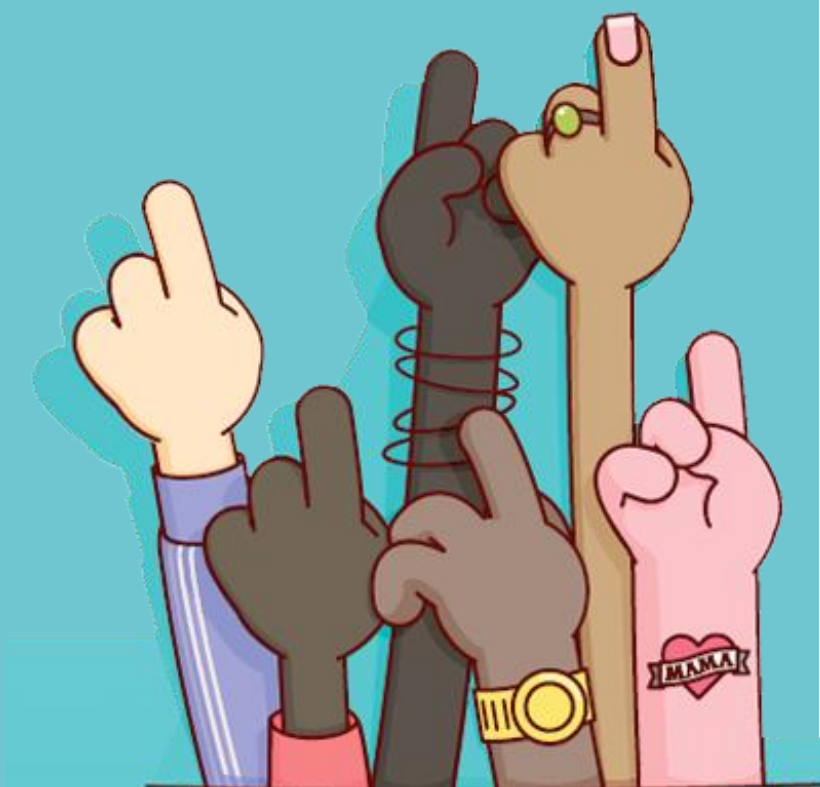


**TUSSENTIJDSE KLACHTENRAPPORTAGE
JANUARI T/M JUNI 2021**



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
INLEIDING	2
LEESWIJZER.....	3
OVERZICHT VAN VRAGEN EN KLACHTEN	4
INHOUD VAN DE VRAGEN EN KLACHTEN.....	7
OPVALLENDE (SUB)THEMA'S.....	10
SLOTWOORD	19

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 bij 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 (sub)thema van de vraag of klacht.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten dat in de eerste helft van 2021 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 2020 bereikte het coronavirus (Covid-19) Nederland. Dit heeft ook het eerste half jaar van 2021 verregaande consequenties gehad voor het mbo-onderwijs. Studenten kregen voornamelijk thuisonderwijs, konden vaak minder lessen volgen en minder examens maken. Vanaf 1 maart 2021, een jaar na de scholensluiting, konden mbo-studenten voor tenminste één dag per week weer voor les naar school. Uit ons panelonderzoek van februari kwam naar voren dat 47% van de bevraagde mbo-studenten studievertraging heeft opgelopen sinds de start van de coronacrisis.¹

¹ <https://www.jobmbo.nl/bijna-de-helft-van-de-mbo-studenten-heeft-studievertraging-zestig-procent-voelt-zich-mentaal-slecht/>

De coronacrisis heeft ook veel effect gehad op de vragen en klachten die bij ons binnenkwamen. Doordat we in een situatie terecht zijn gekomen die voor iedereen onduidelijkheden met zich meebrengt, komen veel studenten en ouders met corona-gerelateerde vragen naar ons toe. Wij merken dat deze vragen ingewikkelder zijn. Hierdoor zijn medewerkers van JOB regelmatig langer dan 30 minuten bezig met het beantwoorden van vragen en het behandelen van klachten.

Vorig jaar is door de hoeveelheid corona-gerelateerde vragen en klachten een aparte categorie in ons verwerkingssysteem ingericht. Hierdoor kunnen we deze vragen en klachten goed bundelen. Eind november hebben wij een 'coronaklachtenrapportage' gepubliceerd,² die in februari 2021 is aangevuld.

LEESWIJZER

In deze rapportage wordt allereerst een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten in de eerste helft van 2021. Hierbij onderscheiden wij 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.

² 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, Coronaklachtenrapportage maart-november 2020

OVERZICHT VAN VRAGEN EN KLACHTEN

In de periode van 1 januari 2021 t/m 30 juni 2021 zijn er in totaal 682 vragen en klachten binnengekomen en geregistreerd. Van de meldingen hebben er 214 een vragend karakter en 468 zijn klachten. Het onderscheid tussen klachten en vragen 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 eerste helft van 2021 is ten opzichte van de eerste helft van 2020 licht afgenomen. Vorig jaar zagen we een grote afname in vragen en klachten. Wij hadden het sterke vermoeden dat deze afname grotendeels te verklaren was door de uitbraak van het coronavirus in Nederland. Daarnaast speelde een verminderde bereikbaarheid van JOB wellicht ook een rol; door het thuiswerken moest de telefoon doorgeschakeld worden en kon maar één werknemer tegelijk de telefoon opnemen. Een mogelijke verklaring voor de (lichte) afname van afgelopen jaar is dat studenten en scholen nu voor de tweede jaar op rij te maken hebben met de coronacrisis en de gevolgen hiervan.

