



KLACHTENRAPPORTAGE

JOBMBO 2019

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
LEESWIJZER	3
1. REGISTRATIE VAN VRAGEN EN KLACHTEN.....	4
2. INHOUD VAN VRAGEN EN KLACHTEN	4
3. OVERZICHT VRAGEN EN KLACHTEN.....	7
3.1. KENMERKEN VAN PERSONEN DIE ONS BENADEREN	7
4. TOP 3 SUB-THEMA'S KLACHTEN IN 2019	9
4.1. CENTRALE EXAMENS.....	9
4.2. UITSCHRIJVING: SCHORSING EN VERWIJDERING.....	10
4.3. LESSEN	11
5. OPVALLENDE THEMA'S	12
5.1. STAGE EN BPV	12
5.2. ZORG, BEGELEIDING EN VEILIGHEID.....	13
5.2. SCHOOLKOSTEN	14
5.3. TOELATING	15
5.4. VRIJSTELLINGEN.....	16
6. SLOTWOORD	17
7. REFERENTIES	19

INLEIDING

De JongerenOrganisatie Beroepsonderwijs (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 met een vraag of klacht 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, de wet- en regelgeving uit te leggen en mogelijke vervolgstappen te schetsen. Ook stimuleren wij studenten om de rechten en plichten van de student en de mbo-instelling zelf op te zoeken in de Onderwijsovereenkomst (OOK), het Onderwijs- en Examenreglement (OER) of de Praktijkovereenkomst (POK), en aan de hand daarvan stappen te ondernemen. Indien nodig - bijvoorbeeld bij een ernstige klacht, of een steeds terugkerende klacht - koppelen wij deze klachten terug aan de contactpersoon klachtafhandeling van de instelling. Daarnaast registreren we alle binnengekomen klachten en vragen om een beeld te krijgen van alle problemen in het mbo-onderwijsveld. Deze klachtenrapportage is hiervan het resultaat. Waar de JOB-monitor¹ vooral cijfermatig inzicht geeft over de studentoordelen over hun school en onderwijs, zijn de klachtenrapportages een illustratie van de moeilijke situaties waarin mbo-studenten verzeild kunnen raken.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten die tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019 zijn binnengekomen bij het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van JOB. 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 College voor Toetsen en Examens (CvTE), de MBO Raad en andere betrokken partijen.

Leeswijzer

Allereerst wordt in Hoofdstuk 1 kort beschreven hoe vragen en klachten worden geregistreerd. Vervolgens wordt in Hoofdstuk 2 de inhoud van de vragen en klachten besproken. Hoofdstuk 3 behandelt het overzicht van de vragen en klachten, waarna in Hoofdstuk 4 de top 3 thema's worden toegelicht. Hoofdstuk 5 behandelt andere, voor JOB opvallende, thema's. Tot slot wordt in

¹ JOB-Monitor, 2018

Hoofdstuk 6 besproken waar JOB zich, naar aanleiding van de klachtenrapportage, de komende tijd op gaat richten.

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. Hierin wordt beknopt de aard van de klacht 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 en het thema van de vraag of klacht. Van veel klachten en vragen ontbreekt echter relevante informatie zoals de locatie van de mbo-instelling, opleiding en het opleidingsniveau. Dit komt bijvoorbeeld omdat studenten ons mailen via ons mailadres in plaats van het contactformulier te gebruiken. Zij geven dan niet altijd aan welke opleiding en niveau zij volgen. Soms vermelden zij er ook hun school niet bij. Ook de vragen en klachten die wij doorgezet krijgen van het CvTE, hebben vaak geen specificatie van school, opleiding en niveau. Het is hierdoor niet goed mogelijk om algemene uitspraken te formuleren over deze kenmerken in relatie tot de verschillende klachten. Sinds de invoering van de AVG vragen wij aan de telefoon nadrukkelijk of de kenmerken met betrekking tot de mbo-instelling, opleiding en opleidingsniveau van de student anoniem mogen worden geregistreerd.

2. INHOUD VAN VRAGEN EN KLACHTEN

Wij nemen u graag mee in de inhoud van de vragen en klachten die dit jaar bij ons zijn binnengekomen. De binnengekomen vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd in thema's (tabel 1) en sub-thema's (tabel 2). 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 specifiekere weer welke inhoudelijke problemen er in de eerdergenoemde verschillende onderwijsgebieden spelen.

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

De top drie van thema's waarover JOB de meeste klachten en vragen ontving bestaat uit (1) *Toetsen en Examens*, (2) *Onderwijsinhoud* en (3) *Stage en BPV* (tabel 1). Het is interessant om te zien dat bij de sub-thema's (tabel 2), het thema *Uitschrijving* hoog scoort.

