

KLACHTENRAPPORTAGE 2021



JO3

MBO

Inhoud

2

INLEIDING

3

LEESWIJZER

4

OVERZICHT VAN VRAGEN
& KLACHTEN

7

INHOUD VAN DE VRAGEN
& KLACHTEN

10

OPVALLENDE (SUB)THEMA'S

21

SLOTWOORD

Jongeren Organisatie
Beroepsonderwijs (JOBmbo)

Drieharingstraat 6, 3511 BJ
Utrecht

www.jobmbo.nl

info@jobmbo.nl

Inleiding

JOB is dé landelijke jongerenorganisatie die mbo-studenten een stem geeft. 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. Daarnaast rapporteren we alle binnengekomen klachten en vragen om te zien waar de pijnpunten zitten in het mbo-onderwijsveld.

Het grootste deel van de vragen en klachten die bij JOB binnenkomen 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 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 2021 is binnengekomen. De klachtenrapportage is voor JOB van grote meerwaarde voor de visievorming van het bestuur. Het heeft een signalerende functie van pijnpunten 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. De afgelopen twee jaar hebben mbo-instellingen al meermaals hun deuren moeten sluiten. Studenten hebben hierdoor hun onderwijs veelal online moeten volgen, examens werden uitgesteld en studenten konden geen of korter stage lopen. Hierdoor liepen veel studenten studievertraging op. Naast dat de onderwijskwaliteit sterk achteruit ging door het online onderwijs, leed het mentale welzijn van studenten ook onder de scholensluiting. Onderzoeken bevestigen dat jongeren en jongvolwassenen meer mentale gezondheidsproblemen ervaren door de coronamaatregelen, zoals eenzaamheid, somberheid en angst.¹ Ook onze eigen panel-onderzoeken onder mbo-studenten wijzen uit dat studenten minder lekker in hun vel zitten, zich vaker eenzaam voelen

¹ <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2021/ervaren-impact-corona-op-mentale-gezondheid-en-leefstijl?onepage=true>

en meer motivatieproblemen hebben.² Hierdoor verzoeken wij de nieuwe minister Robbert Dijkgraaf met klem om mbo-scholen in de toekomst van de coronacrisis open te houden. JOB is van mening dat de abrupte scholensluiting niet een duurzame oplossing is voor deze crisis die vermoedelijk langere tijd gaat duren. Daarom willen we graag met de minister in gesprek blijven om op zoek te gaan naar andere oplossingen.

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 en dat het voor ons lastiger is om advies te geven. Dit heeft voornamelijk te maken met de steeds veranderende richtlijnen en servicedocumenten (aanpak corona mbo). Hierdoor zijn medewerkers van JOB regelmatig langer dan 30 minuten bezig met het beantwoorden van vragen en het behandelen van klachten.

In 2020 is er 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,³ die in februari 2021 is aangevuld. Omdat corona helaas niet iets van tijdelijke aard is gebleken, verwerken we de corona-gerelateerde klachten niet meer in een aparte rapportage.

Leeswijzer

In deze rapportage wordt allereerst een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten 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 JOBmbo (augustus 2021). Mbo-studenten willen volgend jaar weer fysiek les, inhalen studievertraging nog pijnpunt.

JOBmbo (februari 2021). Bijna de helft van de mbo-studenten heeft studievertraging, zestig procent voelt zich mentaal slecht.

³ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, Coronaklachtenrapportage maart-november 2020

Overzicht van Vragen en klachten

In de periode van 1 januari 2021 t/m 31 december 2021 zijn er in totaal 1204 vragen en klachten binnengekomen en geregistreerd. Van de meldingen hebben er 439 een vragend karakter en 765 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 2021 is ten opzichte van 2020 licht toegenomen.⁴ Vorig jaar zagen we een grote afname in vragen en klachten. Wij hebben het sterke vermoeden dat deze afname grotendeels te verklaren was door de uitbraak van het coronavirus in Nederland, waardoor studenten minder naar school gingen. We zijn blij om te zien dat het aantal vragen en klachten dit jaar niet is afgenomen, maar licht is toegenomen. Toch zitten we nog niet op het niveau van voor de coronacrisis. We vinden het belangrijk dat het aantal vragen en klachten dit jaar weer gaat groeien. Om dit te bereiken is JOB bezig met een online marketing campagne, met als doel om meer studenten en ouders te informeren over JOB. Hierdoor vergroten we onze zichtbaarheid en hopen we de betrokkenheid van studenten en ouders met JOB te vergroten.