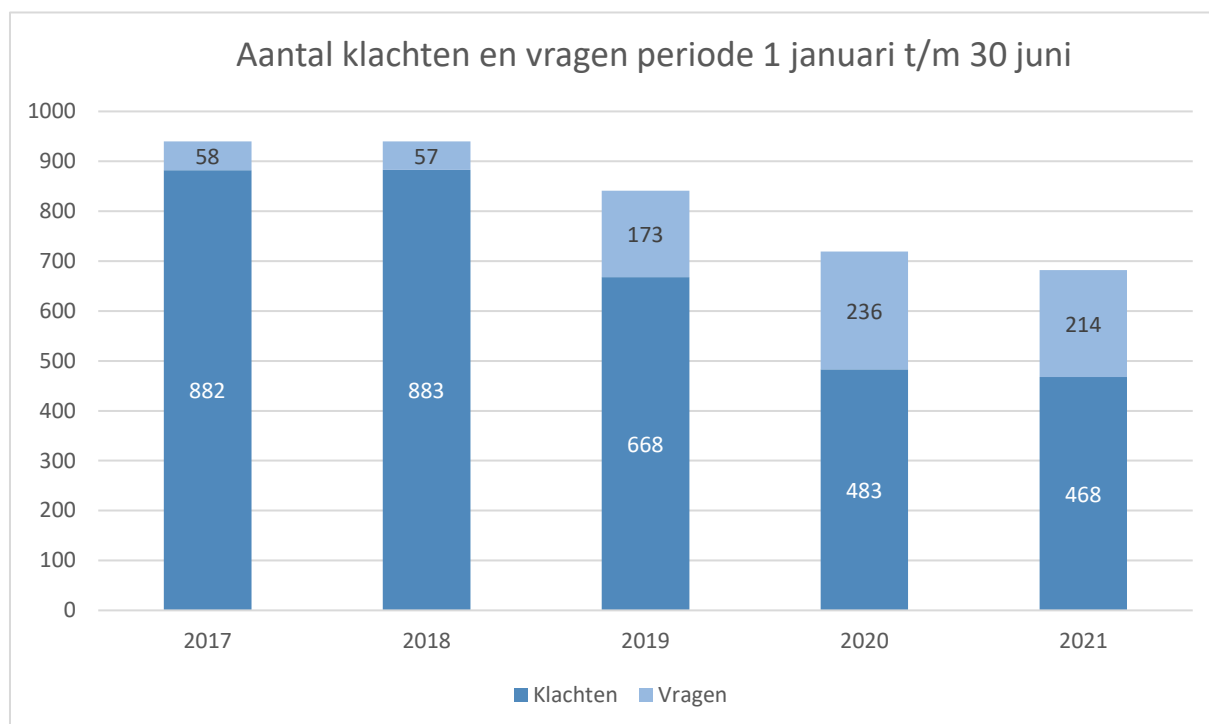
31 procent van de vragen en klachten in de eerste zes maanden van 2021 heeft een vragend karakter. Dit percentage is vergelijkbaar met dezelfde periode in 2020 (33%). In 2020 was er sprake van een sterke stijging van het aantal vragen in verhouding met het aantal klachten. Waarschijnlijk had deze toename te maken met de uitbraak van de coronacrisis en de vele onduidelijkheden die daarmee gepaard gingen.

Net als vorig jaar hebben wij alle vragen die gerelateerd waren aan het coronavirus zo snel mogelijk proberen te beantwoorden, ondanks de complexiteit van sommige vragen. 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 verwezen wij studenten door naar deze pagina. Daarnaast hebben we Coronacolleges georganiseerd voor studentenraden, zodat zoveel mogelijk studentenraden goed op de hoogte waren van de maatregelen die genomen werden.

Ook voor onze reguliere vragen en klachten geldt dat wij zoveel mogelijk informatie op onze website proberen te plaatsen. Door zoveel mogelijk informatie vermelden onder de veelgestelde vragen-sectie op onze website, hopen wij al zoveel mogelijk vragen te behandelen voordat studenten in de pen kruipen.

In grafiek 1 vindt u het overzicht van de aantallen vragen en klachten van de eerste helft van 2021 en hoe deze zich verhoudt met resultaten uit eerdere klachtenrapportages.

Grafiek 1. Overzicht aantal binnengekomen vragen en klachten periode 1 januari t/m 30 juni



De meeste klachten en vragen die wij binnenkrijgen komen van de opleidingen met de richting Zorg & Gezondheid, Toerisme, Recreatie & Sport, Welzijn & Cultuur en Economie en Administratie & Recht. Het grootste deel van de mbo-studenten in Nederland volgt ook een opleiding met de richting Zorg & Gezondheid en Economie & Administratie.³ Dit jaar zijn er veel meer klachten van de opleidingsrichting Toerisme, Recreatie & Sport bij ons binnengekomen. Deze stijging heeft echter niet met de coronacrisis te maken; studenten uit deze opleidingsrichting hebben dit jaar meer klachten ingediend over de inhoud van hun (centrale) examens.

Zoals in onderstaande tabel te zien is, zijn er ook veel vragen en klachten die geen geregistreerd opleidingsdomein hebben. In veel gevallen komt dit doordat studenten anoniem willen blijven en daarom geen opleiding op willen geven. Daarnaast komt het voor dat studenten niet het formulier op de website invullen waarin deze gegevens specifiek gevraagd worden, maar direct een mail naar ons sturen. Hier ontbreken vaak gegevens over de school en opleiding van de student. Hetzelfde geldt voor berichten die via WhatsApp verstuurd worden.

Tabel 1. Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsdomein

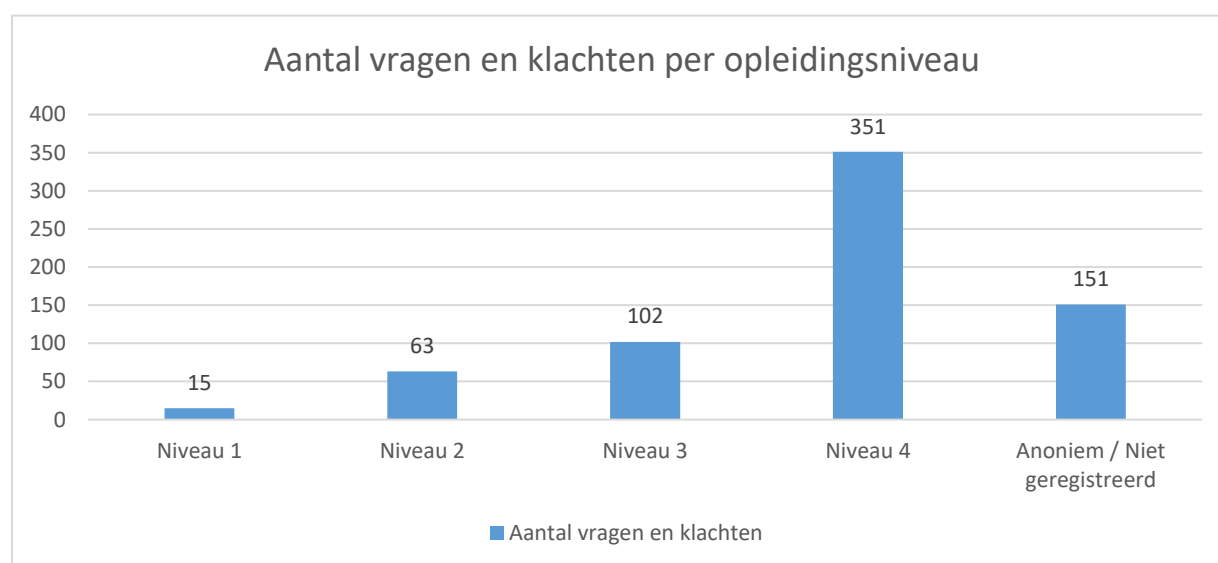
Opleidingsdomein	Aantal
Anoniem / Niet geregistreerd	135
Zorg & Gezondheid	135
Toerisme, Recreatie & Sport	81
Welzijn & Cultuur	71

³ <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83850NED/table>

Economie, Administratie & Recht	70
Media, Vormgeving & Informatietechnologie	41
Handel & Mode	31
Techniek & Procesindustrie	29
Voedsel, Natuur & Leefomgeving	16
Transport, Scheepvaart & Logistiek	14
Horeca & Bakkerij	14
Bouw & Infra	13
Ambacht, Laboratorium & Gezondheidstechniek	13
Afbouw, Hout & Onderhoud	8
Orde & Veiligheid	6
Mobiliteit & Voertuig	5

De meeste vragen en klachten die wij binnenkrijgen komen van studenten met een niveau 4 opleiding (grafiek 2). Naast dat er minder studenten een entree-opleiding en niveau 2 opleiding volgen, heeft JOB mogelijk onder deze doelgroep minder naamsbekendheid. JOB is druk bezig om de bekendheid onder deze groep studenten te vergroten. Zo wordt er specifiek voor deze groep gastlessen georganiseerd om uit te leggen wat JOB doet en waarvoor studenten bij JOB terecht kunnen. Door deze gastlessen is het voor ons ook mogelijk om te achterhalen wat er speelt onder deze studenten.

