

KLACHTENRAPPORTAGE 2014



Rapportage JOB
Klachten en vragen
20 januari 2015

1. Inleiding

Voor u ligt de klachtenrapportage van de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs over het jaar 2014. Dagelijks krijgt de organisatie telefoontjes en e-mails van studenten, ouders en begeleiders van studenten met vragen en klachten over hun onderwijs. De vragen en klachten betreffen verschillende onderwerpen die op een onderwijsinstelling, stage of leerplek spelen. Soms volstaat een kort advies, maar er zijn ook klachten en vragen die een langere tijd en meer inspanning nodig hebben om afgehandeld te kunnen worden. In onze klachten- en vragenregistratie worden simpele vragen, waarvoor mensen direct kunnen worden doorverwezen naar andere instanties, niet meegenomen.

Het totaal aantal van vragen en klachten tezamen is het afgelopen jaar nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van het vorige jaar, er vond een daling plaats van ongeveer 1 procent.

In tabel 1 is het aantal vragen en klachten per jaar weergegeven.

Jaar	Klachten	Vragen	Totaal
2014	1098	182	1280
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. Tabel 3 geeft een overzicht van de subthema's. Deze subthema's geven een gedetailleerder beeld van zaken waar tegenaan gelopen wordt of waar nog onduidelijkheid over heerst.

De 'top 3' van gecategoriseerde klachten en vragen was in **2013** als volgt:

1. Weigering: 98
2. Vrijwillige bijdrage: 87
3. Schorsing/verwijdering: 79

De 'top 3' in **2014** is:

1. Schorsing/verwijdering: 115
2. Weigering: 97
3. Centrale examens: 87

Het feit dat de categorieën schorsing/verwijdering en weigering nog steeds bovenaan de lijst staan, baart ons zorgen. Een deel van de klachten over weigering heeft direct betrekking op de begeleiding waarvan school aangeeft dat ze deze niet kunnen geven. Deze klachten en vragen in combinatie met de klachten en vragen die gecategoriseerd zijn onder de noemer 'maatwerk en begeleiding' (52), geven de indruk dat er serieus gekeken moet blijven worden naar het aannamebeleid en intakebeleid van mbo-instellingen. Aangezien verwijdering en weigering allebei een zeer grote impact hebben op de loopbaan van studenten roept JOB het ministerie van

OC&W en de Inspectie van het Onderwijs op om scholen kritisch te blijven volgen als het gaat om de manier waarop zij omgaan met verwijderingen en met hun intakeprocedures.

Het aantal klachten en vragen over de centrale examens is het afgelopen jaar flink toegenomen. In 2013 kwamen slechts 21 klachten en vragen binnen hierover, dit aantal is in 2014 gegroeid naar een totaal van 87. Deze grote toename houdt waarschijnlijk verband met de officiële invoering van de Centraal Ontwikkelde Examens Nederlands in het studiejaar 2014-2015 en met de aankomende invoering van deze examens voor rekenen in het studiejaar 2015-2016.

Om een beter beeld te geven van wat voor een klachten en vragen wij binnenkrijgen, zal voor elke categorie uit de 'top 3' een korte voorbeeldcasus geschetst worden:

Verwijdering

Sarah¹ mailt omdat zij te horen heeft gekregen dat ze verwijderd wordt van haar opleiding. Zij is zwanger van haar ex-vriend die tevens bij haar in de klas zit. De situatie voor beiden was hierdoor ingewikkeld. Om ervoor te zorgen dat de situatie in de klas houdbaar bleef, heeft de mentrix van beide studenten een aantal gesprekken met hen gevoerd. In de loop van het studiejaar wilde Sarahs ex-vriend geen contact meer met haar. De opleidingsmanager vond dat de situatie toch onhoudbaar werd, ook voor de klas. Hij zag geen andere oplossing dan een van beiden van school te sturen. Er werd een gesprek gepland waarbij de ouders van zowel Sarah als van haar ex-vriend werden uitgenodigd. Dit gesprek ging niet door, omdat zijn ouders hier geen behoefte aan hadden. Uiteindelijk heeft de opleidingsmanager daarom zelf een besluit genomen. Sarah en haar ouders ontvingen een week later het bericht van school dat zij van de opleiding gestuurd zal worden en dat school met haar zal helpen zoeken naar een nieuwe school. Zij heeft een klacht ingediend, aangezien er geen geldige reden gegeven werd voor haar uitschrijving. Dit is in haar ogen zeker geen oplossing. JOB zet zich ervoor in dat verwijderingen altijd schriftelijk onderbouwd worden, waarbij studenten ten minste gewezen worden op de mogelijkheid om bezwaar te maken. In deze casus hebben wij haar direct doorverwezen naar de contactpersoon klachten van het betreffende ROC.

Weigering

De buurvrouw van Fathima belt op omdat zij het niet vindt kunnen dat haar buurmeisje geweigerd is op de opleiding gastvrouw, vanwege het niet willen eten van varkensvlees. Fathima heeft tijdens haar intakegesprek aangegeven dat zij vanwege haar geloofsovertuiging geen vlees eet en geen alcohol drinkt. Tijdens dit gesprek kreeg zij te horen dat dit problematisch was. Zij ontving dan ook een afwijzingsbrief, met hierin de volgende reden: "Op dinsdag 19 augustus jl. hebben wij elkaar gesproken en daarbij geconstateerd dat je uit geloofsovertuiging moeite hebt met het proeven van varkensvlees en alcohol. Uiteraard respecteren wij dat. Echter, gelijktijdig constateren wij dan dat het voor jou dan niet mogelijk is de opleiding te volgen." Naar aanleiding van deze afwijzing hebben wij contact opgenomen met de betreffende instelling. Een bestuurder van deze instelling is persoonlijk benaderd en er is een klacht ingediend bij de opleiding. Begin januari heeft Fathima te horen gekregen dat school terugkwam op het eerder genomen besluit om haar af te wijzen. Fathima was in de tussentijd helaas al gestart aan een opleiding bij een

¹ De namen in de voorbeeldcases zijn gefingeerd omwille van privacyredenen.

andere instelling, waardoor zij nu niet haar voorkeursopleiding volgt. Het College van Bestuur van de instelling in kwestie heeft aangegeven dat zij de intakeprocedure onder de loep zullen nemen, om te voorkomen dat zulke zaken zich in de toekomst voor zullen doen. Wij betreuren het dat er blijkbaar nog steeds geweigerd wordt op ongeldige gronden.