Tabel 1. Aantal vragen en klachten per thema

Thema	Totaal
Toetsen en examens	534
Onderwijsinhoud	182
Stage en BPV	136
Uitschrijving	133
Inschrijving	105
Zorg, begeleiding en veiligheid	76
Geld	57
Overgaan	56
Doorstroom	25
Medezeggenschap	25
Overig	16
Totaal aantal vragen en klachten	1345

In tabel 2 ziet u een uitsplitsing naar sub-thema's. JOB registreert klachten in ongeveer vijftig verschillende subthema's. De 25 meest gebruikte sub-thema's ziet u terug in onderstaande tabel.

Tabel 2. Aantal vragen en klachten per sub-thema

Thema	Sub-thema	Totaal
Toetsen en examens	Centrale examens	154
Uitschrijving	Schorsing & verwijdering	116
Onderwijsinhoud	Lessen	85
Toetsen en examens	Diplomering	74
Inschrijving	Problemen	64
Zorg, begeleiding en veiligheid	Begeleiding en maatwerk	60
Toetsen en examens	Oneens met beoordeling	57
Toetsen en examens	Vrijstellingen	56
Toetsen en examens	Herkansingen	55
Stage en BPV	Stage uren	41
Inschrijving	Weigering	40
Onderwijsinhoud	Roosters	37
Onderwijsinhoud	Docenten	35
Toetsen en examens	Resultaten kwijt	35
Toetsen en examens	Gaat niet over opgegeven stof	33
Stage en BPV	Stagebegeleiding	26
Overgaan	Blijven zitten	25
Onderwijsinhoud	Keuzedelen	23
Stage en BPV	Stageverwijdering	22
Medezeggenschap	Vraag aan JOB?	22
Stage en BPV	Stage zoeken	21
Toetsen en examens	Cijferlijst	20
Overgaan	Bindend Studie Advies	19
Geld	Wie betaalt wat?	19
Geld	Lesgeld	17

3. OVERZICHT VRAGEN EN KLACHTEN

Hieronder wordt een overzicht gegeven in tabel 3 van de klachten en vragen die bij het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van JOB in 2019 zijn binnengekomen en hoe deze zich verhouden tot resultaten uit eerdere klachtenrapportages.

Tabel 3. Klachten en vragen per jaar

Periode	Klachten	Vragen	Totaal
2019	935	410	1345
2018	1449	159	1608
2017	1467	130	1587
2016	1326	191	1517
2015	1132	243	1375

Het aantal vragen en klachten dat ons bereikt heeft, is in 2019 is gedaald ten opzichte van 2018. In totaal zijn er 935 klachten en 410 vragen geregistreerd. Het is lastig te duiden hoe het komt dat de vragen en klachten zijn gedaald. Het hoeft niet een daling van problematiek in het mbo te betekenen. De daling zou ook een gevolg kunnen zijn door het overschakelen op een ander CRM-systeem. Dit CRM-systeem functioneerde pas goed in februari zoals wij het voor ogen hadden. Een andere reden kan zijn dat het, door de lancering van onze nieuwe website in mei 2019, voor bezoekers van onze website makkelijker is om antwoorden op vragen op te zoeken en om informatie over wet- en regelgeving te vinden, waardoor zij hun klacht of vraag niet melden bij ons. Sinds mei 2019 hebben ruim 10.000 unieke bezoekers de 'vragen en klachten' pagina van onze website bezocht.

3.1. KENMERKEN VAN PERSONEN DIE ONS BENADEREN

JOB is blij om te zien dat studenten ons goed weten te vinden. JOB is de belangenbehartiger voor studenten en we staan hen dan ook graag te woord. Het komt ook wel eens voor dat een student samen met een ouder belt. Het is interessant om te zien dat ook docenten en begeleiders, bijvoorbeeld maatschappelijk werkers of begeleiders van woongroepen, ons weten te vinden. Voor ons betekent dit betrokkenheid van docenten bij hun studenten.

Tabel 4. Wie belt/mailt/appt ons?

Student	907
Ouder	227
Docent/begeleider/anders	211

De personen die ons benaderen geven de voorkeur aan mailen of bellen (tabel 6). Sinds dit jaar zijn we ook mobiel bereikbaar via WhatsApp. Via WhatsApp behandelen we klachten en vragen, en daarnaast houden we contact met studentenraadsleden.

Tabel 5. Hoe wordt JOB benaderd?

