



Aan bekostigde en niet-bekostigde mbo-instellingen

Rijnstraat 50  
Den Haag  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
www.minocw.nl

**Contactpersoon**  
L. van den Berg

T +31-70-412 3671  
l.vandenberg@minocw.nl  
IPC 2150

Datum 24 maart 2009  
Betreft Klachtenbehandeling

**Onze referentie**  
BVE/Stelsel/108286

Geacht bestuur,

Eind vorig jaar heeft de inspectie van het onderwijs een onderzoek gedaan naar de klachtenbehandeling in het mbo. In haar rapportage is de inspectie zeer kritisch over de toegankelijkheid, de effectiviteit en de transparantie van de klachtenregelingen bij instellingen.

Met deze brief wil ik het belang van een goede klachtenbehandeling voor studenten en hun ouders onder uw aandacht brengen, aankondigen dat de inspectie dit najaar opnieuw onderzoek gaat doen en welke verbeteringen ik dan verwacht te kunnen constateren.

### **Resultaten onderzoek inspectie**

De inspectie heeft in 2008 onderzoek gedaan naar de wijze van klachtenbehandeling door mbo-instellingen. De aanleiding voor dit onderzoek was de sterke toename van het aantal klachten in het mbo die bekend werd door de actie "Noodklok" van JOB (JongerenOrganisatie in het Beroepsonderwijs) en de ernst van de kritiek op de scholen. Dit onderzoek van de inspectie had betrekking op onderwijsklachten bij bekostigde én niet-bekostigde instellingen.

De inspectie concludeert dat instellingen op internet zeer terughoudend zijn in hun informatieverstrekking over het behandelen van onderwijsklachten. Uit de klachten die bij de inspectie zijn binnengekomen blijkt dat er bij deelnemers en ouders veel ontevredenheid bestaat over de manier waarop instellingen in het algemeen met klachten omgaan. Studenten en hun ouders willen serieus genomen worden bij de problemen die zij ervaren binnen de school en blijken ook een meer onafhankelijke behandeling van klachten te willen.

De inspectie beveelt de mbo-instellingen aan om:

- aanwezige klachtenregelingen tegen het licht te houden en te verbeteren;
- voor onderwijsklachten, examenklachten en vertrouwenskwesaties één loket in te richten.

Vanuit het oogpunt van kwaliteitszorg en goed bestuur vind ik het onacceptabel dat er mbo-instellingen zijn die geen transparante of effectieve klachtenregeling en -afhandeling kennen. Juist in grote organisaties als roc's waar mensen zich al snel verloren kunnen voelen in de grote structuren, is een heldere toegankelijke klachtenprocedure een dure plicht. Ik realiseer me dat er grote verschillen zijn

tussen scholen onderling. Dat betekent dat de hieronder geschetste verwachtingen voor de ene school een grotere inspanning betekenen dan voor de andere.

**Onze referentie**  
BVE/Stelsel/108286

### **Verwachte verbeteringen**

Veel klachtenregelingen beginnen bij een klacht die formeel schriftelijk moet worden ingediend bij een klachtencommissie. Studenten en hun ouders maken echter geen onderscheid in formele en niet-formele klachten. Ik vind het cruciaal dat elke serieuze klacht over het onderwijs op een school ook serieus behandeld wordt en zeker bij grote organisaties zoals roc's, een vanzelfsprekend onderdeel van de kwaliteitszorg uitmaakt.

Per 1 januari jl. is de governance code 'Goed bestuur in de bve-sector' in werking getreden, waarin onder meer afspraken zijn gemaakt over klachtenregelingen voor interne en externe belanghebbenden. Paepon 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 recent gepubliceerd. Deze richtlijn biedt prima handvatten om uw klachtenregeling tegen het licht te houden en gaat ook in op het nut van één loket binnen uw instelling voor alle soorten klachten.

Met deze ondersteuning van genoemde organisaties, verwacht ik dit najaar bij mbo-instellingen zichtbare verbetering in de omgang met klachten. Daarbij vind ik het van belang dat uw school:

- beschikt over een klachtenregeling die laagdrempelig is en goed toegankelijk is voor studenten en hun ouders;
- alle klachten zorgvuldig behandelt (heldere communicatie en termijnen);
- regelt dat studenten en hun ouders met een klacht in eerste instantie serieus behandeld worden in de reguliere lijn van docent, mentor/studieloopbaanbegeleider en unitdirecteur/onderwijsmanager;
- regelt dat studenten en hun ouders zich in tweede instantie kunnen wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie.
- de klachtenregeling op proactieve wijze bekend maakt aan studenten en hun ouders en
- de werking van de klachtenafhandeling periodiek evalueert en hierover verantwoording aflegt aan belanghebbenden.

### **Onafhankelijke klachtencommissie**

Een school kan de hierboven genoemde onafhankelijke klachtencommissie binnen of buiten de instelling organiseren.

Als een school er voor kiest deze klachtencommissie intern te organiseren, dan vind ik de volgende voorwaarden van belang. De klachtencommissie:

- a. heeft een onafhankelijke externe voorzitter;
- b. heeft een professioneel onafhankelijk secretariaat;
- c. behandelt alle klachten vertrouwelijk en onder geheimhouding;
- d. past het principe van hoor en wederhoor toe en
- e. kent een reglement waarin de werkwijze is vastgelegd.

Een aantrekkelijk alternatief voor scholen is aansluiting bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Deze stichting kent een goed werkende onafhankelijke

Landelijke Klachtencommissie BVE. Ik kan dit alternatief dan ook van harte aanbevelen en vraag mbo-instellingen daarbij:

**Onze referentie**  
BVE/Stelsel/108286

- in hun klachtenregeling aan te geven dat studenten en hun ouders hun klacht kunnen voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie BVE van deze stichting;
- deze informatie proactief openbaar maken.

Mocht de sector de bovenstaande punten zelf niet of onvoldoende oppakken, dan overweeg ik een externe landelijke onafhankelijke ombudsfunctie in te stellen.


### **Onderzoek inspectie**

De inspectie van het onderwijs zal in november van dit jaar diepgaander onderzoek doen naar de verbetering van de klachtenbehandeling in de mbo-sector bij bekostigde en niet-bekostigde instellingen.

### **Tot slot**

Met bovenstaande handreikingen verwacht ik dat de (toegankelijkheid van) de klachtenbehandeling op korte termijn verbetert. Vanzelfsprekend wil ik het liefst, vanuit het oogpunt van kwaliteitszorg én goede bedrijfsvoering, dat klachten worden voorkómen.

Mede namens de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit,



Marja van Bijsterveldt-Vliegenthart  
De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

In afschrift aan:

- AOC Raad
- JOB
- MBO Raad
- MBO 2010
- Paepou
- Stichting Onderwijsgeschiedenis