

Geachte mevrouw van Engelshoven,

Op een aantal onderwijsinstellingen zijn naast vertrouwenspersonen ook onafhankelijke ombudsfunctionarissen voor studenten (en medewerkers) aangesteld. De bedoeling van deze onafhankelijke functionarissen is het bieden van een laagdrempelige eerstelijnsfunctie (versterking toegankelijkheid van de rechtsbescherming) in het voorkomen van klachten of het bemiddelen daarbij. Deze ombudsmannen (ook vrouwen) zijn aangesteld door hun eigen bestuur, maar in een reglement is geregeld dat zij onafhankelijk en neutraal kunnen functioneren. Zo'n bestuur stelt zich daarmee zeer bewust transparant en open (en kwetsbaar) op. Men wil namelijk van klachten leren, deze voorkomen en ook oplossen.

In de praktijk blijkt de grote waarde van deze functie. Een Ombudsman is een laagdrempelige voorziening voor studenten. Deze behandelt een klacht bovendien niet juridisch waardoor de partijen niet tegenover elkaar maar naast elkaar blijven staan. Dat creëert een veilige setting, brengt partijen weer tot elkaar. Studenten voelen zich daardoor gehoord en serieus genomen, wat de oplossingsmogelijkheden weer bevordert.

In het nieuwe wetsvoorstel "*Verbetering rechtspositie en rechtsbescherming mbo-student*" zou een wettelijke verplichting voor een ombudsfunctie voor MBO-onderwijsinstellingen kunnen worden opgenomen. In enkele ons omringende landen is dit al het geval. Daardoor wordt het klachtrecht voor en dus de rechtspositie van studenten en hun ouders versterkt. Het JOB is eveneens voorstander van een Ombudsfunctionaris in het MBO.

Als lid van de landelijke Vereniging van Ombudsmannen in het Hoger en middelbaar Onderwijs (VOHO) doe ik een beroep op u om dit voorstel te overwegen en op te nemen in dit nieuwe wetsvoorstel.

Met vriendelijke groet,

Ruud de Groot en Marike Hoekstra

Ombudsmannen van het ROC van Amsterdam – ROC van Flevoland

**Bezoekadres** CEC – Zuidoost (1<sup>e</sup> verd)

**Postadres** Bijlmerdreef 1289, 1103 TV Amsterdam

**T** 020 579 7070 Ruud de Groot

**T** 0623274349 Marike Hoekstra

**E** [ombudsman@rocva.nl](mailto:ombudsman@rocva.nl)

[www.rocva.nl](http://www.rocva.nl)



Goedemiddag mevrouw Bussemaker,

Op een aantal onderwijsinstellingen voor hoger en middelbaar beroepsonderwijs zijn naast vertrouwenspersonen ook ombudsfunctionarissen voor studenten en medewerkers aangesteld. De bedoeling van deze functionarissen is het bieden van een laagdrempelige eerstelijnsfunctie in het oplossen en voorkomen van klachten.

Deze ombudsmannen (ook vrouwen) zijn aangesteld door hun eigen bestuur, maar in een reglement is geregeld dat zij onafhankelijk en neutraal kunnen functioneren. Zo'n bestuur stelt zich daarmee zeer bewust transparant en open (en kwetsbaar) op. Men wil namelijk van klachten leren, deze voorkomen en ook oplossen.

In de praktijk blijkt de grote waarde van deze functie. Een Ombudsman behandelt een klacht namelijk niet juridisch waardoor de partijen niet tegenover elkaar maar naast elkaar blijven staan. Dat creëert een veilige setting, brengt partijen weer tot elkaar, bevordert de oplossingsmogelijkheden en werkt tenslotte preventief.

Probleem van deze functies is echter dat een wettelijk kader ontbreekt. Daardoor is de positie van de functionaris kwetsbaar en het kan zijn onafhankelijkheid aantasten. Bij bestuurswisselingen komt het voor dat de ombudsfunctie weer wordt geschrapt. Een (nieuwe) bestuurder kan deze functie zien als te kritisch (bedreigend) voor de organisatie en zichzelf. Het voortbestaan van deze functie is nu erg afhankelijk van de goodwill van een bestuur of zelfs bestuurder.

In het klachtrecht voor MBO-instellingen (of breder) zou een wettelijk kader voor een ombudsfunctie kunnen worden opgenomen. In enkele ons omringende landen is dit het geval. Daardoor wordt het klachtrecht in het onderwijs versterkt en wordt de ombudsfunctionaris beschermd. Ook een voorziening als de Landelijke Ombudslijn voorziet deels in deze behoefte en is drie jaar geleden juist door u ingezet om het MBO-onderwijs te dwingen zich actiever en serieuzer op te stellen in de wijze waarop klachten worden behandeld.

Het ROC van Amsterdam heeft al ruim 10 jaar een onafhankelijke Ombudsfunctionaris voor studenten en medewerkers. Deze Ombudsman is laagdrempelig, direct benaderbaar, werkt de-escalerend en behandelt jaarlijks vele klachten waardoor studenten en medewerkers zich weer serieus en gehoord voelen. Het voorziet in een duidelijke behoefte en wordt oprecht gesteund door de Raad van Bestuur. Een wettelijk kader met echte onafhankelijkheid ontbreekt echter en dat kan zo'n functie kwetsbaar maken.

Ik doe daarom een beroep op u als Minister van Onderwijs om een onafhankelijke Ombudsfunctie als verplichting voor Hoger en Middelbaar Onderwijs op te nemen in landelijke wetgeving voor klachtenregelingen in het onderwijs.

Met vriendelijke groet,

Ruud de Groot, Ombudsman van het ROC van Amsterdam en lid van landelijke Vereniging van Ombudsmannen in het Hoger en middelbaar Onderwijs (VOHO).