Grafiek 2. Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsniveau

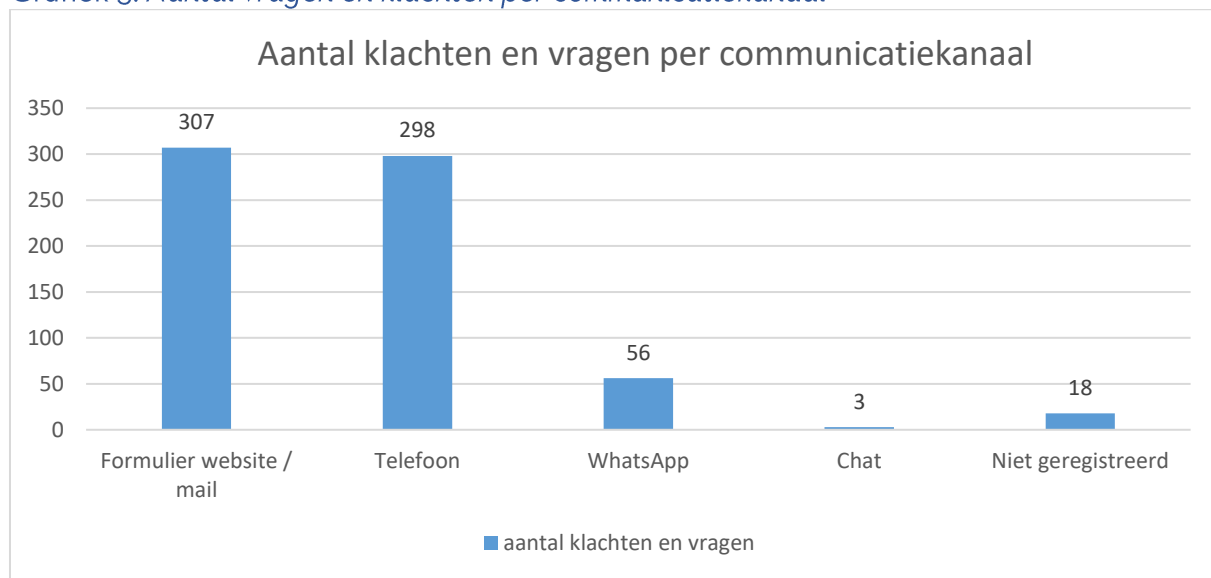


Bij het registreren van klachten en vragen houdt JOB ook bij via welk communicatiekanaal meldingen binnenkomen, en wie de melder is (bijvoorbeeld student, ouder, begeleider of anders). Vorig jaar viel het ons op dat wij fors minder klachten binnenkregen van ouders. In 2019 lag dit per percentage nog op 46%, terwijl dit percentage vorig jaar gedaald was naar 15%.⁴ Ook dit jaar lijken ouders ons nog niet heel goed te kunnen vinden; 16 procent van de

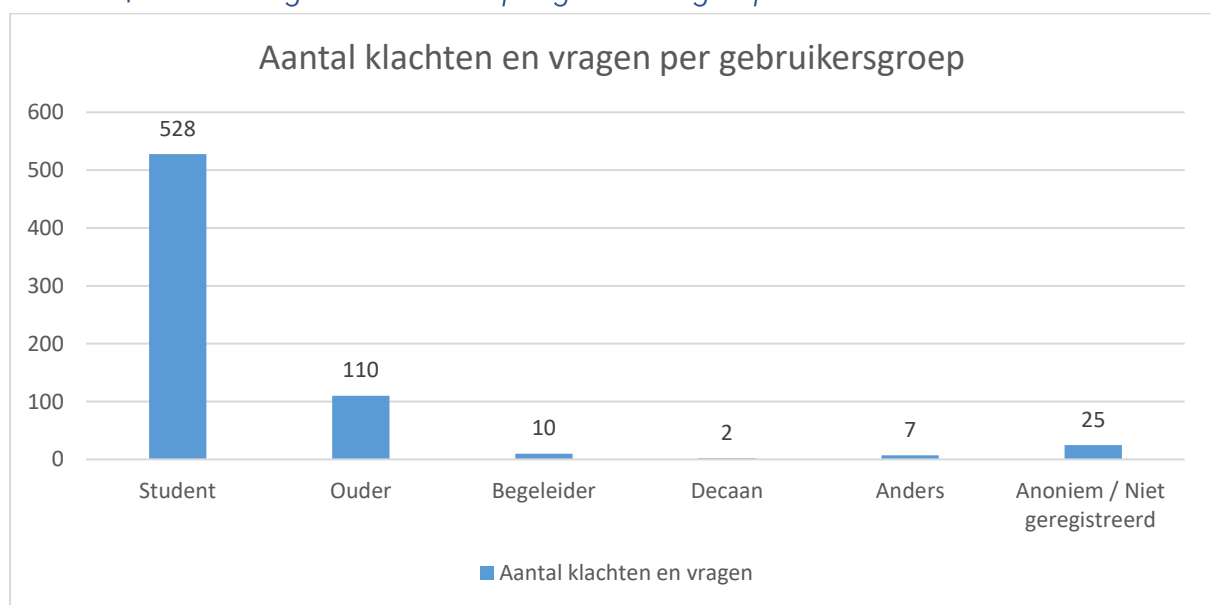
⁴ 2019, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, Jaarlijkse klachtenrapportage 2019

vragen en klachten komt van ouders van studenten af. Wij vinden ouderbetrokkenheid belangrijk, en hopen dan ook dat ouders ons na de coronacrisis weer beter kunnen vinden. Mocht dat niet gebeuren is JOB aan zet om de naamsbekendheid onder ouders te vergroten. 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 wordt hieronder ingegaan op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd⁵ in thema's (tabel 2)

⁵ 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

en subthema's (tabel 3). 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. Al snel na het begin van de coronacrisis hebben wij het subthema 'Corona' toegevoegd, vanwege de vele vragen die wij binnenkregen rondom deze problematiek. Waar we eerst 'Corona' als subthema registreerden met als thema bijvoorbeeld 'Geld', registreerden we het later als thema, met daaronder bijvoorbeeld subthema 'Geld - DUO'. Reden hiervoor is dat de tweede omschrijving meer informatie met zich meebrengt en dus specifiek is. Door deze verandering wijkt het overzicht van aantallen vragen en klachten per thema en subthema van de eerste helft van 2021 af van het overzicht van 2020.⁶

Naast het zelf toegevoegde thema 'Corona', hebben wij het subthema 'Organisatie van Examens' toegevoegd omdat wij geregeld vragen of klachten kregen over dit onderwerp. Voorbeelden van vragen/klachten met betrekking tot dit thema zijn 'examen te kort van tevoren aangekondigd' of 'geen klok in het examenlokaal'. In tabel 3 is te zien dat het subthema 'Organisatie van Examens' bovenaan staat, wat betekent dat de meeste klachten en vragen van studenten afgelopen half jaar over dit subthema gaan.

