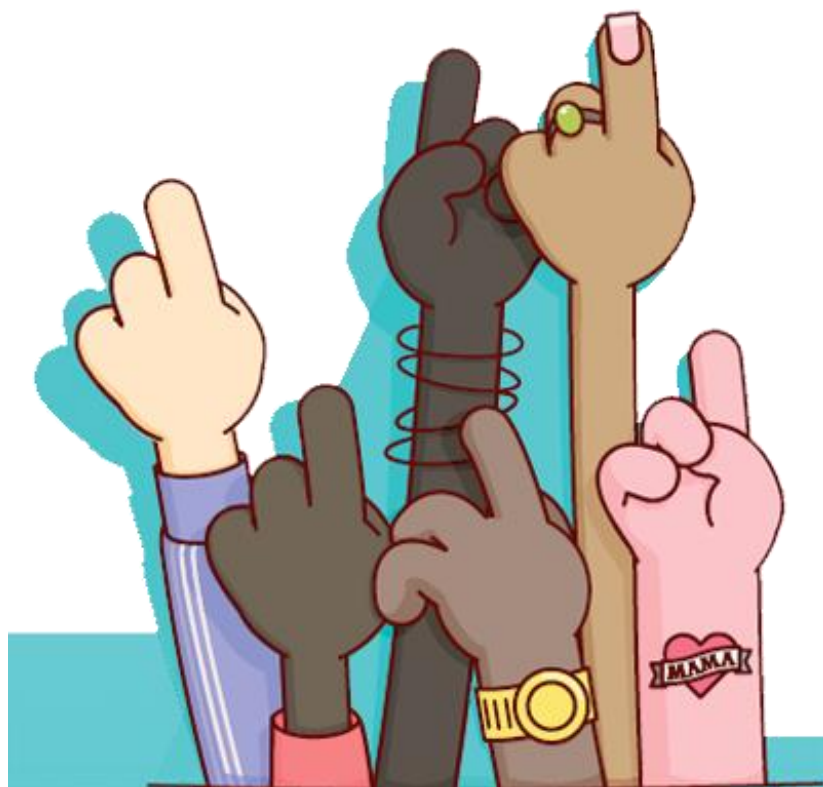




**JOB CORONA-KLACHTENRAPPORTAGE
MAART T/M NOVEMBER 2020**



Inhoudsopgave

INLEIDING	3
LEESWIJZER.....	4
OVERZICHT VAN VRAGEN EN KLACHTEN.....	5
VRAGEN/KLACHTEN PER THEMA.....	9
STAGE & BPV.....	9
TOETSEN & EXAMENS.....	11
ONDERWIJSINHOUD	12
ZORG, BEGELEIDING & VEILIGHEID.....	14
GELD.....	15
OPMERKINGEN EN AANBEVELINGEN.....	18
1. Coronameldpunt op iedere school.....	18
2. Compenseer studenten die studievertraging oplopen.....	19
3. Compenseer studenten die onvoorziene kosten hebben gemaakt.....	19
4. Draag sectorbreed uit dat er geen sprake is van een coronadiploma	19
5. Maak inzichtelijk waarom tot een bepaald examenbesluit is gekomen	19
6. Communiceer duidelijk met de student over het vinden van een stage.....	19
7. Indien de OER gewijzigd wordt, doe dit tijdig.....	20
8. Studenten moeten voldoende voorbereiding op hun examen hebben.....	20
9. Benut (fysiek) onderwijs ook voor socialiserende activiteiten	20

INLEIDING

Op het moment dat het coronavirus Nederland bereikte had niemand de gevolgen kunnen overzien. Ook het mbo werd er flink door opgeschud, zelfs dusdanig dat de mbo-scholen voor drie maanden werden gesloten. Door de sluiting van de scholen moesten instellingen hals over kop overgaan op digitaal afstandsonderwijs. Daarnaast moest er naar creatieve oplossingen gezocht worden voor het door laten gaan van examens en stages; iets dat niet altijd lukte.

Natuurlijk hebben al deze veranderingen gevolgen voor de mbo-studenten. Voor JOB was dit reden om in samenwerking met het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de MBO Raad een coronamonitor uit te zetten onder studenten. De resultaten van de monitor, die door ongeveer 2500 studenten werd ingevuld, zijn zorgelijk. Studenten geven onder andere aan dat zij de kwaliteit van het onderwijs (veel) minder goed vinden, dat zij het contact met vrienden en klasgenoten missen en dat zij minder goed contact hebben met begeleiders op school (slb'ers, onderwijsmanagers, etc.). Daarnaast gaf 1 op de 5 studenten aan dat zij verwachten studieoverstapting op te lopen.¹

De coronamonitor heeft een enorme bron van kwantitatieve data opgeleverd. Dit geeft een goed beeld van waar studenten in het algemeen tegenaan lopen tijdens deze coronacrisis. Om ook de precieze problemen die studenten ervaren beter inzichtelijk te maken, heeft JOB besloten om dit jaar een extra klachtenrapportage te maken die in het teken staat van de klachten met betrekking op corona. In deze klachtenrapportage zullen alleen corona-gerelateerde klachten worden behandeld. Dit in tegenstelling tot onze reguliere klachtenrapportages, waarin we alle klachten en vragen die binnenkomen in onze Klachten- en Informatiecentrum (KIC) behandelen.

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 en conform de AVG worden kenmerken toegekend aan de vraag of klacht. De meest gebruikelijke kenmerken zijn de mbo-instelling + locatie, opleiding, opleidingsniveau, gebruikersgroep (ouder, begeleider, student), communicatiekanaal en het thema van de vraag of klacht. Wij doen dit op basis van thema's die ook door de Inspectie van het Onderwijs worden gebruikt zodat deze informatie ook voor hen een waardevolle bron van informatie kan zijn. Ons CRM-systeem laat het niet toe om meerdere thema's aan een vraag of klacht toe te voegen. Daardoor kan het voorkomen dat een vraag of klacht ook onder een andere thema had kunnen vallen.

Het kan zijn dat bepaalde informatie mist, dit heeft verschillende redenen. Allereerst zijn er studenten, ouders, etc. die informatie niet willen geven, of misschien niet direct weten. Ook zijn er vragen en klachten die via ons algemene e-mailadres binnenkomen. In veel van deze gevallen heeft de afzender de informatie niet vermeld. In andere gevallen wordt de informatie niet geregistreerd omdat we de informatie vergeten op te vragen of te registreren. In een enkel geval ligt een technisch probleem ten grondslag aan het niet registreren van specifieke informatie.

¹ <https://www.jobmbo.nl/mbo-studenten-lopen-vertraging-op-en-missen-hun-klasgenoten/>

De selectie van alle vragen en klachten is gemaakt op maandag 30 november 2020 en omvat alle vragen en klachten die wij sinds 12 maart 2020 hebben geregistreerd. Dit was de eerste datum waarop wij een klacht hebben geregistreerd onder het subthema ‘coronavirus’.

LEESWIJZER

In het eerste deel van deze klachtenrapportage zullen wij een algemeen overzicht geven over de vragen en klachten die wij hebben gekregen. In tegenstelling tot onze reguliere klachtenrapportages zullen wij bepaalde informatie niet inzichtelijk maken omdat wij deze niet relevant vinden voor het doel dat wij met deze klachtenrapportage nastreven. Een voorbeeld van informatie die wij niet zullen beschrijven is hoeveel klachten en vragen wij per communicatiekanaal (e-mail, telefoon, etc.) hebben binnengekregen. Wij hebben wel informatie toegevoegd over het aantal vragen en klachten per maand. Deze informatie achten wij relevant omdat het laat zien wanneer er veel vragen en klachten waren, hetgeen wellicht terug te leiden is naar bepaalde ontwikkelingen op het gebied van de aanpak met betrekking tot corona in het mbo.

Na dit algemene beeld zullen wij per thema ingaan op de inhoud van de vragen en klachten die wij binnen hebben gekregen. Daarnaast zullen wij in sommige gevallen voorbeelden geven van de klachten en vragen die wij hebben geregistreerd.

In het laatste deel van deze klachtenrapportage zullen wij de meest opvallende signalen beschrijven en aanbevelingen doen op basis van de aandachtspunten die wij opmerken.