Email	658
Telefoon	554
WhatsApp	66
Niet geregistreerd	67

Onderdeel van de registratie is het noteren van het niveau van studenten. Waar het makkelijk is om te vragen ‘en op welke school zit je?’ en ‘welke opleiding doe je?’, vragen we minder vaak naar niveau, omdat dit in het gesprek niet altijd nuttige informatie is. In het klachtenformulier kunnen studenten dit zelf aangeven. Zoals te zien in tabel 7, worden we voornamelijk gecontacteerd door niveau 4. Het is dus interessant om – wanneer er promotie wordt verstuurd – rekening te houden met niveau 1 tot en met 3.

Tabel 6. Welk niveau volgen de studenten die JOB benaderen?

Niveau 1	36
Niveau 2	117
Niveau 3	193
Niveau 4	517
Niet geregistreerd	481

4. TOP 3 SUB-THEMA'S KLACHTEN IN 2019

Hier onder wordt de top 3 sub-thema's verder toegelicht: (1) centrale examens; (2) uitschrijving – schorsing en verwijdering en (3) lessen. Om een beeld te schetsen van de vragen en klachten wordt er per thema een aantal casussen weergegeven.

4.1. CENTRALE EXAMENS

We krijgen jaarlijks de meeste vragen en klachten over centrale examens (rekenen, Nederlands en Engels). In 2019 waren dit 154 vragen en klachten. De vragen en klachten gaan over opgaven in centraal examens, hulpmiddelen voor examens (bijvoorbeeld een woordenboek), toetsen die moeilijker zijn dan de oefentoetsen of stof die niet behandeld is. De klachten die over de inhoud van examens gaan, worden per periode gerapporteerd aan het CvTE. Zij bekijken de rapportages en passen de normering aan wanneer er fouten in het examen zitten.

KLACHT OVER HET CENTRALE REKENEXAMEN. HIER ZAT EEN VRAAG IN OVER HET TELLEN VAN CALORIEËN IN EEN PINDAKAASBOT. DEZE STUDENT IS ONDER BEHANDELING VOOR EEN EETSTOORNIS, EN DIT WAS VOOR HAAR EEN TRIGGER. HIERDOOR HEEFT ZE HET EXAMEN VERDER NIET GOED KUNNEN MAKEN OMDAT HIER EEN HEFTIGE REACTIE OP VOLGDE. GRAAG ZIET DE STUDENT DAT DEZE VRAAG WORDT VERVANGEN, OMDAT ER WAARSCHIJNLIJK MEERDERE MBO-STUDENTEN ZIJN MET EEN EETSTOORNIS, DIE DEZE VRAAG ALS TRIGGER KUNNEN ERVAREN.

MIJN KLACHT GAAT OVER HET NEDERLANDS LEES EN LUISTER EXAMEN. DIT EXAMEN VOND IK VEEL LASTIGER DAN DE OEFEN EXAMENS DIE IK HEB GEMAAKT. DE TEKSTEN WAREN EEN STUK MOEILIJKE EN DE VRAAGSTELLING WERD OOK ANDERS GESTELD DAN DAT IK HEB GELEERD.

OP HET B1 EXAMEN LEZEN EN SCHRIJVEN VAN ENGELS WAS ER EEN FRAGMENT OVER EEN JONGEN DIE EEN SOORT VLOG MAAKT OVER ZIJN REIS NAAR CANADA EN DAT HIJ LATER NAAR NIEUW-ZEELAND ZOU GAAN. TIJDENS HET LUISTEREN VAN DAT FRAGMENT HOORDE JE DE HELE TIJD EEN RUIS WAARDOOR JE ZIJN STEM MINDER GOED KON HOREN. DAARDOOR KON JE NIET GOED VERSTAAN WAT HIJ ZEI EN KON JE DE VRAGEN NIET GOED MAKEN

4.2. UITSCHRIJVING: SCHORSING EN VERWIJDERING

In 2019 kregen we 133 klachten over Uitschrijving, schorsing en verwijdering (133 vragen en klachten op het 'hoofdthema', 116 vragen en klachten op het sub-thema schorsing en verwijdering). Dit is een afname ten opzichte van 2018. Toen kwamen er 176 klachten binnen over uitschrijving. Het komt vaak voor dat de uitschrijving van studenten te maken heeft met de zorgvraag die zij hebben. Studenten voelen zich vaak niet begrepen en weten ook niet altijd dat er een zorgcoördinator is die hen kan helpen om uitschrijving tegen te gaan. Ook weten studenten niet dat ze bezwaar kunnen maken tegen de uitschrijving. Zij geven ook vaak aan dat ze geen brief of waarschuwing hebben ontvangen.

