Ombudslijn 3A

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Europaweg 2
2711 AH Zoetermeer
Postbus 606
2700 ML Zoetermeer
T 079 - 323 23 23
F 079 - 323 32 20
www.ocwduo.nl

Doorkiesnummer

Onze referentie
OND/ODB-12/65203 U

Uw brief van

Uw referentie

Bijlagen

Datum 19 OKT 2012
Betreft

Beschikking tot subsidieverlening aan de Vereniging MBO Diensten voor het doorstarten van de Ombudslijn mbo voor de periode september 2012-augustus 2014; verplichtingnummer 61200-24460.

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Gelet op de artikelen 2 en 4 van de Wet overige OCW-subsidies,

BESLUIT:

Artikel 1. Subsidieverlening

1. Aan de Vereniging MBO Diensten wordt subsidie verleend ten behoeve van het voortzetten van de Ombudslijn mbo en het bijhouden van een systeem van klachtenregistratie, een en ander overeenkomstig de subsidieaanvraag van 11 september 2012 (kenmerk: EHE/218207/2012), met het plan van aanpak doorstart Ombudslijn mbo en bijbehorende begroting.
2. De subsidie wordt verleend voor de periode 1 september 2012 tot 1 september 2014.

Artikel 2. Subsidiebedrag

De totale subsidie bedraagt maximaal € 185.000,00 en wordt overgemaakt onder vermelding van **verplichtingnummer 61200-24460**.

Artikel 3. Begrotingsvoorwaarde

Subsidie ten laste van een begroting die nog niet is vastgesteld wordt verleend onder de voorwaarde, bedoeld in artikel 4:34, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 4. Besteding subsidie

De subsidie wordt uitsluitend besteed aan de activiteiten waarvoor zij wordt verstrekt.

Artikel 5. Toepassing Regeling OCW-subsidies

De Regeling OCW-subsidies is van toepassing.

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Europaweg 2
2711 AH Zoetermeer
Postbus 606
2700 ML Zoetermeer
T 079 - 323 23 23
F 079 - 323 32 20
www.ocwduo.nl

Onze referentie
OND/ODB-12/65203 U

Uw brief van

Uw referentie

Artikel 6. Wijze van melding
De melding, bedoeld in artikel 9 van de Regeling OCW-subsidies, geschiedt aan het ministerie van OCW, directie BVE (IPC 2150), t.a.v. mevr. mr. A. Mbarki, Postbus 16375, 2500 BJ Den Haag.

Artikel 7. Vaststellen subsidie
1. De aanvraag tot subsidievaststelling vindt plaats binnen 13 weken na afloop van de subsidieperiode.
2. De subsidie wordt vastgesteld binnen 22 weken na ontvangst van de aanvraag tot vaststelling.

Artikel 8. Verantwoording met activiteitenverslag
1. De subsidieontvanger toont aan de hand van een activiteitenverslag als bedoeld in artikel 19 van de Regeling OCW-subsidies aan dat de activiteiten waarvoor de subsidie is verstrekt, zijn verricht en dat is voldaan aan de aan de subsidie verbonden verplichtingen.
2. Het activiteitenverslag wordt uiterlijk 1 december 2014 gezonden aan DUO/OND/ODB, Postbus 606, 2700 ML Zoetermeer.
3. Het verslag van activiteiten bevat een overzicht van de werkzaamheden waarvoor subsidie is verstrekt en van de daarmee bereikte resultaten.
4. Het verslag bevat, voor zover van toepassing, een analyse van de verschillen tussen enerzijds de voorgenomen activiteiten en beoogde resultaten en anderzijds de feitelijke realisatie.

Artikel 9. Verantwoording over kosten
1. De subsidieontvanger legt rekening en verantwoording af aan de hand van een financieel verslag als bedoeld in artikel 21 en 22 van de Regeling OCW-subsidies.
2. Het financieel verslag wordt uiterlijk 1 december 2014 gezonden aan DUO/OND/ODB, Postbus 606, 2700 ML Zoetermeer.

Artikel 10. Informatieplicht
1. MBO Diensten verstrekt de minister en de door deze aangewezen personen de aangewezen inlichtingen.
2. MBO Diensten draagt er zorg voor dat de minister en de door deze aangewezen personen volledige inzage hebben in boeken en bescheiden.

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Europaweg 2
2711 AH Zoetermeer
Postbus 606
2700 ML Zoetermeer
T 079 - 323 23 23
F 079 - 323 32 20
www.ocwduo.nl

Onze referentie
OND/ODB-12/65203 U

Uw brief van

Uw referentie

Artikel 11. Betaling

1. De betaling van een voorschot op de subsidie van € 148.000,00 vindt zo spoedig mogelijk plaats onder vermelding van bovenstaand verplichtingnummer.
2. De betaling van het restant subsidiebedrag van € 37.000,00 vindt plaats na de subsidievaststelling.

namens deze,
clustermanager OND/ODB

[redacted]

drs. Marijan van der Zande-van de Blankevoort

Een belanghebbende kan tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop het besluit hem is toegezonden schriftelijk bezwaar maken. De belanghebbende dient daartoe een bezwaarschrift in bij de minister/staatssecretaris van OCW, onder vermelding van "Bezwaar", ter attentie van DUO, Postbus 606, 2700 ML te Zoetermeer. Meer informatie over het maken van bezwaar vindt u op www.bezwaarschriftenocw.nl.

1503 002

Ombudslijn 8A

Jaarrapportage
september 2012 - augustus 2013

Inhoudsopgave

Toelichting bij jaarrapportage september2012 tot september 2013

Korte voorgeschiedenis

De Ombudslijn mbo heeft gefunctioneerd van april 2010 tot en met maart 2012. De klachtenlijn werd uitgevoerd door MBO2010 in Ede. Na bovengenoemde periode is de klachtenlijn met de activiteiten gestopt conform afspraken met de opdrachtgever, het ministerie van OCW.
In juli 2012 is in de Tweede Kamer de jaarrapportage van de Ombudslijn samen met het zwartboek van JOB en het derde onderzoek naar de klachtenbehandeling in het mbo door de Inspectie van het Onderwijs besproken. Hieruit blijkt dat de kwaliteit van de behandeling van klachten in het mbo nog niet helemaal op orde is. Ook beschikken niet alle onderwijsinstellingen over een klachtenregeling of een klachtencommissie. Op basis van deze informatie heeft minister besloten dat in de toekomst alle onderwijsinstellingen over een dergelijke klachtenregeling moeten beschikken. Dit is ook toegezegd in een brief aan de Tweede Kamer over de positie van mbo-studenten. Totdat dit verplicht is kunnen studenten (en hun ouders/verzorgers) terecht bij de Ombudslijn mbo.
Deze klachtenlijn is ingesteld van september 2012 tot september 2014 onder uitvoering van MBO Diensten in Woerden.

Werkwijze

De werkwijze van de Ombudslijn mbo is niet veranderd ten opzicht van de eerste fase van het functioneren. Het gaat nog steeds om een tweedelijns organisatie. De klachten dienen eerst op school gemeld te zijn. Een onderwijsinstelling moet kunnen reageren op een klacht of probleem. Pas als dat niet lukt of als de studenten en/of hun ouders geen gehoor vinden voor hun klacht dan komt de Ombudslijn mbo in beeld. Echter, ook bij indiening van een klacht bij de Ombudslijn mbo blijft de onderwijsinstelling verantwoordelijk voor de serieuze en (bij voorkeur) snelle afhandeling. Om dit in goede banen te leiden heeft de Ombudslijn mbo een contactpersoon bij elke onderwijsinstelling. De contactpersonen die ook in de eerste fase beschikbaar waren, zijn benaderd om wederom deze rol te vervullen. Dit netwerk was snel beschikbaar en heeft in de periode 2012 – 2013 goed gefunctioneerd. Voor wat betreft de termijn van de klachtafhandeling zijn dezelfde normen gehanteerd:

- 5 werkdagen voor de contactpersoon om de klacht af te handelen dan wel door te sturen naar de betreffende opleiding;
- 10 werkdagen voor de opleiding om de klacht af te handelen (ofwel om de klacht zo snel als mogelijk af te handelen).

Het digitale systeem dat in de eerste fase is gebruikt is vervangen door een nieuw systeem. Dit was nodig omdat het systeem vertragend werkte en niet gebruiksvriendelijk was. Met de opgedane kennis is een nieuw digitaal systeem gebouwd dat veel meer voldoet aan de wensen van openheid en transparantie. Een van de nieuwe onderdelen is dat de indieners van klachten de mogelijkheid krijgen om te reageren op de afhandeling. Hun reactie wordt meteen in het systeem vermeld dat is in te zien door de contactpersoon van de onderwijsinstelling. Dit zorgt ervoor dat nu meer zicht is over de (on) tevredenheid van de indieners van klachten over de afhandeling door de onderwijsinstelling.

Mediation

Een nieuw element dat in deze periode is toegevoegd is de mogelijkheid tot mediation vanuit de Ombudslijn mbo. In zeer schrijnende gevallen zal deze functie worden uitgevoerd. Een onafhankelijk persoon (die tot die tijd zich niet met het klachtentraject heeft beziggehouden) kan door zijn of haar inbreng de klacht met beide partijen bespreken en zorgen dat de impasse wordt doorbroken. Voor deze functie hebben we een aantal deskundigen in ons netwerk die bekend zijn in het onderwijs. In de periode september 2012 – augustus 2013 is deze functie niet nodig geweest.

Communicatie

De informatie op de website (www.ombudslijnmbo.nl) is aangepast aan deze nieuwe fase.
Het telefoonnummer is nieuw aangevraagd omdat MBO Diensten in Woerden kantoor houdt. Het nummer is: 0348 753 620.
De nieuwe contactinformatie is verwerkt op de posters en flyers over de Ombudslijn mbo. Deze zijn onder de contactpersonen van de onderwijsinstellingen verspreid. Ook via andere instanties (Postbus 51, oudervereniging en, Inspectie) zijn de contactgegevens van de Ombudslijn mbo bekend.
De Ombudslijn mbo staat ook vermeld op de site vind een Ombudsman (www.vindeenombudsman.nl) bij het onderdeel beroepsopleiding.

Samenwerking

De samenwerking met het JOB bestaat in deze fase uit het doorverwijzen van bellers met vragen over het mbo. Er zijn geen reguliere bijeenkomsten meer met de contactpersoon van het JOB waarin de rapportages worden besproken. Dit heeft deels te maken met de wisseling in contactpersonen bij het JOB.

Rapportages

Er worden kwartaalrapportages gemaakt die naar de opdrachtgever worden gestuurd. Dit zijn uitgebreide versies waarbij ook de beschrijving van de klachten is toegevoerd. Voor de andere organisaties die betrokken zijn bij het mbo-onderwijs (JOB, MBO Raad en NTRO) worden meer beknopte rapportages gemaakt.
Daarnaast worden er in deze periode twee jaarrapportages afgeleverd waarvan deze de eerste is. In deze rapportage zullen eerst de jaaroverzichten aan bod komen. Hierin komt informatie over het aantal klachten, de categorieën, de leerwegen, etc. Daarna een lijst met namen van onderwijsinstellingen waarvoor in deze periode geen klachten zijn ingediend Tenslotte volgt een uitdraai per onderwijsinstelling waarvoor klachten zijn ingediend..

Constateringen

Het aantal klachten op jaarbasis is over de afgelopen drie jaar teruggelopen. In vergelijking met de vorige fase geeft het klachtenaantal het volgende beeld te zien:

april 2010 – maart 2011	237 klachten voor 49 scholen (geen klachten: 18 scholen)
april 2011 – maart 2012	137 klachten voor 38 scholen (geen klachten: 29 scholen)
september 2012 – augustus 2013	93 klachten voor 39 scholen (geen klachten 28 scholen)

Het totaal aantal klachten dat per jaar is ingediend wordt minder. Maar in vergelijking met de periode 2011 – 2012 en 2012 – 2013 zijn er niet minder onderwijsinstellingen waarvoor klachten zijn ingediend. In de periode 2011 – 2012 zijn er scholen met jaarlijks 20 of 17 klachten. In de periode 2012 – 2013 bereikt het totaal van klachten niet meer dan 7 klachten per school (zie hiervoor het totaaloverzicht op pagina 11).

Er is geen onderzoek gedaan naar de oorzaken van deze klachtentrends. Maar er zijn wel een aantal mogelijkheden te benoemen die hebben geleid tot deze afname.

In de jaarrapportage van 2011 – 2012 is vermeld dat de urgentie van een goede en transparante klachtenprocedure bij mbo-scholen is toegenomen. Deze trend zet zich ook in 2012 – 2013 voort. Dat is onder andere te merken aan de contactpersonen en hun handelswijze. Klachten blijven minder lang (soms onnodig) open staan en de overeengekomen afhandelingstijd van 15 werkdagen wordt minder vaak overschreden dan voorheen. Als dat toch gebeurt dan heeft de contactpersoon daarvoor een goede reden (ingewikkelde klachten waarbij meerdere instanties betrokken zijn). Het is merkbaar dat veel contactpersonen meer regie hebben op het proces van de klachtafhandeling ook als dat wordt uitgezet bij de diverse opleidingen van de onderwijsinstelling. Het aantal indieners van klachten dat tevreden is neemt ook toe. Vaak melden zij terug dat ze verrast zijn door de snelle handelswijze van de school. Dit is uiteraard niet over de hele linie het geval. Er blijven nog steeds onderwijsinstellingen waar de snelheid van de klachtenprocedure verbetering behoeft. Dat is ook te merken aan de reactie van de indieners van de klachten op de afhandeling. Zij zijn dan wel tevreden maar zijn van mening dat het lang heeft geduurd voordat de afhandeling was geregeld.

Er wordt meer gebeld naar het nummer van de Ombudslijn mbo. Dit leidt echter niet tot een toename van de klachten. Dit heeft te maken met de verwachtingen vooraf die de indieners van klachten hebben van de werking van de Ombudslijn mbo. Zij gaan uit van een sturende rol van de Ombudslijn mbo. Dat is helaas niet mogelijk aangezien de klachtafhandeling de verantwoordelijkheid is en blijft van de school. Deze teleurstelling heeft tot gevolg dat er dan geen klachten worden ingediend.

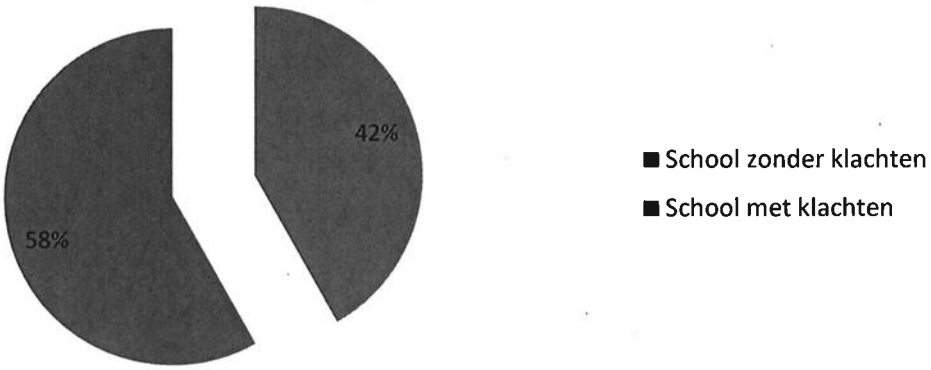
Verder blijkt uit de telefonische gesprekken dat het soms al voldoende is dat de indiener van de klacht zijn of haar situatie kan bespreken. Met advies en raad kunnen studenten of hun ouders / verzorgers vaak verder.

