

JAARLIJKSE KLACHTENRAPPORTAGE

JANUARI - DECEMBER 2016



1. Inleiding

Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) heeft in het jaar 2016 in totaal 1517 vragen en klachten¹ behandeld van studenten, ouders, docenten en begeleiders. In deze rapportage vindt u het overzicht van alle klachten en vragen over het mbo-onderwijs die tussen 1 januari 2016 en 31 december 2016 aan JOB zijn voorgelegd. JOB voorziet iedereen die contact met ons opneemt van advies en verwijst indien nodig door naar andere instanties in het onderwijsveld. Ook schetst de klachtenrapportage, als aanvulling op de JOB-monitor, een beeld van (de problemen en onduidelijkheden die spelen in) het mbo.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten dat er is binnengekomen. De klachten en vragen komen zowel telefonisch binnen als via de e-mail, website of Whatsapp. Ook wordt JOB een enkele keer benaderd via sociale media over een klacht of vraag. Tot slot hebben we een speciale mbo-examenlijn² voor vragen en klachten over de Centraal Ontwikkelde Examens (COE, hierna centrale examens). Ook deze lijn is zowel telefonisch bereikbaar als via een online invulformulier. Wanneer nodig worden klachten over zaken rondom de examens ook direct doorgegeven aan het College voor Toetsen en Examens (CvTE) of de betreffende instelling.

Voordat er inhoudelijk wordt ingegaan op de bevindingen in het jaar 2016, moet er stilgestaan worden bij de stijging van het aantal klachten en vragen ten opzichte van de voorgaande jaren (zie: tabel 1). Het aantal vragen en klachten tezamen is in het jaar 2016 gegroeid met 10% ten opzichte van het voorgaande jaar 2015. De toegenomen hoeveelheid vragen en klachten die ons bereiken vormen een indicatie van de mate waarin bepaalde problemen en onduidelijkheden in het mbo een grotere rol zijn gaan spelen, maar zouden ook kunnen wijzen op een toegenomen bekendheid van JOB.

1. Overzicht algemene resultaten

Jaar	Klachten	Vragen	Totaal
2016	1326	191	1517
2015	1132	243	1375
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

¹ In deze rapportage is te zien dat er veel meer klachten dan vragen binnen komen. Toch zijn deze categorieën niet zo eenduidig. Vaak stellen mensen een vraag, maar is duidelijk dat ze al erg ontevreden zijn over een bepaalde situatie. Is het dan een klacht of een vraag? Dat is moeilijk te zeggen, daarom worden in deze rapportage vragen en klachten als gezamenlijke categorie aangeduid.

² In de JOB Klachtenrapportage 2015 zijn de klachten afkomstig uit de examenlijn als aparte categorie opgenomen. Daar hebben wij toe besloten omdat de centrale examens nieuw zijn ingevoerd. Inmiddels behandelen we onze klachten niet meer uitsluitend via de examenlijn, dus hebben we deze klachten meegenomen met het totaal van klachten. In de loop van de tijd zal JOB de aparte examenlijn opheffen.

2. Overzicht van de klachten

In dit onderdeel van de rapportage zullen we ingaan op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd³ in thema's (tabel 2) en subthema's (tabel 3). De thema's dienen als algemene indeling van de klachten. De subthema's geven specifiekere weer welke inhoudelijke problemen er in de eerdergenoemde verschillende onderwijsgebieden spelen.

2.1 Top 3 algemene thema's

De top 3 van de gecategoriseerde vragen en klachten is veranderd ten opzichte van de rapportage van vorig jaar, 2015 (zie: JOB tussentijdse klachtenrapportage januari – december 2015). De top drie van 2015 bestaat uit:

1. Toetsen en Examens: 434
2. Inschrijving: 172
3. Uitschrijving: 169

De top 3 van 2016 bestaat uit:

1. Toetsen en Examens: 451
2. Inschrijving: 210
3. Stage: 207

Opvallend aan de resultaten van 2016 ten opzichte van 2015 is dat Stageklachten nu in de top-3 staat in plaats van Uitschrijving (2015). De klachten over Uitschrijving en Stage zijn beiden flink toegenomen. Voor uitschrijving geldt 197 (2016) ten opzichte van 169 (2015). Voor klachten over stages geldt 207 (2016) ten opzichte van 159 (2015).

2.2 Opvallende resultaten algemene thema's

Naast de top 3 zijn er nog andere opvallende resultaten. Ten eerste is het aantal klachten over onderwijsinhoud flink toegenomen, van 150 (2015) naar 184 (2016). Ten tweede is het aantal klachten/vragen in de andere categorieën zijn redelijk gelijk gebleven.