DIT JAAR BEN IK THUIS KOMEN TE ZITTEN MET EEN BURN-OUT EN EEN ANGST STOORNIS.

ONDANKS MIJN ZIEKTE HEB IK HET HELE SCHOOLJAAR STAGE GELOPEN EN BEN IK HULP GAAN ZOEKEN VIA DE HUISARTS EN HEB IK MEDICATIE GEKREGEN. DIT OOK OMDAT IK BIJNA KLAAR BEN MET MIJN OPLEIDING EN DIT HEEL ERG GRAAG WIL AFRONDEN.

ER ZIJN AFSPRAKEN GEMAAKT OP SCHOOL DIE IK BEN NAGEKOMEN, DESONDANKS HEB IK ZOMAAR INEENS EEN BRIEF GEKREGEN VAN SCHOOL DAT ZE ME WILLEN VERWIJDEREN VAN DE OPLEIDING.

DIT VIND IK ZEER TRIEST! ONDANKS MIJN ZIEKTE HEB IK ME INGEZET OM BETER TE WORDEN EN MIJN OPLEIDING AF TE KUNNEN MAKEN, SCHOOL KIJKT ECHTER NIET MET MIJ MEE HOE IK ONDANKS MIJN ZIEKTE MIJN OPLEIDING KAN AFRONDEN EN BEGELEIDT MIJ HIER SLECHT IN.

IK BEN IN SEPTEMBER BEGONNEN MET DE OPLEIDING, EN TOEN ZIEK GEWORDEN, TOEN HEBBEN WE SAMEN BESLOTEN (HOOFD VAN OPLEIDING) DAT IK ERMEE ZOU STOPPEN. HAD KANS IN FEBRUARI OM WEER OPNIEUW TE BEGINNEN EN DUS TOEN OPNIEUW BEGONNEN. ALLEEN HEB IK LAST VAN ANGSTSTOORNISSEN EN MOEITE OM NAAR SCHOOL TE GAAN. ER WERD GEZEGD: WE KUNNEN OOK JE ROOSTER AANPASSEN EN KIJKEN WAT WE VOOR JE KUNNEN DOEN OM NAAR SCHOOL TE KUNNEN GAAN. AFGELOPEN VRIJDAG EEN GESPREK, TOEN EEN BLAADJE NAAR VOREN GESCHOVEN OM MIJ UIT TE SCHRIJVEN. LIEP ALLEMAAL HEEL RAAR. OOK GEEN CONTACT GEHAD MET SCHOOLARTS. ER WERD GEZEGD "ER ZIJN MENSEN DIE NOG ZIEKER ZIJN, EN DIE SCHRIJVEN WE OOK GEWOON UIT". VANDAAG INEENS BERICHT; KUN JE BIJ SCHOOLARTS LANGSKOMEN? STUDENT WEL GETEKEND VOOR DE UITSCHRIJVING 'HAD VRIJWEL GEEN KEUZE', MAAR VOELDE ZICH ONDER DRUK GEZET EN WILDE EIGENLIJK NIET TEKENEN.

4.3. LESSEN

In 2019 kregen we 85 klachten en vragen over 'Lessen'. In 2018 waren dit er 67. Onder het thema 'lessen' vallen veel verschillende klachten. Van lessen in de avond en meewerken aan open dagen in het weekend, tot geen les krijgen, omdat er geen docenten zijn of studenten die zich storen aan de chaos in de klas.

SINDS BEGIN DIT JAAR IS ONZE VASTE DOCENT AFWEZIG EN WORDEN WIJ IN OPVANG KLASSEN VAN ANDERE STUDIES GEPLAATST. HET PROBLEEM IS NU DAT WIJ DUS AL EEN AANTAL WEKEN GEEN EIGEN LES GEHAD HEBBEN, EN HIERDOOR DUS OOK ONZE EXAMEN LESSTOF MISSEN. WIJ HEBBEN DIT AL MEERDERE MALEN AANGEGEVEN MAAR DE DOCENTEN EN HET MANAGEMENT LIJKEN HIER NIETS MEE TE DOEN. WELKE STAPPEN MOETEN WIJ ALS KLAS NU NEMEN? WIJ MAKEN ONS ERG ZORGEN OF WIJ ONS BEROEPSEXAMEN WEL GAAN HALEN OP DEZE MANIER.

ER IS MBO SCRUM DOORGEVOERD OP ONZE SCHOOL. IK VIND DAT HET NIET WERKT OMDAT HET NU ALLEMAAL LIJKT OP ZELFSTUDIE. ER WORDEN BIJNA GEEN LESSEN MEER GEGEVEN.