In de periode 2013 – 2014 wordt nagegaan of deze ontwikkelingen zich voortzetten. In de volgende jaarrapportage wordt daarop teruggekomen.

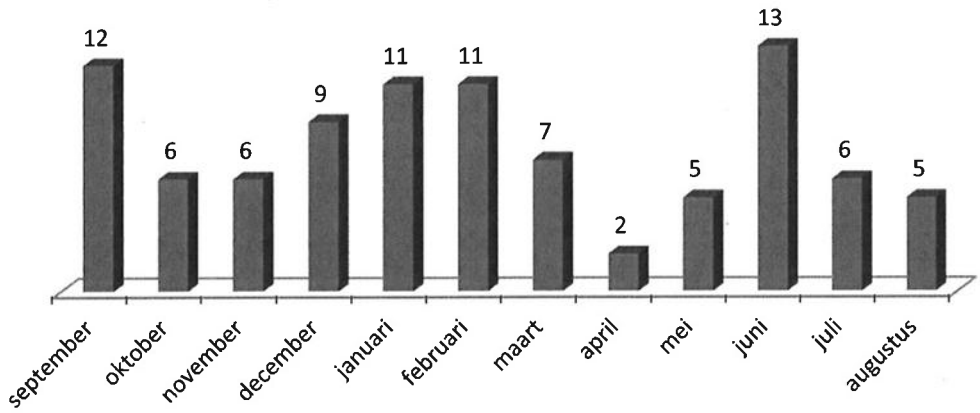
Totaal aantal klachten

Totaal aantal klachten:	93
Totaal aantal betrokken scholen met klachten:	39
Totaal aantal scholen zonder klachten:	28

Verhouding scholen met klachten / scholen zonder klachten



Totaal aantal klachten per maand

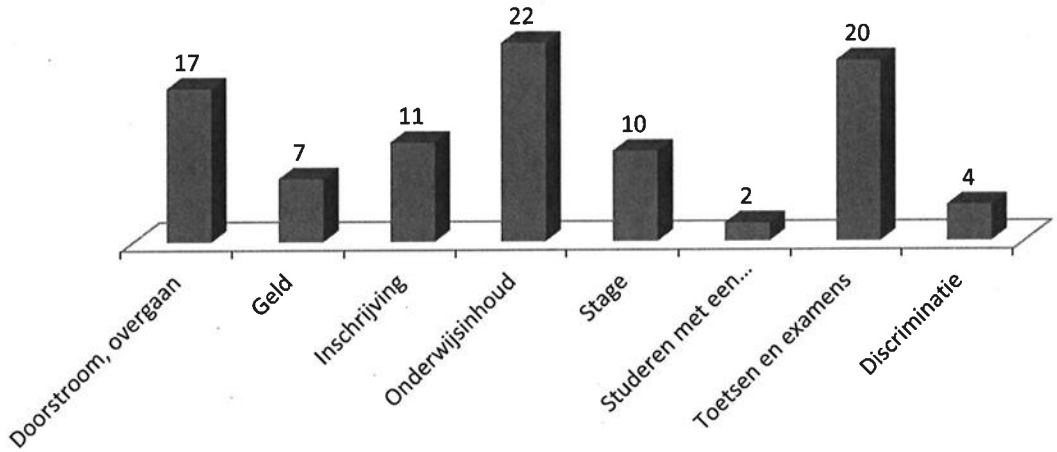


Toelichting

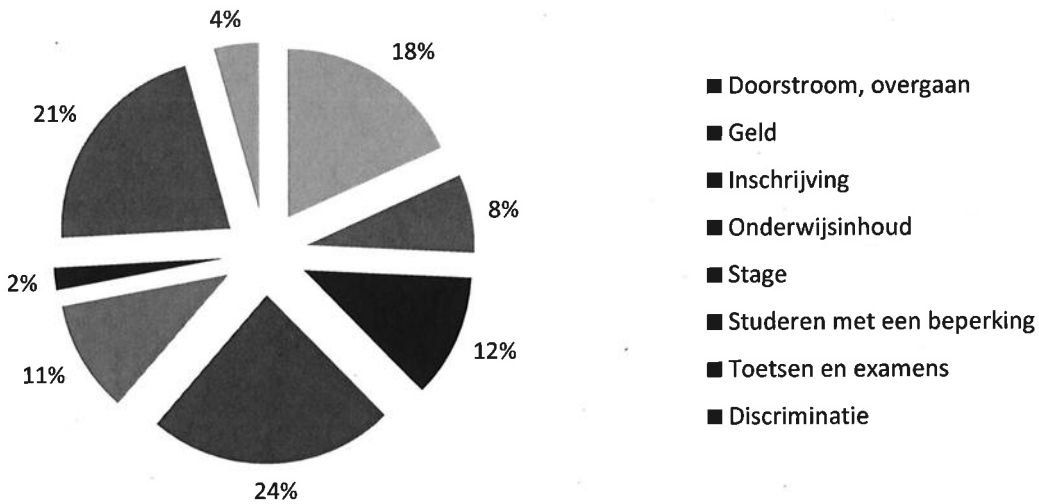
Er zijn in totaal 93 klachten ingediend verspreid over 28 scholen. Dat is 58% van de scholen in het mbo.
Het verloop van de klachten over de maanden van het jaar is begrijpelijk gezien het verloop van een studiejaar. De maanden september, januari en juni zijn daarbij belangrijke momenten van inschrijving en overgaan of slagen. In deze maanden zijn er dan ook meer klachten ingediend.

Onderverdeling in categorieën

Totaal aantal klachten per categorie



Verhouding klachten per categorie



Toelichting

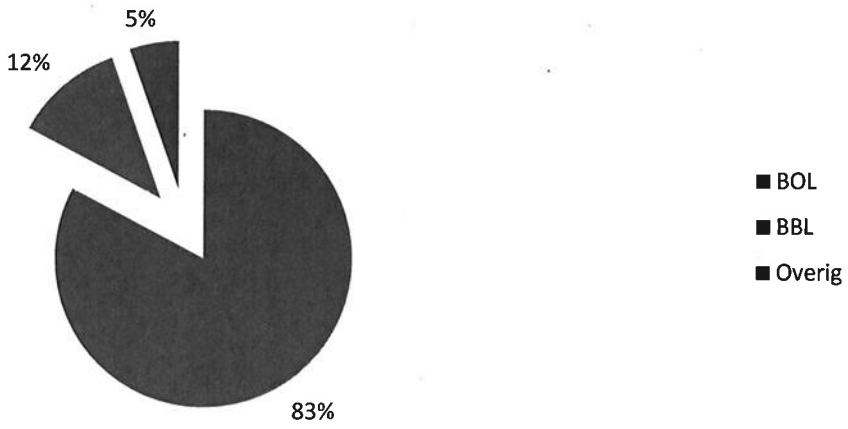
De categorie waarvoor de meeste klachten zijn ingediend is 'onderwijsinhoud'. Het gaat om 22 klachten die divers van aard zijn. De meeste klachten gaan over (teveel) lesuitval, geen les in bepaalde vakken, gedemotiveerde docenten en slechte begeleiding tijdens de stage.

De volgende categorie met veel klachten is 'toetsen en examens'. De 20 klachten worden vooral halverwege en aan het einde van het studiejaar ingediend. Daarna komt de categorie 'doorstoom en overgaan' waarvoor 17 klachten zijn ingediend.

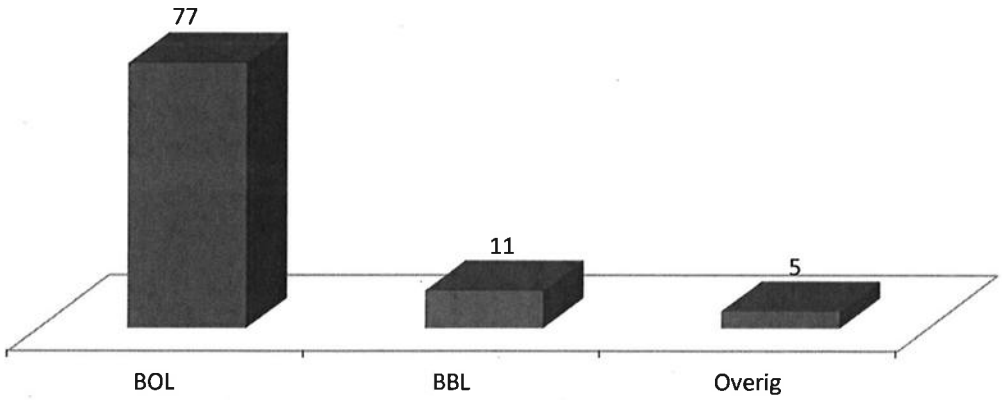
Voor de klachten in de categorie geld valt op dat dit jaar de meeste klachten over DUO gaan en het terugbetalen van studiefinanciering. De klachten m.b.t. de ouderlijke bijdrage of de (extra) kosten voor boeken of andere producten/diensten voor de opleiding, zijn minder ingediend dan voorgaande jaren.

Onderverdeling in leerweg

Verhouding klachten per leerweg



Totaal aantal klachten per leerweg

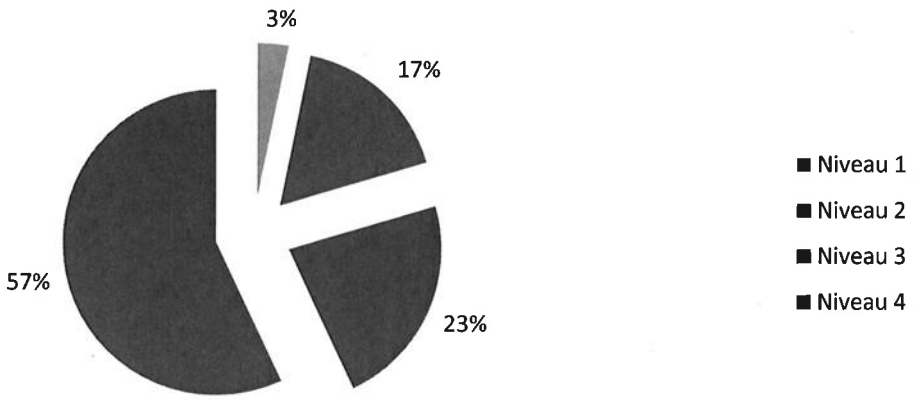


Toelichting

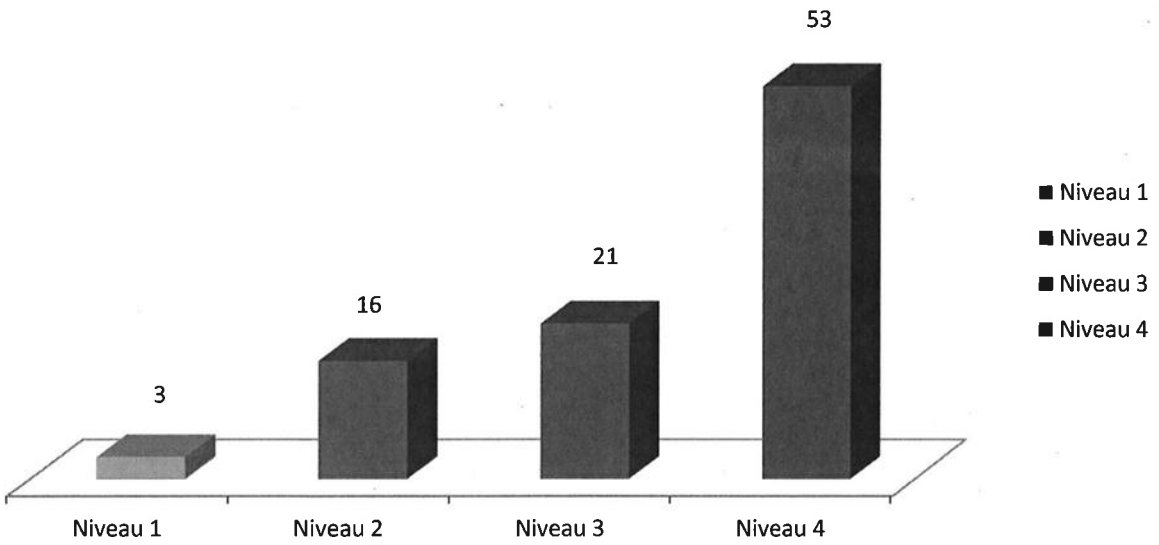
Voor de BOL-opleidingen zijn de meeste klachten ingediend Het gaat om 77 klachten en betreft 83% van het totale aantal klachten. Deze gegevens komen overeen met voorgaande jaren. De BOL-studenten zijn in het middelbaar beroepsonderwijs ook in de meerderheid.
De categorie 'overig' betreft klachten die zijn ingediend voor particuliere opleidingen of de trajecten waarin wordt samengewerkt met andere partijen (bijvoorbeeld voor Defensie).

Niveau van de opleiding

Verhouding klachten per niveau



Totaal aantal klachten per niveau



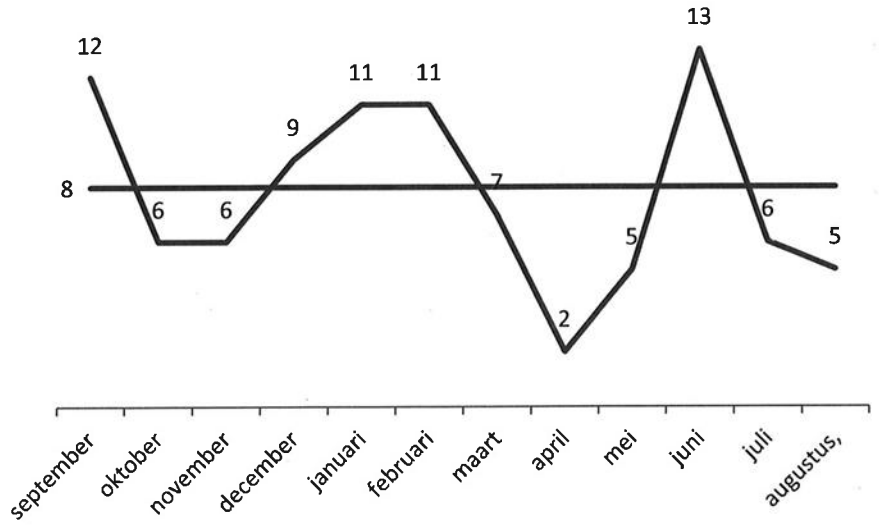
Toelichting

Meer dan de helft van de klachten (57%) is ingediend voor opleidingen op niveau 4. Dit gegevens is een voortzetting van het beeld dat uit eerdere rapportages van de Ombudslijn mbo komt.