Het is mogelijk dat u als lezer graag bepaalde informatie of data had willen zien, maar dat deze niet is opgenomen in deze coronaklachtenrapportage. In dat geval raden wij aan contact op te nemen met ons.² Wij zullen in dat geval kijken of wij die informatie alsnog kunnen toesturen. Wij geven geen informatie over het aantal vragen en klachten per instelling.

² Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met Matthijs Steur, beleidsmedewerker JOB, op matthijs@jobmbo.nl

OVERZICHT VAN VRAGEN EN KLACHTEN

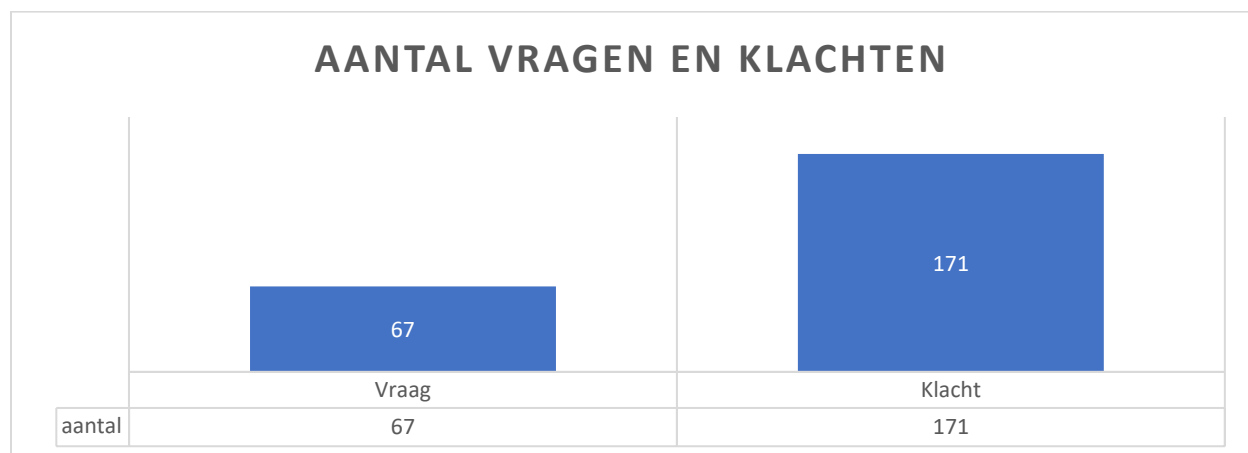
In onderstaande tabellen is het aantal vragen en klachten, het aantal vragen/klachten per niveau, het aantal vragen/klachten per groep en het aantal vragen/klachten per maand te vinden.

Wat opvalt is dat er meer klachten dan vragen zijn binnengekomen. De verdeling is vergelijkbaar met onze reguliere klachtenrapportage.

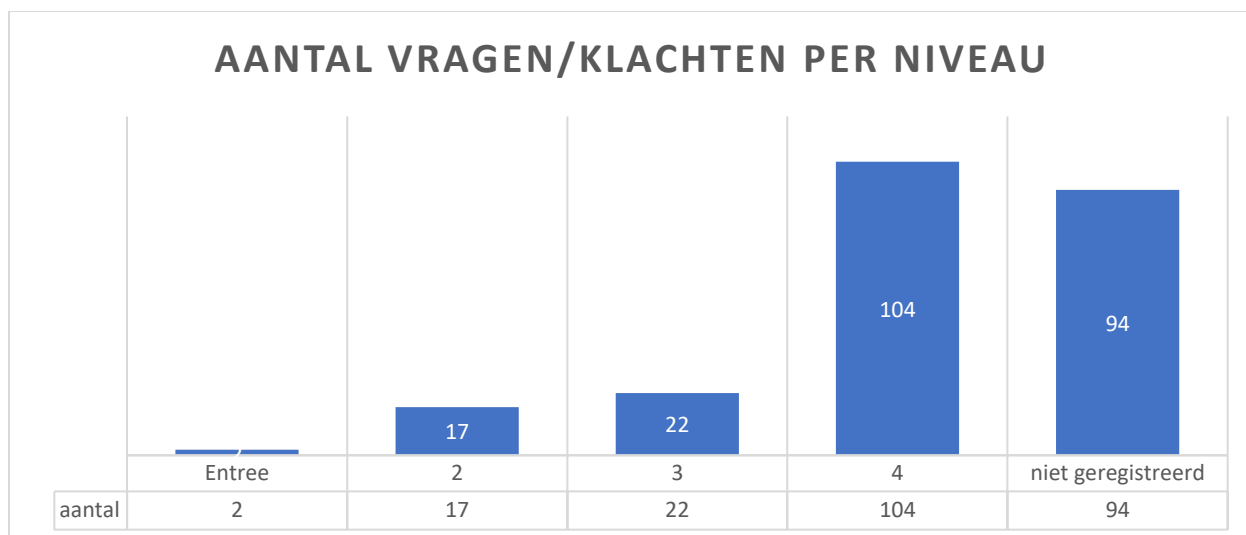
Het aantal vragen/klachten per niveau is vergelijkbaar met de verdeling van het aantal vragen en klachten per niveau in de reguliere klachtenrapportages.

Het aantal vragen/klachten per groep is ook vergelijkbaar met de reguliere verdeling. Aangezien wij ouderbetrokkenheid belangrijk vinden, zijn wij blij te zien dat ook ouders ons weten te vinden.

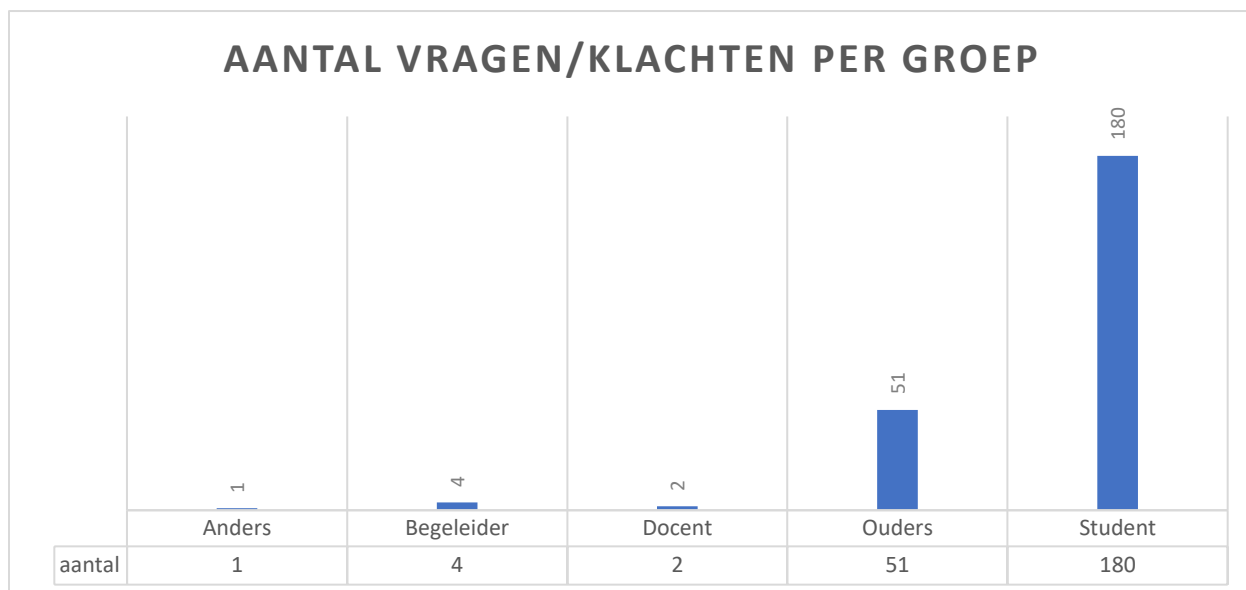
Wij zullen na de tabel waarin het aantal vragen/klachten per maand staat weergegeven ingaan op deze resultaten.



