

KLACHTENRAPPORTAGE 2020

Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)
Drieharingstraat 6
3511 BJ Utrecht
030 790 0915



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	2
LEESWIJZER	3
OVERZICHT VAN VRAGEN EN KLACHTEN	3
OVERZICHT VAN AANTAL VRAGEN/KLACHTEN PER SCHOOL	7
OPVALLENDE (SUB)THEMA'S	10
SLOTWOORD	17

INLEIDING

JOB is dé landelijke jongerenorganisatie die mbo-studenten een stem geeft in het onderwijs. Wij zorgen ervoor dat de mening en het perspectief van de mbo-student serieus genomen wordt. Door studenten hun rechten uit te leggen en de stem van de studenten te laten horen richting media en politiek, geven wij studenten alle middelen in handen om invloed uit te oefenen op hun opleiding, school en stage.

JOB is ook de organisatie die een luisterend oor biedt voor iedereen die een vraag of klacht heeft over het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Dagelijks wordt onze organisatie via e-mail, telefoon, het klachtenformulier op onze website en WhatsApp benaderd met klachten en vragen van studenten, ouders en begeleiders. JOB adviseert en ondersteunt studenten door ze te wijzen op hun rechten, door wet- en regelgeving uit te leggen en mogelijke vervolgstappen te schetsen. Nadat studenten met ons hebben gesproken, weten zij dat zij er niet alleen voor staan, hebben zij alle informatie in handen en het vertrouwen om zelf verder te kunnen. Indien nodig, bijvoorbeeld bij een ernstige klacht, of een steeds terugkomende klachten, koppelen wij deze klachten ook terug aan de contactpersoon klachtafhandeling van de instelling. Daarnaast rapporteren we alle binnengekomen klachten en vragen om een beeld te schetsen van het mbo-onderwijsveld.

Het grootste deel van de vragen en klachten die bij JOB binnenkomen worden 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 aan de vragen of klachten kenmerken toegekend. De meest gebruikelijke kenmerken zijn: de mbo-instelling + locatie, opleiding, opleidingsniveau, gebruikersgroep (ouder, begeleider, student), communicatiekanaal en het thema van de vraag of klacht.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten dat in 2020 is binnengekomen. 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 CvTE, de MBO Raad en andere betrokken partijen.

In maart bereikte het coronavirus (Covid-19) Nederland. Dit heeft verregaande consequenties gehad, ook voor het mbo-onderwijs. Voor een periode van 9 maanden (half maart-eind december) zijn alle mbo-scholen dichtgegaan. Hoewel een gedeelte van het onderwijs online heeft plaatsgevonden, hield dit voor veel studenten in dat zij minder lessen konden volgen, geen examens konden maken, of zelfs studievertraging hebben opgelopen. Omdat veel vragen en klachten corona-gerelateerd zijn, hebben wij in ons verwerkingssysteem een aparte categorie ingericht om deze vragen en klachten goed te kunnen bundelen. Hoewel het onvermijdelijk is dat corona een onderdeel vormt van de uitleg en beschrijvingen van de vragen en klachten in deze rapportage, proberen we in deze rapportage ook in het algemeen in te gaan op de aard van de vragen en klachten. Voor een specificatie van de vragen en klachten rondom het thema corona, verwijzen we graag naar

onze ‘coronaklachten-rapportage’.¹ Deze werd eind november 2020 gepubliceerd en zal in februari 2021 worden aangevuld.

LEESWIJZER

In deze rapportage wordt allereerst een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten in 2020 en onderscheiden wij daarbij een aantal subcategorieën. Daarna wordt de thematiek van de vragen en klachten besproken en worden er opvallende thema’s toegelicht. Tot slot wordt onze visie op het behandelen van klachten of vragen toegelicht en worden de aandachtspunten voor het mbo-onderwijs geformuleerd.

OVERZICHT VAN VRAGEN EN KLACHTEN

In de periode van 1 januari 2020 t/m 31 december 2020 zijn er in totaal 1182 vragen en klachten binnengekomen en geregistreerd. Van de meldingen hadden er 379 een vragend karakter en waren er 803 klachten. Het onderscheid tussen klacht en vraag is soms moeilijk te maken. In veel vragen die JOB binnenkrijgt, schuilt bijvoorbeeld onvrede. Het kan dus zijn dat sommige berichten nu als vraag of klacht zijn gecategoriseerd, maar eigenlijk onder beide categorieën vallen. Het aantal vragen en klachten dat ons bereikt heeft in de 2020 is ten opzichte van 2019 afgenomen. Hier is een aantal (mogelijke) verklaringen voor.

Aangezien de afname fors is, hebben wij het vermoeden dat dit grotendeels te verklaren is door de uitbraak van het coronavirus in Nederland. Studenten zijn daardoor minder naar school gegaan.

Alle vragen die gerelateerd waren aan het coronavirus hebben wij zo snel mogelijk proberen te beantwoorden. Dit hebben wij bijvoorbeeld gedaan door alle richtlijnen (die JOB in samenwerking met o.a. de MBO Raad en het Ministerie van OCW heeft gemaakt) te vertalen naar begrijpelijke taal, zodat deze ook duidelijk waren voor studenten. De ‘studentenversies’ van deze richtlijnen hebben wij consequent op onze website geplaatst. Via onze sociale mediakanalen hebben wij de studenten naar deze webpagina doorverwezen. We hebben ook coronacolleges georganiseerd voor studentenraden, om zoveel mogelijk studentenraden goed op de hoogte te brengen van de maatregelen die genomen werden.

Ook voor de reguliere vragen en klachten geldt dat wij zoveel mogelijk informatie op onze website plaatsen. Door gevraagde informatie onder de veelgestelde vragen-sectie op onze website te delen, willen wij studenten informatie over en antwoorden op hun vragen geven zonder dat ze in de pen hoeven te kruipen.