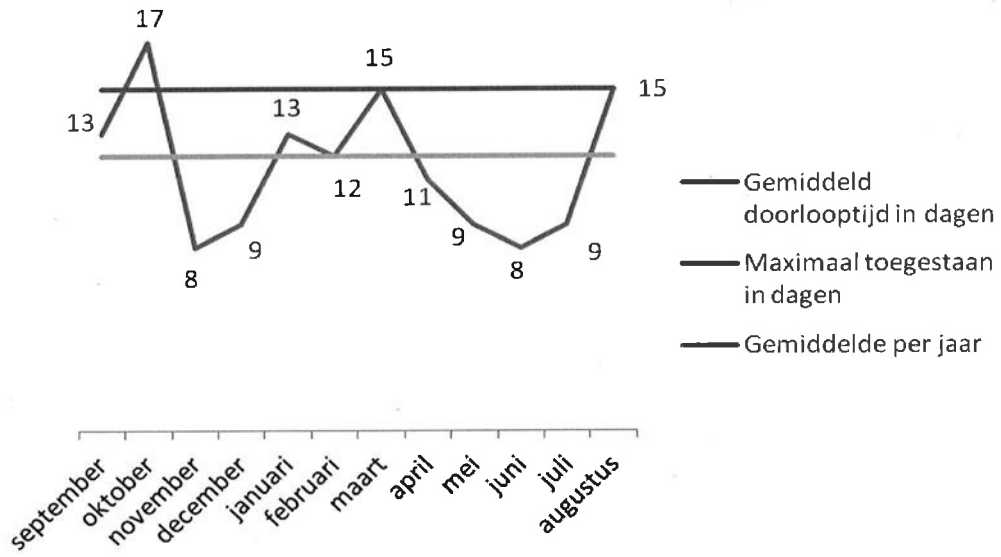
Voor de andere niveaus worden minder klachten ingediend. Voor niveau 1 betreft het slechts 3% van het totale aantal met 3 klachten. De conclusie voor deze trend ligt voor de hand: studenten die een niveau 4 opleiding volgen zitten langer op school, zijn vaardiger om klachten in te dienen en zijn daarin ook mondiger dan de studenten van de andere niveaus.

Klachtentrends en gemiddelde looptijd

Totaal aantal klachten per maand / gemiddelde per jaar



Gemiddelde doorlooptijd in dagen per maand / gemiddelde per jaar

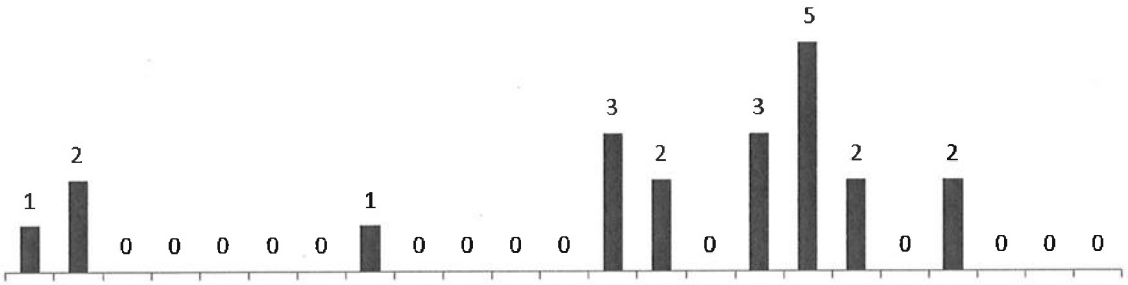


Toelichting

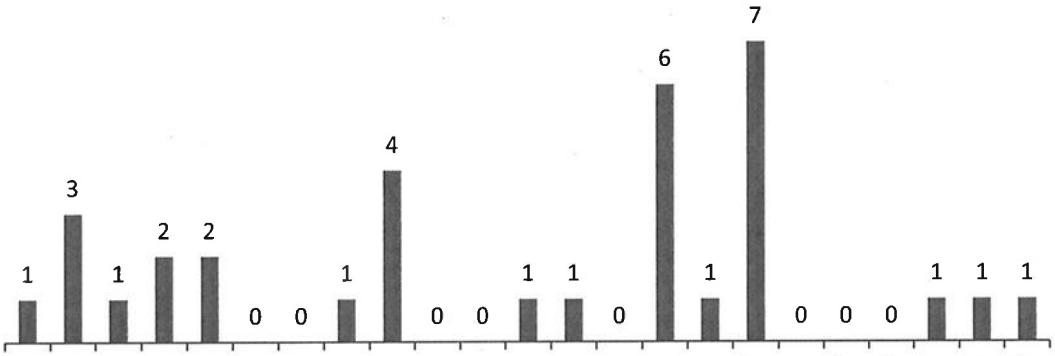
Het totaal aantal klachten over 2012 – 2013 bedraagt 93. Dit betekent dat er gemiddeld 8 klachten per maand zijn ingediend. In sommige maanden ligt het aantal hierboven, in andere maanden blijft het aantal klachten onder dit gemiddelde.

De tijd waarin klachten dienen te zijn afgehandeld is op 15 werkdagen gesteld. Dit jaar is deze termijn slechts een keer overschreden in de maand oktober 2012 met twee dagen. De meeste klachten zijn binnen die termijn afgehandeld. Dit is een duidelijke verbetering in relatie tot voorgaande jaren toen klachten meer tijd nodig hadden om te worden afgehandeld. De houding van de contactpersonen van de Ombudslijn mbo die meer de regie hebben over de afhandeling is hier onder andere debet aan.

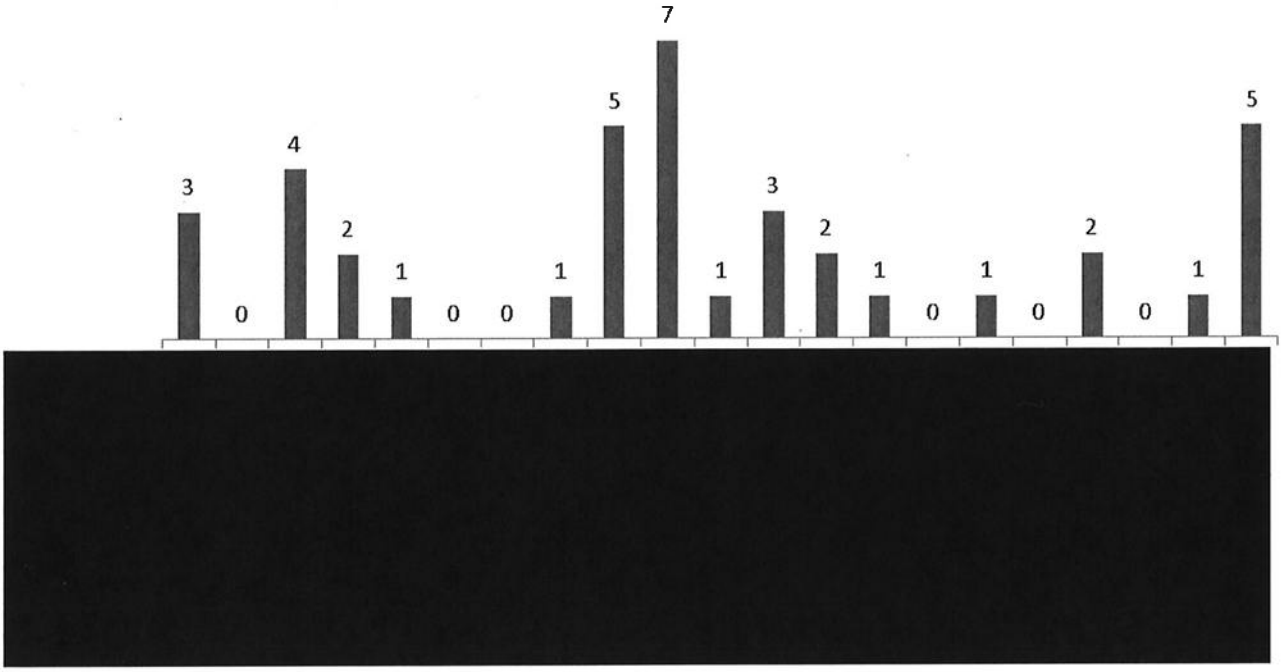
Totaaloverzicht aantal klachten per school



[redacted]



[redacted]


3
0
4
2
1
0
0
1
5
7
1
3
2
1
0
1
0
2
0
1
5

Instellingen zonder klachten

Onderwijsinstelling	2012-2013
Alfa-College	0
AOC de Groene Welle	0
AOC Oost	0
AOC Terra (onderwijsgroep Noord)	0
Arcus College	0
Berechja College	0
CIBAP vakcollege	0
CITAVERDE College	0
Clusius College	0
Drenthe College	0
Graafschap College	0
Grafisch Lyceum Utrecht	0
Helicon Opleidingen	0
Hoornbeeck College	0
Leidse Instrument-makersschool	0
Lentiz OnderwijsGroep	0
Mediacollege Amsterdam	0
Nimeto	0
Nova College	0
ROC A12	0
ROC De Leijgraaf	0
ROC Flevoland	0
ROC Menso Alting	0
ROC RIVOR	0
ROC Ter AA	0
Scholengemeenschap De Rooi Pannen	0
SOMA College	0
SVO Opleidingen	0

Toelichting

In 2012 – 2013 zijn er voor 42% van de onderwijsinstellingen geen klachten ingediend bij de Ombudslijn mbo (ter vergelijking: 2011 – 2012 was dit ook 42%). Dit percentage is dus onveranderd gebleven.
Het gaat veelal om dezelfde onderwijsinstellingen. Het gaat dan met name om vakinstellingen, AOC's en kleine ROC's.

Overzicht van particuliere instellingen

In 2012 – 2013 zijn er voor de particuliere opleiders zes klachten ingediend. Ter vergelijking: in 2010 – 2011 ging het om negen klachten en in 2011 – 2012 om vier klachten.
De Ombudslijn mbo heeft geen contactpersoon bij particuliere opleiders zoals dat wel het geval is bij de bekostigde instellingen. Dat komt omdat er veel (kleine) particuliere opleiders bestaan en het ondoenlijk is om daarvoor een heel systeem met contactpersonen op te zetten en te onderhouden.

De Ombudslijn mbo werkt samen met de Nederlandse raad voor Training en Opleiding (NRTO). Bij een klacht voor een particuliere opleider wordt eerst nagegaan of deze instelling lid is van het NRTO. Als dat het geval is wordt de klacht doorgestuurd naar de contactpersoon van het NRTO. Indien de instelling waarvoor een klacht wordt ingediend geen lid is van de NRTO wordt er vanuit de Ombudslijn mbo direct contact opgenomen met de opleider.

De zes klachten die zijn ingediend betreffen de volgende opleiders:

LOI
Klacht ingediend op 7 augustus 2013
Categorie: Toetsen en examens
Opleiding: Detailhandel Ondernemer / BOL niveau 4
Afhandeling: 10 september 2013 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo
Opmerking: De klacht is in de zomervakantie ingediend en dan geldt bij de Ombudslijn mbo de vakantiespreidingsregelening. Dit heeft echter geen negatief effect op de doorlooptijd omdat de afhandelingstermijn na de zomervakantie pas ging lopen.

LOI
Klacht ingediend op 15 juli 2013
Categorie: Onderwijsinhoud
Opleiding: Tandartsassistente / niveau 4 (leerweg: anders)
Afhandeling: 25 juli 2013 naar tevredenheid van de indiener van de klacht.
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo

Scheidegger
Klacht ingediend op 21 juni 2013
Categorie: Onderwijsinhoud
Opleiding: Directiesecretaresse /BBL niveau 4
Afgehandeld: 26 juni 2013
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo
Opmerking: in eerste instantie was de indiener van de klacht niet tevreden met de afhandeling. De opleider heeft hierop snel en adequaat gereageerd en een aanvullend aanbod voorgesteld aan de indiener van de klacht die hiermee verder akkoord is gegaan. Uiteindelijk is de klacht afgesloten nar tevredenheid van de indiener van de klacht.

NCOI
Klacht ingediend op 21 februari 2013
Categorie: Geld
Opleiding: professioneel secretaresse / niveau 4 (leerweg: anders)
Afgehandeld: 4 maart 2013 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo

Capabel Onderwijsgroep
Klacht ingediend op 25 januari 2013
Categorie: Toetsen en examens
Opleiding: PW-Jeugdzorg / BOL niveau 4
Afgehandeld: 5 februari 2013 naar tevredenheid van de indiener van de klacht

De Verkeersacademie
Klacht ingediend op 17 januari 2013
Categorie: Onderwijsinhoud
Opleiding: Rij instructeur B / niveau 3 (leerweg; anders)
Afgehandeld: 22 januari 2013 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo

Jaarrapportage
september 2013 tot september 2014

Inhoudsopgave **Pagina**

Toelichting bij jaarrapportage september 2013 tot september 2014

Algemeen

De Ombudslijn mbo is ingesteld van september 2012 tot september 2014. Deze rapportage is de tweede in deze periode. Hiermee wordt de subsidieperiode afgesloten waarbij de Ombudslijn mbo is uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van MBO Diensten in Woerden.

De Ombudslijn mbo is een tweedelijns organisatie. Klachten dienen in eerste instantie op school gemeld te worden. Een onderwijsinstelling moet kunnen reageren op een klacht of probleem.
Pas als dat niet lukt en studenten en/of hun ouders geen gehoor vinden voor hun klacht dan komt de Ombudslijn mbo in beeld. Echter, ook bij indiening van een klacht bij de Ombudslijn mbo blijft de onderwijsinstelling verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.
Bij alle bekostigde mbo-onderwijsinstellingen heeft de Ombudslijn mbo een contactpersoon. Omdat de Ombudslijn mbo al een aantal jaren bestaat zijn deze contactpersonen bekend met de werkwijze van de Ombudslijn mbo en zijn de contacten goed. Bij klachten voor niet-bekostigde instellingen wordt samengewerkt met de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Indien de instelling waarvoor een klacht wordt ingediend geen lid is van deze Raad wordt er vanuit de Ombudslijn mbo direct contact opgenomen met de opleider.

Klachten worden schriftelijk ingediend via een formulier dat op de website staat. Het formulier is zeer toegankelijk en eenvoudig in te vullen. De klacht komt daarmee in een digitaal systeem dat zowel door de contactpersoon bij de onderwijsinstelling waarvoor een klacht wordt ingediend als de Ombudslijn mbo is in te zien. Via dit systeem wordt de communicatie onderhouden totdat de klacht is afgehandeld. Contacten gaan via het berichtencentrum in het systeem of telefonisch.

Een nieuw element is de mogelijkheid tot mediation vanuit de Ombudslijn mbo. In deze periode is dit instrument één keer ingezet. Het betrof een behandeling van een zaak die is ingebracht door een erkend leerbedrijf uit de regio Rotterdam. De berichtgeving was zodanig dat – in overleg met de contactpersoon bij het ministerie van OCW – is besloten om een gesprek met alle betrokken partijen aan te gaan. De contactpersonen van zowel Albeda College als Zadkine waren daartoe bereid. De belangrijkste knelpunten waren (het gebrek aan) communicatie en onduidelijkheid over de gang van zaken. Het gesprek heeft een positieve uitkomst gehad. Alle partijen hebben hun kant van de zaak besproken en duidelijke afspraken gemaakt.