Centrale examens

Anneke heeft samen met een paar medestudenten, die ook drie maanden vertraagd waren tijdens hun opleiding, te horen gekregen dat ze geslaagd waren voor hun diploma. De datum van de diploma-uitreiking was al bekend, familie was al uitgenodigd. Twee dagen later werd zij gebeld door school met de mededeling dat ze toch niet geslaagd was in verband met een wijziging in de regelgeving met betrekking tot de zak- en slaagregeling die per 1 oktober van kracht geworden was. Om te diplomeren moet er eerst alsnog een examen Nederlands afgelegd worden. De examencommissie van school was vergeten dat de studenten die een paar maanden vertraagd waren onder een nieuwe regeling vielen. Uiteindelijk moest het examen gewoon gemaakt worden, waardoor het diploma een paar maanden later kwam dan in eerste instantie toegezegd was. Er zijn meer gelijksoortige klachten binnengekomen van studenten van diverse instellingen. Kennelijk is de informatievoorziening van examencommissies nog niet altijd op orde.

Thema	Klachten 1029	Vragen 160	Totaal 1189
Toetsen en examens (o.a. herkansingen, oneens beoordeling)	228	43	271
Stage (o.a. stage zoeken, stage-inhoud, begeleiding)	156	27	183
Onderwijsinhoud (o.a. geen structuur, lessen, lesuitval, voorzieningen)	149	30	179
Inschrijving (weigering, problemen)	132	6	138
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld)	110	15	125
Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering, wurgcontract)	119	5	124
Doorstroom, overgaan (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	82	23	105
Handicap, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding en maatwerk)	47	6	53
Medezeggenschap (Faciliteiten, communicatie)	6	5	11

Tabel 2. Klachten en vragen per thema

Subthema	Klachten 1098	Vragen 182	Totaal 1280
Schorsing/verwijdering (uitschrijving)	110	5	115
Weigering (inschrijving)	95	2	97
Niet-gecategoriseerd	69	22	91
Centrale examens (toetsen en examens)	62	25	87
Oneens beoordeling (toetsen en examens)	53	6	59
Vrijwillige bijdrage (JOB) (geld)	54	4	58
Begeleiding & maatwerk (handicap, zorg en veiligheid)	46	6	52

Herkansingen <i>(toetsen en examens)</i>	43	7	50
Stage zoeken <i>(stage)</i>	41	7	48
Lessen <i>(onderwijsinhoud)</i>	37	9	46
Problemen <i>(inschrijving)</i>	37	4	41
Roosters <i>(onderwijsinhoud)</i>	34	5	39
Begeleiding <i>(stage)</i>	35	3	38
Stageinhoud <i>(stage)</i>	28	9	37
Lesgeld <i>(geld)</i>	31	5	36
Stage overdoen <i>(stage)</i>	31	3	34
Overgaan <i>(doorstroom, overgaan)</i>	28	4	32
Diplomerings <i>(toetsen en examens)</i>	27	3	30
Geen structuur <i>(onderwijsinhoud)</i>	29	-	29
Vrijstelling <i>(doorstroom, overgaan)</i>	16	11	27
Maatwerk <i>(doorstroom, overgaan)</i>	23	2	25
IB Groep (DUO) <i>(geld)</i>	18	5	23
Voorlichting (JOB) <i>(doorstroom, overgaan)</i>	12	6	18
Voorlichting <i>(onderwijsinhoud)</i>	8	9	17
Begeleiding (JOB) <i>(onderwijsinhoud)</i>	13	4	17
Certificaten <i>(toetsen en examens)</i>	16	-	16
Voorzieningen <i>(onderwijsinhoud)</i>	13	2	15
Gaat niet over opgegeven stof <i>(toetsen en examens)</i>	13	1	14
Docenten <i>(onderwijsinhoud)</i>	11	1	12
Stagevergoeding <i>(stage)</i>	7	4	11
Verwijdering (JOB) <i>(stage)</i>	11	-	11
Cijferlijst <i>(toetsen en examens)</i>	6	1	7
Examens inzien <i>(toetsen en examens)</i>	7	-	7
Faciliteiten <i>(medezeggenschap)</i>	2	4	6
OV-kaart <i>(geld)</i>	5	1	6
Wurgcontract <i>(uitschrijving)</i>	6	-	6
Communicatie <i>(medezeggenschap)</i>	4	1	5
Vrije dagen <i>(stage)</i>	3	1	4
Lesuitval <i>(onderwijsinhoud)</i>	4	-	4
Opleiding (deels) opgeheven <i>(uitschrijving)</i>	3	-	3
(Bindend) studieadvies	3	-	3

<i>(doorstroom, overgaan)</i>			
Incasso <i>(geld)</i>	2	-	2
CFI & rugzakje <i>(handicap, zorg en veiligheid)</i>	1	-	1
Te laat ingeleverd <i>(toetsen en examens)</i>	1	-	1

Tabel 3: Klachten en vragen per subthema