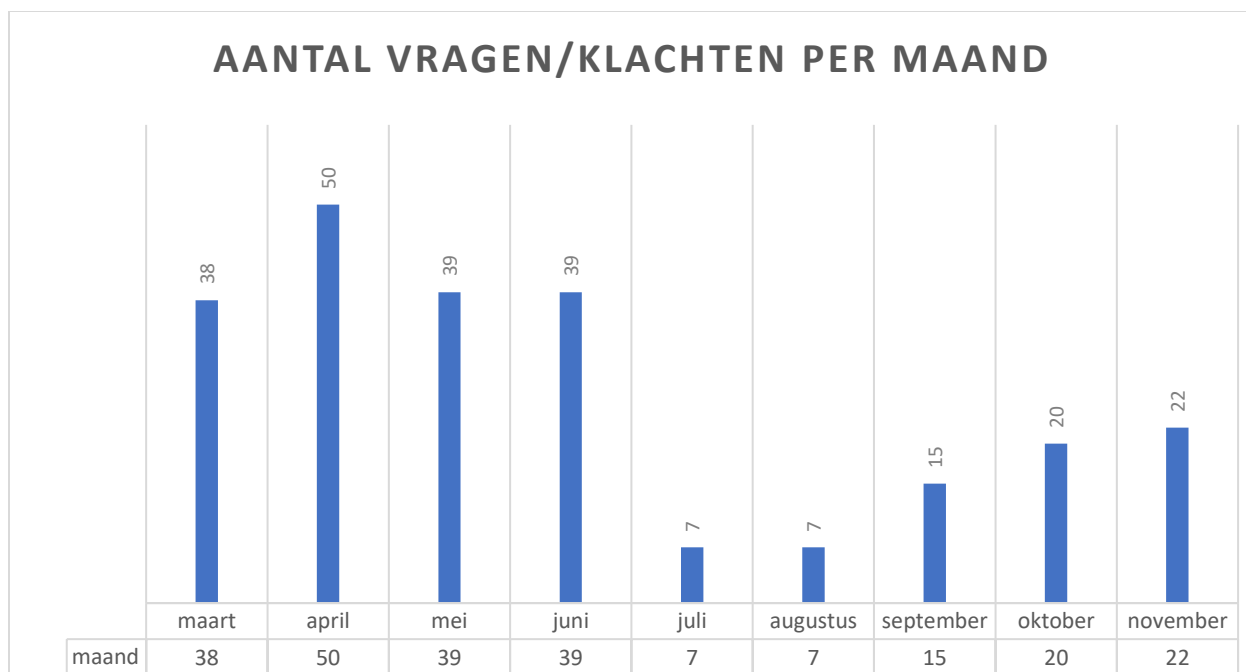
Tabel 1: Aantal vragen en klachten



Tabel 2: Aantal vragen en klachten, naar niveau



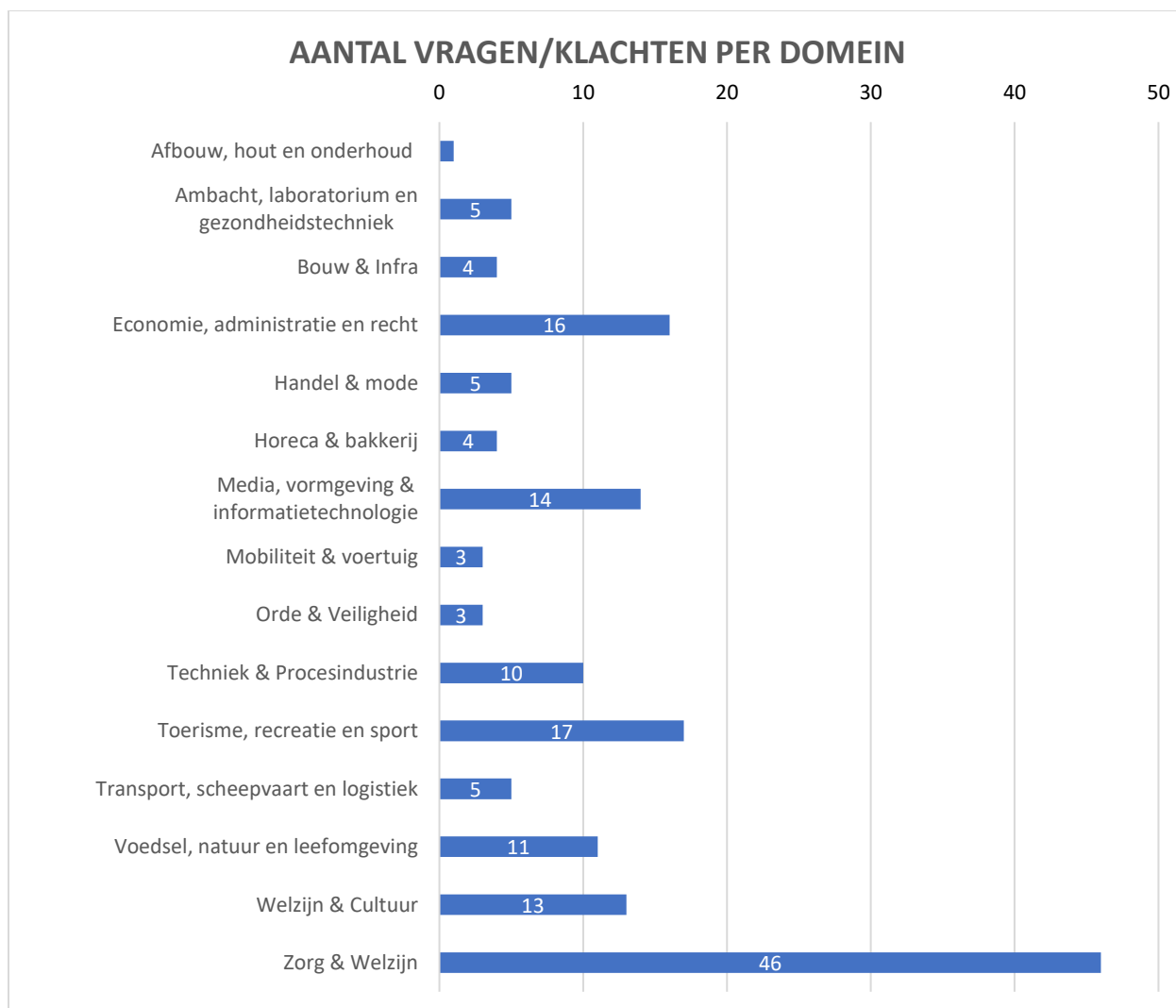
Tabel 3: Aantal vragen en klachten, naar groep



Tabel 4: aantal vragen en klachten, naar maand

In het bovenstaande overzicht staat het aantal vragen/klachten per maand weergegeven. In de eerste maanden van de crisis lag het aantal vragen/klachten hoog ten opzichte van de daaropvolgende maanden. Dat is geen verrassing te noemen omdat in deze tijd de maatregel genomen werd om de scholen te sluiten en scholen aanpassingen moesten maken om het onderwijs en stages zoveel mogelijk door te laten gaan. In deze tijd merkten we vooral dat er onder studenten veel onduidelijkheid was over het al dan niet door laten gaan van stages en examens.

In de zomermaanden ligt het aantal vragen/klachten logischerwijs laag omdat het zomervakantie was. Wat opvalt is dat het aantal vragen/klachten vanaf augustus weer stijgt. Hoewel de stijging niet enorm is, merken wij dat er toch nog veel onduidelijk is. Wij zullen goed in de gaten houden of deze stijging doorzet. Ondanks dat de coronacrisis het mbo voor een lastige opgave zet, is JOB van mening dat bepaalde zaken na acht maanden toch opgelost moeten zijn. Een voorbeeld hiervan is de digitale infrastructuur waarmee scholen werken; die moet op dit moment voor alle betrokken partijen werkbaar zijn. Toch merken wij dat er op dit moment nog (te) veel vragen/klachten zijn over lessen die niet doorgaan, of over roosters die pas heel laat bekend zijn, etc. Wij blijven daarom het type vragen/klachten in de gaten houden. Indien wij het nodig achten, treden wij in specifiek contact met de Inspectie van het Onderwijs.



