

Vergaderjaar 2017–2018

31 524

Beroepsonderwijs en Volwassenen Educatie

Nr. 364

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 mei 2018

Hierbij bied ik u ter informatie de jaarrapportage Ombudslijn mbo 2016–2017 aan¹. Deze rapportage geeft inzicht in de klachten die in het studiejaar 2016–2017 bij de Ombudslijn mbo zijn ingediend. Het is tevens de slotrapportage van de Ombudslijn mbo, omdat deze per 1 augustus jl. is opgeheven.

In april 2010 werd de Ombudslijn mbo in het leven geroepen na aanhoudende kritiek van studenten over de onderwijskwaliteit op een aantal mbo-instellingen. De Ombudslijn was een tweedelijns organisatie en beschikbaar voor klachten die op de instellingen niet of niet naar behoren in behandeling worden genomen, totdat het klachtrecht in het mbo wettelijk werd verankerd per 1 augustus 2017.

Door de wettelijke verankering van het klachtrecht kan de Inspectie van het Onderwijs handhavend optreden, indien de voorzieningen voor een behoorlijke klachtenbehandeling onder de maat of afwezig is. Doel van het klachtrecht is te voorzien in regels ten behoeve van een onafhankelijke en behoorlijke behandeling van klachten binnen de instelling, die bovendien laagdrempelig is.

Na de opheffing van de Ombudslijn mbo en de wettelijke verankering van het klachtrecht dient het voor elke (aspirant-)student, voormalig student en examendeelnemer, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding mogelijk te zijn om een klacht in te dienen bij een mbo-instelling.

De MBO Raad en JOB hebben in 2009 gezamenlijke richtlijnen opgesteld over klachtenbehandeling in het servicedocument «Klachtenbehandeling in het mbo». Deze gezamenlijke richtlijn is in 2014 geactualiseerd. Het wettelijk klachtrecht in het mbo sluit goed aan bij voornoemd servicedocument.

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

In dat servicedocument worden handvatten gegeven voor het vormgeven van een laagdrempelige, toegankelijke en onafhankelijke klachtenregeling. Daarnaast wordt er geadviseerd op welke manier de klachtenbehandeling in het mbo nog toegankelijker en laagdrempeliger kan worden gemaakt. Bijvoorbeeld door het inbouwen van een informele fase in de klachtenprocedure ter voorkoming van een formele klacht, de vindbaarheid van de klachtenregeling op internet, de communicatie over de klachtenregeling, de leesbaarheid van de regeling en het aanstellen van een onafhankelijke ombudsman die de student desgevraagd kan ondersteunen tijdens de informele fase of bij het indienen van een formele klacht.

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
I.K. van Engelshoven