

Tussentijdse klachtenrapportage januari – juli 2018

Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)

Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)

Drieharingstraat 6

3511 BJ Utrecht

030 790 0915



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Leeswijzer	2
1. Registratie van vragen en klachten.....	3
2. Overzicht vragen en klachten.....	3
3. Inhoud van de vragen en klachten.....	4
4. Opvallende thema's.....	6
4.1 Toetsen en Examens	6
4.2 Onderwijsinhoud.....	7
4.3 Uitschrijving.....	7
4.4 Stage.....	8
5. Slotwoord.....	8

Inleiding

JOB is dé landelijke jongerenorganisatie die mbo-studenten een stem geeft in het onderwijs. Daarmee is JOB ook de organisatie die een luisterend oor biedt voor iedereen die een vraag of klacht heeft over het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Dagelijks wordt onze organisatie via de e-mail, de telefoon, het klachtenformulier op onze website en Whatsapp benaderd met klachten en vragen van studenten, ouders en begeleiders. JOB adviseert en ondersteunt studenten in het geval van vragen en klachten door studenten te wijzen op hun rechten, wet- en regelgeving uit te leggen, en mogelijke vervolgstappen te schetsen. Ook activeren wij studenten om de rechten en plichten van de student en de mbo-instelling in de Onderwijsovereenkomst (OOK), Onderwijs-en Examenreglement (OER) of Praktijkovereenkomst (POK) zelf op te zoeken en aan de hand daarvan stappen te ondernemen. Indien nodig, bijvoorbeeld bij een ernstige klacht, of een steeds terugkomende klacht, koppelen wij deze klachten ook terug aan de contactpersoon klachtafhandeling van de instelling. Daarnaast rapporteren we alle binnengekomen klachten en vragen om een beeld te schetsen van het mbo-onderwijsveld. Deze tussentijdse klachtenrapportage is hier het resultaat van.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten dat in de eerste helft van 2018 is binnengekomen. De klachtenrapportage is voor JOB van grote meerwaarde voor de visievorming van het bestuur en dient als leidraad in het advies dat wij geven aan partijen zoals het Ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs, Het CvTE, de MBO Raad en andere betrokken partijen.

Leeswijzer

Allereerst wordt in Hoofdstuk 1 kort besproken op welke manier vragen en klachten worden geregistreerd. Vervolgens wordt in Hoofdstuk 2 een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten in de eerste helft van 2018. In Hoofdstuk 3 wordt de thematiek van de vragen en klachten besproken. Aansluitend wordt in Hoofdstuk 4 opvallende thema's toegelicht. Tot slot wordt in Hoofdstuk 5 aan betrokken partijen gevraagd om met JOB in gesprek te gaan over de manier van registreren en de inhoudelijke thema's van de vragen en klachten.

1. Registratie van vragen en klachten

Het grootste deel van de vragen en klachten die binnenkomen bij JOB, wordt anoniem geregistreerd in een CRM-systeem waarin beknopt de aard van de klacht wordt beschreven samen met het gegeven advies. Indien bij ons bekend, worden kenmerken toegekend aan de vraag of klacht. De meest gebruikelijke kenmerken zijn de mbo-instelling, opleiding, opleidingsniveau en het thema van de vraag of klacht. Van veel klachten en vragen ontbreekt echter relevante informatie zoals de mbo-instelling opleiding en het opleidingsniveau. Het is hierdoor niet goed mogelijk om algemene uitspraken te formuleren over deze kenmerken in relatie tot de verschillende klachten. Vanaf 2018 wordt er conform de AVG nadrukkelijk aan de contactpersoon gevraagd of kenmerken met betrekking tot de mbo-instelling, opleiding en opleidingsniveau van de student, anoniem mogen worden geregistreerd. Door nadrukkelijk toestemming hiervoor te vragen is de verwachting dat wij voor volgende rapportages klachten met meer details en kenmerken zullen registreren. Wij hopen in volgende rapportages met een dergelijke uitgebreidere dataset gericht op zoek te gaan naar trends in vragen en klachten over het mbo-onderwijsveld.

2. Overzicht vragen en klachten

Hier onder wordt een overzicht geven van het aantal binnengekomen vragen en klachten. Dit zijn de vragen en klachten uit de periode 1 januari t/m 30 juni 2018. In tabel 1 vindt u het overzicht van de eerste helft van 2018 en hoe deze zich verhoudt met resultaten uit eerdere klachtenrapportages.