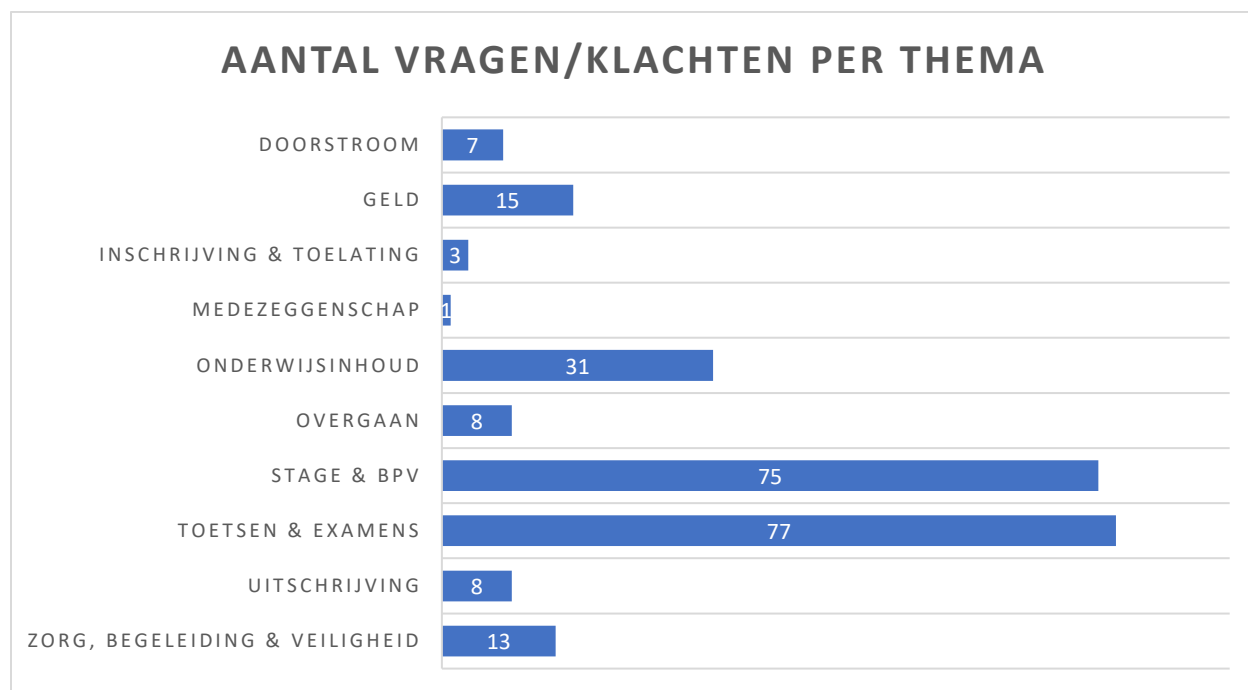
Tabel 5: aantal vragen en klachten, naar domein

In de tabel hierboven staat het aantal vragen/klachten per domein weergegeven. Hoewel het op dit vlak een te klein aantal vragen/klachten is om een representatief beeld te geven, is het toch interessant om de resultaten te analyseren. Opvallend is het aantal vragen/klachten in het domein *Zorg & Welzijn*. Toch is dit verreweg het grootste domein in het mbo.³ Wat dat betreft is het aantal vragen en klachten in de domeinen *Toerisme, recreatie en sport* en *Media, vormgeving & informatietechnologie* opvallender, omdat dit relatief kleinere domeinen zijn. Toch is het grote aantal vragen en klachten in deze drie domeinen te verklaren, omdat dit veelal opleidingen betreffen binnen sectoren die over het algemeen hard getroffen zijn door de coronacrisis. Wat dat betreft is het kleine aantal vragen en klachten binnen het domein *Horeca* ook opvallend te noemen, omdat dit ook een sector is die klap na klap te verduren heeft gehad.

³ <https://www.mбораad.nl/het-mbo/feiten-en-cijfers/studenten>

VRAGEN/KLACHTEN PER THEMA

Hieronder staat per thema aangegeven hoeveel vragen/klachten wij hebben binnengekregen. Opvallend, doch niet verrassend, is het relatief grote aantal vragen/klachten op de thema's *Stage & BPV* en *Toetsen & Examens*. De relatieve hoeveelheid vragen/klachten over deze thema's is vergelijkbaar met onze reguliere klachtenrapportages. Naast deze thema's zijn er veel vragen over de thema's *Onderwijsinhoud*, *Zorg, Begeleiding & Veiligheid* en *Geld*. Hieronder zullen wij voor de genoemde thema's de meest gehoorde signalen behandelen.⁴



Tabel 6: aantal vragen en klachten, naar thema

STAGE & BPV

De vragen en klachten die we hebben geregistreerd, hebben vaak te maken met het stoppen van een stage of bpv. Studenten vragen zich veelal af hoe dit opgelost moet worden. In veel gevallen is het voor hen niet duidelijk wat zij van school kunnen verwachten. In de eerste periode van de coronacrisis veranderden de richtlijnen vaak en hanteerden verschillende scholen verschillende richtlijnen. Hierdoor was het voor ons in sommige gevallen lastig om een student van een goed advies te voorzien. Aangezien de situatie snel kon veranderen, kon een advies dat de ene week werd gegeven, de volgende week niet meer opgaan.

Hieronder volgt een aantal voorbeelden van vragen/klachten die wij binnenkrijgen en die betrekking hebben op het thema *Stage & BPV*:

⁴ Dit doen wij niet in volgorde van het aantal vragen en klachten per thema. De reden hiervoor is dat wij dit document eind november hebben bijgewerkt, waardoor er enige verschuivingen hebben plaatsgevonden.

“Door corona kunnen we geen stage lopen en deze uren moet we uiteindelijk ook inhalen en dit willen wij niet. We zitten dan in het laatste jaar plus we lopen dan al stage zo hebben we veel spanning en is er veel druk op ons en dit willen wij vermijden.” (31 maart)

“Ivm met het coronavirus hebben een aantal klasgenoten nog geen stage kunnen vinden, terwijl we nu in de eerste week van de stageperiode zouden zitten. School verplicht ons om, mochten we niet op tijd alsnog onze stage-uren in te halen in de zomervakantie. Het probleem is dat dit jaar eindigt met onze volgende stageperiode, en direct na de zomervakantie nog een keer stage moeten lopen. Mag school ons verplichten om drie stages achter elkaar te lopen, waarvan een in de zomervakantie?” (19 augustus)

In sommige gevallen vragen wij ons ook af in hoeverre de begeleiding van school voldoet. Wij krijgen vaak te horen dat studenten (te) weinig begeleiding krijgen bij het zoeken naar een stage en dat een student heel veel moeite doet, maar de indruk krijgt dat school maar moeilijk meewerkt. Hieronder volgen twee voorbeelden:

“Dierenartsenpraktijk stage. Vanuit stageplek beëindigd (corona). MOET zelf een andere stage zoeken, maar is niet te doen. Mag dat?” (6 mei)

“Mijn dochter heeft drie jaar lang alles goed doorlopen. Alle stages gehaald en goede cijfers. Nu in corona tijd geen begeleiding gehad en op onvoorbereide praktijk examen gezakt. Van een klas van 15 is maar 1 iemand geslaagd. We zijn echt boos. Wat is hier aan de hand?” (29 mei)

“Mbo-student vindt stage, maar blijkt niet erkend te zijn. Moet weer stoppen.” (21 september)

JOB is blij dat er door middel van het Servicedocument *aanpak corona mbo* (hierna: servicedocument) en de *Handreiking Verantwoord Diplomabesluit* landelijke richtlijnen zijn gekomen om ervoor te zorgen dat de stages in het mbo zo goed mogelijk door kunnen gaan. Toch merken we dat er nog veel onduidelijkheid blijft bestaan of dat scholen toch andere regels hanteren dan de richtlijnen in het servicedocument. Een recent voorbeeld staat hieronder.