5. OPVALLENDE THEMA'S

Hoewel onderstaande thema's niet de meest genoteerde thema's zijn, zijn het voor JOB wel opvallende bevindingen. Het thema "Stage en BPV" is een belangrijk onderdeel van de mbo-opleiding en scoort in de algemene thema's hoog (tabel 1). Dit jaar zijn er 136 klachten binnengekomen op dit thema. Zorg, begeleiding en veiligheid is voor JOB een thema dat altijd de aandacht heeft. Dit jaar zijn er op dit thema 76 vragen en klachten binnengekomen. Voor ons is elke klacht over dit onderwerp er één te veel. De laatste drie thema's die voor ons opvallend zijn betreffen schoolkosten (41 vragen en klachten), toelating (105 vragen en klachten) en vrijstellingen (56 vragen en klachten) (zie tabel 2). Dit heeft er vooral mee te maken dat er recentelijk wijzigingen hebben plaatsgevonden bij onderwerpen als schoolkosten, toelating en vrijstellingen, die bedoeld zijn om de positie van de student te versterken. Echter krijgen we daar (nog steeds) geregeld klachten over.

5.1. STAGE EN BPV

Onder stage en BPV vallen de sub-thema's: stage-uren, stageverwijdering, stage zoeken, stage inhoud, stagevergoeding en buitenlandstage. Dit jaar zijn er 136 klachten binnengekomen op dit thema (tabel 1). We merken vaak dat studenten niet zo goed weten tot wie ze zich moeten richten met vragen over hun stage: hun mentor, stagecoördinator en/of begeleider bij de stage zelf. Ook zien we dat studenten graag hun eigen stage willen regelen, maar dat de school daarin vaak de regie neemt. Op onze website staat een stagewijzer en leerwerkwijzer waar veel informatie in staat voor studenten.²

² JOB, in samenwerking met CNV Jongeren en FNV Jong (2019): <https://www.jobmbo.nl/stagewijzer/>

IK WIL GRAAG VAN STAGE BEDRIJF WISSELEN, MAAR IK WEET NIET WAT IK KAN VERWACHTEN QUA EISEN DIE ER ZIJN VOOR HET WISSELEN VAN EEN STAGE EN WANNEER IK HET WISSELEN VAN MIJN STAGE KAN VOORSTELLEN BIJ MIJN SCHOOL. ER IS NAMELIJK SPRAKE VAN DE BAAS DIE ERG BOOS DOET EN ZELF SOMS HELEMAAL UIT ZIJN DAK GAAT ALS ER IETS NIET GOED GAAT OF ALS IK IETS VRAAG. HET IS NOOIT GOED. VERDER IS ER EEN STOFHOK BIJ ONS OP HET WERK MET ALLEMAAL FIJN STOF. IK MOEST OP EEN DAG IN HET STOFHOK EN AL HET STOF VERPLAATSEN VAN DE ENE KANT NAAR DE ANDERE. MAAR AL DAT FIJNE STOF IS SLECHT VOOR JE LONGEN.

STUDENT HEEFT VAN MENTOR TE HOREN GEKREGEN DAT ZE IS VERWIJDERD VAN HAAR STAGE. PRAKTIJKBEGELEIDER WIST VAN NIETS. STUDENT IS DOOF DUS HET IS VOOR HAAR MOEILIK OM EEN NIEUWE STAGE TE VINDEN.

OP ONZE OPLEIDING LOPEN WE ENORM VEEL STAGE OP BASISSCHOLEN EN SOMS OOK MIDDELBARE SCHOLEN. WE NEMEN HIERBIJ VEEL TAKEN OVER VAN DE LEERKRACHT, MAAR WE KRIJGEN HIER HELEMAAL NIETS VOOR. DIT VIND IK RAAR, WANT WE DOEN GEWOON EVEN VEEL OF ZELFS MEER DAN DE LEERKRACHT!