Helaas heeft corona ook invloed gehad op onze eigen bereikbaarheid. Waar er in een normale situatie tot vier medewerkers gelijktijdig de telefoon kunnen opnemen, was dit vanwege het vele thuiswerken één medewerker. Ook hebben wij een aantal problemen gehad met ons CRM-systeem met als resultaat dat e-mails bleven hangen of helemaal niet bij ons aan-kwamen.² Een gedeelte van de studenten met vragen en klachten heeft ons

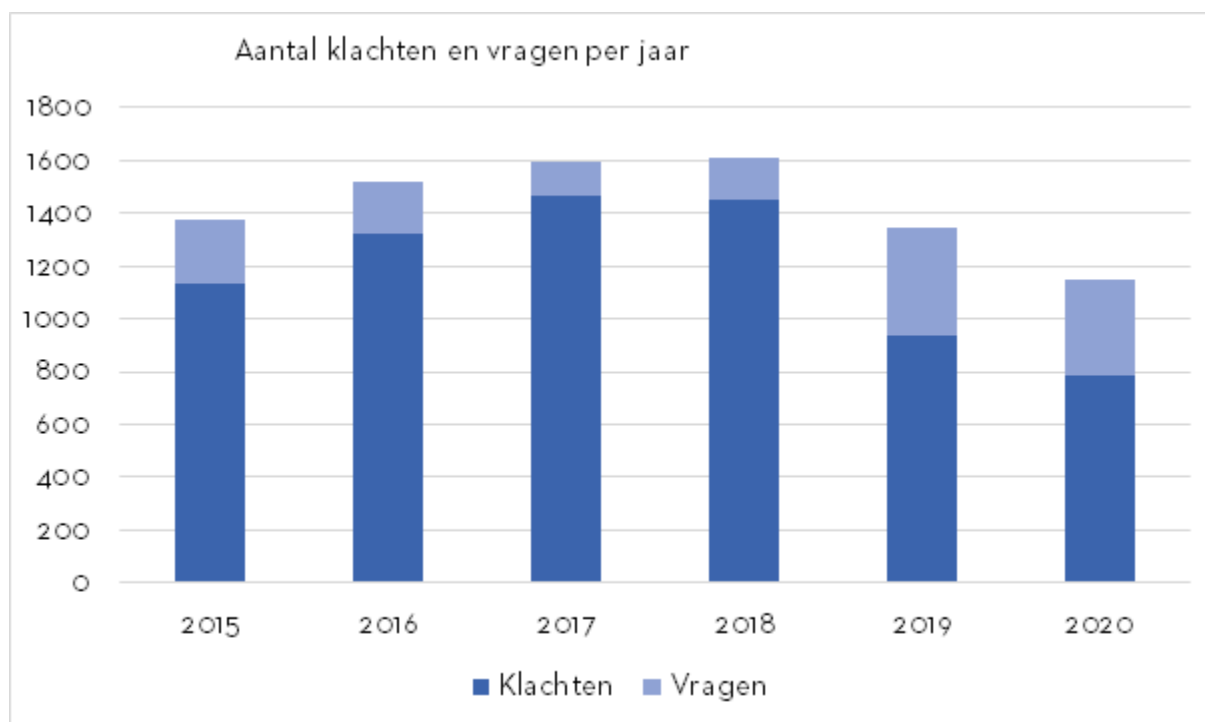
¹ <https://www.jobmbo.nl/coronaklachtenrapportage-maart-november-2020/>

² Dit is de voornaamste reden dat deze klachtenrapportage later dan gewoonlijk gepubliceerd is.

uiteindelijk alsnog weten te bereiken (al dan niet via een ander kanaal), maar we kunnen niet uitsluiten dat een gedeelte van de vragen en klachten door bovengenoemde problemen uiteindelijk niet bij ons terecht is gekomen.

In grafiek 1 ziet u hoe 2020 zich verhoudt met de resultaten uit eerdere klachtenrapportages.

Grafiek 1. *Overzicht aantal binnengekomen vragen en klachten per jaar*



De meeste klachten en vragen die wij binnenkrijgen komen van opleidingen met de richting Zorg & Gezondheid, Welzijn & Cultuur, Economie & Administratie en Media, Vormgeving & Informatietechnologie. Het grootste deel van de mbo-studenten volgt ook een opleiding met de richting Zorg & Gezondheid en Economie & Administratie.³ Een vrij groot gedeelte van de vragen en klachten heeft geen geregistreerd opleidingsdomein. Soms komt dit doordat studenten anoniem willen blijven en daarom geen opleiding op willen geven, hetgeen het onmogelijk maakt een domein te registreren. In sommige gevallen weet de student niet precies binnen welk domein de opleiding valt. In de meeste gevallen komt het echter doordat studenten het niet doorgeven.⁴

³ www.mboraad.nl/het-mbo/feiten-en-cijfers/studenten-het-mbo

⁴ Op onze website wordt via het formulier direct om een opleiding gevraagd, waarna het domein ook geregistreerd kan worden. Als studenten direct mailen naar info@jobmbo.nl of een bericht sturen via Whatsapp gebeurt het vaak dat zij hun opleiding (en dus hun domein), school, niveau, en andere informatie niet toesturen.

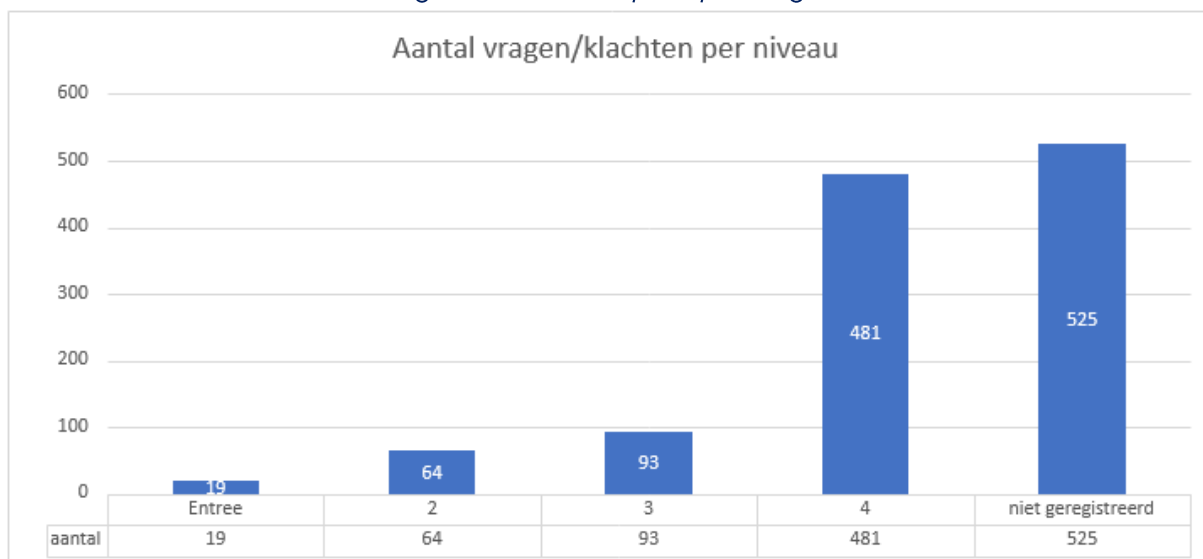
Tabel 1. *Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsdomein*