“Buitenlandstage in Curaçao; is geel gebied maar toch verbiedt de school dit.” (2 november)

Doordat er verschillen zijn tussen de aanpak die scholen hanteren, is het voor JOB soms lastig om een student van duidelijk advies te voorzien. Zeker nu de corona-aanpak steeds meer regionaal bepaald wordt, is het voor ons soms lastig om de exacte richtlijnen te rijmen met de aanpak die een school hanteert. Hoewel wij begrijpen dat de school in bovenstaand voorbeeld bedenkingen heeft bij de stageplek, mag een stage die in geel gebied plaatsvindt doorgang vinden. Het advies van JOB aan studenten is in zulke gevallen om hierover toch weer met school in gesprek te gaan. Om te voorkomen een student van het kastje naar de muur te sturen, pleiten wij er daarom sinds de zomer voor om een coronameldpunt in te richten op iedere school. Via dit meldpunt kunnen studenten antwoord krijgen op vragen die te maken hebben met de specifieke situatie van een student op die school. Een simpel voorbeeld is een antwoord op de vraag wanneer een rooster bekend wordt. Ook in het geval van stages

zijn er situaties te bedenken waarvoor zo'n meldpunt wenselijk is. Hoewel in het meest recente servicedocument (5.0) is overgenomen dat een coronameldpunt ingericht mag worden, vrezen wij dat de invulling hiervan te vrijblijvend is. Wij blijven er daarom op hameren dat een dergelijk coronameldpunt ingericht moet worden, zodat studenten zo min mogelijk met vragen hoeven te blijven zitten.⁵ Inmiddels zijn wij in gesprek met de MBO Raad om te inventariseren of wij gezamenlijk een handreiking kunnen doen.

Een ander aandachtspunt op het gebied van *Stages & BPV* is dat studenten soms ervaren dat school dreigt hen uit te schrijven als zij geen stageplek kunnen vinden. Dit is compleet onacceptabel. In de verschillende servicedocumenten is een aantal oplossingen aangedragen die stap voor stap moeten worden afgewogen.⁶ Pas in het allerlaatste geval moet een gesprek plaatsvinden met een student over een eventuele switch naar een andere opleiding. Zelfs in dit geval moet er sprake zijn van goede begeleiding. Het is dus compleet onacceptabel dat een school dreigt een student uit te schrijven. Wij pleiten er daarom voor dat scholen transparant zijn over de stappen die zij hebben ondernomen om een student aan een passende stageplek te helpen en dat scholen en studenten samen optrekken in deze zoektocht. Te vaak hebben studenten het idee dat zij er alleen voorstaan en dat de school hen niet probeert te helpen. Wij weten dat scholen ook in een lastig parket zitten en dat het daardoor lastig kan zijn om iedere student perfect te begeleiden, maar het is onwenselijk dat studenten het idee hebben dat zij er alleen voor staan.⁷ Toch laat onze coronamonitor ook zien dat studenten het contact met hun mentor/slb'er/stagebegeleider als minder goed ervaren. Juist in deze tijd is een passende begeleiding essentieel.

TOETSEN & EXAMENS

Veruit de meeste vragen/klachten op het gebied van *Toetsen & Examens* zijn voor de zomervakantie bij ons binnengekomen, slechts 3 vragen/klachten kwamen na deze periode binnen. Aangezien dit een cruciale periode was voor examenkandidaten is dit logisch te noemen. Toch verwachten wij dat er in de loop van dit jaar steeds meer vragen/klachten zullen binnenkomen op dit thema.

Op basis van de periode voor de zomervakantie merken wij op dat er veel vragen/klachten gingen over wijzigingen in het examenprogramma of de manier van examineren. Natuurlijk is dit logisch te noemen, maar voor veel studenten werd dit als erg onwenselijk ervaren. Zeker in gevallen waarin de wijziging nadelig uitviel voor de student, waren deze wijzigingen extra vervelend.⁸

“Wij (studenten van Biologisch Medisch Analist) hebben sinds kort te horen gekregen dat de overgangscriteria zijn veranderd voor onze opleiding, dit is op het einde van het schooljaar gebeurt in verband met corona. Mijn vraag is dus namens deze studenten of dat mag.”

(13 juni)

⁵ Wij zijn blij te zien dat Minister van Engelshoven het belang van een coronameldpunt benadrukte tijdens het Tweede Kamerdebat over Onderwijs en corona op 25 november.

⁶ <https://debatgemist.tweedekamer.nl/debatten/onderwijs-en-corona-vi-mbo-en-ho-plus-stages>

⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/07/10/servicedocument-mbo-aanpak-coronavirus>

⁸ <https://www.jobmbo.nl/mbo-studenten-lopen-vertraging-op-en-missen-hun-klasgenoten/>

“Normaal gesproken heb ik op mijn opleiding elke periode de kans om 3 toetsen te herkansen. Nu door het Corona virus is dat veranderd en mag ik in mijn 3e periode niks meer herkansen. Dit vind ik best vervelend want ik heb een onvoldoende gehaald.” (15 juni)

JOB begrijpt dat er soms wijzigingen hebben moeten plaatsvinden, maar is wel van mening dat de student hiervan zo min mogelijk de dupe moet zijn. Ook als er wijzigingen plaatsvinden in de OER, moet dit niet als een verrassing komen voor de student. Wij roepen scholen dan ook op om nu al actief te kijken naar de OER en na te denken over passende oplossingen die later in dit schooljaar toepasbaar gaan worden. Door er nu al duidelijkheid over te scheppen, weet de student tijdig waar hij/zij aan toe is.

Op het gebied van praktijkexamens zijn ook veel vragen/klachten binnengekomen. Deze zijn vergelijkbaar met de aard van vragen/klachten die onder het thema *Stage & BPV* besproken zijn.

“Ik doe de opleiding onderwijsassistent niveau 4. Door de corona crisis kan ik momenteel niet stage lopen in het basisonderwijs. Hierdoor kan ik mijn laatste praktijkexamens niet uitvoeren. Mijn school zoekt niet actief naar een oplossing voor mij en ander.” (26 maart)

Ook op het gebied van *Toetsen & Examens* hebben studenten soms het idee dat zij er alleen voor staan en dat school niet probeert om op zoek te gaan naar een passende oplossing. De bovenstaande quote is hier een voorbeeld van. Wij horen soms dat studenten proberen op zoek te gaan naar alternatieven waarop zij hun examen kunnen doen, maar dat zij van scholen nul op rekest krijgen en dat zij het examen dus niet halen. Volgens de richtlijnen van het servicedocument is dit juist de taak van de school.⁹ Net als op het gebied van *Stage & BPV* pleiten wij hier dus voor een transparante aanpak. Het moet voor een student duidelijk zijn welke inspanning een school heeft gepleegd om een student op de juiste manier, volgens de richtlijnen van het servicedocument, te begeleiden.

Een laatste punt waar wij op het gebied van *Toetsen & Examens* aandacht aan willen besteden, is dat het ook in coronatijd voorkomt dat studenten toetsen en examens moeten afleggen waarop zij onvoldoende zijn voorbereid. Een voorbeeld hiervan staat hieronder:

“Examens gaan door zoals op de planning stond, maar studenten vinden dit niet te doen: er is een slechte voorbereiding door de examens omdat de school op slot zit, online wordt niet goed genoeg voorbereid op de examens.” (07 mei)

ONDERWIJSINHOUD

Om de verspreiding van het coronavirus zoveel mogelijk te voorkomen, moeten mbo-scholen zich aan bepaalde richtlijnen houden. Daardoor kan een groot deel van de lessen niet fysiek plaatsvinden, maar vindt het digitaal, op afstand plaats. Voor studenten heeft deze verandering ook grote gevolgen. Zij volgen hun lessen ineens vanuit huis, in een omgeving die niet voor iedere student goed werkbaar is. Ook de manier waarop lesgegeven wordt, is veranderd. In plaats van een klas waarin interactie centraal

⁹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/07/10/servicedocument-mbo-aanpak-coronavirus>

staat, kijken studenten nu naar een computerscherm waarin een docent aan het woord is en waarbinnen weinig interactie plaatsvindt.