In deze periode is er ingezet op bekendheid van de Ombudslijn mbo bij andere instanties zoals : Postbus 51, Onderwijsinspectie, MBO Raad en JOB. De Ombudslijn mbo staat ook vermeld op de site van de Nationale Ombudsman (www.vindeenombudsman.nl) bij het onderdeel beroepsopleiding.

De samenwerking met JOB bestaat in deze fase uit het doorverwijzen van bellers met vragen over het mbo. Dit gebeurt ook van hen uit naar de Ombudslijn mbo. Ook met andere instanties zoals MBO Raad en NRTO wordt er samengewerkt. Verder is er ook meer contact met ondersteunende organisaties zoals het steunpunt taal en rekenen. De klachten die te maken hebben met de nieuwe eisen voor taal en rekenen zijn met hen besproken. Deze samenwerking was adequaat en positief en heeft vaak gezorgd dat de klachten voor dit onderwerp sneller zijn afgehandeld door de onderwijsinstellingen.

In de gehele periode van de Ombudslijn mbo zijn er kwartaalrapportages gemaakt die aan de opdrachtgever zijn verstuurd. De verkorte variant is aan de JOB, MBO Raad en NRTO gestuurd. Daarnaast is er een jaarrapportage gemaakt over de periode september 2012 tot september 2013. Al deze rapportages doen verslag van de klachten die bij de Ombudslijn mbo zijn ingediend.

Constateringen

Het doel van de Ombudslijn is om de klachtafhandeling bij bekostigde en niet-bekostigde mbo-instellingen te verbeteren. Er zijn een fors aantal instellingen in het mbo (zeker in de particuliere markt) zodat het niet mogelijk is algemene uitspraken te doen. Er zijn wel een aantal ontwikkelingen te constateren.

- De urgentie van het invoeren van een transparantie, serieuze en snelle klachtafhandeling is in de afgelopen jaren toegenomen. Steeds meer onderwijsinstellingen hebben informatie over de klachtenregeling op de website geplaatst. Dit komt overeen met het onderzoek dat JOB heeft gedaan in april 2014[1]. Deze constatering geldt vooral voor de bekostigde onderwijsinstellingen, voor de particuliere opleiders is dit veel lastiger te constateren.
- De contactpersonen bij de bekostigde mbo-onderwijsinstellingen hebben in deze jaren ook een professionele slag gemaakt. Klachten worden sneller in behandeling genomen en blijven minder lang open staan. Het is merkbaar dat veel contactpersonen meer regie hebben op het proces van de klachtafhandeling ook als dat wordt uitgezet bij de diverse opleidingen van de onderwijsinstelling. Het aantal indieners van klachten dat tevreden is neemt ook toe. Vaak melden zij terug dat ze verrast zijn door de snelle handelswijze van de school. Dit is uiteraard niet over de hele linie het geval. Er blijven nog steeds onderwijsinstellingen waar de snelheid van de klachtenprocedure verbetering behoeft.
- Er wordt steeds meer gebeld naar het nummer van de Ombudslijn mbo. Het zijn meer ouders/verzorgers die bellen dan studenten. Dit leidt echter niet tot een toename van de schriftelijke klachten. Daarvoor zijn een aantal redenen aan te voeren.
  Vaak is het voldoende als de bellers hun verhaal kunnen doen. Met advies en raad kunnen zij verder en vinden toch nog de weg naar de onderwijsinstelling. Daarnaast zijn er bellers die teleurgesteld zijn in de (on)mogelijkheden van de Ombudslijn mbo. Zij gaan ervanuit dat de Ombudslijn mbo een sturende rol heeft in de klachtbehandeling. Dat is helaas niet mogelijk aangezien de klachtafhandeling de verantwoordelijkheid is en blijft van de onderwijsinstelling..
  Voor de komende periode van twee jaar dat de Ombudslijn mbo actief is, worden deze telefoongesprekken bijgehouden en vermeld in de rapportages. Op deze manier ontstaat er een meer compleet beeld van klachten en problemen die studenten en ouders/verzorgers ondervinden in het mbo.
- Al eerder is geconstateerd dat een groot deel van de klachten die zijn ingediend op te lossen zijn door een heldere communicatie met studenten en ouders/verzorgers. Kernwoorden in de klachtafhandeling zijn nog steeds: aandacht en communicatie. Dit blijft voor de komende periode een belangrijk aandachtspunt voor de onderwijsinstellingen bij de klachtafhandeling. Een proactieve houding van de onderwijsinstelling richting studenten en ouders/verzorgers kan ervoor zorgen dat er (steeds) minder klachten zullen worden ingediend bij de Ombudslijn mbo.

Indeling jaarrapportage

In deze rapportage zullen eerst de jaaroverzichten aan bod komen. Hierin staat informatie over het aantal klachten, de categorieën, de leerwegen, etc. Er is een lijst opgenomen met namen van onderwijsinstellingen waarvoor geen klachten zijn ingediend. Ook een beschrijving van de particuliere opleidingen waar klachten voor zijn ingediend wordt vermeld.
Tenslotte volgt een uitdraai per onderwijsinstelling met de klachten die in deze periode zijn ingediend.

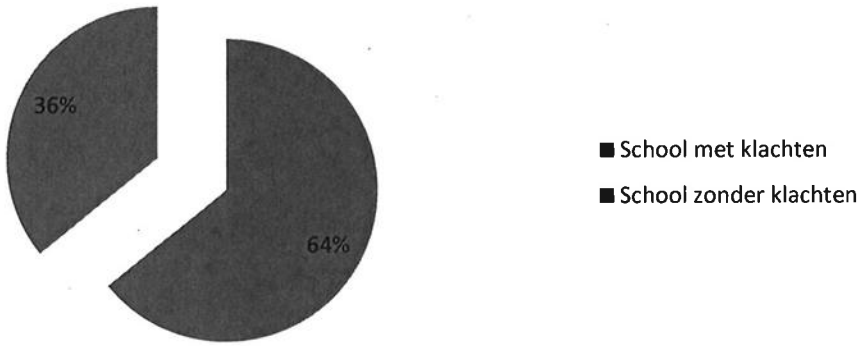
[1] 'Onderzoek klachtenbehandeling mbo' door JOB, 30 april 2014. In 2014 heeft 83% van de bekostigde onderwijsinstellingen informatie over de klachtenregelingen op hun website vermeld.

Totaal aantal klachten

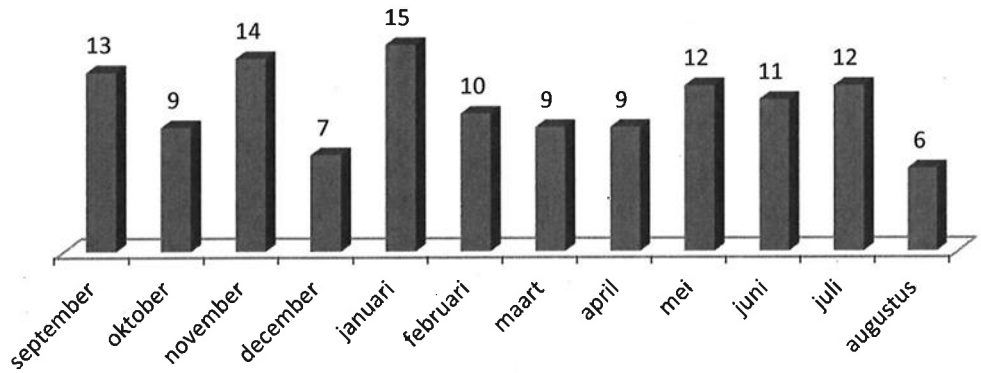
Totaal aantal klachten

Totaal aantal klachten:	127
Totaal aantal betrokken scholen met klachten:	43
Totaal aantal scholen zonder klachten:	24

Verhouding scholen met klachten / scholen zonder klachten



Totaal aantal klachten per maand

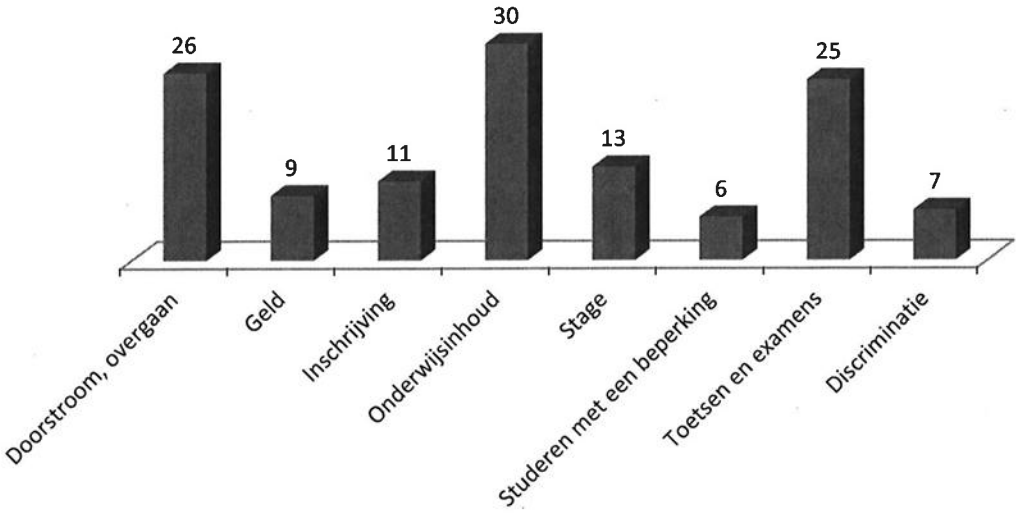


Toelichting

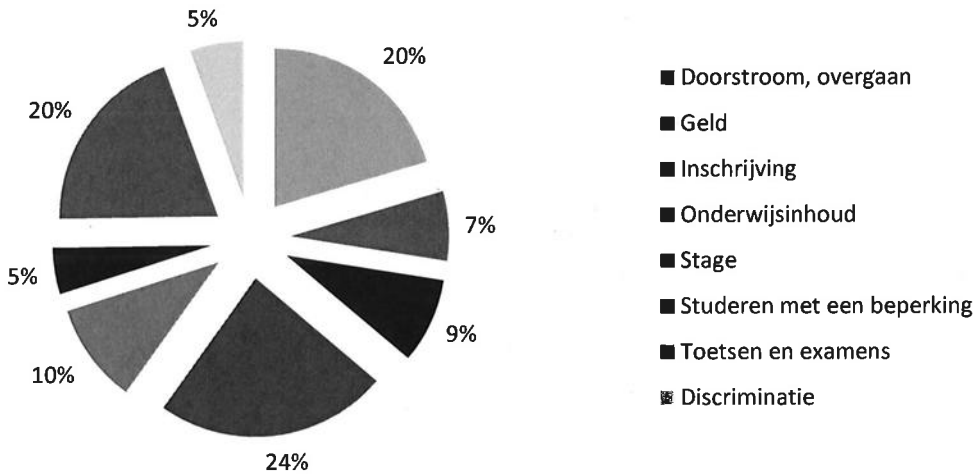
In deze periode zijn er in totaal 127 klachten ingediend voor 43 scholen. Dat betreft 64% van alle mbo-instellingen (zowel bekostigd als niet-bekostigd onderwijs).

Het verschil in klachten over de maanden van het jaar is begrijpelijk gezien het verloop van het studiejaar. De maanden september en januari zijn daarbij belangrijke momenten van inschrijving en overgaan of slagen. In deze maanden zijn er dan ook de meeste klachten ingediend. Opmerkelijk zijn het aantal klachten in november 20134. In voorgaande perioden was dit nooit een maand waarin veel klachten werden ingediend. Vooralsnog wordt er vanuit gegaan dat dit een eenmalige ontwikkeling is geweest.

Onderverdeling in categorieën
Totaal aantal klachten per categorie



Verhouding klachten per categorie



Toelichting

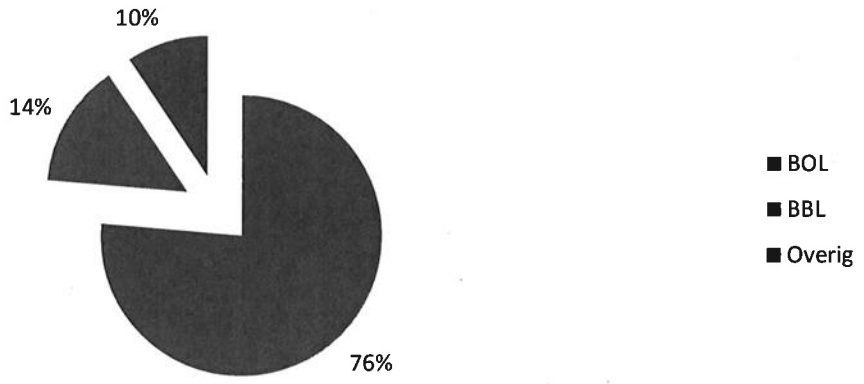
De grootste categorie waarvoor klachten zijn ingediend is 'Onderwijsinhoud'. Het betreft hier 24% van de klachten. Het gaat in deze categorie om een diversiteit aan klachten: (veel) lesuitval, ongemotiveerde docenten, slechte communicatie vanuit de opleiding en roosterproblemen.

De tweede categorie is 'Doorstroom en overgaan' met 26 klachten gevolgd door de categorie 'Toetsen en examens' met 25 klachten. Als deze beide groepen bij elkaar worden opgesteld (het gaat om eenzelfde problematiek) dan bedraagt dit 40% van de klachten.

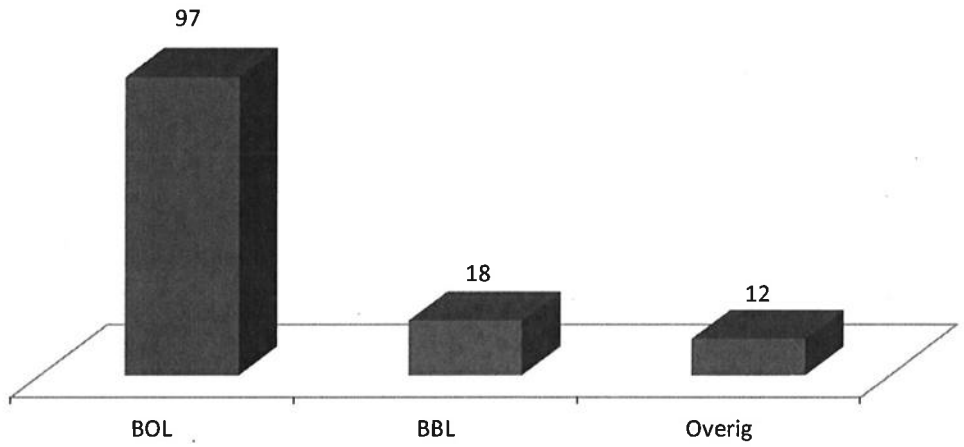
De categorieën 'Studeren met een beperking' en 'Discriminatie' hebben elk 5% van het totaal aantal klachten. De klachten bij 'Studeren met een beperking' zijn vaak lastig van aard en moeilijk op te lossen. Die klachten staan relatief het langste open omdat er met andere organisaties buiten de onderwijsinstelling moet worden samengewerkt. De klachten over discriminatie krijgen aparte aandacht van de Ombudslijn mbo. In deze periode zijn de onderwijsinstellingen met deze klachten serieus en prudent omgegaan.

