

KLACHTENRAPPORTAGE 2013



1. Inleiding

JOB krijgt dagelijks telefoontjes en e-mails van studenten, ouders en begeleiders van studenten met vragen en klachten over hun onderwijs. Deze vragen en klachten betreffen verschillende onderwerpen die op een onderwijsinstelling, stage of leerplek spelen. Soms is een student met een kort advies geholpen, maar er zijn ook klachten en vragen die een langere tijd nodig hebben om afgehandeld te kunnen worden. Adviseren kan variëren van een kort antwoord via de telefoon of e-mail tot het helpen bij het schrijven van (bezwaar)brieven en het opbellen naar school om verduidelijking te vragen. In onze klachten- en vragenregistratie zijn simpele vragen, waarvoor mensen direct kunnen worden doorverwezen naar andere instanties of naar een website als roc.nl, niet meegenomen.

Het aantal klachten is het afgelopen jaar iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar, waarbij het aantal vragen lichtelijk is toegenomen. Het totaal aantal hulpverzoeken is hiermee redelijk gelijk gebleven.

In de tabel hieronder staat het aantal vragen en klachten per jaar.

Jaar	Klachten	Vragen	Totaal
2013	1067	228	1295
2012	1189	139	1328
2011	1269	147	1416
2010	1299	124	1423
2009	547	13	560
2008	254	-	254
2007	132	-	132

Tabel 1. Klachten en vragen per jaar

2. Inhoud van de klachten

De vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd, zie een overzicht van de algemene thema's in tabel 2. In de tabel wordt een overzicht gegeven van de subthema's.

Het relatief grote aantal klachten en vragen in de categorieën 'Weigering' (99 klachten en vragen) en 'Begeleiding en maatwerk' (59 klachten en vragen) wekt bij ons enige zorgen over de toekomstige invoering van de Wet Passend Onderwijs. De verschillende signalen die wij krijgen van ongeoorloofde weigering, beperkte begeleiding en matig maatwerk, maken dat wij niet onverdeeld positief zijn over de stand van zaken wat betreft de toegankelijkheid van mbo-onderwijs voor mensen die gemiddeld meer zorg nodig hebben.

De categorie 'Vrijwillige bijdrage' (88 klachten en vragen) is tot onze teleurstelling ook nog steeds aanwezig in de top 3. Blijkbaar is het nog niet alle scholen duidelijk dat zij een scheiding dienen aan te brengen in verplichte schoolkosten en hetgeen dat onder vrijwillige bijdrage valt, waarbij duidelijk aangegeven dient te worden dat dit een keuzemogelijkheid is voor de student.

Thema	Klachten 923	Vragen 175	Totaal 1098
Stage (o.a. stage zoeken, stage-inhoud, begeleiding)	155	29	184
Onderwijsinhoud (o.a. geen structuur, lessen, lesuitval, voorzieningen)	153	24	177
Toetsen en examens (o.a. herkansingen, oneens beoordeling)	149	27	176
Inschrijving (weigering, problemen)	128	24	152
Doorstroom, overgaan (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	105	23	128
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld)	93	26	119
Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering, wurgcontract)	83	14	97
Handicap, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding en maatwerk)	57	8	65

Tabel 2. Klachten en vragen per thema

Subthema	Klachten 1069	Vragen 226	Totaal 1295
Ongecategoriseerd	146	51	197
Weigering (<i>inschrijving</i>)	88	10	98
Vrijwillige bijdrage (<i>geld</i>)	76	11	87
Schorsing/verwijdering (<i>uitschrijving</i>)	67	12	79
Herkansingen (<i>toetsen en examens</i>)	56	13	69
Begeleiding en maatwerk (<i>handicap, zorg en veiligheid</i>)	51	8	59
Stage zoeken (<i>stage</i>)	55	3	58
Lessen (<i>onderwijsinhoud</i>)	51	6	57
Overgaan (<i>doorstroom, overgaan</i>)	49	8	57
Problemen (<i>inschrijving</i>)	40	14	54
Oneens beoordeling (<i>toetsen en examens</i>)	35	4	39
Geen structuur (<i>onderwijsinhoud</i>)	34	-	34
Vrijstelling (<i>doorstroom, overgaan</i>)	24	7	31
Begeleiding (<i>stage</i>)	25	5	30
Stage-inhoud (<i>stage</i>)	22	8	30
Roosters (<i>onderwijsinhoud</i>)	22	6	28
Maatwerk (<i>doorstroom, overgaan</i>)	23	4	27
Gaat niet over opgegeven stof (<i>toetsen en examens</i>)	18	5	23
Centrale examens (<i>toetsen en examens</i>)	18	3	21
Stage overdoen (<i>stage</i>)	18	3	21

Lesgeld <i>(geld)</i>	11	11	22
Opleiding (deels) opgeheven <i>(uitschrijving)</i>	15	2	17
Lesuitval <i>(onderwijsinhoud)</i>	14	2	16
Verwijdering <i>(stage)</i>	14	2	16
Docenten <i>(onderwijsinhoud)</i>	12	3	15
Stagevergoeding <i>(stage)</i>	10	5	15
Vrije dagen <i>(stage)</i>	11	3	14
Voorlichting <i>(doorstroom, overgaan)</i>	8	5	13
Examens inzien <i>(toetsen en examens)</i>	10	1	11
Voorlichting <i>(onderwijsinhoud)</i>	9	2	11
IB Groep (DUO) <i>(geld)</i>	6	3	9
Begeleiding <i>(onderwijsinhoud)</i>	7	1	8
Certificaten <i>(toetsen en examens)</i>	7	1	8
Voorzieningen <i>(onderwijsinhoud)</i>	5	3	8
CFI & rugzakje <i>(handicap, zorg en veiligheid)</i>	6	-	6
Cijferlijst <i>(toetsen en examens)</i>	5	-	5
Incasso <i>(geld)</i>	-	1	1
Wurgcontract <i>(uitschrijving)</i>	1	-	1

Tabel 3. Klachten en vragen per subthema