Opleidingsdomein	Aantal
Anoniem / Niet geregistreerd	447
Zorg & gezondheid	174
Welzijn & Cultuur	91
Economie & Administratie	81
Media, Vormgeving & informatietechnologie	85
Voedsel, Natuur & Leefomgeving	49
Toerisme, Recreatie & Sport	49
Techniek & Procesindustrie	48
Transport, Scheepvaart & Logistiek	37
Handel & mode	30
Orde & Veiligheid	20
Horeca & Bakkerij	19
Bouw & Infra	17
Ambacht, laboratorium & gezondheidstechniek	13
Mobiliteit & Voertuig	12
Afbouw, Hout & Onderhoud	10

De meeste vragen en klachten die wij binnenkrijgen komen van studenten met een niveau 4 opleiding. Naast dat er minder studenten een niveau 1 en 2 opleiding volgen, heeft JOB mogelijk onder deze doelgroep minder naamsbekendheid. Aan het vergroten daarvan blijft JOB de komende jaren werken. Zo gaan wij onder andere panelgesprekken organiseren met deze studenten om op een kwalitatieve manier te onderzoeken wat er speelt onder deze groepen studenten. Grafiek 2 (volgende pagina) toont het overzicht van het aantal vragen en klachten per opleidingsniveau.⁵

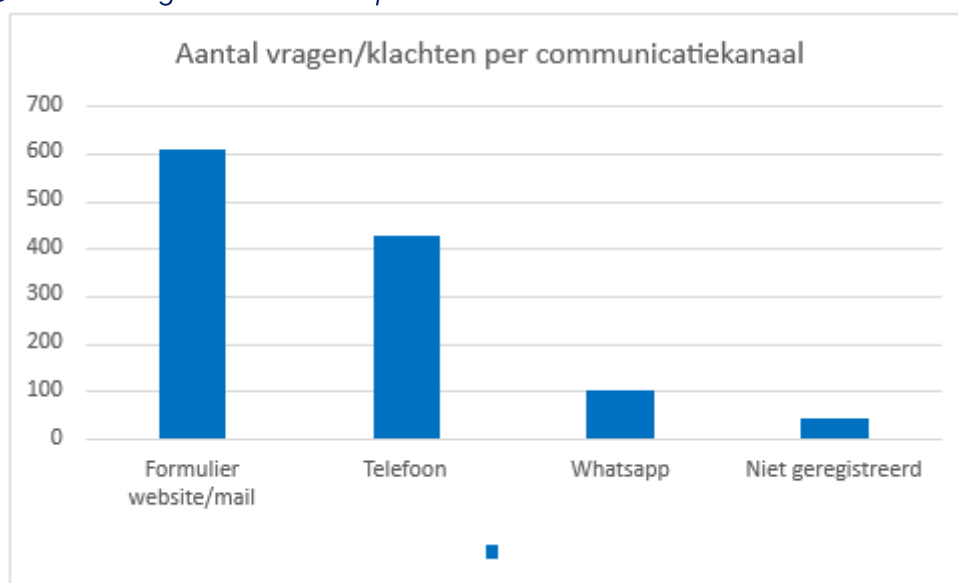
⁵ Op onze website wordt via het formulier direct het niveau gevraagd. Als studenten direct mailen naar info@jobmbo.nl of een bericht sturen via Whatsapp gebeurt het vaak dat zij hun opleiding (en dus hun domein), school, niveau, en andere informatie niet toesturen waardoor deze informatie niet geregistreerd kan worden.

Grafiek 2. Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsniveau

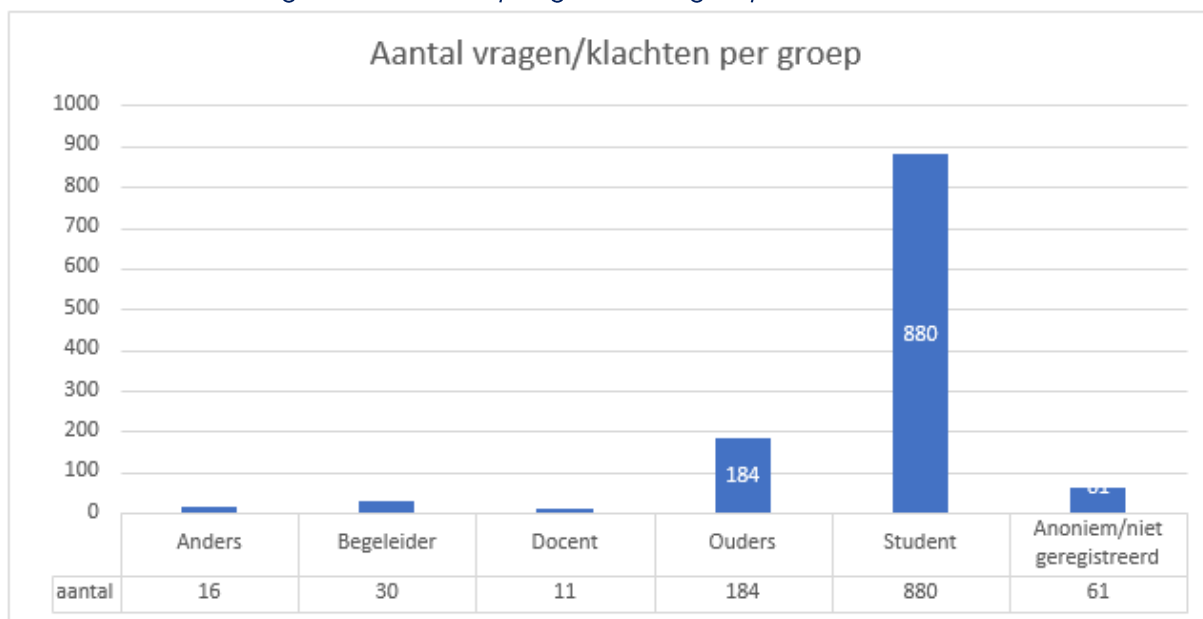


Bij het registreren van klachten en vragen houdt JOB ook bij via welk communicatiekanaal meldingen binnenkomen, en wie de melder is (bijvoorbeeld student, ouder, begeleider of anders). In 2019 viel het ons op dat wij steeds vaker vragen en klachten van ouders ontvingen en beantwoordden (ongeveer 46% van alle verzoeken). Dit jaar is het aandeel vragen en klachten van ouders fors gedaald naar 16%. We vinden het lastig om hier een goede verklaring voor te geven. Maar aangezien 2020 een ongewoon jaar is gebleken vanwege de uitbraak van het coronavirus, achten wij de kans aanwezig dat het hiermee te maken kan hebben. In onze gesprekken met Ouders & Onderwijs blijkt dat ook zij weinig vragen en klachten krijgen die te maken hebben met het mbo. Wij zullen de komende jaren goed in de gaten houden of wij weer een stijging gaan zien. Aangezien JOB ouderbetrokkenheid belangrijk vindt, vinden wij het ook belangrijk dat ouders ons weten te bereiken met vragen en klachten over het mbo. In grafiek 3 ziet u een overzicht van meldingen per communicatiekanaal en in grafiek 4 vindt u een overzicht van het aantal vragen en klachten per gebruikersgroep.