³ Ons streven is om alle vragen en klachten te registreren. In de praktijk blijkt dat niet voor alle vragen en klachten een passende bestaande categorie te vinden is. Wanneer dit structureel voorkomt bij een bepaald onderwerp, passen wij ons systeem aan door categorieën toe te voegen. Dit doen we echter niet te snel, want het toevoegen van nieuwe categorieën bemoeilijkt de vergelijkingen met eerdere rapportages.

2.3 Top-3 subthema's

De top-3 van de gecategoriseerde vragen en klachten is niet veranderd ten opzichte van de rapportage van vorig jaar, 2015 (zie: JOB tussentijdse klachtenrapportage januari – december 2015). De top drie van subthema's 2015 bestaat uit:

1. Centrale examens: 249
2. Schorsing/verwijdering: 165
3. Weigering: 108

De top-3 van subthema's van 2016 bestaat uit:

1. Centrale examens: 217
2. Schorsing/verwijdering: 186
3. Weigering: 149

Opvallend is dat met name de hoeveelheid vragen en klachten over Weigering flink is toegenomen, ook is het aantal klachten over Schorsing/Verwijdering toegenomen, terwijl het aantal klachten over Centrale examens is afgenomen.

2.4 Opvallende resultaten subthema's

Naast de top 3 zijn er nog andere opvallende resultaten. Ten eerste is het aantal klachten van de subthema's met betrekking tot Stage is toegenomen. Ten tweede hebben we vooral rond de zomer veel klachten binnen gekregen over Weigering (inschrijving) en Problemen (inschrijving). Ten derde is het aantal klachten met betrekking tot Geld niet erg toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren, maar de casuïstiek van deze klachten doet vermoeden dat wat wij binnen krijgen slechts een klein deel is van het aantal daadwerkelijke klachten. De klachten die wij binnenkrijgen zijn namelijk vaak klachten over schoolkosten, facturen die niet voor een individuele student gelden, maar eerder voor een hele klas of opleiding. In paragraaf 3 van deze rapportage zullen de opvallende resultaten verder worden toegelicht en geïllustreerd aan de hand van voorbeelden.

2. Thematisering

Thema	Klachten 1326	Vragen 191	Totaal 1517
Toetsen en examens (o.a. herkansingen, oneens beoordeling)	374	77	451
Inschrijven (o.a. weigering en problemen)	198	12	210
Stage (o.a. stage zoeken, stage-inhoud, begeleiding)	182	25	207
Uitschrijving (o.a. opleiding opgeheven, schorsing/verwijdering)	181	16	197
Onderwijsinhoud (o.a. geen structuur, lessen, lesuitval, voorzieningen)	169	15	184
Doorstroom, overgaan (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	92	17	109
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld)	83	18	101
Handicap, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding en maatwerk)	46	7	53
Medezeggenschap (Faciliteiten, communicatie)	1	4	5

3. Categorisering in subthema's

Subthema	Klachten 1326	Vragen 191	Totaal 1517
Centrale examens <i>(toetsen en examens)</i>	162	55	217
Schorsing/verwijdering <i>(uitschrijving)</i>	171	15	186
Weigering <i>(inschrijving)</i>	147	2	149
Oneens beoordeling <i>(toetsen en examens)</i>	79	4	83
Problemen <i>(inschrijven)</i>	51	10	61
Diplomerig <i>(toetsen en examens)</i>	47	10	57
Begeleiding & maatwerk <i>(Handicap, zorg en veiligheid)</i>	46	7	53
Stage zoeken <i>(stage)</i>	46	4	50
Lessen <i>(onderwijsinhoud)</i>	43	3	46
Herkansingen <i>(toetsen en examens)</i>	39	4	43
Begeleiding <i>(stage)</i>	35	6	41
Overgaan <i>(doorstroom en overgaan)</i>	38	3	41
Stage overdoen <i>(stage)</i>	34	5	39
Stage-inhoud <i>(stage)</i>	26	6	32
Roosters <i>(onderwijsinhoud)</i>	26	4	30
Lesgeld <i>(geld)</i>	24	4	28
Voorzieningen <i>(onderwijsinhoud)</i>	22	4	26
DUO <i>(geld)</i>	21	5	26
Vrijwillige bijdrage (JOB) <i>(geld)</i>	23	3	26
Verwijdering (JOB) <i>(stage)</i>	22	3	25
Vrijstelling <i>(doorstroom en overgaan)</i>	22	3	25
Maatwerk <i>(doorstroom en overgaan)</i>	20	3	23
Begeleiding (JOB) <i>(onderwijsinhoud)</i>	20	1	21
Docenten <i>(onderwijsinhoud)</i>	19	1	20
Voorlichting <i>(onderwijsinhoud)</i>	12	8	20
Geen structuur <i>(onderwijsinhoud)</i>	18		18
Voorlichting (JOB) <i>(doorstroom en overgaan)</i>	15	2	17
Gaat niet over opgegeven stof <i>(toetsen en examens)</i>	15	1	16
Examens inzien <i>(toetsen en examens)</i>	13	1	14
Cijferlijst <i>(toetsen en examens)</i>	13	1	14
Vrije dagen	11		11