Tabel 1. *Overzicht algemene resultaten*

Periode	Klachten	Vragen	Totaal
2018	883	57	940
2017	882	58	940
2016	800	124	924
2015	604	130	734
2014	612	105	717

Het aantal vragen en klachten dat ons bereikt heeft in de eerste helft van 2018 wijkt niet af van de aantallen in de eerste helft van 2017. In totaal zijn er 883 klachten en 57 vragen geregistreerd. Het onderscheid tussen klachten en vragen is moeilijk te maken. In veel vragen die JOB binnenkrijgt, schuilt onvrede. Hierdoor worden veel binnengekomen telefoontjes geregistreerd als klacht.

3. Inhoud van de vragen en klachten

Nu een algemeen overzicht is gegeven van het aantal klachten en vragen, wordt ingegaan op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd¹ in thema's (tabel 2) en subthema's (tabel 3). De thema's dienen als algemene indeling van de klachten en geven globaal weer op welke onderwijsgebieden de vragen en klachten betrekking hebben. De subthema's geven specifiek weer welke inhoudelijke problemen er in de eerdergenoemde verschillende onderwijsgebieden spelen.

De top 3 van thema's waar de meeste klachten en vragen over binnengekomen zijn, bestaat uit (1) Toetsen en Examens, (2) Onderwijsinhoud en (3) Uitschrijving. Dit verschilt ten opzichte van de voorgaande rapportage (zie: JOB tussentijdse klachtenrapportage januari – juli 2017), waar Stage in de top 3 stond in plaats van Uitschrijving.

Naast verschuiving in de top drie van thema's zijn er andere opvallende resultaten. Ten eerste is er een stijging in het aantal klachten en vragen over Toetsen en Examens, waarbinnen de klachten en vragen over Centrale Examens als belangrijkste subthema gelden. Ten tweede is het aantal vragen en klachten met betrekking tot Inschrijving afgenomen. Dit zou te maken kunnen hebben met het toelatingsrecht dat komend schooljaar in werking zal treden. Tot slot is het aantal vragen en klachten van studenten op particuliere instellingen ten opzichte van vorig jaar verdrievoudigd. Het klachtrecht geldt op dit moment alleen voor bekostigde instellingen. JOB wil graag inspraak op de richtlijnen klachtenbehandeling bij de particuliere instellingen zodat de rechtspositie van deze studenten versterkt wordt.

Tabel 2. Aantal vragen en klachten per thema

Thema	Totaal
Toetsen en examens (o.a. gaat niet over opgegeven stof, oneens beoordeling, diplomering)	358
Onderwijsinhoud (o.a. geen structuur, lessen, lesuitval, voorzieningen)	154
Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering, wurgcontract)	93
Stage (o.a. stage zoeken, stage-inhoud, begeleiding)	83
Doorstroom, overgaan (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	72
Inschrijving (weigering, problemen)	63
Handicap, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding en maatwerk)	59
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld)	49
Medezeggenschap (Faciliteiten, communicatie)	9
Overig (Niet gecategoriseerd)	9

¹ Ons streven is om alle vragen en klachten te categoriseren. In de praktijk blijkt dat niet voor alle vragen en klachten een passende bestaande categorie te vinden is. Vragen en klachten die niet passen binnen een bestaande categorie worden in de categorie 'Overige' geplaatst. Wanneer dit structureel blijkt op een bepaald onderwerp dan passen wij ons systeem aan door categorieën toe te voegen.

Tabel 3. Aantal vragen en klachten per subthema (top 20)

Subthema	Totaal
Centrale examens (toetsen en examens)	141
Schorsing/verwijdering (uitschrijving)	75
Herkansingen (toetsen en examens)	41
Diplomering (toetsen en examens)	38
Lessen (onderwijsinhoud)	33
Oneens beoordeling (toetsen en examens)	30
Begeleiding (stage)	29
Overgaan (doorstroom en overgaan)	27
Weigering (inschrijving)	26
Begeleiding & maatwerk (Handicap, zorg en veiligheid)	22
Vrijwillige bijdrage (JOB) (geld)	19
Problemen inschrijving (inschrijving)	18
Roosters (onderwijsinhoud)	14
Stage-inhoud (stage)	13
Stage overdoen (stage)	13
Stage zoeken (stage)	13
Gaat niet over opgegeven stof (toetsen en examens)	12
Lesuitval (onderwijsinhoud)	12
Voorzieningen (onderwijsinhoud)	6
Duo (geld)	6

