat de kwaliteit van de klachtenbehandeling sinds 2008 en 2009 onvoldoende is verbeterd. Dit geldt voor zowel het bekostigd als het niet-bekostigd onderwijs (NBI's). Het onderzoek naar de opzet van de klachtenbehandeling is representatief voor het publieke en private (erkende) mbo. Het onderzoek omvat ook een weerslag van telefonische interviews met studenten en ouders die een klacht hebben ingediend.

JOB en MBO Raad hebben essentiële richtlijnen geformuleerd voor de behandeling van klachten, te weten onafhankelijkheid, vertrouwelijkheid en geheimhouding, toegankelijkheid, helderheid in de procedure, tijdsafspraken en termijnregels en registratie. De helft van het bekostigd mbo voldoet hieraan.

Ook de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) heeft een Gedragscode consumenten voor haar leden waarin aandacht wordt besteed aan klachtenbehandeling. Deze code geldt alleen voor de leden en niet voor de overige niet-bekostigde instellingen. Voor de niet-bekostigde instellingen geldt dat slechts een op de zeven instellingen voldoet aan de richtlijnen van klachtenbehandeling.

Ook heeft de Governancecode "Goed bestuur in de bve-sector" (2009) niet geleid tot vooruitgang.

Mijn conclusie is, dat verdere verbetering en versterking van de kwaliteit van de klachtenafhandeling binnen de publieke en private mbo-instellingen dringend noodzakelijk is.

De Ombudslijn constateert in haar jaarrapportage 2012 dat de urgentie bij de mbo-instellingen om via website/studiegids te voorzien in een goede en transparante klachtenprocedure is toegenomen. Dit komt overeen met de constatering van de inspectie, dat de toegankelijkheid en communicatie over de klachtenbehandeling op de website van scholen is verbeterd.

Meer dan de helft van de ontvangen klachten bij de Ombudslijn gaan over toetsen en examens, doorstroom en overgang BOL-opleidingen op niveau 3 en 4. Voor meer informatie verwijst ik u naar de website van MBO Diensten, [www.mbodiensten.nl](http://www.mbodiensten.nl) .

Gezien de geringe vooruitgang ga ik nu wettelijk regelen, dat mbo-instellingen een klachtenregeling moeten hebben en een onafhankelijke klachtencommissie instellen. De wetgeving kan pas over ongeveer twee jaar in werking treden, maar ik verwacht dat u vooruitlopend hierop de klachtenbehandeling verbetert. Ik zal met MBO Raad, AOC Raad, NRTO en JOB bespreken welke ondersteunende maatregelen daarbij nodig zijn.

We kunnen studenten en ouders die nu klachten hebben en onvoldoende worden geholpen niet in de kou laten staan. Daarom heb ik besloten vanaf 1 september en gedurende twee jaar de Ombudslijn voort te zetten.

De financiering hiervan vindt plaats vanuit het macrobudget van de bekostigde instellingen. Naast de huidige rol van procesbewaking, zal de Ombudslijn in voorkomende gevallen (functie van mediation) een bemiddelende rol krijgen. Deze taak zal worden belegd bij MBO Diensten, die onafhankelijk van de MBO Raad opereert. MBO Diensten zal in overleg met de JOB bezien of samenwerking mogelijk is. Verder zal MBO15 de taak krijgen om proactief scholen aan te spreken om maatregelen te treffen voor een goed functionerende klachtenvoorziening.

De aandacht van de Ombudslijn voor de klachtenbehandeling in de scholen heeft geleid tot meer uitwisseling van ervaringen tussen scholen.

De Ombudslijn constateert ook dat met meer aandacht voor de klacht van de student/ouder en heldere communicatie veel valt op te lossen. Communicatie (tussen student en school) is hét sleutelwoord.

Ik betreur het zeer, dat iets vanzelfsprekends als een goede klachtenbehandeling, nu wettelijk geregeld moet worden. Temeer ook omdat er ook mbo-scholen zijn die de klachtenbehandeling wel goed geregeld hebben.

Met vriendelijke groet,

de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Marja van Bijsterveldt-Vliegenthart