Onderverdeling in leerweg

Verhouding klachten per leerweg



Totaal aantal klachten per leerweg



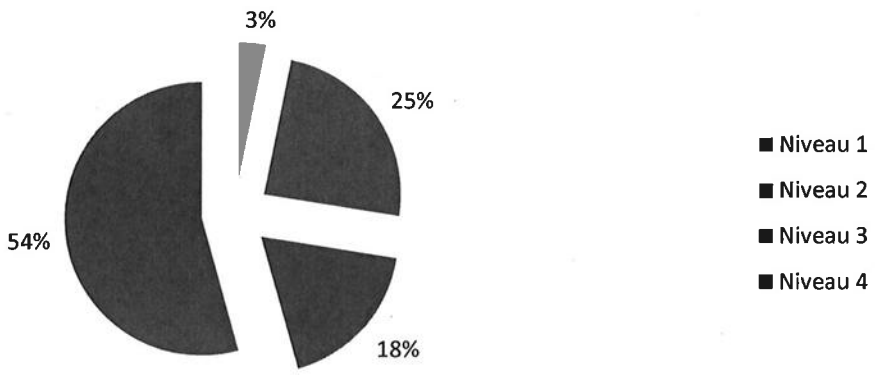
Toelichting

Voor de BOL-opleidingen zijn de meeste klachten ingediend Het gaat om 97 klachten en betreft 76% van het totale aantal klachten. Deze gegevens komen overeen met voorgaande jaren. De BOL-studenten zijn in het middelbaar beroepsonderwijs ook in de meerderheid.

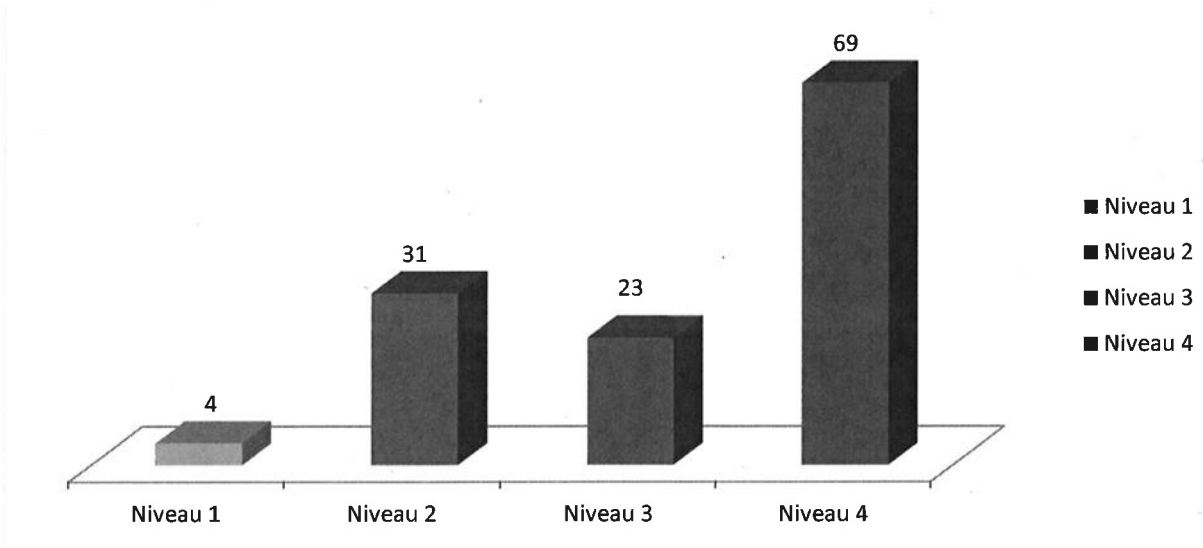
De categorie 'Overig' betreft klachten die zijn ingediend voor particuliere opleidingen of de trajecten waarin wordt samengewerkt met andere partijen (bijvoorbeeld voor Defensie).
De klachten over BBL-opleidingen betreffen 14% van het totaal aantal klachten.

Niveau van de opleiding

Verhouding klachten per niveau



Totaal aantal klachten per niveau

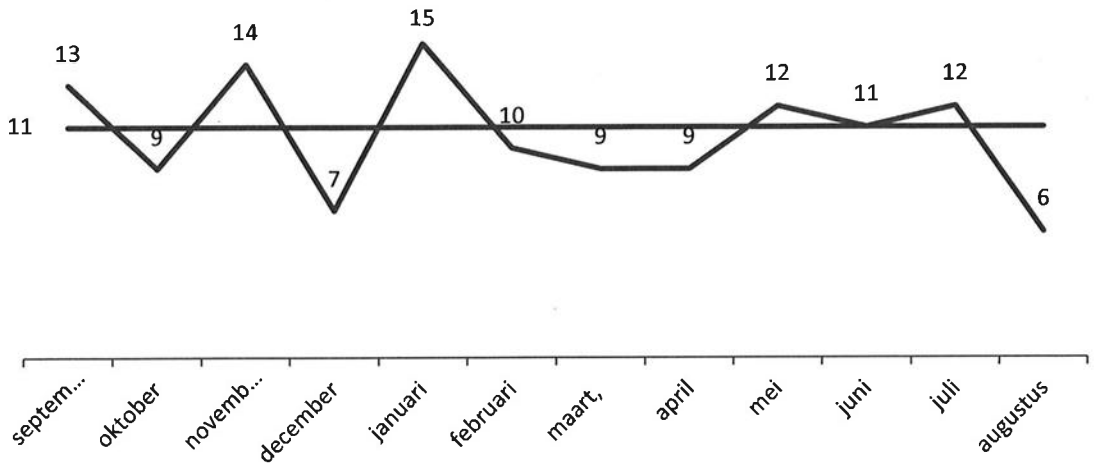


Toelichting

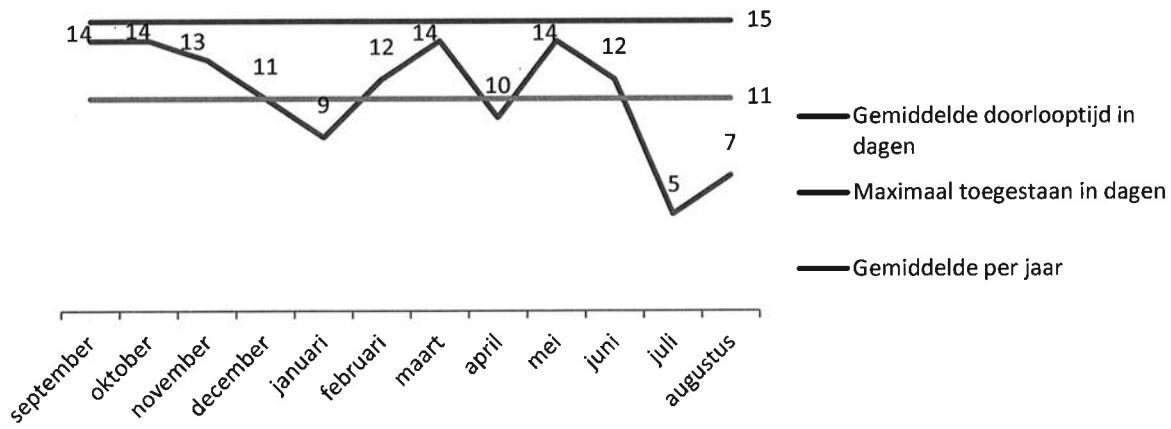
Meer dan de helft van de klachten (54%) is ingediend voor opleidingen op niveau 4. Dit gegeven is een voortzetting van het beeld dat uit eerdere rapportages van de Ombudslijn mbo komt. De verklaring hiervoor ligt voor de hand: studenten die een niveau 4 opleiding volgen zitten langer op school en zijn vaak vaardiger om klachten in te dienen.

Wat opvalt in deze rapportage zijn de klachten die zijn ingediend voor niveau 2 opleidingen: 25% van het totaal aantal klachten. Deze trend is afgelopen jaar al eerder in de kwartaalrapportages gesignaleerd. In vergelijking met de eerste fase van de Ombudslijn mbo (september 2012 – september 2013) zijn 16 klachten ingediend voor niveau 2 opleidingen. In deze periode is dat aantal bijna verdubbeld (31 klachten).

Totaal aantal klachten per maand / gemiddelde per jaar



Gemiddelde doorlooptijd in dagen per maand / gemiddelde per jaar



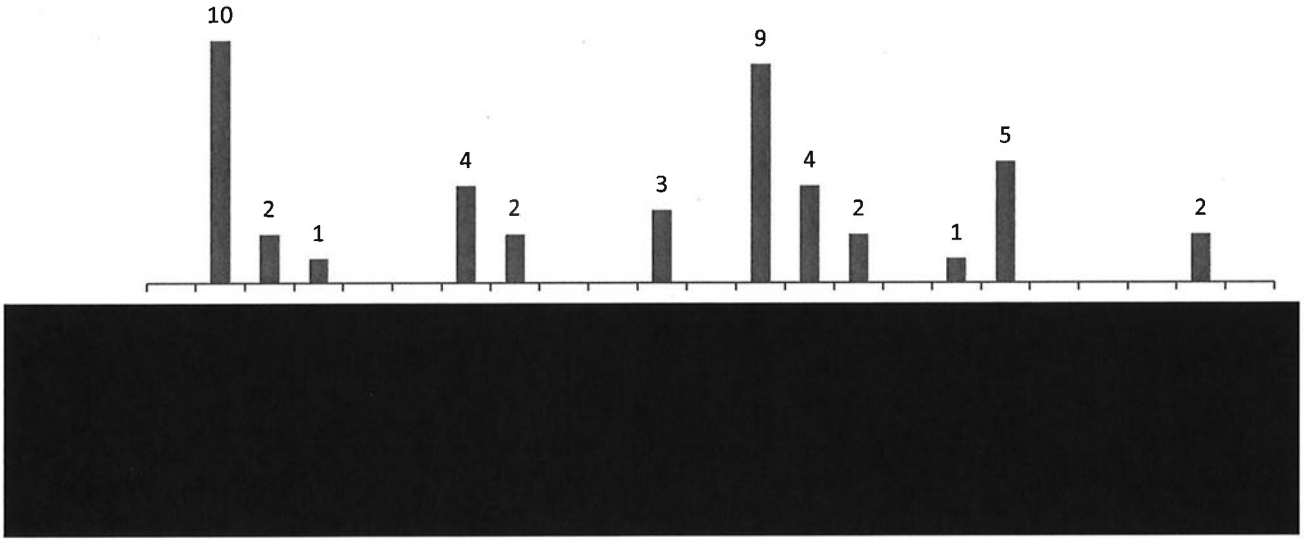
Toelichting

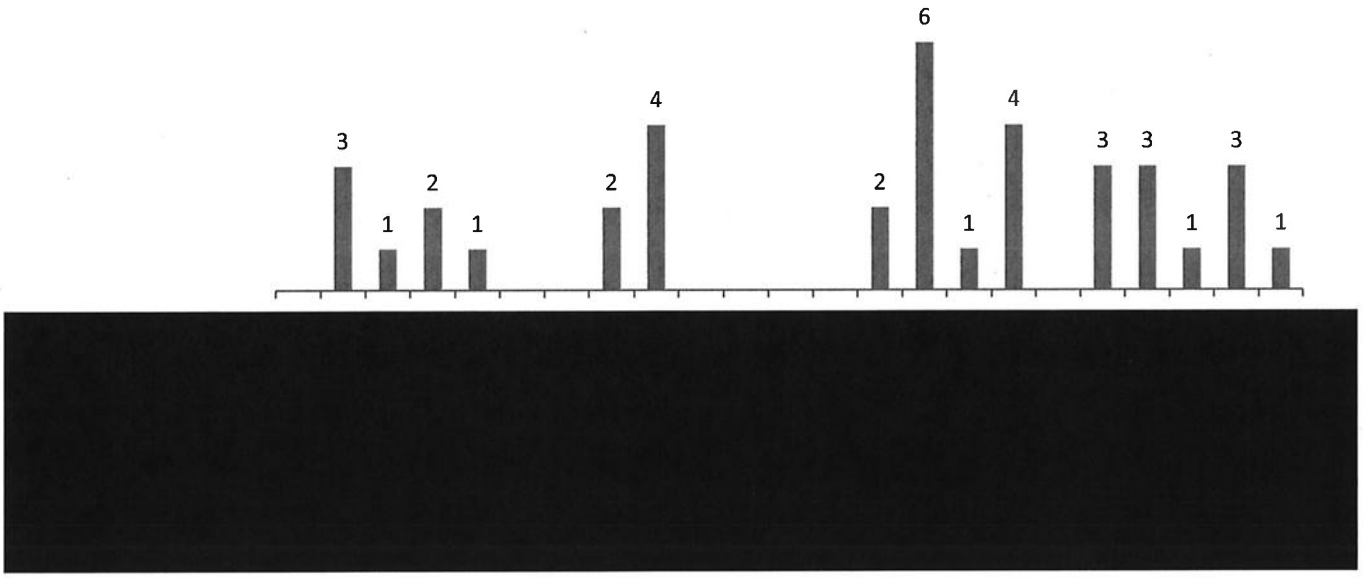
Het totaal aantal klachten in deze periode bedraagt 127. Dit betekent dat er gemiddeld 11 klachten per maand zijn ingediend. In sommige maanden ligt het aantal hierboven, in andere maanden blijft het aantal klachten onder dit gemiddelde.