4. Opvallende thema's

Hier onder worden de thema's waar de meeste vragen en klachten over binnengekomen zijn verder toegelicht: (1) Toetsen en Examens, (2) Onderwijsinhoud, (3) Uitschrijving, (4) Stage. Om een beeld te schetsen van de vragen en klachten wordt er per thema een aantal casussen weergegeven.

4.1 Toetsen en Examens

Ten opzichte van vorig jaar zijn er 66 meer vragen en klachten over Toetsen en Examens binnengekomen. De meerderheid van de klachten gaat over het centraal examen Engels. Een tweetal type klachten komt relatief vaak voor volgens onze gegevens. Ten eerste klachten die over de inhoud van het centraal examen Engels gaan. Inhoudelijke klachten over Centraal Examens koppelen wij per examenperiode terug aan het CvTE.

“De teksten van het Engels examen waren te lang in vergelijking met de tijd die wij er voor kregen. Iedereen had te weinig tijd omdat de teksten te ingewikkeld waren.”

“Te lange teksten en luisterfragmenten. Terwijl we voor schrijven een uur hadden voor 3 kleine tekstjes. Door het tijdgebrek heb ik gehaast de vragen moeten maken en sommige moeten gokken omdat ik het anders misschien sowieso fout had. Ik was niet de enige die hier last van had.”

Het tweede type klacht dat relatief veel voorkomt heeft betrekking op de regelgeving en de planning van herkansingen. Docenten lijken niet altijd goed op de hoogte te zijn van de regelgeving rondom het centraal examen Engels. Daarnaast is er een stijging te zien in het aantal klachten van studenten die studievertraging oplopen omdat instellingen herkansingen plannen na de zomervakantie.

“Engels B1. Pilot examen gemaakt maar nu anderhalve week voor diplomering zeg de school dat deze niet meetelt en dat deze opnieuw gemaakt moet worden.”

“Mijn school doet 2 herkansingen op het zelfde tijdstip. Het gaat om een instellingsexamen en een centraal examen, deze is dan ook nog eens op een andere locatie. Deze locatie is ruim 30 min reizen van elkaar vandaan. Ik heb hier over met de examen coördinator gemaild en deze geeft aan dat ik dan maar moet kiezen welke ik wil herkansen. Lijkt me heel erg vreemd dat dit zomaar kan.”

“Ik heb een praktijkexamen niet gehaald en mag het examen pas volgende jaar herkansen. Ik wil graag naar het hbo maar dit kan nu niet. Wat kan ik doen?”

Uit de klachten omtrent Toetsen en Examens kan geconcludeerd worden dat instellingen vaak niet goed op de hoogte zijn van de regels omtrent het centraal examens Engels en deze niet juist inplannen. Studenten zijn vaak niet goed op de hoogte van de regels van binnen de school (OER), van wie zorgt voor de naleving van deze regels (Examencommissie) en weten ook niet waar ze deze kunnen terugvinden. Kortom, het is kwalijk dat zowel docenten als studenten niet goed op de hoogte zijn van

de regelgeving over Toetsen en Examens. Wij adviseren studentenraden om hierover in gesprek te gaan met het College van Bestuur en samen duidelijke afspraken te maken over toetsen en roosters. JOB wil graag dat studenten recht hebben op een herkansing binnen hetzelfde jaar dat zij volgens schema diplomeren.

4.2 Onderwijsinhoud

De meeste klachten binnen het thema Onderwijsinhoud hebben betrekking op de lessen. Studenten zijn het vaak niet eens met de kwaliteit van de lessen of de hoeveelheid les die ze krijgen. Specifiek klagen studenten over te weinig lessen ter voorbereiding op examens.

“Ik doe een niveau 4 opleiding ICT en de kwaliteit van mijn keuzedeel is echt heel erg slecht. Ik leer weinig. Dat mag toch niet?”

“Zoon heeft geen les gehad ter voorbereiding van de examens. Gaat niet om slechte lessen, maar überhaupt geen lesuren gevolgd voor de vakken Nederlands en Rekenen.”