Grafiek 3. Aantal vragen en klachten per communicatiekanaal



Grafiek 4. Aantal vragen en klachten per gebruikersgroep



INHOUD VAN DE VRAGEN EN KLACHTEN

Nu een algemeen overzicht is gegeven van het aantal vragen en klachten per kenmerk en per school, gaan we hieronder in op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen en klachten zijn door ons gecategoriseerd⁶ in thema's (tabel 3) en subthema's (tabel 4). 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 specifiek weer welke inhoudelijke problemen er in de eerdergenoemde verschillende onderwijsgebieden spelen. Onze thema's en subthema's zijn onder andere aangepast aan de labels van de Inspectie van het Onderwijs. Een aantal subthema's, zoals 'corona', hebben wij zelf toegevoegd. Dit hebben wij gedaan omdat wij vanwege de coronaperiode veel vragen binnenkregen over deze problematiek.

De top 3 van thema's waar de meeste vragen en klachten over zijn binnengekomen, bestaat uit (1) Toetsen en Examens, (2) Corona en (3) Stage / BPV. Het is opvallend dat het aantal vragen en klachten met betrekking tot Problemen inschrijving (Inschrijving) is toegenomen. Een negatief advies tijdens of na de intake wordt door studenten als dwingend ervaren. Ook het aantal klachten met betrekking tot Begeleiding & Maatwerk (Begeleiding, Zorg en Veiligheid) is flink gestegen.⁷ Dit komt overeen met de discussie die in het mbo speelt over de slechte toegankelijkheid/vindbaarheid van de regeling rondom passend onderwijs.

Tabel 3. Overzicht aantal vragen en klachten per (sub)thema⁸

Thema	Totaal
Toetsen en examens (o.a. resultaten kwijt, oneens beoordeling, diplomering)	406
Corona (toetsen & examens, lessen, stage zoeken, lesgeld)	268
Stage / BPV (o.a. stage zoeken, stageverwijdering, stagebegeleiding)	169
Onderwijsinhoud (o.a. lessen, docenten, roosters, keuzedelen)	112
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld, DUO)	84
Inschrijving & Toelating (weigering, problemen)	78
Zorg, begeleiding en veiligheid (o.a. begeleiding & maatwerk, discriminatie, VSV / schoolverzuim)	78

⁶ Ons streven is om alle vragen en klachten te categoriseren. In de praktijk blijkt dat niet voor alle vragen en klachten een passende bestaande categorie te vinden is of dat sommige vragen en klachten onder meerdere thema's passen. Vragen en klachten die niet passen binnen een bestaande categorie worden in de categorie 'Overige' geplaatst. Wanneer dit structureel blijkt op een bepaald onderwerp dan passen wij ons systeem aan door categorieën toe te voegen.

⁷ 2019, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *Jaarlijkse klachtenrapportage 2019*. pp. 5

⁸ Het subthema corona is opgenomen in deze themalijst, er is dus enige overlap met de andere thema's.

Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering)	75
Overgaan (o.a. blijven zitten, bindend studie advies)	50
Medezeggenschap (Vragen aan JOB, begeleiding, faciliteiten, communicatie)	24
Doorstroom (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	20
Overig (Niet gecategoriseerd)	86

Tabel 4. Aantal vragen en klachten per subthema (top 20)

Subthema	Totaal
Corona (Cross-over subthema dat onder alle thema's valt)	268
Centrale Examens (Toetsen & Examens)	89
Organisatie van Examens (Toetsen & Examens)	83
Schorsing & Verwijdering (Uitschrijving)	64
Begeleiding en Maatwerk (Zorg, Begeleiding & Veiligheid)	53
Vrijstellingen (Toetsen & Examens)	46
Problemen (Inschrijving & Toelating)	37
Diplomering (Toetsen & Examens)	35
Weigering (Inschrijving & Toelating)	32
Oneens met beoordeling (Toetsen & Examens)	32
Herkansingen (Toetsen en Examens)	31
Geld (Wie Betaalt Wat)	31
Lessen (Onderwijsinhoud)	27
Uren (Stage & BPV)	27

Lesgeld (Geld)	25
Vraag aan JOB? (Medezeggenschap)	21
Docenten (Onderwijsinhoud)	21
Examens Inzien (Toetsen & Examens)	17
Verwijdering (Stage & BPV)	16
Stage zoeken (Stage & BPV)	16

OPVALLENDE (SUB)THEMA'S

Aangezien in 2020 het grootste deel van de aan ons gestelde vragen en klachten corona-gerelateerd is, geven we eerst een toelichting over dit subthema. Daarna zullen we de thema's waar de meeste vragen en klachten over binnengekomen zijn verder toelichten. De opbouw van het volgende deel zal als volgt zijn: (1) Corona, (2) Toetsen & Examens, (3) Stage & BPV, (4) Onderwijs-inhoud, (5) Uitschrijving (& Overgaan). Binnen deze thema's zullen we naast de gevolgen van corona ook een algemeen beeld schetsen. Om een beeld te schetsen van de vragen en klachten geven we per thema een aantal casussen weer.

CORONA

2020 is een jaar dat in het teken stond van corona. Ook het mbo-onderwijs kreeg hiermee te maken. Uit de signalen die wij dagelijks binnenkrijgen in het KIC, blijkt dat veel (268) van de vragen en klachten met corona te maken hadden.