Tabel 2. Overzicht aantal vragen en klachten per thema

Thema	Totaal
Toetsen en examens (o.a. resultaten kwijt, oneens beoordeling, diplomering)	286
Corona	100
Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering)	55
Begeleiding, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding & maatwerk, discriminatie, VSV / schoolverzuim)	53
Stage / BPV (o.a. stage zoeken, stageverwijdering, stagebegeleiding)	45
Overgaan (o.a. blijven zitten, bindend studie advies)	31
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld, DUO)	30
Onderwijsinhoud (o.a. lessen, docenten, roosters, keuzedelen)	29
Inschrijving & Toelating (weigering, problemen)	28
Medezeggenschap	13

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.

⁶ 2019, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, Jaarlijkse klachtenrapportage 2019

(Vragen aan JOB, begeleiding, faciliteiten, communicatie)

Doorstroom	2
(o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	
Overig	10
(Niet gecategoriseerd)	

De top 3 van thema's waar de meeste vragen en klachten over binnengekomen zijn, bestaat uit (1) Toetsen en Examens, (2) Corona en (3) Uitschrijving. Waar het thema 'Onderwijsinhoud' voorgaande rapportages in de top 3 stond, heeft het nieuwe thema 'Corona' deze plek ingenomen. Door deze nieuwe categorie is het moeilijk om het aantal klachten en vragen per thema te vergelijken met voorgaande jaren. Het thema 'Corona' overlapt immers altijd met een andere categorie. Wel kunnen we stellen dat dit jaar meer vragen en klachten binnen zijn gekomen over uitschrijvingen, ondanks de oproep van de minister aan scholen om dit jaar geen negatief bindend studieadvies af te geven.⁷ Ook is het aantal klachten en vragen over begeleiding, zorg en veiligheid toegenomen. De toegankelijkheid/vindbaarheid van de regeling rondom passend onderwijs blijft dus een discussie in het mbo.

Tabel 3. Aantal vragen en klachten per subthema (top 20)

Subthema	Totaal
Organisatie van Examens (Toetsen & Examens)	97
Centrale Examens (Toetsen & Examens)	81
Schorsing & Verwijdering (Uitschrijving)	50
Begeleiding en Maatwerk (Zorg, Begeleiding & Veiligheid)	39
Stage uren (Stage & BPV)	34
Vrijstellingen (Toetsen & Examens)	28
BSA (Overgaan)	24
Oneens met beoordeling (Toetsen & Examens)	23
Diplomerings (Toetsen & Examens)	20
Stage zoeken (Stage & BPV)	20
Herkansingen (Toetsen en Examens)	17

⁷ <https://mbo-today.nl/oproep-minister-dit-jaar-geen-negatief-studieadvies/>

Lessen (Onderwijsinhoud)	17
Keuzedelen (Onderwijsinhoud)	15
Weigering (inschrijving & Toelating)	14
Veiligheid (Zorg, Begeleiding & Veiligheid)	13
Examens inzien (Toetsen & Examens)	13
Blijven zitten (Overgaan)	12
Lesgeld (Geld)	12
DUO (Geld)	12
Problemen (Inschrijving & Toelating)	11

OPVALLENDE (SUB)THEMA'S

Aangezien het grootste deel van onze vragen klachten in de eerste helft van 2021 corona-gerelateerd zijn, geven we eerst een toelichting over dat thema. Daarna zullen we de overige thema's waar veel vragen en klachten over binnengekomen zijn verder toelichten: Toetsen & Examens, Stage & BPV, Uitschrijving, Overgaan & Toelating (samengevoegde thema's) en Geld. Klachten en vragen over Zorg, Begeleiding & Veiligheid zijn geïntegreerd in de overige thema's. Om een beeld te schetsen van de vragen en klachten wordt er per thema een aantal casussen weergegeven.

CORONA

De corona-gerelateerde klachten liepen vaak erg uiteen. Zo durfde de ene student niet naar school vanwege corona, en wilde de andere student niet naar school omdat hij de maatregelen belachelijk vond. JOB heeft geprobeerd iedereen zo goed mogelijk te helpen, maar doordat de coronacrisis zo'n unieke situatie heeft opgeleverd, ging dat niet altijd even makkelijk.

Veel studenten waren ontevreden over de kwaliteit van het onderwijs ten tijde van de coronacrisis, met name over het digitale onderwijs. Ook voor studenten met een ondersteuningsbehoefte was het soms moeilijk of zelfs onmogelijk om online onderwijs te volgen. We maken ons dan ook zorgen om de geluiden die we horen over scholen die het digitale onderwijs toch door willen zetten en roepen scholen op om slechts bij uitzonderlijke situaties in te zetten op digitaal onderwijs.

Een veelgehoorde klacht was, net als vorig jaar, dat studenten vanwege de coronacrisis geen stage hebben kunnen vinden. Daarnaast konden studenten die wel een stageplek hadden vaak niet het aantal uren maken dat vereist was voor hun opleiding. Hierdoor liepen veel studenten studievertraging op. In het *Servicedocument 5.1 aanpak corona mbo* zijn afspraken gemaakt over alternatieven bij het niet kunnen vinden of stopzetten van een stage.⁸ Doordat dit servicedocument gericht is op beleidsmakers, zijn de gemaakte afspraken vaak niet bekend bij studenten. Hierdoor wisten studenten niet dat ze bij school aan de bel konden trekken op het moment dat het vinden van een stage niet lukte. Bij sommige klachten konden wij ons niet aan de indruk onttrekken dat de school daadwerkelijke alle opties is langsgeslagen. In dergelijke gevallen hebben we de casus besproken met andere instanties, zoals de MBO Raad, het Ministerie van OCW en de Inspectie van het Onderwijs.

“Voor mijn opleiding moest ik vanaf 1 februari fulltime stage lopen. Door het stagetekort heb ik nog geen stageplek kunnen vinden. Toen ik mijn zorg uitte bij mijn mentor werd er gezegd dat in geval van nood een vervangende opdracht een redmiddel was. Alleen wordt er nu gewaarschuwd voor studievertraging mocht ik geen stage vinden.”

Ook over schoolkosten in coronatijd kwamen veel klachten binnen. Studenten vonden het onterecht dat zij hun volledige lesgeld moesten betalen, terwijl zij nauwelijks naar school mochten. JOB was dan ook blij dat er door het NPO werd besloten dat studenten komend schooljaar slechts de helft van het lesgeld betalen.⁹

De afgelopen maanden meldden meerdere studenten zich bij ons met de klacht dat zij vertraging opliepen door het missen van toetsen en examens. Zo kregen studenten die afwezig waren vanwege verplichte quarantaine (en zelf niet ziek waren) maar één mogelijkheid voor het maken van een examen, tot ongenoegen en onbegrip van studenten en ouders. We snappen dat het voor scholen afgelopen jaar organisatorisch lastig was om bij iedere student naar hun specifieke situatie te kijken, maar zeker in zulke in zulke situaties hadden we af en toe gehoopt op iets meer coulance van scholen.