<i>(stage)</i>			
OV-kaart			
<i>(geld)</i>	5	4	9
Stagevergoeding			
<i>(stage)</i>	7	1	8
Lesgeld (JOB)			
<i>(geld)</i>	4	2	6
Wurgcontract			
<i>(uitschrijving)</i>	5	1	6
Lesuitval			
<i>(Onderwijsinhoud)</i>	6		6
Incasso			
<i>(geld)</i>	6		6
Opleiding (deels) opgeheven			
<i>(uitschrijving)</i>	5		5
Certificaten			
<i>(toetsen en examens)</i>	3	1	4
Faciliteiten			
<i>(medezeggenschap)</i>	1	3	4
Te laat ingeleverd			
<i>(toetsen en examens)</i>	3		3
Communicatie			
<i>(medezeggenschap)</i>		1	1
Verzekering			
<i>(stage)</i>	1		1

3. Casuïstiek

3.1 Toetsen en Examens

Net als voorgaande jaren staat Toetsen en examens op nummer in 1 in de top 3. Wel is opvallend dat dit jaar het aantal vragen en klachten over de subthema Centrale Examens is afgenomen. Het aantal klachten gecategoriseerd als subthema's Oneens beoordeling en Diplomering is daarentegen gegroeid. Onderstaande voorbeelden illustreren respectievelijk het type klacht met betrekking tot Oneens beoordeling en het type vraag met betrekking tot Diplomering.

'Ik moest voor Nederlands presenteren. Ineens was er vlak voor de presentatie van alles veranderd aan de eisen van de presentie. Daar kan ik moeilijk mee omgaan. Ook door mijn ADD. Daarom ging het allemaal niet zo lekker als normaal gesproken. Achteraf had ik een gesprek met mijn docent en besproken dat ik het overnieuw mocht doen. Ik gaf aan dat ik eerst wilde afwachten wat zijn cijfer was. Nu kreeg hij een 1, er zou te weinig materiaal zijn om hem goed te kunnen beoordelen. Ik ben het hier niet mee eens.'

'Mijn dochter heeft vorig jaar alle examens voor niveau 3 afgerond. Begin september heeft ze haar stage afgerond. Het is pas een week bekend dat ze geslaagd is. Voor een aantal klasgenoten geldt dat ze nog steeds niet weten of ze diplomeren. Het heeft dus allemaal maanden geduurd. Nu is het diploma er, maar er zit geen cijferlijst bij. Er staat alleen maar: kerntaak 1,2,3 en NL. Mag dit?'

Om dit soort klachten te voorkomen is JOB ten eerste voor meer bekendheid van leidende documenten en instanties met betrekking tot Toetsen en Examens, zoals het Onderwijs- en Examenreglement en examencommissies van scholen. Wij merken dat veel studenten niet op de hoogte zijn van het bestaan van de OER en/of examencommissies.

3.2 Weigering en problemen met inschrijving

Zoals eerder genoemd is het aantal vragen en klachten binnen het thema Inschrijving het afgelopen jaar toegenomen. Met name het aantal klachten over Weigering is aanzienlijk toegenomen. We hebben in totaal 149 klachten over Weigering binnen gekregen. Ten eerste zien we hier veel informele weigeringen terug, waarbij een student sterk wordt geadviseerd niet te beginnen aan een opleiding waardoor de student het gevoel krijgt dat hij/zij al geweigerd is zonder dat dit zwart op wit staat.

Een groot deel van deze klachten gaat daarnaast over onterechte weigering. Bij de klachten die binnenkwamen over inschrijving, werd door (aspirant-)studenten genoemd dat zij met name geweigerd werden vanwege leeftijd, studiehouding of stapelen. De twee voorbeelden hieronder dienen ter illustratie van informele weigering en onterechte weigering.