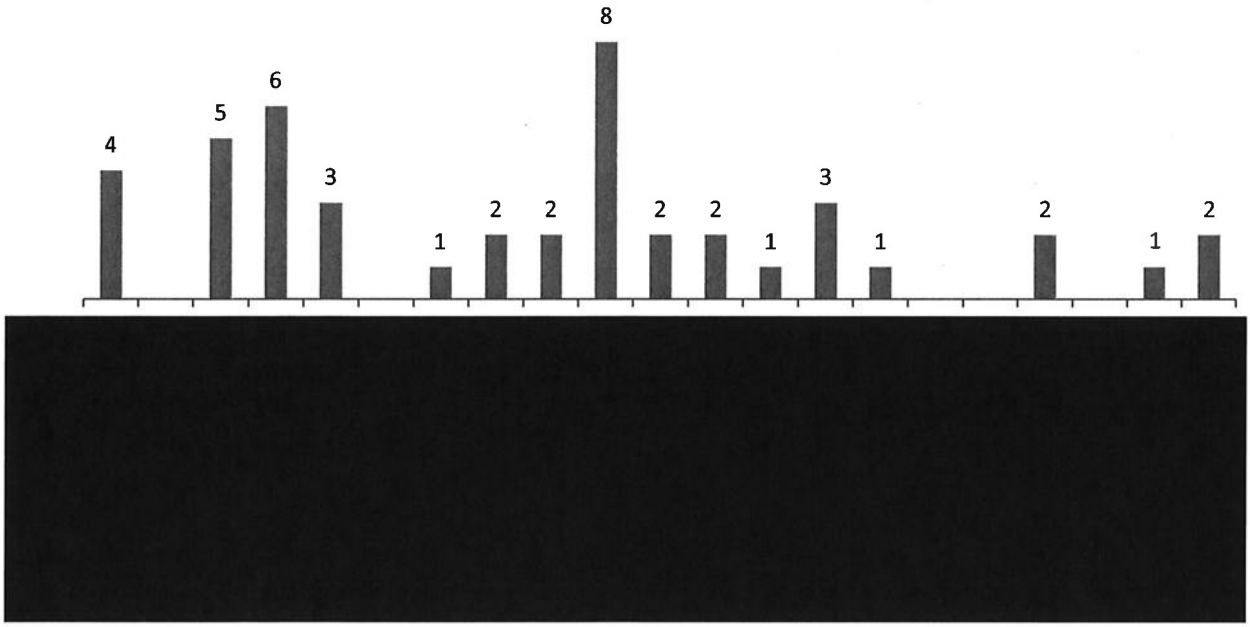
De tijd waarin klachten dienen te zijn afgehandeld (of in ieder geval al afronding zijn) is op 15 werkdagen gesteld. Bovenstaand overzicht geeft het gemiddelde aan van alle klachten die voor het totaal van de instellingen per maand zijn ingediend.
De gegevens die tot dit gemiddelde leiden kunnen heel divers zijn. Het betreft zowel klachten die binnen een aantal werkdagen zijn afgehandeld als klachten die veel langer dan 15 werkdagen open staan. Bij de overzichten per onderwijsinstelling is in te zien hoe lang de afhandeling .per klacht daadwerkelijk heeft geduurd. Daarin kunnen grote verschillen zitten. De overzichten per onderwijsinstelling zijn als bijlage toegevoegd aan deze rapportage.

Totaaloverzicht

Totaal aantal klachten per school






4
5
6
3
1
2
2
8
2
2
1
3
1
2
1
2

Instellingen zonder klachten

Onderwijsinstelling
Aeres Groep
AOC Oost
AOC Terra (onderwijsgroep Noord)
Berechja College
CIBAP vakcollege
Clusius College
Edudelta Groep
Graafschap College
Grafisch Lyceum Rotterdam
Grafisch Lyceum Utrecht
Hoornbeeck College
Hout en Meubilering College
Leidse Instrumentmakers School
Lentiz OnderwijsGroep
Mediacollege Amsterdam
Nimeto
Noorderpoort College
Nordwin College
ROC A12
ROC Menso Alting
ROC RIVOR
Sint Lucas
SOMA College
SVO Opleidingen

Toelichting

In deze periode zijn er voor 24 scholen geen klachten ingediend. Dat betreft 36% van de reguliere mbo-onderwijsinstellingen. Ter vergelijking: in 2012 – 2013 zijn er voor 28 mbo-scholen geen klachten ingediend (42% van de onderwijsinstellingen).

In bovenstaande lijst de onderwijsinstellingen waarvoor geen schriftelijke klachten zijn ingediend. Het gaat met name om vakinstellingen, AOC's en kleinere ROC's.

Klachten voor particuliere opleidingen

Er zijn voor particuliere opleidingen in deze periode zes klachten ingediend. De Ombudslijn mbo heeft geen contactpersoon bij particuliere opleiders zoals dat wel het geval is bij de bekostigde instellingen. Dat komt omdat er veel (kleine) particuliere opleiders bestaan en het ondoenlijk is om daarvoor een heel systeem met contactpersonen op te zetten en te onderhouden.

De Ombudslijn mbo werkt samen met de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Bij een klacht voor een particuliere opleider wordt eerst nagegaan of deze instelling lid is van het NRTO. Als dat het geval is wordt de klacht doorgestuurd naar de contactpersoon van het NRTO. Indien de instelling waarvoor een klacht wordt ingediend geen lid is van de NRTO wordt er vanuit de Ombudslijn mbo direct contact opgenomen met de opleider.

De zes klachten die zijn ingediend in deze periode betreffen de volgende opleiders:

Marbiz College Eindhoven
Klacht ingediend op 12 februari 2014
Categorie: Onderwijsinhoud
Opleiding: Ondernemend opticien
Afhandeling: 24 februari 2014 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo

Capabel Onderwijsgroep
Klacht ingediend op 14 april 2014
Categorie: Stage
Opleiding; Helpende Zorg & Welzijn
Afhandeling: 16 april 2014 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Afhandeling is via NRTO verlopen.
Opmerking: De indiener van de klacht heeft gereageerd op het afhandelingsbericht dat ze heel blij was met de inzet van de Ombudslijn mbo

Capabel Onderwijsgroep
Klacht ingediend op 27 mei 2014
Categorie: Stage
Opleiding: Apothekersassistent
Afhandeling: 1 juli 2014 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Afhandeling is via NRTO verlopen.

Kosmos Opleidingen Maastricht/Eindhoven
Klacht ingediend op 19 juni 2014
Categorie: Toetsen en examens
Opleiding: Schoonheidsspecialiste niveau 3
Afhandeling: 18 augustus 2014 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo
Opmerking: de klacht heeft een bepaalde periode op de status 'on hold' gestaan. De opleiding wilde graag een gesprek met de indiener van de klacht maar wilde dat doen na de examens. Dat heeft enige tijd in beslag genomen.

Nederlandse Foto Vakschool
Klacht ingediend op 26 juni 2014
Categorie: Onderwijsinhoud
Opleiding: MBO Fotografie
Afhandeling: 7 juli 2014 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo
Opmerking bij de afhandeling door de indiener van de klacht: "Jammer dat het zo heeft moeten lopen. De klacht had makkelijk door school zelf afgehandeld kunnen worden. Door de klacht bij de Ombudslijn mbo in te dienen is er wel een gesprek gekomen met school en zijn de problemen opgelost".

Scheidegger
Klacht ingediend op 13 augustus 2014
Categorie: Geld
Opleiding: Juridisch Secretaresse
Afhandeling: 16 september 2013 naar tevredenheid van de indiener van de klacht
Directe bemiddeling via Ombudslijn mbo
Opmerking: De klacht is in de zomervakantie ingediend en dan geldt bij de Ombudslijn mbo de vakantiespreidingsregelening. Dit heeft echter geen negatief effect op de maximale behandeltijd van 15 werkdagen omdat deze termijn pas na de zomervakantie is ingegaan.

Van: Mbarki, Afifa
Aan: Rini Weststrate
Onderwerp: RE: Voorstel MBO Raad/MBO Diensten voortzetten Ombudslijn mbo per 1 april
Datum: woensdag 30 mei 2012 17:15:00

Dag Rini,
Dank voor het antwoord. Wat zijn de geraamde kosten voor onderstaand voorstel en komen deze voor rekening van de drie partijen?

Groet, Afifa.

Van: Rini Weststrate [mailto:R.Weststrate@mbodiensten.nl]
Verzonden: woensdag 30 mei 2012 13:53
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: Voorstel MBO Raad/MBO Diensten voortzetten Ombudslijn mbo per 1 april

Dag Afifa,

Voor zover wij weten is elke school in het bezit van een klachtenprocedure en wordt deze ook in voorkomende gevallen gehanteerd. Mocht het zo zijn dat een leerling, nadat deze bij de school navraag heeft gedaan of er een klachtenregeling aanwezig is en zo ja waar deze te vinden is, een negatieve reactie van de school krijgt kan dit uiteraard bij de Ombudslijn gemeld worden.

In ons voorstel van maart 2012 gaan we er vanuit dat MBO Diensten in opdracht van min OCW, MBO Raad en JOB, de Ombudslijn mbo voortzet. De functionaliteit van de Ombudslijn wordt in dit geval uitgebreid met bevoegdheid om in voorkomende gevallen ook de bemiddelende rol op te pakken. Dit uiteraard pas nadat de school de mogelijkheid heeft gehad om in eerste lijn kennis te nemen van de klacht en daar eventueel een passende oplossing voor te zoeken. Tot op dit moment hebben wij echter nog geen reactie op ons voorstel mogen ontvangen.
Wij ronden deze week de eindrapportage van de Ombudslijn MBO af en zullen je deze zo spoedig mogelijk toezenden.
Hartelijke groet.

Rini Weststrate

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 30 mei 2012 11:17
Aan: Rini Weststrate
Onderwerp: RE: Voorstel MBO Raad/MBO Diensten voortzetten Ombudslijn mbo per 1 april

Dag Rini,
Is het bij onderstaand voorstel voor studenten mogelijk om hun klacht in te dienen bij de Ombudslijn als binnen de eigen instelling geen klachtenprocedure voorhanden is?

Ik hoor graag van je.

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker |
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap | *Directie Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie* |
Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | Kamer 13.099 |
T: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Van: Rini Weststrate [mailto:R.Weststrate@mbodiensten.nl]
Verzonden: vrijdag 20 april 2012 11:53
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: Voorstel MBO Raad/MBO Diensten voortzetten Ombudslijn mbo per 1 april

Dag Afifa,

Zoals afgesproken.

Groet

Rini Weststrate

Voorstel
MBO Diensten zet per 1 april 2012 in opdracht van min OCW, MBO Raad en JOB de Ombudslijn mbo voort. Functie wordt uitgebreid met bevoegdheid bemiddeling. Partijen komen vóór april tot een principe-afspraak hierover.

Achtergrond Ombudslijn mbo
Op 1 april 2012 stopt de Ombudslijn mbo, uitgevoerd door MBO2010. De lijn heeft dan 2 jaar gedraaid en is destijds opgericht met het doel te anticiperen op de onvrede die er leefde over omgang van scholen met klachten en meer zicht te krijgen op aard en omvang klachten. 'Opbrengst' is toename van het bewustzijn bij de scholen dat het hebben en uitvoeren van een goede, zichtbare klachtenregeling voor student maar ook de school belangrijk is. Extra opbrengst: kennisdeling onderling over klachtenregelingen en klachtenaanpak.

Achtergrond voorstel MBO Raad
MBO Raad ziet grote plus in het tripartiet voortzetten van de Ombudslijn:
- Bewustzijn scholen is vergroot, maar kan ook gemakkelijk weer wegebben als 'klachten' door het ontbreken van een stok achter de deur van de agenda verdwijnt.
- Kennisdelingsfunctie blijkt belangrijk, kan onder vlag Ombudslijn worden uitgebreid en verdiept.
- Concreet voorbeeld van samenwerken aan verder verhoging kwaliteit mbo. Het helpt daarbij als partijen op een onderdeel als klachten en de aanpak ervan hetzelfde vertrekpunt hanteren.
- Gebleken is uit 2 jaar Ombudslijn dat vanuit de scholen en de studenten soms behoefte bestaat aan bemiddeling. De Ombudslijn daarmee uitbreiden heeft bovenop hierboven beschreven doelen een toegevoegde waarde.

Uitvoering
MBO Diensten wordt in opdracht van OCW, MBO Raad en JOB uitvoerder Ombudslijn. MBO D rapporteert aan de 3 opdrachtgevers. Opdrachtgevers maken afspraken over samenwerking binnen Ombudslijn.

Evaluatie
OCW, MBO Raad en JOB gaan de samenwerking aan voor in eerste instantie 1 jaar. Ombudslijn komt als vast agendapunt op de bestuurlijke overleggen die partijen met elkaar voeren. Ombudslijn wordt in principe elk kwartaal geëvalueerd. Na jaar volgt evaluatie en besluit om samenwerking op basis van opbrengsten voor te zetten.

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

Mbarki, Afifa

Van: Roor, Janneke
Verzonden: woensdag 11 juli 2012 16:28
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: ombudslijn

Hoi Afifa,

Er staat nog 65.000 euro op het bestedingsplan voor Ombudslijn MBO.

Groetjes,
Janneke

Mbarki, Afifa

Van: Anita de Moor <A.deMoor@mbodiensten.nl>
Verzonden: dinsdag 21 augustus 2012 9:51
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: herstart Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

We zijn druk bezig met het instellen van het digitale klachtensysteem voor de Ombudslijn mbo. Als alles volgens plan verloopt, zijn we inderdaad 1 september 2012 on-line.
Alle contactpersonen zijn inmiddels benaderd en de meeste hebben gereageerd.

We maken voor deze voorbereidingen al kosten. Graag verneem ik van je wanneer we de gelden, die vanuit het ministerie OCW hiervoor beschikbaar zijn, mogen ontvangen. We maken namelijk ook al onkosten in deze voorbereidingsfase. Ik wacht jouw antwoord af.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator
MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Mbarki, Afifa

Van: Anita de Moor <A.deMoor@mbodiensten.nl>
Verzonden: maandag 27 augustus 2012 14:05
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: projectplan Ombudslijn mbo
Bijlagen: Plan van aanpak herstart Ombudslijn mbo_definitieve versie.doc

Dag Afifa,

Bijgaand het projectplan inclusief de begroting.
Kun jij me aangeven hoe het nu verder gaat?
We hebben al kosten gemaakt voor het in werking stellen van de Ombudslijn mbo per 3 september a.s.
Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator
MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 24 augustus 2012 12:17
Aan: Anita de Moor
Onderwerp: Re: herstart Ombudslijn mbo

Hoi Anita,

Is het mogelijk om een concept van het projectplan en begroting mee te lezen, voordat definitieve stukken richting OCW worden verstuurd?

Groet, Afifa

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: Friday, August 24, 2012 11:15 AM
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: herstart Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

We zijn bezig met het maken van het projectplan, inclusief begroting. Ik hoop dat we dit begin volgende week aan je kunnen toesturen.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator

MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 21 augustus 2012 10:18
Aan: Anita de Moor
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: RE: herstart Ombudslijn mbo

Beste Anita,

Ik belde vanmorgen om te vragen wanneer ik een plan en begroting kan verwachten, maar kreeg je niet te pakken. Om de subsidiebeschikking voor de herstart van de Ombudslijn mbo te maken, heb ik een plan en begroting nodig om deze op te baseren. Zodra ik deze heb, kan de subsidiebeschikking worden opgesteld en de gelden beschikbaar worden gesteld.

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker |
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap | *Directie Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie* | Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | Kamer 13.099 |
T: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: dinsdag 21 augustus 2012 9:51
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: herstart Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

We zijn druk bezig met het instellen van het digitale klachtensysteem voor de Ombudslijn mbo. Als alles volgens plan verloopt, zijn we inderdaad 1 september 2012 on-line.
Alle contactpersonen zijn inmiddels benaderd en de meeste hebben gereageerd.