Redelijk snel na het uitbreken van het coronavirus in Nederland, hebben we besloten om een extra subthema toe te voegen aan ons CRM-systeem. Door deze toevoeging kunnen we beter in kaart brengen waar studenten tegenaan lopen. Omdat deze informatie ook een waardevolle bron is voor beleidsmakers van andere onderwijspartijen, zoals de MBO Raad, de Inspectie van het Onderwijs en het Ministerie van OCW, hebben wij besloten een extra klachtenrapportage te schrijven die geheel in het teken staat van corona. Deze rapportage is eind november 2020 gepubliceerd. Ten opzichte van de coronaklachtenrapportage zijn er 28 nieuwe vragen en klachten binnengekomen die betrekking hadden op dit subthema. In het algemeen verschilden de signalen die wij opvingen in december niet veel van de signalen die wij hadden beschreven in de coronaklachtenrapportage. Voor een uitgebreidere analyse van de vragen en klachten rondom dit thema, verwijzen wij dan ook naar deze rapportage.⁹ Hier geven wij nogmaals aan welke aanbevelingen wij hebben gedaan op dit gebied.

Aanbevelingen:

⁹ <https://www.jobmbo.nl/coronaklachtenrapportage-maart-november-2020/>

1. De communicatie tussen school en student moet beter door middel van een coronameldpunt
2. Compenseer studenten die studievertraging oplopen
3. Compenseer studenten die onvoorziene kosten hebben gemaakt
4. Draag sectorbreed uit dat er geen sprake is van een coronadiploma
5. Maak inzichtelijk waarom tot een bepaald examenbesluit is gekomen
6. Communiceer duidelijk met de student over het vinden van een stage
7. Indien de OER gewijzigd moet worden, doe dit dan tijdig
8. Studenten moeten voldoende voorbereiding op hun examen hebben
9. Benut (fysiek) onderwijs ook voor socialiserende activiteiten

Een nieuw signaal dat wij kregen in de laatste maand van 2020, was dat studenten een negatief bindend studieadvies (BSA) kregen. Hoewel het er een paar waren, waren de situaties dusdanig schrijnend dat wij hierover inmiddels ook contact hebben gehad met de MBO Raad, de Inspectie van het Onderwijs en het Ministerie van OCW. Aangezien het onderwijs op dit moment voor geen enkele student optimaal is, roepen wij nogmaals met klem op dit jaar geen negatief BSA te geven. Natuurlijk vinden wij dat de school en student samen kritisch moeten bedenken of de student op de juiste plek zit. Maar het bindende karakter van dit advies is niet te verantwoorden. Niet alleen omdat het niet wenselijk is, ook omdat het op basis van Artikel 8.1.7a lid 2b WEB onwettig is.¹⁰ Om die reden doen wij hiermee de volgende aanbeveling:

10. Geef dit studiejaar geen negatief bindend studieadvies

De coronacrisis heeft Nederland nog altijd in zijn greep. Ook voor het mbo zijn sinds de nieuwe lockdown strengere maatregelen van kracht geworden. In de loop van februari 2021 zullen wij een supplement toevoegen aan de coronaklachtenrapportage van november 2020, waarin wij specifiek kijken naar de klachten die wij sinds begin december hebben gekregen.

TOETSEN & EXAMENS

Onder dit thema vallen onder andere vragen en klachten die gaan over de inhoud van de Centrale Examens. Dit type inhoudelijke vragen en klachten over Centraal Examens koppelen wij per examenperiode terug aan het CvTE. Ook bij dit thema waren veel vragen en klachten gerelateerd aan het coronavirus.

Wij hebben in 2020 een nieuw subthema toegevoegd aan het thema Toetsen & Examens: 'Organisatie van Examens'. Wij kregen veel vragen over dit thema, maar konden deze vragen en klachten niet goed registreren omdat dit subthema eerder nog niet bestond. Binnen dit subthema keert een aantal vragen/klachten vaker terug. Het eerste is dat studenten niet duidelijk weten wat er van hen verwacht wordt tijdens een examen, of verkeerd zijn voorbereid op een examen. Dit komt ook terug in de *JOB-monitor 2020*, waarin 14% van de

¹⁰ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0007625/2021-01-01/#Hoofdstuk8.Titeldeel8.Artikel8.1.7b>

studenten negatief is over hoe toetsen/examens aansluiten bij wat ze hebben geleerd.¹¹ Tevens duurt het soms lang voordat de examencommissie een uitspraak heeft gedaan over de geldigheid van een examen. In een schrijnend geval zelfs dusdanig laat, dat een student al gehoord heeft dat hij/zij zijn diploma mag komen ophalen, om vervolgens te horen dat een examen toch opnieuw gemaakt moet worden (2,5 maand na het oorspronkelijke examen).

Naar aanleiding van onze registratie roepen wij scholen, ook voor dit thema, op om informatie zo duidelijk mogelijk te laten zijn. Zet alle rechten en plichten van studenten zo gedetailleerd mogelijk in de OER en bereid studenten zo goed mogelijk voor op wat zij uiteindelijk moeten kunnen. Het particuliere onderwijs komt hier soms in negatieve zin naar voren; van studenten krijgen wij vaak te horen dat zij heel lang ‘aan het lijntje gehouden worden’ of ‘van het kastje naar de muur worden gestuurd’.

Een andere veel voorkomende klacht heeft betrekking op de vrijstellingen van de centraal examens. Er is namelijk geen wet -of regelgeving meer die bepaalt hoe lang een resultaat geldig is. Scholen bepalen zelf het beleid en de examencommissie neemt hier een besluit over. Wat ons opvalt is dat scholen een algemeen beleid hanteren. Dit algemene beleid houdt in dat studenten een verzoek kunnen indienen om vrijstellingen voor centraal examens aan te vragen, maar vervolgens horen wij regelmatig dat dit verzoek wordt afgewezen. Wij verzoeken examencommissies om vrijstellingen van centraal examens individueel te behandelen in plaats van een algemeen beleid te hanteren en de vrijstelling af te wijzen.

“Student wiens moedertaal Engels is (aantoonbaar met Cambridge C1-certificaat) krijgt geen vrijstelling voor Engels”

“Student heeft 8 weken na examen nog steeds geen uitslag, waardoor ze haar diploma nog niet kan aanvragen”.

STAGE & BPV

Veel vragen en klachten met betrekking tot het thema Stage & BPV gaan over de onderlinge relatie tussen student, opleiding en leerbedrijf. Vaak is het voor de student niet duidelijk wat de regels en verantwoordelijkheden zijn van alle betrokkenen.