We eindigen dit kopje ‘Corona’ met de oproep aan scholen om studenten met een zorgvraag in het nieuwe schooljaar extra goed in de gaten te houden en te begeleiden. Deze studenten hadden het extra lastig tijdens deze periode. Hoewel we weten dat de intenties er zijn om deze studenten zo goed mogelijk te helpen, vinden we het belangrijk dat scholen deze studenten extra goed in de gaten houden.

⁸ <https://www.mboraad.nl/publicaties/servicedocument-51-aanpak-corona-mbo>

⁹ <https://passendonderwijsmbo.nl/nieuws/meer-bekend-over-uitwerking-nationaal-programma-onderwijs-npo/#:~:text=drie%20maanden%20les%2D%20of%20cursusgeld,zijn%20afgestudeerd%20een%20tegemoetkoming%20ontvangen.>

“Ze hebben vorige week besloten dat wij examen in praktijk moeten doen terwijl wij al anderhalf jaar geen praktijk hebben gehad en wij krijgen niet eens een oefenpraktijk maar meteen het examen. Ze verwachten dat wij hiermee meteen weten wat we moeten doen en waar alles ligt.”

TOETSEN & EXAMENS

Zoals altijd gingen veel klachten van studenten binnen dit thema over de inhoud van (centrale) examens. Zo ervoeren studenten tijdnood tijdens een examen, vonden zij een examen te lastig of gaven zij aan dat sommige vragen uit een examen onjuist waren. Dit type inhoudelijke vragen en klachten over Centrale Examens koppelen wij per examenperiode terug aan het CvTE. Kortgeleden is afgesproken dat het CvTE ons voortaan gaat inlichten op het moment dat er wijzigingen in de examens worden doorgevoerd naar aanleiding van een klacht die bij ons is binnengekomen. Hierdoor kunnen wij studenten voortaan ook inlichten als er iets met hun klacht gedaan wordt. Wij zijn blij met deze ontwikkeling, aangezien dit studenten de meerwaarde laat inzien van het melden van klachten over examens bij JOB.

Er heerste onder studenten ook veel onvrede over vrijstellingen. Er bestaan basisregels over vrijstellingen, maar specifieke eisen kunnen per school verschillen. Door deze onduidelijke regels is het voor studenten lastig om te achterhalen wanneer zij in aanmerking komen voor een vrijstelling en waarom de examencommissie hun aanvraag heeft afgekeurd. Daarnaast geven studenten steeds vaker aan dat een eerder gegeven vrijstelling plotseling wordt teruggetrokken, met soms tot gevolg dat een student alle lessen en examens van dat vak moet inhalen. Wij vinden dit onbegrijpelijk en hebben dit signaal ook gemeld bij Inspectie van het Onderwijs. Daarnaast roepen wij scholen op om alle informatie rondom vrijstellingen zo gedetailleerd mogelijk op te nemen in de OER.

“Examencommissie verleent vrijstelling, maar trekt het daarna toch in. Student heeft inmiddels alles afgerond van haar opleiding, maar moet hierdoor dus ineens nog een examen Nederlands gaan maken.”

Ook over de organisatie van examens kregen wij veel klachten binnen. Examinatoren kwamen bijvoorbeeld te laat, of waren niet goed op de hoogte van regels en afspraken. Daarnaast waren er regelmatig problemen bij digitale examens. Voor sommige studenten heeft dit tot gevolg gehad dat zij hun examen niet haalden en vertraging opliepen. Ook bij studenten met een ondersteuningsbehoefte ging het regelmatig mis.

Veel van de eerder genoemde klachten hebben te maken met het werk van examencommissies. Zij zijn immers verantwoordelijk voor de organisatie en planning van examens en maken besluiten over vrijstellingen en herkansingen. We merken dat er veel onvrede heerst onder studenten over examencommissies. Zo moeten studenten erg lang wachten totdat zij reactie krijgen over een aanvraag of uitslag. Daarnaast is de

examencommissie soms zelf niet goed op de hoogte van regels en eisen die gelden. Dit blijkt onder andere ook uit het rapport *De Staat van het Onderwijs (2021)*.¹⁰ Ruim een kwart van de onderzochte examencommissies slaagt er niet in de kwaliteit vóór, tijdens en na de examinering voldoende te borgen. Ook is het voor studenten soms onduidelijk hoe zij in contact komen met de examencommissies. Wij roepen scholen dan ook op dit helder te beschrijven, bijvoorbeeld in de OER of het Studentenstatuut.

Tenslotte kregen wij van studenten verschillende klachten en vragen binnen over het inzagerecht bij instellingsexamens. Zo mochten studenten soms bij het inzien van examens puur en alleen de eigen antwoorden inzien. Daarom heeft JOB afgelopen jaar een klein onderzoek uitgevoerd op verschillende mbo-instellingen.¹¹ Hieruit bleek dat de manier waarop inzage plaatsvindt enorm verschillend is per instelling. JOB vindt dat er meer eenduidigheid moet komen over waar een student nu precies recht op heeft als het gaat om inzage. JOB is van mening dat de student in ieder geval het recht moet hebben om ook de opgaven te zien, zodat de student én kan leren van fouten én kan controleren op eventuele fouten bij het nakijken. Daarnaast moeten niet enkel studenten met een onvoldoende, maar ook studenten met een voldoende de mogelijkheid krijgen om zijn/haar examen in te zien. Om dit probleem aan te pakken, is JOB in gesprek geweest met de MBO Raad en het Ministerie van OCW over hoe het inzagerecht beter geregeld kan worden. Er is afgesproken dat het Kennispunt MBO Onderwijs & Examinering een handreiking gaat schrijven over hoe scholen de regels over het inzagerecht beter kunnen inrichten. Wij zijn blij met deze ontwikkeling. Wij hopen daarnaast dat het inzagerecht net als in het hoger onderwijs vastgesteld wordt in de wet, zodat het inzagerecht ook een echt ‘recht’ wordt.

“Student is het oneens met het cijfer, maar kreeg geen reactie op zijn verzoek tot inzage van zijn examen. Student heeft inmiddels zijn herkansing gemaakt, heeft wederom hetzelfde cijfer. Krijgt de examencommissie niet te pakken. Hij heeft ze inmiddels wéér een herinnering gestuurd.”

