

## **Bijlage 2a: korte beschrijving van 'Klachtenbehandeling in het mbo' van de Inspectie van het Onderwijs**

Bve-instellingen ontvangen jaarlijks ongeveer duizend klachten van deelnemers of ouders. Daarvan gaan er ongeveer zeshonderd over de kwaliteit van het onderwijs. Het aantal klachten liep in 2007 sterk op, net als de ernst van de kritiek op de instellingen. Volgens klagers reageren instellingen onvoldoende adequaat op klachten. Zij voelen dan ook steeds vaker de behoefte met hun klacht naar buiten te treden. Om die reden heeft de Inspectie van het Onderwijs in 2008 onderzoek gedaan naar de wijze van klachtenbehandeling door bve-instellingen.

Het onderzoek had betrekking op ieder type instelling waar mbo-opleidingen worden verzorgd, zowel bekostigd als niet-bekostigd onderwijs, verdeeld over drie categorieën en de regio's Noord, Midden en Zuid. Er is onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van websites op het onderwerp klachtenbehandeling en naar ervaringen van deelnemers/ouders met het behandelen van hun klacht door de instelling.

Om de toegankelijkheid te beoordelen, is een analyse gemaakt van 48 websites van instellingen. Daarnaast zijn interviews afgenomen met 55 deelnemers/ouders, om hun ervaringen met het behandelen van hun klacht door de instelling te beoordelen.

### **Toegankelijkheid**

Uit het onderzoek blijkt dat instellingen op internet zeer terughoudend zijn in hun informatieverstrekking over het behandelen van onderwijsklachten. Op 40 procent van de websites staat totaal geen informatie over hoe met klachten wordt omgegaan. Slechts een kwart van de websites publiceert de volledige klachtenregeling. Ongeveer de helft van de instellingen geeft op de website aan waar de klachtenregeling kan worden gevonden of opgevraagd. Al met al kan de publieke informatievoorziening over klachtenbehandeling fors beter.

### **Klachtbehandeling**

Er bestaat veel ontevredenheid over de manier waarop de instelling in het algemeen met klachten omgaat<sup>1</sup>. Deze heeft betrekking op de lange termijnen bij het behandelen van de klacht, de gesprekspartner aan de kant van de instelling, de betrouwbaarheid van de instelling wat betreft het nakomen van afspraken en de communicatie over behandeling en afhandeling van de klacht.

Uit de mate waarop deelnemers/ouders een beroep doen op de inspectie en de verwachtingen die zij daarbij hebben, spreekt een behoefte aan een meer onafhankelijke behandeling van klachten.

---

<sup>1</sup> Deze conclusies betreffen uitsluitend onderwijsklachten waarvan deelnemers/ouders de inspectie op de hoogte stelden. Ze zijn dus niet gebaseerd op onderzoek naar het behandelen van klachten, die niet ter kennis van de inspectie zijn gebracht.

**Eindconclusie**

De bevindingen uit de interviews, hoewel niet representatief voor het geheel aan klachten in het bve-veld, kunnen als een signaal worden beschouwd voor de behandeling van onderwijsklachten in het algemeen, zeker in combinatie met de uitkomsten van het onderzoek naar de publieke toegankelijkheid van klachtenregelingen en het feit dat zeer veel deelnemers nog steeds ook buiten de instellingen hun klacht kenbaar maken.

*Zie verder het bijgevoegde rapport 'Klachtenbehandeling in het mbo' van de Inspectie van het Onderwijs (bijlage 2b).*