Ook blijkt uit de *JOB-monitor 2020* dat een kwart van de studenten negatief is over hoe zij door school worden voorbereid op hun stage.¹² Studenten weten bijvoorbeeld niet wat hun rechten zijn tijdens stage en/of hebben nauwelijks contact met de stagebegeleider vanuit school. Het komt bijvoorbeeld voor dat studenten een heel leerjaar opnieuw moeten doen

¹¹ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *JOB-monitor 2020*, pp. 71 <https://www.jobmbo.nl/monitor/>

¹² 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *JOB-monitor 2020*, pp. 85 <https://www.jobmbo.nl/monitor/>

omdat zij van hun stage verwijderd zijn, maar zich hier totaal niet van bewust waren. Ook over afspraken met betrekking tot werktijden en stagevergoedingen krijgen wij vragen/klachten binnen. Zo komt het bijvoorbeeld voor dat een 17-jarige student meer dan 9 uur per dag werkt of dat de ene student wel een stagevergoeding krijgt, maar de andere student niet. Ook over de organisatie van stages komen er vragen/klachten binnen. Zo komt het in een enkel geval voor dat studenten enorme afstanden moeten overbruggen om op hun stagebedrijf te kunnen komen.

De coronacrisis heeft natuurlijk ook een enorme invloed gehad op het aantal stageplaatsen. Voor veel studenten is hun stage (tijdelijk) stopgezet, werd het moeilijker om een stageplek te vinden en lastiger om in contact te komen met hun begeleiders. Hoewel er goede afspraken zijn gemaakt in de verschillende servicedocumenten over de procedure bij het stoppen van een stage, is deze procedure veelal niet bekend bij studenten. Gezien het feit dat het servicedocument een beleidsstuk is, is dit niet vreemd te noemen. Toch levert het soms situaties op waarin wij vermoeden dat scholen de procedure niet in volledigheid volgen, of situaties waarin de regels van het servicedocument niet bekend lijken te zijn bij de scholen (of in ieder geval niet bij de personen in kwestie). Een voorbeeld hiervan is een student die zelf een (niet-erkend) bedrijf heeft gevonden waar ze stage kan lopen, maar wat school verbiedt. Terwijl de regels in het servicedocument voorschrijven dat school in zo'n geval het bedrijf moet aandragen voor erkenning bij SBB.¹³

“Mbo-student vindt stage, maar blijkt niet erkend te zijn. Moet van school weer stoppen.”

Inmiddels hebben wij gesprekken gevoerd met het Ministerie van Onderwijs en de MBO Raad en zal er onderzocht worden in hoeverre de mogelijkheid tot het aanbieden van een alternatieve stageopdracht (zoals beschreven in het servicedocument) door scholen daadwerkelijk wordt ingezet. Wij blijven in gesprek met de Inspectie van het Onderwijs om te zien of zij deze signalen ook herkennen.

Om studenten goed te informeren over hun stagerechten en -plichten heeft JOB, in samenwerking met CNV Jongeren en FNV Jong, een Stagewijzer (BOL-opleiding) en Leerwerkwijzer (BBL-opleiding) ontwikkeld. Wij raden onderwijsinstanties en mbo-scholen aan om dit product zoveel mogelijk te verspreiden, zodat alle mbo-studenten de mogelijkheid hebben om goed geïnformeerd aan hun stage te beginnen. Daarnaast wil JOB dat er concrete afspraken worden gemaakt over de begeleiding van studenten voor en tijdens hun stage. Dit kunnen hele concrete afspraken zijn, bijvoorbeeld over de frequentie waarmee een stagebegeleider een student bezoekt tijdens stage. Daarnaast kan de school een begeleidende rol hebben in het bespreken van werktijden, of bij het bemiddelen van conflicten; het contact tussen school en het stagebedrijf moet daarvoor wel goed zijn. Ook

¹³ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/07/10/servicedocument-mbo-aanpak-coronavirus>

daarom is het belangrijk dat er nauw contact is tussen het stagebedrijf en de school, zodat de student niet voor verrassingen komt te staan.

“Ik heb een stage overeenkomst met mijn opleiding getekend voor 220 uur van juli tot augustus, nu wil mijn opleiding mij mijn tentamen verbieden omdat ik niet voor april 175 stage uren heb, mogen ze dat doen?”

ONDERWIJSINHOUD

Het mag geen verrassing zijn dat een groot gedeelte van de corona-gerelateerde vragen en klachten betrekking had op de inhoud van het onderwijs. Lessen moesten digitaal gegeven worden, roosters moesten omgezet en docenten moesten bijgeschoold worden. We hebben er begrip voor dat scholen alle zeilen bij hebben moeten zetten om een overgang naar digitaal onderwijs te realiseren. Toch moeten we ook kritisch blijven. Zo kwam het eind september voor dat een student ons belde met de vraag of wij er misschien achter konden komen wanneer zijn rooster bekend zou zijn; op school kon niemand hem dat vertellen. Daarnaast horen we van veel studenten dat sommige docenten de ‘basisvaardigheden’ zoals hun scherm delen in online programma’s als Microsoft Teams of Zoom nog altijd niet onder de knie hebben, waardoor een groot gedeelte van de les niet opgaat aan de lesstof, maar aan de technische uitwerking. Daar komt bij dat ook administratieve taken van docenten, zoals het registreren van aanwezigheid in veel gevallen meer tijd is gaan kosten. Al met al zijn studenten dus minder tevreden geworden over de inhoud van hun lessen. In totaal hebben zij minder lessen, missen zij het contact met medestudenten en docenten en zijn zij minder gemotiveerd geraakt.¹⁴

Hoewel er ook ‘algemene’ vragen en klachten geregistreerd zijn, is er binnen het thema Onderwijsinhoud bijna altijd een link te vinden met corona. Zo hebben wij, net als in eerdere jaren, vragen en klachten binnengekregen over onvoldoende voorbereiding op toetsen en examens, over het gebrek aan communicatie, maar ook over veranderende roosters. Meer dan eens horen wij van studenten dat zij ’s avonds naar school moeten gaan. Hoewel we begrijpen dat het voor scholen een enorme uitdaging is om iedereen zoveel mogelijk naar school te laten gaan, willen we toch oproepen om voorzichtig om te gaan met lessen in de avond. Zo zijn er studenten die er al een complete stagedag op hebben zitten, of die ’s avonds niet meer naar hun bijbaantje kunnen gaan en dus inkomsten missen. Ook vinden veel sociale activiteiten zoals sport in de avond plaats. Deze activiteiten zijn zeker in deze tijd essentieel voor studenten. Het aanbieden van lessen en examens in de avonduren geeft de scholen logistiek gezien een aantal mogelijkheden, maar zal er voor veel studenten uiteindelijk toe leiden dat zij (nog) minder gemotiveerd zullen zijn.