5.2. ZORG, BEGELEIDING EN VEILIGHEID

Zoals al bij het thema uitschrijving is besproken, gaan veel vragen en klachten over zorg en begeleiding. Ook krijgen we klachten binnen over discriminatie en veiligheid (maar wel in mindere mate dan de eerste twee onderwerpen). In totaal zijn er bij ons 76 vragen en klachten binnengekomen (tabel 1). De studenten lopen er tegenaan dat ze door hun zorgvraag niet altijd alle lessen kunnen volgen of hun stage kunnen lopen, en ze vragen zich af waar ze terecht kunnen. JOB is blij met de ontwikkeling van de website speciaal voor (aankomende) mbo- studenten met een

ondersteuningsvraag en hopen dat studenten de weg naar een zorgcoördinator of iets soortgelijks beter kunnen vinden.³

STUDENT IS MOSLIM EN BIDT IN ZIJN PAUZE OP EEN RUSTIG OPENBAAR TOEGANKELIJK PLEKJE. HIJ VRAAGT DUS NOG NIET EENS OM TIJD OF EEN LOKAAL OF ANDERE PLEK (DAT ZOU HIJ WEL HET FIJNST VINDEN), MAAR HEM IS VERTELD DAT HIJ ÜBERHAUPT NIET MAG BIDDEN, OMDAT HET EEN OPENBARE SCHOOL IS.

STUDENT HEEFT DEPRESSIE EN MENTOR ZEGT DAT HIJ ZICH BETER KAN UITSCHRIJVEN

IK HEB VANDAAG MIJN EERSTE CENTRAAL EXAMEN ENGELS VAN 15:00 TOT 16:30 UUR (MIJN MOEDER STELT DEZE VRAAG). DAARVOOR HEBBEN WE GEWOON LES. IK HEB DAAR MOEITE MEE. IK HEB ADD EN HEB MOEITE OM ME 1,5 UUR TE CONCENTREREN. ALS IK EERST NOG LES HEB, LUKT DAT HELEMAAL NIET MEER. DAN IS MIJN HOOFD NET EEN POT WATTEN. WAT KAN IK HIERAAN DOEN? ER KOMEN HIERNA NOG 4 EXAMENS, IK KAN TOCH NIET ELKE DAG SPIJBELEN?

5.2. SCHOOLKOSTEN

Graag brengen we de ‘vrijwillige bijdragen’ voor studenten onder de aandacht. We zien nog vaak dat studenten worden geconfronteerd met een fors bedrag waar geen duidelijke specificatie voor is. De klachten over schoolkosten registreren wij onder de sub-thema’s ‘Wie betaalt wat?’, ‘Vrijwillige bijdrage’ en ‘Lesgeld’ (Zie tabel 2). Bij elkaar opgeteld zijn dit 41 klachten. Al lijkt dit niet een groot aantal, de vragen en klachten zijn dermate opvallend, dat we dit thema graag onder de aandacht

³ Zie kamerstuk 31497-331: Passend onderwijs in het mbo en studeren met een ondersteuningsbehoefte in mbo en hoger onderwijs

brengen. JOB heeft voor studenten een schoolkostenbrochure gemaakt waarin alle regels nog eens beschreven staan.⁴

(...) € 895,- PRAKTIJKLESSEN DIT BEHOORT TOT REGULIER ONDERWIJSAANBOD

IK HEB DE SPECIFICATIE ONTVANGEN VAN X EN HET BETREFT PRAKTIJKLESSEN VOOR: RIJLESSEN (DRESSUUR / SPRINGEN), BEGELEIDING INSTRUCTIEGEVEN, LONGEREN, RUITERFIT & BEOORDELEN PAARD. DEZE VAKKEN WORDEN ALLEN GENOEMD IN HET VAKKENPAKKET VOOR DEZE OPLEIDING (M.I. DAAROM ONDERDEEL VAN DE OPLEIDING).

BIJ ONZE SCHOOL IS ER EEN PROBLEEM MET DE VRIJWILLIGE BIJDRAGE. DEZE WORDT NAMELIJK GENOEMD: "NIET OPLEIDING-GEBONDEN LEERMIDDELEN". OOK OP HET MOMENT DAT JE VRAAGT OF DIT DE VRIJWILLIGE BIJDRAGE IS, KRIJG JE ALS ANTWOORD DAT ER NERGENS STAAT DAT HET VRIJWILLIG IS.

5.3. TOELATING

Sinds 2017 is het toelatingsrecht van kracht. Momenteel wordt het toelatingsrecht geëvalueerd.⁵ Wij zien dat er nog steeds veel problemen bestaan rond toelating. Ook dit jaar zijn er 105 vragen en klachten binnengekomen. We schrikken vooral van de leeftijdsdiscriminatie waardoor studenten niet worden toegelaten. Dit jaar zijn er 13 klachten binnen gekomen van studenten die het vermoeden hebben afgewezen te worden door hun leeftijd. Daarnaast worden er nog veel te vaak testen gebruikt bij intakes. Dit schrikt sommige studenten af, of de testen worden 'slecht' gemaakt. Ook merken wij dat intakers/docenten hun advies 'dwingend' formuleren, waardoor studenten denken dat ze afgewezen zijn voor de opleiding (zie Tabel 1 en 2).