STAGE & BPV

Onder het kopje ‘Corona’ zijn wij al ingegaan op de vele klachten en vragen van studenten over het stagelopen in coronatijd. Afgelopen maanden kregen wij ook klachten binnen die wij herkennen van eerdere jaren, bijvoorbeeld over stagevergoedingen en het aantal stageuren. Een stagevergoeding is niet wettelijk verplicht en dus verschilt het per stagebedrijf of je een stagevergoeding krijgt. Sinds 1 januari geeft de Rijksoverheid voortaan alle stagiairs dezelfde stagevergoeding, van mbo- tot wo-student.¹² Andere gemeenten volgden dit voorbeeld. Minister Van Engelshoven riep andere werkgevers ook op om mbo’ers en hbo’ers dezelfde vergoeding te geven. Wij ondersteunen deze oproep. Daarnaast pleiten wij voor

¹⁰ <https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/rapporten/2021/04/14/de-staat-van-het-onderwijs-2021>

¹¹ Onderzoek is intern gebruikt door JOB in gesprekken met het Ministerie van OCW en de MBO Raad. Indien wenselijk kan het onderzoek toegestuurd worden.

¹² <https://www.ad.nl/politiek/rijk-geeft-alle-stagiairs-voortaan-zelfde-stagevergoeding-ongeacht-opleiding~a0735645/>

een verplichte onkostenvergoeding voor alle mbo-stagiairs, zodat studenten hiermee gemaakte kosten voor hun stage (o.a. reiskosten) kunnen betalen.

Net als voorgaande jaren merken we dat de onderlinge relatie tussen student, opleiding en leerbedrijf niet duidelijk is voor studenten. Vaak is het voor studenten onduidelijk 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.¹³ JOB wil 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 ook een begeleidende rol hebben in het bespreken van werktijden, of het bemiddelen van conflicten; het contact tussen school en het stagebedrijf moet daarvoor wel goed zijn. Ook daarom is het belangrijk dat er nauw contact is tussen het stagebedrijf en de school, zodat de student niet voor verrassingen komt te staan. Om studenten informatie te geven over de rechten en plichten van de student, stagebedrijf en school heeft JOB in 2019 samen met FNV Jong en CNV Jongeren een Stagewijzer en Leerwerkwijzer gemaakt.¹⁴

“Voordat ik hier met mijn stage begon, heb ik met mijn stagebegeleider een aantal afspraken gemaakt. Ik zou donderdag en zaterdag vrij krijgen voor mijn bijbaan en de rest van de week komen werken. Maar de maandag dat stage begon kreeg ik opeens te horen dat ze mijn Praktijkovereenkomst niet zou ondertekenen als ik niet zou regelen dat ik de zaterdagen vrij zou krijgen bij mijn baan.”

Een belangrijk actueel thema voor JOB is stagediscriminatie. Elke melding die bij ons binnenkomt, is er één te veel. We zijn daarom dan ook actief met het Ministerie van OCW en andere partijen hierover in gesprek. Wij vinden dat er meer nadruk op de verantwoordelijkheid van scholen en bedrijven moeten worden gelegd bij de signalering van stagediscriminatie, en het actief opdoen van kennis over wat discriminatie is en waar dit zich in (kan) uit(ten) in een organisatie. Daarnaast is het voor de student onduidelijk waar diegene terecht kan bij stagediscriminatie en wat die organisatie dan daadwerkelijk gaat doen. Ook voor ons als JOB is dit onduidelijk. Studenten die te maken hebben met stagediscriminatie werden tot op heden vaak naar ons doorgestuurd. Wij hebben echter niet de expertise of mankracht om studenten die tegen (stage)discriminatie aanlopen goed te kunnen helpen. Dit doet geen recht aan de student, het probleem of het belang dat wij als JOB hechten aan het probleem van stagediscriminatie. Wij vinden het dan ook belangrijk dat er één helder expertisepunt komt dat in staat wordt gesteld om serieus met klachten aan de slag te gaan. Ook vinden we dat docenten en vertrouwenspersonen op school goed geïnformeerd en opgeleid moeten worden over wat zij kunnen doen op het moment dat een van hun

¹³ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, JOB-monitor 2020, pp. 85 <https://www.jobmbo.nl/monitor/>

¹⁴ <https://www.jobmbo.nl/stagewijzer/>

studenten aanloopt tegen stagediscriminatie. Ten slotte moeten er gepaste maatregelen worden getroffen wanneer bedrijven of scholen de wet overtreden.

“Student heeft tot twee keer toe te maken gekregen met stagediscriminatie. School is hiervan op de hoogte maar blijft redelijk vlak eronder en schiet niet echt te hulp. De student heeft al eerder contact gehad met antidiscriminatiebureau van de gemeente, maar ook dit heeft voor haar niks uitgehaald.”

Ook andere vormen van discriminatie keuren wij ten zeerste af. Wij merken bijvoorbeeld dat studenten die al een startkwalificatie hebben of een bepaalde leeftijd hebben bereikt, in sommige gevallen niet de aandacht krijgen die de student verdient. Deze studenten worden onder aan de ladder geplaatst bij begeleiding en hulp, zowel tijdens hun stage als tijdens de rest van de opleiding. Wij houden deze ontwikkeling goed in de gaten.

UITSCHRIJVING, OVERGAAN & TOELATING

Opnieuw kregen wij veel klachten binnen van studenten die door hun school worden uitgeschreven. Voor geen enkele student is uitschrijving iets waar hij of zij bij aanvang van de opleiding naar streeft. In veel gevallen heeft een uitschrijving, al dan niet door het behalen van een negatief bindend studieadvies,¹⁵ consequenties voor de student. Natuurlijk zijn er situaties waarin het voor een student beter is om na te denken 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 OCW.

Uitschrijving

Een thema waarover wij met de hierboven genoemde partijen veel contact hebben, is het onrechtmatig uitschrijven van studenten in hogere leerjaren. Een bindend studieadvies mag alleen in het eerste leerjaar gegeven worden. In de jaren die volgen mogen in principe, als onderdeel van het Toelatingsrecht, geen uitschrijvingen plaatsvinden die enkel als reden hebben dat studenten onvoldoende studievoortgang hebben. Nog steeds 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. JOB vindt het kwalijk dat dit nog steeds gebeurt. Na het bespreken van deze cases met de MBO Raad, worden scholen soms door hen aangesproken hierop. Wat

¹⁵ 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.

ons betreft blijft deze samenwerking dan ook intensief. Daarnaast willen wij scholen oproepen om kritisch naar hun overgangs- en uitschrijvingsbeleid te laten kijken.

“Ik zit op het mbo in mijn laatste jaar. De school wilt mij verwijderen van de opleiding omdat ik de afspraken net niet heb behaald. Mijn vraag is: kan de school je in het 3^e leerjaar met een negatief studie advies van school verwijderen? Ik ben het ook niet eens met hun studieadvies en ze begeleiden mensen die in een negatief studieadvies zitten niet goed.”

Bindend Studieadvies

We begrijpen heel goed dat er onder studenten onvrede en verwarring is over het beleid rondom het afgeven van een bindend studieadvies. In het mbo wordt er vaak per opleiding bepaald op basis waarvan een student een positief of negatief bindend studieadvies krijgt. Zo kijkt de ene opleiding enkel naar behaalde studiepunten, terwijl de andere opleiding ook rekening houdt met werkhouding en competenties. We willen aankomende kabinetspartijen dan ook vragen kritisch naar het bindend studieadvies te kijken. Mocht er toch voor gekozen worden om het bindend studieadvies voort te zetten, willen wij oproepen om in ieder geval eenduidiger beleid te maken, en zeker binnen scholen.