¹⁴ <https://www.jobmbo.nl/mbo-studenten-lopen-vertraging-op-en-missen-hun-klasgenoten/>

*“Student moet 's avonds laat examen doen (tot 22.15)
en de volgende ochtend om 08.00 uur weer”*

*Student vraagt zich af of school hem kan verplichten 's avonds,
na een stagedag, naar school te gaan”*

Uit de JOB-monitor 2020 blijkt dat studenten positiever zijn over hun docenten op het moment dat zij worden gevraagd naar hun ervaring met de lessen of het vak.¹⁵ Het staat buiten kijf dat de kwaliteit van de lessen hoog moeten zijn op iedere mbo-instelling. Naast goede docenten en inhoudelijk goed onderwijs, vindt JOB dat de mening van de student belangrijk is. Aangezien studenten de ervaringsdeskundigen zijn, weten zij goed waar het onderwijs kan verbeteren, zeker in deze tijd. Het is dan ook niet voor niets dat JOB het thema ‘vakevaluaties’ keer op keer terug laat komen op de agenda, zeker gezien het feit dat vakevaluaties in het hoger onderwijs een wettelijke verplichting zijn.

UITSCHRIJVING (& OVERGAAN)

Voor geen enkele student is uitschrijving van een opleiding iets waar hij bij aanvang van de opleiding naar streeft. In veel gevallen heeft een uitschrijving, al dan niet door het behalen van een negatief bindend studieadvies, consequenties voor de student. Natuurlijk zijn er situaties waarin het voor een student beter is om na te denken over een andere opleiding, maar helaas krijgen wij vaak signalen binnen van studenten voor wie uitschrijving (of ontbinding van de OOK) van de opleiding geenszins een wenselijke situatie is. Vaak heeft het niet alleen tot gevolg dat een student een opleiding moet volgen die zijn voorkeur niet heeft, maar dat ook zijn financiële situatie (tijdelijk) veranderd doordat hij pas op een later moment weer ingeschreven kan worden (bijvoorbeeld bij een uitschrijving in maart of april). Te vaak komt het voor dat een uitschrijving als een verrassing komt, of dat wij vermoeden dat de (wettelijke) regels omtrent uitschrijving en verwijdering niet goed worden nageleefd. Over sommige van deze cases hebben wij contact gehad met de Inspectie van het Onderwijs, de MBO Raad en het Ministerie van Onderwijs. Een thema waar wij ook veel contact over hebben is het bindend studieadvies, een advies dat alleen in het eerste leerjaar gegeven mag worden.¹⁶ In de jaren die volgen mogen in principe geen uitschrijvingen plaatsvinden die enkel als reden hebben dat studenten onvoldoende studievoortgang hebben. Toch zijn er scholen die ook in hogere opleidingsjaren met studieadviezen werken, of waar studenten vanwege verkapte redenen alsnog worden uitgeschreven op grond van onvoldoende studievoortgang.

¹⁵ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *JOB-monitor 2020*, pp. 33, <https://www.jobmbo.nl/monitor/>

¹⁶ Hierbij moet worden vermeld dat het bindend studieadvies in ons CRM-systeem niet geregistreerd staat onder het thema *Uitschrijving*, maar onder het thema *Overgaan* (formeel betekent een negatief BSA geen uitschrijving, maar een ontbinding van de OOK, waarna de student idealiter wordt begeleid naar een andere opleiding). De vragen en klachten omtrent het subthema *Overgaan – BSA* zijn dus niet meegenomen in deze cijfers. Aangezien de thema's wel gelieerd zijn aan elkaar, worden ze hier gezamenlijk besproken.

‘Student wordt uitgeschreven omdat ze een werkstuk in coronatijd niet ingeleverd heeft en examen Spaans niet heeft gemaakt’

“Moeder belt over haar zoon. In november had hij [bepaalde norm van de school], deze [bepaalde norm van de school] mag je maximaal 3 keer hebben, dan word je uitgeschreven. Hij loopt nu stage, maar hij is bang dat hij te horen krijgt dat hij toch later moet stoppen met de opleiding. Moeder heeft vragen bij de inzet van de mentor.”

Aangezien we in de periode november 2020 – januari 2021 opmerkelijk veel van dit soort signalen kregen, zijn wij beter in de gaten gaan houden welke problematiek hierachter schuil gaat. In ons contact met de MBO Raad en het Ministerie van OCW komt vaak een driedeling naar voren:

1. BSA in coronatijd (zoals beschreven in het kopje corona)
2. BSA in het algemeen
3. (Onrechtmatige) uitschrijvingen in hogere opleidingsjaren

Zoals beschreven in het hoofdstuk Corona zijn wij van mening dat het onwettig en onwenselijk is om een negatief bindend studieadvies te geven ten tijde van corona. Toch denken we ook dat dit invloed zal hebben op de derde categorie. Doordat de regels omtrent het bindend studieadvies en uitschrijvingen in latere opleidingsjaren blijkbaar verschillend geïnterpreteerd worden door scholen, is het niet uitzonderlijk dat studenten te maken krijgen met een (verkapt) bindend studieadvies (een uitschrijving op basis van studieresultaten- en voortgang) in hogere opleidingsjaren omdat scholen door deze maatregel actief zullen moeten gaan nadenken over hun beleid.

Wat betreft de tweede categorie, kijken wij uit naar de resultaten van de lopende evaluatie van het toelatingsrecht. We zijn blij dat we hierbij betrokken worden en met het feit dat we met de MBO Raad afspraken hebben gemaakt om samen na te denken over oplossingen voor de derde categorie. Zeker nu er een wetwijziging aanstaande is waarin de organisatie rondom schorsing en verwijdering zal veranderen voor scholen, is het goed om hier kritisch naar te kijken.

Wij zullen scherp blijven reageren op signalen waarbij wij onrechtmatige uitschrijvingen vermoeden. In deze gevallen nemen we in ieder geval contact op met de Inspectie van het Onderwijs en het Ministerie van OCW. Maar indien wij het nodig achten, zullen we ook politieke stappen zetten of de media benaderen.