“Wij hebben geen les gehad maar moeten wel het examen (instellingsexamen) maken. Het gaat om ongeveer 60 mensen.”

Kortom, uit onze rapportage blijkt dat studenten behoefte hebben aan voldoende en kwalitatief goede lessen. JOB vindt dat de lat hoog gelegd mag worden als het gaat over de kwaliteit van de lessen en de tijd die studenten krijgen om zich de lesstof eigen te maken.

4.3 Uitschrijving

In het eerste halfjaar van 2018 zijn er 93 vragen en klachten bij ons ingediend met betrekking tot verwijdering van de opleiding. Soms is de verwijdering aangekondigd, maar de verwijdering lijkt ook regelmatig voor de student uit de lucht te komen vallen en niet goed te zijn toegelicht.

“Vanwege een woordenwisseling met mijn stagebegeleider ben ik gestopt met stage. Nu word ik waarschijnlijk uitgeschreven. Wat kan ik doen als ze mij willen uitschrijven en ik het niet eens ben met deze beslissing? Straks is het zomervakantie en kan ik niets meer regelen.”

Voor de zomervakantie hebben wij regelmatig telefoontjes van studenten gehad die kort voor de vakantie te horen krijgen dat ze uitgeschreven worden. Wanneer dit te kort voor de vakantie gecommuniceerd wordt, verkeert de student voor het nieuwe studiejaar in onduidelijkheid aangezien de school voor de vakantie een aantal weken niet bereikbaar is en het te laat is om je in te schrijven voor een nieuwe opleiding. JOB wil dat studenten tijdig wordt geïnformeerd over de reden van uitschrijving en dat mbo-instellingen studenten ondersteuning bieden om zo goed mogelijk door te stromen naar een verwante opleiding binnen de school of daarbuiten.

4.4 Stage

Het aantal klachten en vragen binnen het thema Stage is afgenomen ten opzichte van 2017. Inhoudelijk is deze thematiek niet verschillend van vorig jaar. Vrijwel de meeste klachten gaan over de onderlinge relatie tussen student, opleiding en leerbedrijf. Vaak is voor de student niet duidelijk wat de regels en verantwoordelijkheden zijn van alle betrokkenen. De klachten in 2018 hebben met name betrekking op het vinden van een stage, de stage-inhoud en de begeleiding van de stage. We zien dat studenten vaak weinig vrijheid krijgen om een eigen stageplek aan te dragen terwijl studenten hier wel recht op hebben wanneer op de eigen stageplek de bpv-leerdoelen behaald kunnen worden.

“Ik heb een stage toegewezen gekregen maar heb zelf een stage gevonden. School gaat hier niet mee akkoord.

“Moeder belt over een conflict tussen zoon (de student) en het stage bedrijf. Student een aantal keer te laat en in de ogen van stage niet altijd gemotiveerd. Stageplek en school biedt geen goed begeleiding aan”

In de klachtenrapportage 2017 stond dat JOB graag meer duidelijkheid wil over de rechten en plichten van de school, het stagebedrijf en de studenten zelf. Het liefst zien wij dat dit wordt geconcretiseerd in een (vernieuwd) bpv-protocol en bijbehorend servicedocument. Ook gaven wij toen aan dat er vanuit scholen winst valt te behalen in de stagebegeleiding naar en op de stageplek. Op basis van de klachten uit het eerste half jaar van 2018 zien wij deze aanbeveling nog steeds als waardevol.

5. Slotwoord

De halfjaarlijkse klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOB heeft ontvangen in de eerste helft van 2018. Zoals in de inleiding is besproken, heeft JOB het voornemen om de volgende rapportages vragen en klachten met meer details en kenmerken te kunnen registreren om zodoende trends in het mbo-onderwijsveld te herkennen. Wij horen daarom graag welke zaken en kenmerken specifiek onderzocht moeten worden en waar volgens de Inspectie van het Onderwijs, de MBO-Raad, het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Het CvTE en andere betrokken partijen een focus op moet komen te liggen. Voor suggesties, vragen of extra informatie kan gemaild worden naar: info@jobmbo.nl. Informatie uit de klachtenrapportage kan worden gepubliceerd of geciteerd, mits correcte bronvermelding wordt gebruikt.