Door middel van de coronamonitor hebben wij vast kunnen stellen dat een groot deel van de studenten de lessen op dit moment (veel) slechter vindt dan voorheen. Daarnaast missen veel studenten ook het contact met hun klasgenoten en vrienden en zeggen zij dat het contact met hun mentor/slb'er/stagebegeleider verslechterd is.¹⁰

Ook in het KIC merken wij dat studenten vaak ontevreden zijn. Zo horen wij dat studenten vrijwel geen les hebben en veel meer zelfstandig opdrachten moeten maken of dat de interactie in de les compleet verdwenen is. Het mbo is bij uitstek een onderwijsvorm waarbinnen goede begeleiding en het contact met klasgenoten, vrienden, docenten en ander onderwijspersoneel essentieel is. Net als de MBO Raad maken wij ons dan ook zorgen over de kwaliteit van het onderwijs.¹¹

Wederom krijgen wij op dit thema van studenten te horen dat zij de begeleiding van school te summier vinden en dat zij zelf moeten zoeken naar oplossingen voor de punten waar zij tegenaan lopen. Daarnaast is het voor studenten onduidelijk wat zij kunnen verwachten van school. Ook vallen maatregelen die school neemt soms rauw op hun dak, iets dat in de onderstaande voorbeelden goed naar voren komt.

“Mijn school houdt geen rekening met dat ik wegens corona mijn opdrachten niet thuis kan doen. Ze dreigen met blijven zitten.”
(20 mei)

“Studenten hebben bijna geen les sinds maart en horen nu dat ze studievertraging oplopen.”
(3 november)

Op het gebied van *Onderwijsinhoud* is het voor ons soms lastig dat verschillende studenten verschillende wensen hebben. Zo wil een groot gedeelte van de studenten meer fysiek les, terwijl een ander gedeelte van de studenten zich juist zorgen maakt om het volgen van fysiek onderwijs. Meer dan eens heeft de gezondheid van (familie van) de student hiermee te maken. We zijn blij met het feit dat er door middel van het servicedocument duidelijke richtlijnen zijn gekomen, maar toch is het in veel specifieke gevallen lastig om een student een goed advies te geven. Wij kennen het specifieke studentendossier niet en weten soms niet precies welke afspraken er gelden op school. Wij moeten de student in deze gevallen toch weer naar de school sturen. Vaak hebben zij het al via school geprobeerd en worden zij op deze manier dus van het kastje naar de muur gestuurd. Ook hier wijzen wij daarom op het belang van een coronameldpunt. Via dit meldpunt kan een student sneller in contact komen met de juiste persoon.

“Student voelt zich niet veilig (vanwege corona) in praktijklokaal”
(22 september)

¹⁰ <https://www.jobmbo.nl/mbo-studenten-lopen-vertraging-op-en-missen-hun-klasgenoten/>

¹¹ <https://www.trouw.nl/onderwijs/het-mbo-onderwijs-zakt-door-het-ijs-waarschuwt-de-mbo-raad~b7a785de4/>

Steeds vaker proeven wij dat studenten en ouders sceptisch zijn over de waarde van de opleiding. Zij vragen zich af hoe zij een volwaardig diploma kunnen halen terwijl zij (veel) minder les hebben gekregen of minder praktijkervaring hebben opgedaan. Het is belangrijk dat er sectorbreed wordt gegarandeerd dat er geen sprake is van een 'coronadiploma'. JOB begrijpt dat er in sommige gevallen overgegaan moet worden naar verlenging van de opleidingsduur, maar wil er wel voor blijven waken dat de kwaliteit van alle opleidingen overeind kan blijven en verantwoord kan blijven worden. Zeker nu wij in onze coronamonitor zien dat 62% van de studenten (veel) minder gemotiveerd is, vinden wij dit van belang.¹² Het is funest voor de ontwikkeling van een student dat hij het idee heeft dat zijn opleiding minder waard is vanwege de coronacrisis.

ZORG, BEGELEIDING & VEILIGHEID

In de eerdere thema's is het al naar voren gekomen dat het vaak voorkomt dat studenten het idee hebben dat zij er steeds meer alleen voor staan. Niet alleen omdat zij vrienden en klasgenoten missen, maar ook omdat het contact met hun slb'er/mentor/stagebegeleider slechter is geworden sinds het begin van de coronacrisis. Wij vinden dit zorgelijk. In combinatie met het feit dat veel studenten het onderwijs (veel) slechter vinden, heeft dit tot gevolg dat studenten minder gemotiveerd zijn om zich in te zetten voor school.¹³

"Ben al maanden aan het wachten hoe het mijn studie is. Heb contact gezocht met mijn studieloopbaanbegeleider en de opleidingsmanager, nog steeds geen antwoord. Ik vind het onacceptabel dat ze mij lang laten wachten."
(13 mei)

Wij gaven ook al eerder aan dat wij van mening zijn dat het voor een student duidelijk moet zijn waarom bepaalde regels gelden en welke stappen al zijn ondernomen om een student te helpen. Soms is het voor studenten compleet onduidelijk waarom zij bepaalde onderdelen van hun studie moeten inhalen terwijl medestudenten dat niet hoeven, of waarom zij niet in aanmerking komen voor een alternatieve toetsvorm of gedeeltelijke vrijstelling van de stage. Over het algemeen kennen studenten de richtlijnen van het servicedocument niet. Deze is dan ook niet gericht op studenten, maar op scholen. Juist daarom moet de besluitvorming transparant zijn, zodat een student kan zien waarom een school een bepaalde beslissing heeft gemaakt. JOB pleit er daarom dan ook voor dat de regels in de *Handreiking verantwoord diplomabesluit* worden aangescherpt.¹⁴ Op dit moment moeten scholen alleen kunnen verantwoorden aan de Inspectie van het Onderwijs waarom ze tot een bepaalde manier van examineren zijn gekomen, maar niet waarom de andere opties niet mogelijk waren. De aanbeveling om dit te veranderen hebben wij al meerdere keren gedaan toen ons om input werd gevraagd voor het servicedocument en de *Handreiking Verantwoord Diplomabesluit*, maar tot op heden is deze aanbeveling niet overgenomen.

¹² <https://www.jobmbo.nl/mbo-studenten-lopen-vertraging-op-en-missen-hun-klasgenoten/>

¹³ <https://www.jobmbo.nl/mbo-studenten-lopen-vertraging-op-en-missen-hun-klasgenoten/>

¹⁴ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/07/10/servicedocument-mbo-aanpak-coronavirus>

“Docenten zeggen dat student stageuren moet inhalen, terwijl ze wel alle leerdoelen heeft behaald, en risicogroep corona is omdat ze ernstig ziek is.”
(6 mei)

Een moment waarop JOB direct heeft ingegrepen, was toen voor het eerst het dringende advies om mondkapjes te gaan dragen op mbo-instellingen werd gegeven. Wij kregen te horen dat er scholen waren die een mondkapjesplicht invoerden, zonder daarbij de studentenraad en ondernemingsraad te betrekken. Snel daarna zijn de scholen voor wie dit gold aangesproken (door het ministerie van OCW en de MBO Raad) en zijn de regels op deze scholen aangepast of besproken met de Ondernemingsraad en de Studentenraad.

“Mijn dochter gaat naar het MBO en daar stellen ze een mondkapjes plicht in. Dit ondanks dat dit een MBO opleiding is en tegen de Nederlandse wetgeving in gaat. Zij heeft leerplicht en wordt naar huis gestuurd omdat zij dit weigerde.”
(5 oktober)

Op het gebied van begeleiding vinden wij het coronameldpunt ook heel belangrijk. We begrijpen dat de coronacrisis een enorme puzzel is waar scholen niet op hebben zitten wachten, maar ook voor studenten is dit over het algemeen totaal geen prettige periode. Juist in deze periode zijn studenten op zoek naar enige houvast en duidelijkheid. Als ze bij niemand op school terecht kunnen met hun vraag en ze van het kastje naar de muur gestuurd worden, versterkt dit het idee dat zij er alleen voor staan. Ondanks dat ze in sommige gevallen bij ons terecht komen, kunnen wij ze vaak ook niet verder helpen omdat de vragen dusdanig specifiek zijn voor die school. Daardoor weten wij het antwoord niet en zijn we toch weer genoodzaakt ze te verwijzen naar de school. Zeker nu er regionale verschillen (kunnen) ontstaan in de richtlijnen die gelden, zijn wij vaak niet de juiste partij om een student van een advies te voorzien. Natuurlijk mogen studenten ons blijven e-mailen en bellen en zullen wij te allen tijde ons best blijven doen om de student zo goed mogelijk te informeren, maar wij zijn van mening dat een centraal coronameldpunt op iedere school enorm zou bijdragen aan het verschaffen van duidelijkheid aan alle mbo-studenten in Nederland.