SLOTWOORD

De jaarlijkse klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOB heeft behandeld in 2020. In de ideale situatie zou het uiteraard zo zijn dat studenten en ouders bij een conflict er samen met de school uitkomen. Dit is waar wij als JOB ook op aansturen wanneer een student of ouder contact met ons opneemt. De verscherping van het klachtenrecht uit 2017 is dan ook zeker een stap in de goede richting geweest. Hierin is namelijk ook het uitgangspunt, dat de verschillende partijen eerst op een informele manier het conflict proberen op te lossen voordat er overgegaan wordt op officiële procedures, opgenomen. Hoewel de hoeveelheid klachten dit afgelopen jaar is gedaald ten opzichte van vorige jaren - wat zoals eerder uitgelegd met meerdere factoren te maken kan hebben (waarvan de uitbraak van het coronavirus er hoogstwaarschijnlijk een is) - geeft de hoeveelheid klachten aan dat de informatielijn van JOB nog steeds noodzakelijk is om studenten en ouders te ondersteunen tijdens conflicten en onduidelijkheden op school.

De informatielijn van JOB biedt tevens de mogelijkheid om structurele problemen op stelselniveau te signaleren. Dit geeft ruimte voor onderwijsvernieuwing en -verbetering. Uit deze huidige klachtenrapportage zijn de volgende knelpunten en aandachtspunten in het mbo-onderwijs duidelijk geworden:

- **De coronacrisis heeft veel onzekerheid in het mbo-onderwijs teweeggebracht**
Een onvermijdelijk knelpunt. De coronacrisis zorgde onder mbo-studenten aanvankelijk voor veel vragen over toetsen, examens, stages en schoolkosten. Hoewel de piek van de (eerste) coronacrisis achter ons lijkt te liggen, blijven wij de komende tijd monitoren in hoeverre de crisis gevolgen blijft hebben voor het mbo-onderwijs. Wij kunnen ons voorstellen dat we ook in de komende periode, en wellicht in de komende jaren, nog altijd corona-gerelateerde vragen en klachten binnen zullen krijgen. Bijvoorbeeld over studievertraging of over het vinden van een stage-/bpv-plaats. Wij behouden het thema *Corona* dan ook in ons CRM-systeem, zodat wij dit in de gaten kunnen blijven houden. In onze recente corona-klachtenrapportage hebben wij een aantal aanbevelingen gedaan op het gebied van corona (zie ook hoofdstuk Corona). Wij pleiten onder andere voor het compenseren van studenten voor extra gemaakte schoolkosten en vertraging van hun opleiding, maar ook dat er ruimte blijft voor socialiserende schoolactiviteiten om het verminderen van motivatie van studenten zoveel mogelijk tegen te gaan.¹⁷
- **Vorbereiding op toetsen en examens moet goed zijn**
Studenten moeten voldoende voorbereid zijn op een toets of examen. (Mede) door de coronacrisis merken wij dat dit soms onvoldoende het geval is. In zulke gevallen moet overwogen worden of een toets of examen daadwerkelijk aangeboden moet worden en of er geen alternatieve mogelijk zijn.

¹⁷ Wij zijn blij met het signaal van Minister van Engelshoven dat zij gaf over het compenseren van studenten die vanwege corona studievertraging oplopen: <https://nos.nl/artikel/2367405-van-engelshoven-studenten-niet-rekening-laten-betalen-voor-coronavertaging.html>

- Geef dit jaar geen negatief bindend studieadvies en wees nog terughoudender met het uitschrijven van studenten**

JOB is voorstander van het goede gesprek tussen scholen en studenten. Maar wij vinden het onwenselijk (en zelfs onwettig) dat er in tijden van corona een bindend karakter zit aan het studieadvies zoals deze in het eerste leerjaar gegeven wordt. Gezien het feit dat studenten veel minder op school zijn en het contact tussen het onderwijspersoneel en de student verslechterd is, is het onmogelijk om een goede inschatting te maken van de voortgang en capaciteiten van een student. Ook in hogere opleidingsjaren is dit het geval en moet er dus heel voorzichtig worden omgegaan met uitschrijvingen.
- Voorkom lessen/examens in de avonduren**

Het is op zich logisch te noemen dat deze optie wordt ingezet in deze tijd, maar het heeft een negatieve invloed op de student, mede omdat het financiële gevolgen kan hebben.
- Behandel verzoeken voor vrijstellingen voor toetsen en examens individueel**

Wij verzoeken examencommissies om vrijstellingen van centraal examens individueel te behandelen in plaats van een algemeen beleid te hanteren en de vrijstelling af te wijzen. Hierdoor kunnen situaties, zoals in deze klachtenrapportage beschreven staan, worden voorkomen en hoeven studenten niet onnodig een vak te volgen.
- Volg de regels van het servicedocument en maak inzichtelijk aan studenten welke stappen zijn ondernomen**

Het servicedocument is niet gericht op studenten. Dit is logisch, maar het levert situaties op die studenten niet begrijpen. Maak als school dus aantoonbaar aan een student welke stappen er genomen zijn om de (alternatieve) stage van een student door te laten gaan. Daarnaast moet de inhoud van het servicedocument goed bekend zijn bij onderwijspersoneel, en in het bijzonder bij stagebegeleiders, -coördinatoren en mentoren.
- Uitschrijving/Ontbinding OOK moet echt de laatste optie zijn**

Aanvullend op het punt dat hierboven beschreven staat, is het belangrijk te benadrukken dat de optie om over te gaan op uitschrijving van de student/de OOK te ontbinden, echt als laatste middel ingezet moet worden. Mocht het echt niet anders kunnen, maak dan ook duidelijk aan studenten welke stappen er zijn ondernomen om deze stap te voorkomen.
- Leer studenten hun (stage-)rechten en -plichten beter kennen en besteed hier aandacht aan als school**

We merken dat studenten hun rechten en plichten omtrent het gebied van stages soms niet goed kennen, hetgeen tot onwenselijke situaties leiden. Om studenten goed te informeren over hun stagerechten en -plichten heeft JOB in samenwerking met CNV Jongeren en FNV Jong een Stagewijzer (BOL-opleiding) en Leerwerkwijzer (BBL-

opleiding) ontwikkeld. Wij roepen scholen op hier aandacht aan te besteden.

- **Blijf docenten bijspijkeren en verminder hun administratieve lasten**

Meer dan eens horen wij van studenten dat hun docenten digitaal nog niet vaardig genoeg zijn. Er moet ruimte zijn voor docenten om dit te ontwikkelen, maar tegelijkertijd moet er ook genoeg ruimte en tijd zijn voor docenten om digitaal daadwerkelijk een les te geven.

Mocht u naar aanleiding van deze rapportage suggesties, vragen of informatie nodig hebben dan kan er gemaild worden naar: matthijs@jobmbo.nl. Informatie uit de klachtenrapportage kan worden gepubliceerd of geciteerd, mits correcte bronvermelding wordt gebruikt.