⁴JOB: Schoolkostenbrochure. <https://www.jobmbo.nl/schoolkostenbrochure/>

⁵NRO (2019). Tussenrapportage Evaluatie en monitoring wet toelatingsrecht mbo

*STUDENT HEEFT ZICH VOOR 1 APRIL AANGEMELD EN MOET NU EXTRA INTAKEGESPREK DOEN
VANWEGE PASSEND ONDERWIJS. INTAKER KAN NIET BELOVEN DAT STUDENT WORDT
TOEGELATEN.*

STUDENT WORDT GEWEIGERD IVM MOTIVATIE. VOOR 1 APRIL AANGEMELD.

*IK WAS BEGONNEN AAN EEN DEELTIJD HBO-V OPLEIDING, OMDAT HET DEELTIJD KARAKTER NIET
BIJ MIJ PAST EN IK MERKTE DAT IK DE REKENVAARDIGHEID NOG WAT LASTIG VOND WOU IK
GRAAG EEN MBO-4 VOLTIJDS OPLEIDING VOLGEN, ZE WAREN ZEER TEVREDEN; ECHTER BIJ EEN
INTAKE GESPREK HEBBEN ZE BESLOTEN MIJ NIET TOE TE LATEN, DIT OMDAT IK NIET BINNEN DE
JUISTE LEEFTIJD ZOU VALLEN (IK BEN 24), EN DAT ZE DENKEN DAT IK DIT NIET ZOU KUNNEN
INPLANNEN IN MIJN GEWONE LEVEN.*

5.4. VRIJSTELLINGEN

De regels rond vrijstellingen zijn sinds augustus 2019 veranderd, waarna wij opmerkten dat er opeens meer klachten binnenkwamen over het verkrijgen van deze vrijstellingen. Dit jaar waren het in totaal 56 vragen en klachten (zie tabel 2). Studenten geven aan dat ze lang moeten wachten op een vrijstelling, dat vrijstellingen worden ingetrokken, dat cijfers niet vindbaar zijn bij de vorige school en daardoor geen vrijstelling aangevraagd kan worden, dat er nog geen onderwijs- en examenregeling (OER) aanwezig is of dat de school niet duidelijk is over de regels. Kortom, veel klachten rond vrijstellingen ontstaan door slechte communicatie van de school naar de student.

MIJN VRIENDIN ZIT IN HAAR LAATSTE MBO LEERJAAR EN HEEFT VORIG JAAR HAAR 3F REKENEXAMEN GEHAALD. NU KRIJGT ZE VRIJSTELLING ECHTER KRIJGT ZE DIT MAAR 20 WEKEN, HIERNA MOET ZE WEER NAAR DE REKENLESSSEN TERWIJL ZE GEEN EXAMEN MEER HOEFT TE DOEN. DAT IS TOCH RAAR? VRIJSTELLING IS TOCH VRIJSTELLING?

BIJ HET AANMELDEN VAN DE OPLEIDING IS MIJ VIA GESPREK EN MAIL TOEGEZEGD DAT IK VRIJSTELLING HEB VOOR DE GENERIEKE VAKKEN (NEDERLANDS, ENGELS EN REKENEN) DUS OOK GEEN BOEKEN VOOR DEZE VAKKEN HEB AANGESCHAFT. NU NA PERIODE 1 VAN DE OPLEIDING BESLUIT DE SCHOOL OM HUN EIGEN REGELS TE HANTEREN EN ZOU IK ALSNOG DE GENERIEKE VAKKEN MOETEN VOLGEN EN HIERIN MOETEN SLAGEN. DIT ZORGT VOOR EXTRA DRUK AANGEZIEN IK AL EEN GEHELE PERIODE DEZE VAKKEN NIET HEB HOEVEN VOLGEN. IK VIND HET DAN OOK ZEER TELEURSTELLEND DAT MIJ EERST IETS IS BELOOFD EN HET NU NIET WORDT NAGEKOMEN. DIT VOORAL AANGEZIEN DE WET OOK NOG IS AANGEPAST WAARIN STAAT DAT DEZE VAKKEN NIET OPNIEUW GEVOLGD HOEVEN TE WORDEN.

6. SLOTWOORD

De klachten en vragen zijn in 2019 gedaald. Het is lastig te duiden hoe dit komt. Het hoeft niet direct een daling van problematiek in het mbo te betekenen. De vragen en klachten worden regelmatig besproken met OCW, MBO Raad en politieke partijen. Het helpt ons en hen om een beeld te krijgen van het soort vragen dat leeft bij studenten.