JOB is gedurende de coronacrisis altijd van mening geweest dat het onwettig en onwenselijk is om een negatief bindend studieadvies te geven. Op basis van onze gesprekken met de MBO Raad en het Ministerie van OCW heeft Minister van Engelshoven de oproep aan scholen gedaan om heel voorzichtig om te gaan met bindend studieadviezen.¹⁶ Toch hebben wij na deze oproep nog steeds signalen gekregen dat studenten te maken kregen met een negatief bindend studieadvies, waarbij wij de indruk kregen dat dit advies gebaseerd was op corona-gerelateerde problemen. Wij hadden dan ook liever gezien dat de minister had opgeroepen om het bindend studieadvies dit jaar helemaal te verbieden.

Toelating

Het kwam ook afgelopen half jaar regelmatig voor dat studenten ondanks het Toelatingsrecht werden afgewezen voor een opleiding. Zo zijn er studenten die vanwege een ondersteuningsbehoefte niet worden toegelaten, terwijl zij wel de juiste vooropleiding hebben. Ook afwijzing op basis van de leeftijd komt voor. Bij een ernstig signaal nemen wij contact op met de betreffende school en eventueel de Inspectie van het Onderwijs.

“Leerling van onze school heeft afgelopen schooljaar examen vmbo BB gedaan en zijn diploma behaald. Hij heeft zich ingeschreven op het ROC, niveau 2 opleiding, maar is afgewezen op basis van een email van Jeugdzorg. Hij voldoet aan de toelatingseisen, maar het ROC wil hem niet aannemen, alleen op basis van de zorg die hij (volgens Jeugdzorg) nodig heeft.”

¹⁶ <https://mbo-today.nl/oproep-minister-dit-jaar-geen-negatief-studieadvies/>

GELD

Elk jaar krijgen wij vragen van studenten binnen over schoolkosten. Zo klaagden studenten ook afgelopen half jaar dat veel leermiddelen die ze moeten aanschaffen ongebruikt blijven. Uit de *Evaluatie Servicedocument schoolkosten mbo* blijkt dat bijna 90% van de respondenten (mbo-studenten) aangeeft dat aangeschafte middelen soms ongebruikt blijven. Deze studenten melden dat het gemiddeld om 263 euro gaat.¹⁷

Daarnaast weten studenten qua kosten vaak niet wat de verantwoordelijkheid van de school, stagebedrijf of de student zelf is. Het *Servicedocument Schoolkosten* geeft 16 punten weer die duidelijkheden geven omtrent schoolkosten in het mbo aan (toekomstige) studenten, hun ouders en scholen.¹⁸ Het servicedocument is reeds door het JOB, MBO Raad en Ministerie van OCW geëvalueerd. Toch komen studenten en ouders nog vaak met vragen bij ons terecht, omdat zij niet op de hoogte zijn van het servicedocument.

“Goedendag. Ik krijg een rekening voor vrijwillige bijdrage van mijn school van 80 euro. Ben je verplicht deze te betalen?”

We krijgen nog steeds signalen van studenten dat leerbedrijven rechtstreeks de stagevergoedingen voor de student aan de school betaalt. Dergelijke (stage)fondsen zijn echter niet toegestaan. Zo kregen wij een klacht van een student wiens leerbedrijf €6,00 per uur aan de school betaalt, en de student zelf maar €1,50 ontvangt. Dit betekent dat studenten van deze specifieke opleiding ongeveer €10.000 euro voor twee jaar stage mislopen. Het is zeer zorgelijk dat zowel leerbedrijven als studenten er niet van op de hoogte zijn dat dergelijke fondsen niet zijn toegestaan. Studenten horen eerlijk betaald te worden door de leerbedrijven. Scholen mogen hier niks op inhouden.

Ook dit jaar hebben wij signalen ontvangen dat studenten (plotseling) onvoorziene kosten voor hun school of stage moesten maken. Zo belde een student ons dat zij voor haar opleiding Florist zelf bloemen moest aanschaffen om toch praktijklessen in coronatijd te kunnen uitvoeren. Een andere student vertelde dat zij plotseling €1.000 moest betalen aan tandemkosten, terwijl zij hierover niet van tevoren op de hoogte is gesteld.

Om dit soort casussen te bespreken heeft JOB en de MBO Raad gezamenlijk de Taskforce Schoolkosten opgericht. In deze Taskforce worden de ervaren knelpunten rondom schoolkosten met elkaar besproken – en wordt gezamenlijk naar oplossingen gezocht. Zowel studenten, als JOB, als scholen kunnen zaken bij de Taskforce aandragen. Het uitgangspunt daarbij zijn de afspraken die in het servicedocument schoolkosten zijn gemaakt. De Taskforce heeft een aantal doelstellingen. Eén daarvan is het verduidelijken van de regels van het servicedocument schoolkosten – deze zijn niet altijd voor iedereen even helder. Ook

¹⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/07/08/evaluatie-servicedocument-schoolkosten-mbo>

¹⁸ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/07/10/servicedocument-schoolkosten>

het in kaart brengen van eventuele knelpunten of mogelijke verkeerde toepassing van de regels is een belangrijke doelstelling. Zowel JOB als de MBO Raad vinden het belangrijk om deze met elkaar te bespreken om vervolgens gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. De gezamenlijk intentie van JOB en de MBO Raad is om het ervaren probleem rondom schoolkosten op te lossen, en daarbij ook te kijken naar een juiste agenda voor de toekomst.

Steeds vaker kunnen wij studenten met specifieke klachten ook verwijzen naar het MBO-Studentenfonds, dat 1 augustus 2021 in werking treedt. Het doel van dit fonds is om ervoor te zorgen dat studenten ondanks een financiële beperking toch (1) kunnen deelnemen aan het mbo en (2) kunnen gaan meedoen aan mede zeggenschapsraden of organisaties die het mbo verbeteren.