We maken voor deze voorbereidingen al kosten. Graag verneem ik van je wanneer we de gelden, die vanuit het ministerie OCW hiervoor beschikbaar zijn, mogen ontvangen. We maken namelijk ook al onkosten in deze voorbereidingsfase. Ik wacht jouw antwoord af.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator

MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

Mbarki, Afifa

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: woensdag 29 augustus 2012 12:51
Aan: Anita de Moor
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: RE: projectplan Ombudslijn mbo
Bijlagen: EDOC-#436989-v1-Plan_van_aanpak_herstart_Ombudslijn_mbo.DOC

Hoi Anita,
Bijgevoegd het projectplan retour. Wat ik nog mis in het projectplan is, welke doelstelling de Ombudslijn heeft, maw wat zal over twee jaar bereikt zijn met de Ombudslijn? Zodat aan het eind geëvalueerd kan worden of die doelstelling is bereikt..

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker | **Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap** | *Directie Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie* | Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | Kamer 13.099 |
T: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: maandag 27 augustus 2012 14:05
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: projectplan Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

Bijgaand het projectplan inclusief de begroting.
Kun jij me aangeven hoe het nu verder gaat?
We hebben al kosten gemaakt voor het in werking stellen van de Ombudslijn mbo per 3 september a.s.
Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator
MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 24 augustus 2012 12:17
Aan: Anita de Moor
Onderwerp: Re: herstart Ombudslijn mbo

Hoi Anita,

Is het mogelijk om een concept van het projectplan en begroting mee te lezen, voordat definitieve stukken richting OCW worden verstuurd?

Groet, Afifa

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: Friday, August 24, 2012 11:15 AM
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: herstart Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

We zijn bezig met het maken van het projectplan, inclusief begroting. Ik hoop dat we dit begin volgende week aan je kunnen toesturen.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator
MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 21 augustus 2012 10:18
Aan: Anita de Moor
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: RE: herstart Ombudslijn mbo

Beste Anita,

Ik belde vanmorgen om te vragen wanneer ik een plan en begroting kan verwachten, maar kreeg je niet te pakken. Om de subsidiebeschikking voor de herstart van de Ombudslijn mbo te maken, heb ik een plan en begroting nodig om deze op te baseren. Zodra ik deze heb, kan de subsidiebeschikking worden opgesteld en de gelden beschikbaar worden gesteld.

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker |
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap | *Directie Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie* | Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | Kamer 13.099 |
T: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: dinsdag 21 augustus 2012 9:51
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: herstart Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

We zijn druk bezig met het instellen van het digitale klachtensysteem voor de Ombudslijn mbo. Als alles volgens plan verloopt, zijn we inderdaad 1 september 2012 on-line.
Alle contactpersonen zijn inmiddels benaderd en de meeste hebben gereageerd.

We maken voor deze voorbereidingen al kosten. Graag verneem ik van je wanneer we de gelden, die vanuit het ministerie OCW hiervoor beschikbaar zijn, mogen ontvangen. We maken namelijk ook al onkosten in deze voorbereidingsfase. Ik wacht jouw antwoord af.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator
MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

Ombudslijn 17 bijlage

01 Voorgeschiedenis

De Ombudslijn mbo (hierna: Ombudslijn) heeft in de eerste fase gefunctioneerd van april 2010 tot en met maart 2012. Daarna is de klachtenlijn met de activiteiten gestopt conform afspraken met de opdrachtgever, het ministerie van OCW. De behandeling van het zwartboek van JOB alsmede het derde onderzoek naar de klachtenbehandeling in het mbo door de Inspectie van het Onderwijs (hierna: inspectie) heeft ertoe geleid dat de minister heeft gesteld dat de onderwijsinstellingen in het mbo wettelijk verplicht zijn om de klachtenprocedures transparant en toegankelijk te voeren. Omdat dit wettelijke proces enige tijd duurt is besloten tot een doorstart van de dienstverlening van de Ombudslijn mbo. Het gaat daarbij om een periode van twee jaar; van september 2012 tot en met augustus 2014.

02 Uitgangspunten

- De doelgroep: studenten en hun ouders/verzorgers van bekostigde ROC's, AOC's en vakinstellingen en de door OCW erkende opleidingen bij niet-bekostigde instellingen. Anders gezegd: het gaat om klachten van studenten en hun ouders/verzorgers over alle opleidingen die onder het toezicht van de inspectie vallen;
- De instelling is en blijft verantwoordelijk voor de adequate behandeling en afhandeling van klachten;
- Elke instelling draagt zorg voor de aanwijzing van een contactpersoon voor de Ombudslijn;
- Voor zowel de student als de instelling is de onderwijsovereenkomst de basis van handelen;
- De Ombudslijn jaagt de behandeling en afhandeling van de klacht tijdelijk aan voor de duur van twee jaar. Tevens fungeert de Ombudslijn als mediator voor de schrijnende gevallen. De Ombudslijn richt zich derhalve op procesbewaking en niet op de inhoud;
- De Ombudslijn rapporteert over de klachten in het mbo (zie ook punt 12). Deze rapportage dient transparant, toegankelijk en openbaar te zijn voor de relevante partijen;
- De behandeling en afhandeling van klachten vindt plaats op basis van gegevens zoals vastgelegd bij punt 7 van dit plan van aanpak;
- Als klachten worden ingediend bij het JOB, kan het JOB desgewenst behulpzaam zijn bij het invullen van het digitale klachtenformulier. Met andere organisaties, waar klachten kunnen binnen komen worden ook afspraken gemaakt over doorgeleiding daarvan naar de Ombudslijn (zie punt 4);

03 Missie en doel

De Ombudslijn draagt als onafhankelijke partij zorg voor een adequate behandeling en afhandeling van klachten waarbij zowel recht wordt gedaan aan de belangen van de student als die van de instelling. Dit op basis van de onderwijsovereenkomst zoals die is afgesloten tussen de student en de instelling.

Alle mbo-instellingen behoren een klachtenregeling te hebben en een onafhankelijke klachtencommissie te hebben ingesteld. Dit wordt wettelijk geregeld; de wetgeving zal over twee

jaar in werking treden. Voor ouders en studenten n het middelbaar beroepsonderwijs is er tot die tijd de Ombudslijn mbo indien zij van mening zijn dat hun klachten niet serieus worden genomen door de onderwijsinstelling. De Ombudslijn heeft een aanjaagfunctie. Het bestaan van de Ombudslijn geeft inzicht in de aard en omvang van de klachten. De onderwijsinstellingen kunnen hun voordeel doen met de uitkomsten van de rapportages en op deze manier hun klachtenregeling op orde brengen. Zij kunnen kritieke elementen die nog missen in de klachtafhandeling verbeteren. Het resultaat hiervan is dat de scholen hierdoor in een nog betere positie kunnen komen om hun klachtenregeling op orde te brengen.

04 Afspraken met organisaties

Indien klachten worden ingediend bij andere instanties (zoals MBO Raad, NRTO, het ministerie van OCW, Rijksoverheid, inspectie) worden er met hen afspraken gemaakt over een doorverwijzingsprocedure naar de Ombudslijn.

05 Infrastructurele voorzieningen

- website www.deombudslijnmbo.nl & www.ombudslijnmbo.nl ;
- Telefoonnummer (telefoonnummer bij MBO Diensten);
- E-mailadres;
- Postbusnummer;
- Herkenbare huisstijl (website, briefpapier etc.);
- Digitaal klachtensysteem die een adequate behandeling en afhandeling van de klachten mogelijk maakt. Het systeem moet een toegankelijk systeem zijn en niet belemmerend werken voor de doelgroep;
- Voortgangsrapportages ten behoeve van de opdrachtgever, elke twee maanden

06 Personele voorzieningen

- Een gekwalificeerd functionaris die fungeert als Ombudsvrouw/Ombudsman. Bij de start is sprake van een tijdinzet van drie dagen per week gedurende veertig weken per jaar;
- De contactpersonen vanuit de eerste fase zijn door de Colleges van Bestuur aangesteld. Aan hen zal worden gevraagd of zij wederom voor de nieuwe periode van twee jaar contactpersoon blijven. Vanuit het ministerie van OCW zijn de Colleges van Bestuur van de onderwijsinstellingen bij brief ingelicht over de herstart van de activiteiten van de Ombudslijn;
- Secretariële ondersteuning.

07 Standaardisatie klachtenformulering

Om te voorzien in een adequate klachtenafhandeling werkt de Ombudslijn met een digitaal standaard klachtenformulier. Dit formulier dient volledig te worden ingevuld en ten minste de volgende informatie te verschaffen:

- Naam student;
- Leeftijd student;
- studentennummer;
- Woonplaats en adresgegevens;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Naam school;
- Naam opleiding, leerweg en niveau van de opleiding;
- Adresgegevens van de locatie waar de student de opleiding volgen;
- Informatie over de indiening van de klacht intern bij de instelling;
- Omschrijving van de klacht, eventuele historie binnen de instelling;
- Overige ter zake doende opmerkingen ;
- Mogelijkheid om belangrijke documenten als bijlage toe te voegen.

08 Procedure

Indien een student of ouder/verzorger een klacht heeft geldt de volgende procedure:

- De student of ouder /verzorger meldt zich bij het JOB of direct bij de Ombudslijn (via telefoon of vult direct via de website het klachtenformulier in);
- In geval de student of ouder/verzorger zich meldt bij het JOB, wordt indien gewenst, met hulp van het JOB, het digitale klachtenformulier volledig ingevuld ;
- Na verzending van de klacht krijgt de contactpersoon van de betreffende onderwijsinstelling een mailbericht dat er een klacht is ingediend;
- Met een wachtwoord en activatiecode kan de contactpersoon de klacht ontsluiten en start de klachtbehandeling. De contactpersoon krijgt hiervoor vijf werkdagen de tijd. Dat kan betekenen dat de contactpersoon zelf de klacht afhandelt dan wel dat hij/zij de klacht doorstuurt naar de manager van de opleiding waarvoor een klacht wordt ingediend. Indien de termijnen worden overschreden ontvangt de contactpersoon hierover bericht van de Ombudslijn;
- De instelling handelt de klacht af en informeert de student of ouder/verzorger. Alle activiteiten die daarmee samenhangen worden in het dossier bijgehouden door de contactpersoon. Ook vanuit de Ombudslijn worden de activiteiten bijgehouden in het dossier. Op deze manier wordt er een dossier opgebouwd;
- De Ombudslijn gaat bij de student en of de ouders/verzorgers na of ze tevreden zijn met de afhandeling. Indien dit niet het geval is zal vanuit de Ombudslijn contact worden opgenomen met de contactpersoon van de onderwijsinstelling. Indien dit noodzakelijk is kan vanuit de Ombudslijn een mediation-traject worden ingezet teneinde de klacht alsnog op te lossen;
- De Ombudslijn informeert het ministerie van OCW op basis van tweemaandelijkse rapportages (zie punt 12).

09 Zoveel mogelijk digitaal, op locatie als het moet

Vanuit het oogpunt van kostenbeheersing is de focus gericht op digitale afhandeling. Echter, daar waar noodzakelijk vindt er overleg binnen de instelling plaats.

10 De instellingen in beeld

Aangezien het beeld over klachten is versnipperd, instellingen verschillende regelingen hebben voor onderwijsklachten en voor klachten op gebied van examens en vertrouwenszaken is maatwerk geboden. Het is om die reden noodzakelijk het klachtenbeleid op de instellingen in beeld te brengen. Dit voor wat betreft:

- De klachtenregeling en de klachtencommissie (inhoud, toegankelijkheid, communicatie, werkwijze etc.);
- De aanwezigheid van functionarissen, die een binnen hun instelling actief zijn op het gebied van klachtenmanagement;
- Overige relevante voorzieningen en regelingen.

Om een dergelijke inventarisatie te verkrijgen is maatwerk nodig. En het geeft inzicht in de feitelijke situatie bij de instellingen. Daarmee wordt ook duidelijk welke instellingen de klachtenbehandeling op orde hebben.

Uit de eerste fase zijn de regionale bijeenkomsten succesvol gebleken. In deze volgende fase wordt dit gecontinueerd. Het bevordert het samenspel en een productieve en constructieve samenwerking tussen de Ombudsman/-vrouw en de contactpersonen. Daarnaast vormt het een netwerk waar de contactpersonen kennis en informatie uitwisselen met elkaar. Twee keer per jaar worden dergelijke regiobijeenkomsten georganiseerd door de Ombudslijn.

11 Rubricering en rapportage

De Ombudsman/-vrouw zorgt tweemaandelijks voor een rapportage die in ieder geval de volgende informatie bevat:

- het aantal ingediende klachten;
- de verdeling van klachten over ROC's, AOC's vakscholen en niet bekostigde opleidingen met, door OCW, erkende opleidingen. Het ministerie vann OCW ontvangt de rapportage uitgesplitst op individueel instellingsniveau;
- Specificatie van de klachten;
- het aantal afgehandelde klachten;
- het aantal klachten in behandeling;
- het aantal klachten dat is afgehandeld met vermelding van de status van de afhandeling;
- algemene observaties en specifieke punten;
- het aantal mediation-trajecten.

Ook het JOB rapporteert aan het ministerie van OCW over het aantal klachten die zijn binnengekomen en die bij de Ombudslijn niet bekend zijn. Hierdoor ontstaat er totaalbeeld van klachten in het mbo.

12 Communicatie

De communicatie vindt plaats door middel van verschillende kanalen, nl. :

- Website : de website van de Ombudslijn, www.ombudslijnmbo.nl, en op de websites van het ministerie van OCW, JOB, MBO Raad, NRTO, Landelijke Geschillen Commissie, Rijksoverheid, inspectie en de Nationale Ombudsman staat een verwijzing naar de site van de Ombudslijn. Elk van de websites bevat informatie voor wat betreft de procedures en werkwijze.
- Telefonisch (telefoonlijn via MBO Diensten);
- Poster en flyers op de instellingen;
- MBO-krant;
- Contacten met de instellingen (zie contactpersonen).

13 Procedure bij no show van de instelling

De Ombudslijn heeft naast de rol van procesbewaking, vanaf september 2012, ook een bemiddelende rol. De Ombudslijn kan een mediationtraject starten. Indien de mediation-functie niet het gewenste effect heeft dan zal dit na afloop van de procedure worden gemeld aan het betreffende College van Bestuur, in afschrift aan het ministerie van OCW.

Essentie van deze procedure is, dat de Ombudsman/-vrouw melding maakt van het feit dat de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

14 Begroting

Materiële kosten, eenmalige investeringen

• Web-based applicatie	€ 6.500,-
• Ontwerp en in bedrijf nemen van de website	€ 5.000,-
• Ontwerp huisstijl en productie van briefpapier etc.	€ 4.000,-
• Communicatiekosten (poster, brochure/flyer etc)	€ 10.000,-
• Materiële kosten, exploitatie op jaar basis. (inclusief reiskosten)	€ 5.500,-
	=======
TOTAAL	€ 28.000,-

Personele kosten op jaar basis

• Ombudsman/-vrouw, drie dagen per week op basis van schaal 12 inclusief werkgeverslasten	€ 51.000,-
• Aanvullende mediationkosten	€ 7.000,-
• Secretariële ondersteuning (telefoon, database, administratieve afhandeling), drie dagen per week op basis van schaal 7	€ 20.000,-
	========
TOTAAL	€ 78.500,--

Mbarki, Afifa

Van: Anita de Moor <A.deMoor@mbodiensten.nl>
Verzonden: donderdag 30 augustus 2012 9:40
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: projectplan Ombudslijn mbo
Bijlagen: PvA Ombudslijn mbo_def.versie.doc

Dag Afifa,

Bijgaand het herziene Plan van Aanpak voor de Ombudslijn mbo.