GELD

Door de coronacrisis ervaren studenten de kwaliteit van het onderwijs als (veel) minder goed, hebben zij minder fysiek les en moeten zij extra kosten maken voor hun studie. In sommige gevallen lopen studenten zelfs studievertraging op, waardoor zij in totaal meer lesgeld kwijt zullen zijn. In lang niet al deze gevallen komt het door de student dat er studievertraging ontstaat.

Hoewel het thema Geld niet het thema is waarop wij de meeste vragen en klachten krijgen, vinden wij het een belangrijk thema om te behandelen omdat er hele terechte zorgen spelen onder studenten. Hieronder volgt een aantal voorbeelden:

“Internationale stage wordt afgeblazen door corona, student heeft heel veel onvoorziene kosten.”
(29 maart)

“Sinds gisteren is mij bekend dat er een regeling is vanuit DUO om het lesgeld te compenseren. Dit geldt voor studenten die in een periode van september 2020 tot januari 2021 hun diploma halen. Echter ben ik het hier niet mee eens. Ik haal zelf in juli mijn diploma en ook ik ben al 4/5 maanden niet naar school geweest omdat wij niet mochten komen vanwege het coronavirus. Ik vind het dan ook gek dat ik niet gecompenseerd word, ook ik heb gewoon volledig lesgeld moeten betalen.”
(11 juni)

“We moeten per maand 130 euro aan schoolgeld betalen, ondanks we niet naar school kunnen. De lessen online zijn bij elkaar 8 uur per maand. Ik vind het absurd dat de prijs niet verlaagd wordt. Ik hoor hier veel mensen over.”
(11 oktober)

Hoewel er bepaalde regelingen zijn (bijvoorbeeld via Nuffic) waardoor studenten (een gedeelte van) hun kosten kunnen terugkrijgen, is dit naar ons idee niet voldoende. De regeling waar de student in het tweede voorbeeld over spreekt, geldt inderdaad alleen voor studenten die tussen september 2020 en januari 2021 afstuderen.¹⁵ In onze gesprekken met het ministerie van OCW blijven zij benadrukken dat het lastig is om op dit moment exact te meten welke mate er gaat zijn van studievertraging onder mbo-studenten. In onze coronamonitor hebben wij vastgesteld dat ongeveer 20% van de studenten denkt studievertraging op te gaan lopen. Ondanks dat wij erkennen dat deze groep niet geheel representatief is voor de complete populatie van mbo-studenten, vinden wij dit een dusdanig zorgelijk signaal dat wij van mening zijn dat ook deze studenten gecompenseerd moeten gaan worden voor hun opgelopen vertraging.¹⁶ Ondanks dat het op dit moment dus niet duidelijk is hoeveel studenten er vertraging zullen gaan oplopen, staat het buiten kijf dat er studenten zijn die studievertraging zullen oplopen als gevolg van de coronacrisis. Ook de MBO Raad erkent dit.¹⁷ Het is voor studenten een dusdanig onzekere tijd, waarin zij al genoeg zorgen hebben. Als je als student studievertraging dreigt op te lopen, en het onduidelijk is welke financiële gevolgen dit heeft, is dit stressvol. Het zou voor veel studenten (tot en met cohort 2020-2021) daarom een opluchting zijn als hierover nu al duidelijkheid wordt gegeven zodat zij weten waar zij aan toe zijn. Een financiële compensatie, zoals deze gegeven wordt aan studenten die tussen september 2020 en januari 2021 afstuderen, is dan ook niet meer dan op zijn plaats.

Daarnaast zijn er studenten die aangeven dat zij op andere manieren extra kosten hebben moeten maken door de coronacrisis. Zij hebben bijvoorbeeld een laptop moeten aanschaffen, of

¹⁵ Wij zijn blij om te zien dat deze regeling automatisch in werking treedt zodra een student ervoor in aanmerking komt en dat de student zelf geen aanvraag hoeft in te dienen.

¹⁶ De coronamonitor was een panelonderzoek die werd uitgevoerd onder ongeveer 2500 studenten. Dit zijn studenten die tijdens het invullen van de JOB-monitor 2020 hebben aangegeven open te staan vaker deel te nemen aan onderzoeken van JOB. Inmiddels is bekend dat deze groep studenten op basis van tevredenheid representatief is voor de complete populatie die de JOB-monitor 2020 invulde. Dat wil zeggen dat zij een vergelijkbaar algemeen rapportcijfer gaven aan hun opleiding en hun school als de complete JOB-monitor populatie. De groep is inderdaad niet representatief op basis van de verdeling van het totale aantal mbo-studenten over leerjaren. De reden hiervoor is dat huidige eerstejaars studenten (op doubleurs na) de JOB-monitor 2020 niet invulden omdat zij op dat moment nog geen mbo-student waren. Ook is het aantal niveau 4-studenten oververtegenwoordigd in het panel ten opzichte van studenten op andere niveaus.

¹⁷ <https://www.trouw.nl/onderwijs/het-mbo-onderwijs-zakt-door-het-ijs-waarschuwt-de-mbo-raad~b7a785de4/>

computerlicenties, als aanvulling op boeken die zij al besteld hadden. Ook in dit geval is JOB van mening dat er duidelijke afspraken gemaakt moeten worden. Scholen zouden bijvoorbeeld per opleiding een maximumbedrag kunnen afspreken voor schoolkosten, zodat studenten voorafgaand aan hun opleiding al weten met welk bedrag zij rekening moeten houden. Daarnaast is JOB van mening dat er een compensatieregeling moet zijn voor studenten die aantoonbaar kunnen maken dat zij vanwege de coronacrisis extra kosten hebben gemaakt.

OPMERKINGEN EN AANBEVELINGEN

Door middel van deze klachtenrapportage hebben wij inzichtelijk willen maken tegen welke problemen studenten voornamelijk aanlopen in deze coronacrisis. Deze klachtenrapportage geeft de achtergrond weer van deze mbo-studenten, iets wat in kwantitatieve onderzoeken (zoals onze coronamonitor) vaak onderbelicht blijft. In combinatie met onze coronamonitor hopen wij op deze manier een duidelijk beeld te geven van de signalen die JOB dagelijks opvangt en de zorgen die wij op basis daarvan hebben. Op basis van dit rapport doen wij graag een aantal aanbevelingen, welke gericht zijn aan de verschillende partijen in de mbo-sector. In sommige gevallen zijn dit aanbevelingen die wij al meer dan eens hebben gegeven, maar waar naar onze mening tot op dit moment te weinig mee is gedaan. Andere aanbevelingen worden al breed gedragen, maar verdienen het om benadrukt te blijven worden.

1. Coronameldpunt op iedere school

Er bestaat in het mbo gelukkig ruimte voor scholen om (in samenwerking met de studentenraad en ondernemingsraad) gedeeltelijk zelf te bepalen hoe het onderwijs georganiseerd wordt. Toch merken wij dat voor veel studenten de geldende afspraken op de desbetreffende school niet altijd duidelijk zijn. Ondanks dat zij op school met de juiste persoon contact hebben proberen te zoeken, slagen zij hier soms niet in en komen zij bij ons terecht. Aangezien het voor JOB onmogelijk is om alle geldende afspraken op iedere school te kennen, zijn wij in veel gevallen toch genoodzaakt om studenten weer terug te sturen naar de school. Zeker nu er ook regionale verschillen kunnen zijn op mbo-scholen, is het voor ons soms lastig om de juiste partij te zijn om een student van advies te voorzien. Daarom pleiten wij al langer voor een coronameldpunt: een centraal punt op school waar studenten, maar ook docenten en ander onderwijspersoneel, hun vragen kunnen stellen die specifiek betrekking hebben op de manier waarop die school omgaat met de afspraken die gelden omtrent het coronavirus. Ook voor studenten met een zorgvraag, of studenten met een onveilige thuissituatie, kan dit punt er zijn om hen in contact te brengen met de juiste persoon. Het centrale punt kan ingericht worden op een manier die de desbetreffende school passend vindt. Zo kan de ene school ervoor kiezen een fysiek punt in te richten, terwijl de andere school kiest voor een zichtbare chatfunctie op de algemene website. De studentenraad moet betrokken worden bij de manier waarop dit punt wordt ingericht.

