

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap**

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

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

Onze referentie
421527

Bijlagen
4

Datum 9 juli 2012
Betreft Versterking positie mbo-studenten

In de afgelopen jaren heb ik me sterk gemaakt voor een steviger positie van de studenten in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo) vanuit de gedachte, dat basiskwaliteit en betere onderwijskwaliteit alleen gerealiseerd kunnen worden met betrokkenheid van studenten, onderwijspersoneel, leerbedrijven en belanghebbenden binnen en buiten de school. Binnen de school moeten de checks en balances op orde zijn. Sommige mbo-scholen hebben dit uitstekend opgepakt maar nog teveel scholen maken hiervan onvoldoende werk. Het gaat dan specifiek om een zorgvuldige klachtenbehandeling, schoolkostenbeleid en de medezeggenschap zelf.

Zorgvuldige klachtenbehandeling

Voor de derde keer heeft de Inspectie van het Onderwijs onderzoek gedaan naar de klachtenbehandeling en de resultaten zijn teleurstellend (zie bijlage 1).

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

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

Ook de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) heeft een Gedragscode consumenten voor haar leden waarin aandacht wordt besteed aan klachtenbehandeling. Deze code geldt alleen voor de leden en niet voor de overige niet-bekostigde instellingen. Voor de niet-bekostigde instellingen geldt dat een op de zeven instellingen voldoet aan de richtlijnen van klachtenbehandeling. Ook heeft de Governancecode "Goed bestuur in de bve-sector" (2009) niet geleid tot vooruitgang.

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

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

Meer dan de helft van de ontvangen klachten bij de Ombudslijn gaan over toetsen en examens, doorstroom en overgang bol-opleidingen op niveau 3 en 4. Voor meer informatie verwijs ik u kortheidshalve naar bijlage 2.

Alle mbo-instellingen behoren een klachtenregeling te hebben en een onafhankelijke klachtencommissie te hebben ingesteld. Daarom ga ik dit nu wettelijk regelen. De wet kan pas over ongeveer twee jaar in werking treden, maar ik verwacht dat de scholen vooruitlopend hierop de klachtenbehandeling verder zullen verbeteren. Ik zal met MBO Raad, AOC Raad, NRTO en JOB bespreken welke ondersteunende maatregelen daarbij nodig zijn om de klachtenafhandeling te verbeteren.

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

De financiering hiervan vindt plaats vanuit het macrobudget van de bekostigde instellingen. Naast de huidige rol van procesbewaking, zal de Ombudslijn in voorkomende gevallen (functie van mediation) een bemiddelende rol krijgen. Deze taak zal worden belegd bij MBO diensten, die onafhankelijk van de MBO Raad opereert. MBO Diensten zal in overleg met JOB bezien of samenwerking

mogelijk is. Verder zal MBO15 de taak krijgen om proactief scholen aan te spreken om maatregelen te treffen voor een goed functionerende klachtenvoorziening.

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

De bewustwording voor een goede afhandeling van klachten is bij de scholen mede dankzij het werk van de Ombudslijn toegenomen en ook vindt nu veel meer uitwisseling plaats tussen scholen. Scholen leren van elkaar en dat is een goede zaak. Ik heb de bekostigde en niet-bekostigde instellingen schriftelijk geïnformeerd over mijn reactie op de rapportages van de inspectie en Ombudslijn én mijn maatregelen. In bijlage 3 treft u deze brief aan.

Reactie 'Zwartboek Schoolkosten 2012'

Ik heb in mijn brief van 15 mei 2012 (kamerstuk 31524, nr. 134) een reactie op het 'zwartboek schoolkosten 2012' van JOB toegezegd op basis van de beoordeling door de inspectie.

Bij alle 12 instellingen die door de inspectie zijn onderzocht is geconstateerd dat niet wordt voldaan aan artikel 8.1.4. van de WEB, waarin staat: 'De inschrijving wordt niet afhankelijk gesteld van een andere dan een bij of krachtens de wet geregelde geldelijke bijdrage.' Hiermee voldoen deze instellingen evenmin aan de nadere uitwerking van de wet in mijn brief aan de bve-instellingen van 11 mei 2012.

Twee van de onderzochte instellingen hebben de kosten opgenomen in de onderwijsovereenkomst. Alle 12 onderzochte instellingen brengen (in meer of mindere mate) oneigenlijke kosten in rekening. Het gaat hierbij om doorberekening van kosten die volgens de wet voor rekening van de school zijn, zoals verbruiksmaterialen, een schoolpas, het gebruik van de mediatheek, praktijkleren, examens. Ook worden kosten die vallen onder de vrijwillige bijdrage als verplichte kosten in rekening gebracht. In veel gevallen gaat het hierbij om excursies en verzekeringen. Vaak worden ook onterecht kosten voor licenties en digitale leermiddelen doorberekend.

In het algemeen zijn deze instellingen redelijk transparant over de kosten. In sommige gevallen kan de communicatie over de vrijwillige bijdrage beter zodat de deelnemer duidelijk wordt gemaakt dat hij/zij de opleiding ook zonder deze vrijwillige bijdrage kan volgen en examen kan doen.

De rapporten worden in de week van 2 juli 2012 openbaar.

In het najaar zal de inspectie een hercontrole uitvoeren bij bedoelde instellingen. Daarnaast zal de inspectie in het kader van de driejarige instellingsanalyse (De Staat van de instelling) ook standaard kijken naar de schoolkosten/wettelijke bijdragen bij de onderzochte opleidingen. Daarmee wordt het toezicht op dit onderwerp geïntensiveerd.

Mocht blijken dat een instelling de wet niet of in onvoldoende mate naleeft, dan wordt hierop een sanctie toegepast op basis van artikel 8.1.4. van de WEB.

Met mijn brief van 11 mei 2012 aan de mbo- instellingen heb ik duidelijk gemaakt wat wel en niet mag met betrekking tot de doorberekening van schoolkosten én de vrijwillige bijdrage. Ik verwacht van scholen dat zij het gesprek aangaan met studenten (en hun ouders) over het schoolkostenbeleid en dat zij mbo-studenten en hun ouders hierover goed informeren. JOB zal op mijn verzoek en afgestemd met de MBO Raad een voorlichtingsbrochure voor (aanstaande) mbo-studenten en hun ouders maken.

Versterking van de medezeggenschap

Versterking van de positie van de student, studentenraden en medezeggenschap heeft mijn prioriteit. In mijn brief van 18 juni 2012 aan de mbo-instellingen benadruk ik opnieuw nut en noodzaak van een studentenraad (zie bijlage 4). Binnen de school moeten de checks en balances op orde zijn. Sommige scholen doen dit uitstekend, andere scholen lopen nog achter. Ik heb de scholen die nog geen studentenraad hebben opgeroepen dit alsnog voor 1 november aanstaande te doen en mij voor deze datum hierover te informeren. Als ik geen reactie ontvang van deze scholen geef ik hierover een signaal aan de inspectie. Studenten geven in de JOB-monitor 2012 aan dat zij minder graag meedenken over het beleid dan twee jaar geleden. Ook hier ligt een taak voor schoolbesturen om studenten te enthousiasmeren en te laten zien dat hun mening ertoe doet!

Het nieuwe schooljaar ligt in het verschiet. Nieuwe kansen om het mbo sterker te maken!

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Marja van Bijsterveldt-Vliegenthart