SLOTWOORD

De halfjaarlijkse klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOB heeft ontvangen in de eerste helft van 2021. 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 naar ons belt. De verscherping van het klachtenrecht uit 2017 is dan ook zeker een stap in de goede richting geweest, daarbij 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. De informatielijn van JOB biedt 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 communicatie tussen scholen en de student moet beter.** Een overkoepelend thema dat in deze klachtenrapportage naar voren komt, is dat studenten niet goed op de hoogte zijn van bepaalde rechten, regels of afspraken. Hoewel de schuld natuurlijk niet altijd bij de school ligt, roepen wij scholen op om de communicatie naar student zo duidelijk mogelijk te laten zijn. Daarnaast kan het helpen om zoveel mogelijk informatie op te nemen in het OER en het Studentenstatuut en deze op een duidelijke plek te zetten die voor iedere student vindbaar is. Wij horen regelmatig van studenten dat zij niet weten waar zij bepaalde informatie kunnen vinden. Daarnaast gaat JOB de komende tijd ook weer zorgen voor zoveel mogelijk heldere communicatie op onze eigen website, zodat vragen en klachten al beantwoord kunnen worden voordat studenten/ouders contact met ons op hoeven te nemen.
- **Een ombudsfunctionaris op iedere school.** In het verleden heeft JOB al meerdere keren gepleit voor een ombudsfunctionaris op iedere school. Een aantal scholen heeft daadwerkelijk een dergelijke functionaris in dienst. JOB is hier heel blij mee. Uit onze gesprekken met studenten blijkt namelijk dat veel van hen opzien tegen een 'formele' klachtenprocedure, of zich niet goed een weg weten te banen in de verschillende documenten die van belangrijk kunnen zijn tijdens het indienen van een klacht (OOK, OER, Studentenstatuut). Deze situatie zal naar verwachting verbeteren vanaf augustus 2020 en er door de wetswijziging 'verbetering rechtspositie mbo-student' een toegankelijke faciliteit moet komen op iedere instelling. Toch lijkt een ombudsfunctionaris ons ook in deze situatie een waardevolle toevoeging omdat een student daardoor verzekerd wordt van onafhankelijke bemiddeling en een klacht vaak al opgelost kan worden voordat een klachtencommissie zich erover hoeft te buigen. JOB zal dit punt blijven agenderen in onze gesprekken met partners.
- **De coronacrisis heeft ook veel onzekerheid in het mbo-onderwijs teweeggebracht.** Doordat we in een situatie terecht zijn gekomen die voor iedereen onduidelikheden met zich meebrengt, kwamen ook afgelopen jaar weer veel

studenten en ouders met corona-gerelateerde vragen naar ons toe. Aangezien we verwachten dat we volgend schooljaar nog altijd corona-gerelateerde vragen en klachten binnen zullen krijgen, behouden we het thema *corona* dan ook in ons CRM-systeem. Hierdoor kunnen we deze vragen en klachten goed in de gaten houden.

- **Zet in het uiterste geval in op digitaal onderwijs.** JOB maakt zich zorgen om de geluiden die wij horen over scholen die het digitale onderwijs volgend schooljaar toch door willen zetten. Uit de klachten van afgelopen half jaar bleek dat veel studenten ontevreden zijn over de kwaliteit van het digitale onderwijs. Ook voor studenten met een ondersteuningsvraag is het volgen van online lessen soms moeilijk of zelfs onmogelijk.
- **De meeste klachten en vragen gaan nog altijd over het thema Toetsen & Examens.** Veel studenten komen bij JOB terecht met vragen en klachten over de inhoud van hun examens. Klachten over centrale examens koppelen wij per examenperiode terug aan het CvTE. Kortgeleden is afgesproken dat het CvTE ons voortaan gaat inlichten op het moment dat er wijzigingen in de examens worden doorgevoerd naar aanleiding van een klacht die bij ons is binnenkomt. Wij gaan studenten voortaan dan ook inlichten als er wat met hun klacht gebeurd is.
- **Werk aan de kwaliteit van examencommissies.** Uit deze rapportage blijkt dat er veel klachten te maken hebben met het werk van examencommissies. Ook de Inspectie van het Onderwijs toont in onderzoek aan dat ruim een kwart van de onderzochte examencommissies er niet in slaagt de kwaliteit vóór, tijdens en na de examinering te borgen.¹⁹ Wij roepen scholen dan ook op om de examencommissies te blijven professionaliseren. Ook in het geval van examencommissies roepen wij op om te streven naar een zo helder mogelijke communicatie, zodat het ook voor studenten inzichtelijk wordt waarom bepaalde keuzes gemaakt worden.
- **Studenten schaffen nog steeds boeken en lesmaterialen aan die ze vervolgens niet gebruiken.** Dit signaal kwam ook erg duidelijk naar voren in de JOB-monitor 2020 en in het onderzoek *Evaluatie Servicedocument schoolkosten mbo*.²⁰ Wij zijn blij te zien dat hier (onder andere) politiek stappen in zijn gezet. Toch is dat mosterd na de maaltijd voor huidige studenten. Om te voorkomen dat dit probleem zich blijft voordoen, blijven wij met klem vragen aan docenten en scholen om kritisch te kijken naar de boeken- en lesmaterialenlijst en te kijken of er alternatieven zijn voor boeken en lesmaterialen die maar een enkele keer gebruikt worden.

¹⁹ <https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/rapporten/2021/04/14/de-staat-van-het-onderwijs-2021>

²⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/07/08/evaluatie-servicedocument-schoolkosten-mbo>

- **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 BSA 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. Wij roepen scholen op om kritisch te kijken naar het eigen beleid rondom uitschrijvingen en verwijderingen. Het afgelopen half jaar is namelijk gebleken dat er scholen zijn die een beleid hanteerden dat in strijd was met de WEB.
- **Studenten hebben recht op een goede voorbereiding en ondersteuning tijdens hun stage.** Overeenkomend met de *JOB-monitor 2020*²¹ blijkt uit deze rapportage dat studenten problemen ondervinden voor en tijdens hun stage. Een gebrek aan goede voorbereiding speelt daarbij vaak een rol. Daarnaast roepen wij op tot nauw contact tussen scholen/stagebegeleiders en bpv-plaatsen. Studenten moeten het gevoel hebben goed voorbereid te worden op hun stage (bijvoorbeeld door te weten wat hun rechten en plichten zijn) en tijdens hun stage moeten zij niet het gevoel hebben er alleen voor te staan. JOB heeft in 2019 de Stagewijzer en Leerwerkwijzer gepubliceerd, in samenwerking met FNV Jong en CNV Jongeren.²² Wij roepen stagebegeleiders op om studenten op deze documenten te wijzen.
- **We krijgen signalen dat (stage)fondsen nog bestaan.** We krijgen signalen dat er nog steeds (stage)fondsen bestaan, waarbij een leerbedrijf een stagevergoeding naar de school overmaakt in plaats van naar de student. De student ziet hier vervolgens niets of nauwelijks iets van terug. Het is zeer zorgelijk dat zowel leerbedrijven als studenten er niet van op de hoogte zijn dat dergelijke fondsen niet zijn toegestaan. Studenten horen eerlijk betaald te worden door de leerbedrijven. Scholen mogen hier niks op inhouden. Dergelijke signalen bespreken wij met de MBO Raad.
- **Ga actief aan de slag om stagediscriminatie tegen te gaan.** Voor JOB is stagediscriminatie een ontzettend belangrijk en actueel thema. Wij vinden het dan ook belangrijk dat er één helder expertisepunt komt dat in staat wordt gesteld om serieus met klachten aan de slag te gaan. Ook vinden we dat docenten en vertrouwenspersonen op school goed geïnformeerd en opgeleid moeten worden over wat zij kunnen doen op het moment dat een van hun studenten aanloopt tegen stagediscriminatie. Ten slotte moeten er gepaste maatregelen worden getroffen wanneer bedrijven of scholen de wet overtreden.

²¹ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, JOB-monitor 2020, pp. 85 <https://www.jobmbo.nl/monitor/>

²² <https://www.jobmbo.nl/stagewijzer/>

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