Natuurlijk blijft JOB bereikbaar voor alle studenten die, op welke manier dan ook, een vraag of een klacht hebben over hun school of opleiding. Ook is het niet erg als studenten ons blijven bellen met vragen die wij niet kunnen beantwoorden. Wat wij met het coronameldpunt willen voorkomen is dat studenten constant van het kastje naar de muur gestuurd worden door ervoor te zorgen dat er één duidelijk punt is, op iedere school, waar wij studenten naartoe kunnen sturen als zij ergens niet uitkomen. Aangezien studenten in onze coronamonitor aangeven dat zij minder goed contact hebben met hun contactpersonen op school, is dit punt voor ons essentieel. Wij zijn blij te zien dat Minister van Engelshoven het belang van een coronameldpunt benadrukt.¹⁸ En hoewel het coronameldpunt is opgenomen in het servicedocument vinden wij de manier waarop deze staat beschreven te vrijblijvend en vrezen wij dat scholen de noodzaak van een dergelijk punt niet voldoende inzien:

¹⁸ Debat *Onderwijs en Corona VI*, 25.11.2020

<https://debatgemist.tweedekamer.nl/debatten/onderwijs-en-corona-vi-mbo-en-ho-plus-stages>

“Een goede communicatie van de school met studenten over de coronamaatregelen en aanpassingen van lessen en examens is van groot belang. Hiervoor richt elke school de benodigde communicatie in, zoals bijvoorbeeld een helder herkenbaar meldpunt corona.”¹⁹

Wij hopen dat deze klachtenrapportage het belang van een dergelijk punt nogmaals heeft kunnen benadrukken en dat scholen actief op zoek gaan naar manieren om dit punt in te richten.

2. Compenseer studenten die studievertraging oplopen

Hoewel er al een regeling bestaat voor studenten die afstuderen tussen september 2020 en 2021, is JOB van mening dat deze regeling uitgebreid moet worden voor studenten tot en met cohort 2020-2021. Hoewel de precieze cijfers omtrent studievertraging nog niet bekend zijn, is het onvermijdelijk dat er studenten zullen zijn die als gevolg van de coronacrisis studievertraging zullen oplopen. Deze studenten moeten gecompenseerd worden. Om te voorkomen dat studenten lange tijd in onzekerheid zitten, moet deze regeling snel in werking treden.

3. Compenseer studenten die onvoorziene kosten hebben gemaakt

Door de coronacrisis hebben studenten op allerlei manieren onvoorziene schoolkosten gekregen. Zo hebben ze computerlicenties moeten aanschaffen voor een methode waar zij eerst alleen een boek voor nodig hadden, of hadden zij een nieuwe laptop nodig om het afstandsonderwijs goed te kunnen volgen. JOB is van mening dat deze studenten gecompenseerd moeten worden en roept scholen op om na te denken over een maximumbedrag aan schoolkosten die een student kan verwachten. Zo weet een student waar hij aan toe is en komt hij niet voor verrassingen te zijn.

4. Draag sectorbreed uit dat er geen sprake is van een coronadiploma

Wij merken dat studenten zich zorgen maken over de waarde van hun diploma. Ondanks dat dit op dit moment al gebeurt, willen wij blijven benadrukken dat het belangrijk is dat de waarde van het diploma overeind blijft. Op die manier zullen werkgevers ook een beroep blijven doen op de studenten die in coronatijd hun mbo-opleiding hebben gevolgd. Zo zorgen we er zoveel mogelijk voor dat studenten, na een lastige periode op school, met een goed gevoel de arbeidsmarkt op kunnen gaan.

5. Maak inzichtelijk waarom tot een bepaald examenbesluit is gekomen

Te vaak gebeurt het dat studenten verrast worden met een uitslag voor een (praktijk)examen of het al dan niet behalen van hun stage. De richtlijnen die gelden door de *Handreiking verantwoord diplomabesluit* zijn niet bekend bij studenten. Toch heeft JOB, naar aanleiding van wat wij horen van studenten, niet het idee dat deze richtlijnen altijd stap voor stap genomen worden. Het moet voor studenten duidelijk zijn waarom door school een bepaald besluit genomen is. JOB zou daarom graag zien dat scholen transparant zijn over de stappen die zij hebben ondernomen om te kijken naar alternatieven.

6. Communiceer duidelijk met de student over het vinden van een stage

Dit punt sluit aan bij het vorige punt. Ook hier is JOB van mening dat de school inzichtelijk moet kunnen maken aan een student welke stappen de school heeft ondernomen om de student te voorzien van een passende stageplek. Op dit moment hebben te veel studenten het idee dat zij er alleen voor staan. Volgens de richtlijnen van het servicedocument vervult de school een actieve rol in deze zoektocht. Wij krijgen soms te horen dat scholen dreigen met uitschrijving op het moment dat een student geen

¹⁹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/07/10/servicedocument-mbo-aanpak-coronavirus>

geschikte stageplek kan vinden. Dit is compleet onacceptabel en in strijd met de richtlijnen die in het servicedocument beschreven staan. Bovendien bevordert het de motivatie van studenten geenszins.

7. Indien de OER gewijzigd wordt, doe dit tijdig

Uit deze klachtenrapportage is gebleken dat het voor studenten soms als een verrassing kwam dat de manier van examineren veranderde. Dit is onwenselijk, maar het is begrijpelijk dat dit in sommige gevallen moet gebeuren. Wij roepen scholen op om nu al kritisch te kijken naar de eisen en de manieren van examineren voor examens van laatstejaars studenten en eventuele wijzigingen zo snel mogelijk door te voeren. Op die manier weten studenten tijdig waar zij aan toe zijn. Wij roepen op om de studentenraad te betrekken bij deze besluitvorming.

8. Studenten moeten voldoende voorbereiding op hun examen hebben

In onze reguliere klachtenrapportages komt dit punt ook vaak naar voren. Ook in coronatijd is dit een punt waar aandacht aan gegeven moet blijven worden. Studenten moeten niet de dupe worden van het feit dat zij niet voldoende voorbereiding op hun toetsen en examens hebben kunnen hebben. Zeker als het om toetsen en examens gaat die voor de student op dat moment van groot belang zijn (bijvoorbeeld voor het al dan niet behalen van een positief BSA of het uiteindelijke diploma) mag dit niet voorkomen.

9. Benut (fysiek) onderwijs ook voor socialiserende activiteiten

In onze gesprekken met studenten merken wij dat zij vaak het idee hebben dat zij er alleen voor staan. Ook in onze coronamonitor komt dit naar voren; studenten missen het contact met hun vrienden en klasgenoten en ervaren dat zij minder goed contact hebben met hun mentor/slb'er/stagebegeleider. Buiten deze klachtenrapportage vangen wij op dat slb-uren ingevuld worden met inhaalprogramma's, om er zoveel mogelijk voor te zorgen dat de achterstanden binnen de perken blijven. In andere woorden wordt er vooral aandacht besteed aan kwalificatie, en in mindere mate aan socialisering. Hoewel we die keuze begrijpen, roepen wij toch op om de socialisering niet uit het oog te verliezen. Juist in deze tijd is het voor studenten essentieel om steun te kunnen vinden bij hun klasgenoten, mentoren, slb'ers, etc. Hoewel het wellicht contra-intuïtief is om hier prioriteit aan te geven, geloven wij dat dit uiteindelijk juist bij zal dragen aan de kwaliteit van het onderwijs (en dus aan de uiteindelijke kwalificatie van de student). Doordat studenten, docenten, slb'ers, etc. elkaar op deze manier beter leren kennen, zal het (digitale) leerklimaat bevorderen.