

De Ombudsmannen van het ROC van Amsterdam en van het ROC van Flevoland,
Marika Hoekstra en Ruud de Groot leggen uit wat een Ombudsman is en kan betekenen.

SOMS LOOP JE VAST,

EN DAN?

Het zal je maar gebeuren. Een probleem of verschil van inzicht met een docent of een medewerker van de opleiding over bijvoorbeeld je toelating, lesuitval, de roosters, je studievoortgang, cijfers of toetsen. De communicatie hierover met je studiebegeleider, mentor of coach en de opleidingsmanager verloopt stroef. Je komt er in alle redelijkheid niet meer uit. Voor je het weet ga je met een ongelukkig gevoel naar school of stop je zelfs met je opleiding. Dit had je kunnen voorkomen door contact op te nemen met een Ombudsman van het ROC. Als die er tenminste zou zijn.

Voor het MBO-onderwijs zijn Ombudsmannen zeker onbekend. Er zijn in Nederland inmiddels op zo'n vier ROC's Ombudsmannen werkzaam. Veel te weinig vinden Marike Hoekstra en Ruud de Groot, de Ombudsmannen van het ROC van Amsterdam en van het ROC van Flevoland.

WAAROM EEN OMBUDSMAN?

Ombudsmannen zijn een relatief nieuw begrip in de onderwijswereld. In het onderwijs bestaan ze nog maar zo'n tien, vijftien jaar. Veel instellingen vragen zich af wat een Ombudsman toevoegt. Want er zijn al zo veel begeleiders, hulpverleners, loopbaanbegeleiders, maatschappelijk werkers, zorgverleners, klachtencommissies.

Toch heeft een Ombudsman een andere functie. Een Ombudsman is erg toegankelijk en is laagdrempelig. Bij een klachtencommissie moet je een brief sturen, wat net als de procedure veel tijd kost. De Ombudsman is voor studenten en medewerkers bereikbaar via de mail of de telefoon.

Een Ombudsman probeert juist te voorkomen dat studenten of medewerkers een formele klacht indienen. Dat scheelt de klager en de instelling een hoop tijd, moeite en geld. De doorloopsnelheid is bij een Ombudsman heel hoog: binnen enkele weken zijn veel klachten vaak opgelost en kunnen studenten weer door. Een student verliest daardoor weinig tot geen studietijd en dat is tegenwoordig van groot belang. Studeren is namelijk duur geworden (prestatiebeurs).

Bij zaken die de Ombudsman oplost komt het niet tot juridische conflicten, zoals bij een klachtencommissie wel het geval is. De inspanningen van de Ombudsman zijn gericht op het zo vroegtijdig mogelijk ingrijpen in problematische situaties. Conflicten kunnen daardoor worden gede-escalereerd en het vertrouwen kan weer worden hersteld.

Bovendien staat de klager niet tegenover de andere partij. Doordat de ombudsman onafhankelijk is en altijd objectief probeert te zijn kan hij er zijn voor alle betrokkenen.

Het verschil zit hem dan ook vooral in de onpartijdigheid: een Ombudsman is onafhankelijk. Een Ombudsman mag zaken onderzoeken en aanbevelingen doen om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. Je moet als Ombudsman in staat zijn om boven een zaak te zweven, zodat je neutraal en onafhankelijk een oordeel kunt vellen.

Een Ombudsman werkt volgens een reglement dat door de instelling is gemaakt en dat is goedgekeurd door de Ondernemingsraad en de Studentenraad. Zo'n reglement regelt onder andere dat een Ombudsman binnen de organisatie onafhankelijk mag en kan functioneren.

“Een klacht is ook een gratis advies”



Het ROC van Amsterdam kent al zo'n 15 jaar een eigen Ombudsman. Maar we zijn nog steeds één van de weinige ROC's die zelf een ombudsman hebben. Naast de vorig jaar nieuw aangenomen wettelijke klachtenregeling voor het MBO is een Ombudsman een belangrijke toegevoegde waarde voor de studenten, de medewerkers en de organisatie.

Met iemand in deze functie heb je een laagdrempelig en professioneel loket waar iedereen terecht kan en waar klachten serieus worden genomen en direct worden opgepakt. Een ombudsman kan verder de sfeer aanpakken door mensen met elkaar in gesprek te laten gaan. Ook kun je goed in de gaten houden wat er leeft en hoeveel klachten er zijn. Een klacht proberen wij te zien als een cadeautje. Een klacht is ook niet meteen iets negatiefs.