Voor wat betreft het mediation traject het volgende.
In principe is mediation een uitzondering die optreedt in schrijnende gevallen. In onze rapportages zullen we hierover melding maken indien zich een dergelijke situatie heeft voorgedaan. Vanuit de Ombudslijn mbo zal ik me met dit traject bezig houden.

Ik hoor verder graag van je wanneer we de schriftelijke bevestiging en de subsidie voor de uitvoering van de Ombudslijn mbo mogen ontvangen.
Zoals je weet hebben we al kosten gemaakt om het digitale klachtensysteem te bouwen.

Versturen jullie nog een persbericht vanuit het Ministerie van OCW?
In ieder geval zorgen wij dat morgen alle contactpersonen van de onderwijsinstellingen op de hoogte zijn van de start op 3 september a.s. We hebben ook een bijeenkomst georganiseerd op woensdag 10 oktober a.s. in Woerden van 14.00 tot 16.00 uur. Als je hierbij aanwezig wilt zijn, laat dat even weten.

Ik heb vandaag veel vergaderingen. Ik probeer tussendoor mijn mailberichten te lezen.
Groet,
Anita de Moor

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: woensdag 29 augustus 2012 17:02
Aan: Anita de Moor
Onderwerp: RE: projectplan Ombudslijn mbo

Ok. Nog een aanvullende vraag:
Hoe wordt het mediationtraject vormgegeven en wie gaat die mediationfunctie vervullen?

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker |
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap | *Directie Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie* | Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | Kamer 13.099 |
T: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: woensdag 29 augustus 2012 14:03
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: projectplan Ombudslijn mbo

Ik bespreek dit met Rini, kom er morgenvroeg op terug.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator

MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 29 augustus 2012 12:51
Aan: Anita de Moor
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: RE: projectplan Ombudslijn mbo

Hoi Anita,
Bijgevoegd het projectplan retour. Wat ik nog mis in het projectplan is, welke doelstelling de Ombudslijn heeft, maw wat zal over twee jaar bereikt zijn met de Ombudslijn? Zodat aan het eind geëvalueerd kan worden of die doelstelling is bereikt..

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker | **Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap** | *Directie Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie* | Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | Kamer 13.099 |
T: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: maandag 27 augustus 2012 14:05
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: projectplan Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

Bijgaand het projectplan inclusief de begroting.
Kun jij me aangeven hoe het nu verder gaat?
We hebben al kosten gemaakt voor het in werking stellen van de Ombudslijn mbo per 3 september a.s.
Ik hoor graag van je.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator

MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 24 augustus 2012 12:17
Aan: Anita de Moor
Onderwerp: Re: herstart Ombudslijn mbo

Hoi Anita,

Is het mogelijk om een concept van het projectplan en begroting mee te lezen, voordat definitieve stukken richting OCW worden verstuurd?

Groet, Afifa

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: Friday, August 24, 2012 11:15 AM
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: herstart Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

We zijn bezig met het maken van het projectplan, inclusief begroting. Ik hoop dat we dit begin volgende week aan je kunnen toesturen.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator
MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

Van: Mbarki, Afifa [mailto:a.mbarki@minocw.nl]
Verzonden: 21 augustus 2012 10:18
Aan: Anita de Moor
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: RE: herstart Ombudslijn mbo

Beste Anita,

Ik belde vanmorgen om te vragen wanneer ik een plan en begroting kan verwachten, maar kreeg je niet te pakken. Om de subsidiebeschikking voor de herstart van de Ombudslijn mbo te maken, heb ik een plan en begroting nodig

om deze op te baseren. Zodra ik deze heb, kan de subsidiebeschikking worden opgesteld en de gelden beschikbaar worden gesteld.

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker |
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap | *Directie Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie* | Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | Kamer 13.099 |
T: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Van: Anita de Moor [mailto:A.deMoor@mbodiensten.nl]
Verzonden: dinsdag 21 augustus 2012 9:51
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Rini Weststrate
Onderwerp: herstart Ombudslijn mbo

Dag Afifa,

We zijn druk bezig met het instellen van het digitale klachtensysteem voor de Ombudslijn mbo. Als alles volgens plan verloopt, zijn we inderdaad 1 september 2012 on-line.
Alle contactpersonen zijn inmiddels benaderd en de meeste hebben gereageerd.

We maken voor deze voorbereidingen al kosten. Graag verneem ik van je wanneer we de gelden, die vanuit het ministerie OCW hiervoor beschikbaar zijn, mogen ontvangen. We maken namelijk ook al onkosten in deze voorbereidingsfase. Ik wacht jouw antwoord af.

Met vriendelijke groeten,
drs. A.L.M. (Anita) de Moor
Projectcoördinator
MBO diensten
M: 06 23 23 33 84
T: 0348 – 75 36 06
W: www.mbodiensten.nl

Bezoekadres Houttuinlaan 6 | 3447 GM | Woerden
Postadres Postbus 2051 | 3440 DB | Woerden

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

De informatie in dit bericht en de eventuele bijlagen kunnen vertrouwelijk zijn en zijn uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Als u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender te informeren door het bericht te retourneren. Hoewel de informatie met zorg is samengesteld, kan de MBO Raad niet garanderen dat dit bericht correct, volledig en tijdig overkomt.

Mbarki, Afifa

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: donderdag 6 september 2012 10:40
Aan: Roor, Janneke
Onderwerp: ombudslijn

Hoi Janneke,
De Ombudslijn is per 3 september weer van start gegaan. Weet jij welk bedrag daarvoor is gereserveerd (vanaf 1 september 2012 t/m 1 september 2014)"?

Groet, Afifa.

Mbarki, Afifa

Van: Roor, Janneke
Verzonden: donderdag 6 september 2012 10:59
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: ombudslijn

Hoi Afifa,

Voor 2012 staat er 75.000 voor gereserveerd. Is dit genoeg? Of denk je dat je mee nodig zult hebben?

Gr,
Janneke

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: donderdag 6 september 2012 10:40
Aan: Roor, Janneke
Onderwerp: ombudslijn

Hoi Janneke,
De Ombudslijn is per 3 september weer van start gegaan. Weet jij welk bedrag daarvoor is gereserveerd (vanaf 1 september 2012 t/m 1 september 2014)"?

Groet, Afifa.

Mbarki, Afifa

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: maandag 15 oktober 2012 9:50
Aan: E-verplichtingen, Dienstpostbus
CC: Lubbe, Jan
Onderwerp: RE: BVE 2012/232 VOORTZETTING OMBUDSLIJN MBO VANAF 01/09/2012
Bijlagen: EDOC-#443076-v1-Subsidiebeschikking_Ombudslijn_mbo_periode_sept_2012_t_m_aug_2014.DOC

Beste Anja en Cynthia,

Bijgevoegd de beschikking (BVE 2012/232 – voortzetting Ombudslijn MBO).

Met groet,

Afifa.

Van: E-verplichtingen, Dienstpostbus
Verzonden: maandag 15 oktober 2012 9:06
Aan: Mbarki, Afifa
CC: Lubbe, Jan
Onderwerp: BVE 2012/232 VOORTZETTING OMBUDSLIJN MBO VANAF 01/09/2012
Urgentie: Hoog

L.S.

Ter verwerking hebben wij bovenstaande e-verplichting ontvangen. Voor zover wij kunnen nagaan hebben wij de tekst van de brief/beschikking niet ontvangen. Om deze e-verplichting te kunnen afhandelen verzoeken wij u de teksten per ommegaande per email op te sturen.

Bvd

Anja /Cynthia

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

MBO Diensten
De heer R. Weststrate
Postbus 2051
3440 DB WOERDEN

Europaweg 2
2711 AH Zoetermeer
Postbus 606
2700 ML Zoetermeer
T 079 - 323 23 23
F 079 - 323 32 20
www.ocwduo.nl

Doorkiesnummer

Onze referentie
OND/ODB-12/85859 U

Uw brief van

Uw referentie

Bijlagen

Datum 18 DEC. 2012
Betreft Subsidie Ombudslijn na ontvangst laatste rapportage;
verplichtingnummer 61200-17071

Geachte heer Weststrate,

In mei 2011 heeft u de jaarrapportage Ombudslijn MBO 2010-2011 aangeboden.

Op grond van de artikelen 2 en 4 van de Wet overige OCW-subsidies ontvangt u subsidie voor het inrichten en uitvoeren van de Ombudslijn MBO.

De subsidie voor het inrichten en uitvoeren van de Ombudslijn MBO bedraagt in totaal € 99.500,00. Aan de door u ingediende jaarrapportage geef ik u mijn goedkeuring. Derhalve ontvangt u het restantbedrag van € 19.900,00.

Heeft u vragen? Op www.duo.nl vindt u onder 'Zakelijk' informatie over actuele ontwikkelingen in uw onderwijssector. Onder 'Instellingsinformatie' vindt u voorlichting over onder meer regelgeving, crebo en bekostigingsinformatie over de onderwijsinstellingen. U kunt natuurlijk ook telefonisch contact opnemen met het Informatiecentrum onderwijs of mailen naar ico@duo.nl. Het informatiecentrum is op werkdagen van 08.30 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 17.00 uur te bereiken via de telefoonnummers: 079 - 323 2333 (po), 079 - 323 2444 (vo) of 079 - 323 2666 (bvh).

Hoogachtend,
De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
namens deze,
clustermanager OND/ODB

[redacted]

drs. Marijan van der Zande-van de Blankevoort

Een belanghebbende kan tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop het besluit hem is toegezonden schriftelijk bezwaar maken. De belanghebbende dient daartoe een bezwaarschrift in bij de minister/staatssecretaris van OCW, onder vermelding van "Bezwaar", ter attentie van DUO, Postbus 606, 2700 ML te Zoetermeer. Meer informatie over het maken van bezwaar vindt u op www.bezwaarschriftenocw.nl.

Mbarki, Afifa

Van: Boom, Thea van den
Verzonden: donderdag 13 februari 2014 15:22
Aan: A.deMoor@mbodiensten.nl
CC: Rini Weststrate, MBO15 <r.weststrate@mbo15.nl> (r.weststrate@mbo15.nl); Mbarki, Afifa; Derks, Bas
Onderwerp: EDOC-#597933-v1-Ombudslijn__verslag_overleg_10_februari_2014.docx
Bijlagen: EDOC-#597933-v1-Ombudslijn__verslag_overleg_10_februari_2014.docx

Dag Anita, dank. Bijgaand met nog een aanvulling.
Wij gaan de mogelijkheid van financiering oppakken.
Groet Thea

Mbarki, Afifa

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: woensdag 30 april 2014 12:18
Aan: Roor, Janneke (j.roor@minocw.nl)
CC: Boom, Thea van den (t.b.m.vandenboom@minocw.nl)
Onderwerp: Bestedingsplan MBO - Ombudslijn MBO

Hoi Janneke,

Staat er op het bestedingsplan van MBO een bedrag gereserveerd voor de Ombudslijn mbo voor 2014/2015 en/of verder?
Bedoeling is namelijk dat de Ombudslijn mbo wordt voortgezet. Ik hoor het graag.

Groet, Afifa.

mw. mr. A. (Afifa) Mbarki | Juridisch beleidsmedewerker |
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap | *Directie Middelbaar Beroepsonderwijs (MBO)* | Afdeling Stelsel | Postbus 16375 | 2500 BJ Den Haag | IPC 2150 | **T**: 070 - 412 4105 | **M**: 06 - 31 74 85 60 | **E**: a.mbarki@minocw.nl |

Mbarki, Afifa

Van: Roor, Janneke
Verzonden: woensdag 19 november 2014 13:33
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: ombudslijn

Hoi Afifa,

Dit gaat om een subsidie uit 2013. De laatste betaling vervalt. Ze krijgen dus die 18.870 euro niet.

Groetjes,
Janneke

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: woensdag 12 november 2014 14:42
Aan: Roor, Janneke
Onderwerp: RE: ombudslijn

Hoi Janneke,

Weet jij welke beschikking dit is? Ik kan in mijn stukken dit verplichtingennummer niet terugvinden.

Groet,
Afifa.

Van: Roor, Janneke
Verzonden: maandag 10 november 2014 12:27
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: ombudslijn

Klopt dit nu zo wel?

Van: Roor, Janneke
Verzonden: maandag 10 november 2014 12:26
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: FW: ombudslijn

Ter info

Van: Kraak, Kor
Verzonden: maandag 10 november 2014 12:24
Aan: Roor, Janneke
Onderwerp: RE: ombudslijn

Verplichtingnr 61200-25020: Laatste termijn van € 18.870,00 vervalt, zie punt 1 van de brief.
Zie het VIF graag tegemoet, alvast bedankt!

Mbarki, Afifa

Van: Roor, Janneke
Verzonden: woensdag 19 november 2014 13:46
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: ombudslijn

Voor de ombudslijn (2012-2014) is hetzelfde van toepassing. Daar staat nog een bedrag van 37.000 open, maar deze betaling vervalt ook.

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: woensdag 19 november 2014 13:35
Aan: Roor, Janneke
Onderwerp: RE: ombudslijn

Hoi Janneke,

Ja, ik zag het later pas. Prima, als het maar in de vaststellingsbrief wordt aangegeven.
Ik ben vanmiddag niet op kantoor, ben zometeen vrij, heb verlof.

Gr. Afifa.

Van: Roor, Janneke
Verzonden: woensdag 19 november 2014 13:33
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: ombudslijn

Hoi Afifa,

Dit gaat om een subsidie uit 2013. De laatste betaling vervalt. Ze krijgen dus die 18.870 euro niet.

Groetjes,
Janneke

Van: Mbarki, Afifa
Verzonden: woensdag 12 november 2014 14:42
Aan: Roor, Janneke
Onderwerp: RE: ombudslijn

Hoi Janneke,

Weet jij welke beschikking dit is? Ik kan in mijn stukken dit verplichtingennummer niet terugvinden.

Groet,
Afifa.

Van: Roor, Janneke
Verzonden: maandag 10 november 2014 12:27
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: RE: ombudslijn

Klopt dit nu zo wel?

Van: Roor, Janneke
Verzonden: maandag 10 november 2014 12:26
Aan: Mbarki, Afifa
Onderwerp: FW: ombudslijn

Ter info

Van: Kraak, Kor
Verzonden: maandag 10 november 2014 12:24
Aan: Roor, Janneke
Onderwerp: RE: ombudslijn

Verplichtingnr 61200-25020: Laatste termijn van € 18.870,00 vervalt, zie punt 1 van de brief.
Zie het VIF graag tegemoet, alvast bedankt!