Graag geven wij nog een zestal aanbevelingen mee:

- Er spelen verschillende problemen rondom **becijfering en examinering**. Uit de rapportage blijkt dat de meeste klachten die wij binnenkrijgen vallen binnen de categorie Toetsen en Examens. Hoewel er klachten binnenkomen over de inhoud van centrale examens ontvangen we ook veel klachten die te maken hebben met cijfers en herkansingen. Het is noodzakelijk dat scholen de verantwoordelijkheid nemen om beleid en de uitvoering

van toetsing en examinering goed op orde te krijgen. In de *Staat van het Onderwijs 2018*⁶ werd het functioneren van examencommissies van scholen aangekaart. JOB vindt dat examencommissies zich zowel moeten kunnen richten op de juiste procedures rondom becijfering en examinering als de kwaliteit van de exameninstrumenten.

- **Bij examens van hoge kwaliteit horen lessen van hoge kwaliteit.** Ieder jaar komen er veel klachten binnen over lessen. Er vallen lessen uit of begeleiding ontbreekt tijdens de lessen. Aansluitend op het vorige punt kan JOB alleen maar zeggen dat bij toetsen en examens van hoge kwaliteit ook lessen van hoge kwaliteit aan studenten moeten worden geboden.
- **Uitschrijvingen moeten eerlijk zijn en uitgelegd worden aan de student.** Het is geen onbekend geluid voor JOB dat studenten aangeven het gevoel te hebben dat zij plots en onterecht zijn uitgeschreven. Zeker met de komst van het bindend studieadvies kan een uitschrijving in het eerste jaar niet als verassing komen. Ook in de jaren daarna moeten studenten goed op de hoogte zijn van hun eigen studievoortgang, zeker wanneer dit de verkeerde kant op dreigt te gaan. Scholen zijn verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie rondom studievoortgang en uitschrijvingen.
- **Studenten hebben toelatingsrecht en zouden niet genoodzaakt moeten zijn om dit af te dwingen.** In 2017 is het toelatingsrecht ingegaan waarbij studenten - mits zij hebben voldaan aan de voorwaarden - recht hebben op toelating tot de opleiding. JOB vindt het dan ook schokkend om te horen dat studenten nog steeds het gevoel krijgen niet te zijn toegelaten. Wij horen vaak dat het advies als dwingend wordt ervaren. JOB vindt dat intakers op de hoogte moeten zijn van toelatingsrecht en dat zij verplicht moeten zeggen dat het advies niet bindend is. Ook moeten (toekomstige) mbo-studenten goed worden ingelicht over het toelatingsrecht.
- **Zadel studenten niet op met onnodige kosten.** Ondanks het 'Servicedocument Schoolkosten'⁷ worden studenten nog steeds opgezadeld met hoge schoolkosten. Voor boeken die niet gebruikt worden, of er wordt een bijdrage gevraagd voor activiteiten die tot het reguliere onderwijs hoort. JOB roept scholen op zich aan het servicedocument te houden.
- **Studenten moeten makkelijk informatie kunnen vinden wat de regels rond vrijstellingen voor hun school zijn.** Door de verandering in de wet weten studenten niet altijd waar zij aan toe zijn. De meest logische plek om de informatie te vinden, is de OER. Maar scholen maken soms ook aparte documenten. Dit lijkt ons ook heel verwarrend voor

⁶ 2019, De Inspectie van het Onderwijs, *De Staat van het Onderwijs*, pp. 145

⁷ JOB, MBO Raad, OCW (2018). Servicedocument schoolkosten.

docenten en andere medewerkers van de school. JOB ziet graag dat de informatie op een duidelijke plek te vinden is. Een logisch document is wat ons betreft de OER.

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.

7. REFERENTIES

De Inspectie van het Onderwijs (2019), *De Staat van het Onderwijs*, pp. 145

JOB (2018), JOB-Monitor

JOB, in samenwerking met CNV Jongeren en FNV Jong (2019):

<https://www.jobmbo.nl/stagewijzer/>

JOB, MBO Raad, OCW (2018). Servicedocument schoolkosten.

JOB: Schoolkostenbrochure. <https://www.jobmbo.nl/schoolkostenbrochure/>

Kamerstuk 31497-331: Passend onderwijs in het mbo en studeren met een ondersteuningsbehoefte in mbo en hoger onderwijs

NRO (2019). Tussenrapportage Evaluatie en monitoring wet toelatingsrecht mbo