'Ik ben geweigerd op niveau 2 na toelatingstest. Dit is volgens mij onterecht, ik heb namelijk de juiste vooropleiding. Voor niveau 1 ben ik ook geweigerd omdat ik al een diploma heb. Ik heb dit niet op papier, het is allemaal telefonisch gegaan.'

'Onlangs heb ik mij proberen aan te melden voor de opleiding Beveiliging bij verschillende scholen maar ik word niet toegelaten. Ik heb bij één van die ROC's een aanmeldingstoets gemaakt maar ben daar geweigerd ondanks dat ik wel aan de toelatingseisen voldeed en de toets gehaald heb. Bij andere scholen ben ik afgewezen op basis van mijn te hoge leeftijd omdat ik niet tussen het groepsproces zou passen. Een paar weken geleden heb ik me aangemeld bij weer een andere ROC voor de opleiding beveiliging, ook hier word ik om dezelfde redenen geweigerd.'

JOB hoopt dat het wettelijk verankeren van toelating in de wet hier verandering in zal brengen. Het is afwachten of toekomstige klachtenrapportages ook tot een afname van klachten over weigering zal gaan leiden.

3.3 Stage

Het thema Stage is voor het eerst de top-3 binnengekomen. JOB krijgt hele verscheidene klachten binnen over stages. Vrijwel al deze vragen en 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. We zien met name een stijging van het aantal klachten/vragen over het zoeken van een stage. We zien vaak dat studenten of ontevreden zijn over het feit dat ze zelf (te) weinig invloed hebben op het vinden van een stageplek die bij hun past of dat studenten gedwongen worden op een stageplek te blijven die niet bij hun past of waar ze te weinig begeleiding krijgen.

Onderstaande twee voorbeelden illustreren dat:

'Ik doe verpleegkunde en hier in Zeeland worden al mijn stages door een soort stagebureau geregeld. Nu is de kans groot dat ik geen ziekenhuisstage krijg dus heb ik zelf een ziekenhuisstage gevonden in het buitenland. Hier heb ik een mooie plaats gevonden en voldoet aan eisen en begeleiding. Er lopen meerdere Nederlandse mbo-studenten stage en het bedrijf is volgens mij erkend. Maar de school zegt dus zonder reden dat ze het niet willen.'

'Ik bel voor mijn zoon die niveau 2 beveiliging doet. Hij voelde zich onveilig op stage en wil daarom stoppen. Hij werd niet goed begeleid, niet door school en niet door de stageplek. Nu dreigt de school met uitschrijving als hij stopt met deze stage en niet snel een nieuwe stageplek vindt. School wil niet helpen met zoeken naar een nieuwe stage.'

JOB vindt dat er meer duidelijkheid moet komen over de rechten en plichten van de school, het stagebedrijf en de studenten zelf. Het liefst zien wij dat dit wordt geconcretiseerd in het (vernieuwde) bpv-protocol en bijbehorend servicedocument. Ook vinden wij dat er vanuit scholen winst valt te behalen in de stagebegeleiding naar en op de stageplek.

3.5 Geld

Hoewel de hoeveelheid klachten over geld niet het grootst is, vermoeden wij vanwege de inhoud van de klachten dat de klachten die wij binnenkrijgen slechts het topje van de ijsberg is. Het betreft dan niet de klachten over duo of het lesgeld, maar met name klachten over schoolkosten en vrijwillige bijdrages. Wij vermoeden dat de regels omtrent schoolkosten vaak stilzwijgend geaccepteerd worden door studenten, omdat zij niet weten dat ze in hun recht staan door de kosten niet te betalen. Onderstaande klacht geeft meer inzicht in dit type klacht:

'Beste medewerker. Ik heb weer contact gehad met school en nu met de opleidingsmanager. Zij beweert dat de kosten die wij moeten betalen gewoon leermiddelen zijn en gewoon betaald moeten worden. Ze wil graag dat mijn dochter het ter plekke op school overmaakt via IDEAL, anders wordt mijn dochter geweigerd in de les. Het gaat in dit geval om een map met informatie over de stage en een licentie waarin je stageopdrachten kunt ophalen. Ik heb haar gewezen op de brieven die in de bijlage van uw mail stonden en haar reactie was dat dit achterhaalde informatie was. Ik heb gezegd dat ik deze aankomende week een officieel bezwaar ga maken tegen deze kosten. Haar reactie was dat de kosten per direct betaald moeten worden en dat ik de opleiding van mijn dochter in gevaar breng.'

JOB pleit daarom voor meer duidelijkheid omtrent de wetgeving met betrekking tot schoolkosten.