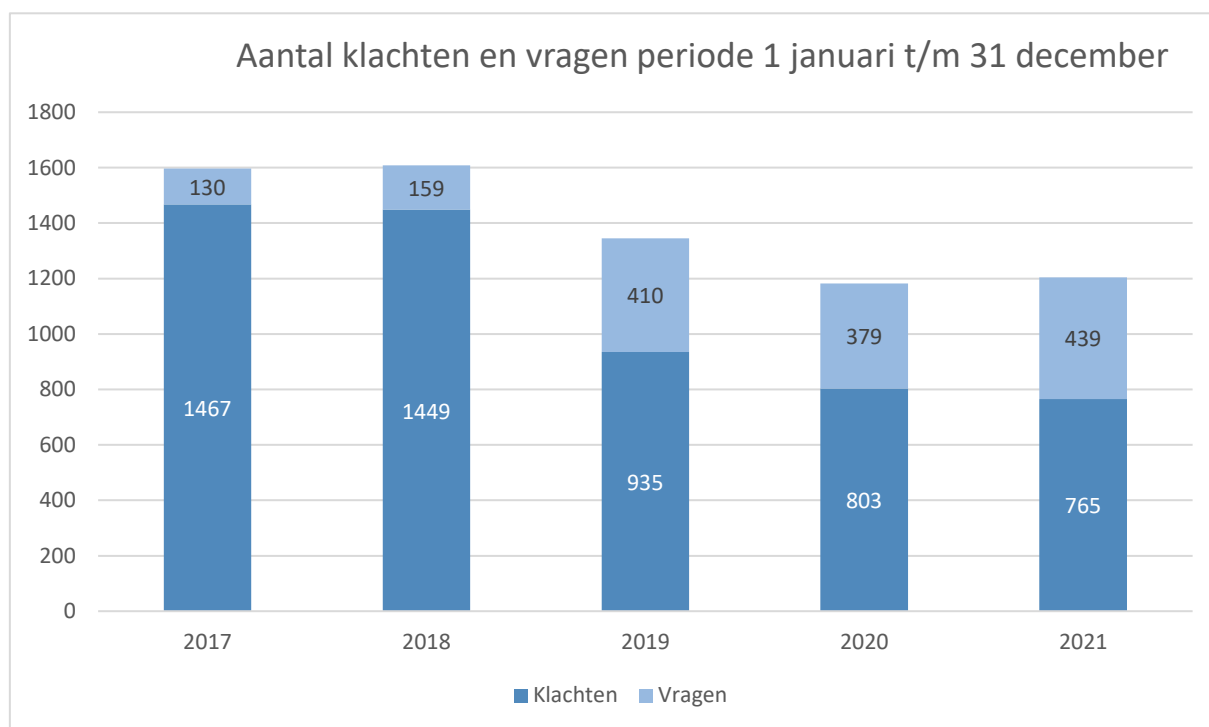
Net als vorig jaar hebben wij alle vragen die gerelateerd waren aan het coronavirus zo snel mogelijk proberen te beantwoorden, ondanks de complexiteit van sommige vragen. Dit hebben wij bijvoorbeeld gedaan door alle richtlijnen en servicedocumenten (die JOB in samenwerking met o.a. de MBO Raad en het 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 te vermelden onder de veel gestelde vragen-sectie op onze website, hopen wij al zoveel mogelijk vragen te behandelen voordat studenten in de pen kruipen of ons opbellen.

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

⁴ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, Jaarlijkse klachtenrapportage 2020

Grafiek 1. *Overzicht aantal binnengekomen vragen en klachten periode 1 januari t/m 31 december*



De meeste klachten en vragen die wij binnenkrijgen komen van de opleidingen met de richting Zorg & Gezondheid, Welzijn & Cultuur, Economie, Administratie & Recht en Toerisme, Recreatie & Sport. Het grootste deel van de mbo-studenten in Nederland volgt ook een opleiding met de richting Zorg & Gezondheid en Economie & Administratie.⁵ Dit jaar zijn er veel meer klachten bij ons binnengekomen van de opleidingsrichting Toerisme, Recreatie & Sport. Deze stijging heeft echter weinig met de coronacrisis te maken; studenten uit deze opleidingsrichting hebben dit jaar meer klachten ingediend over de inhoud van hun 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.

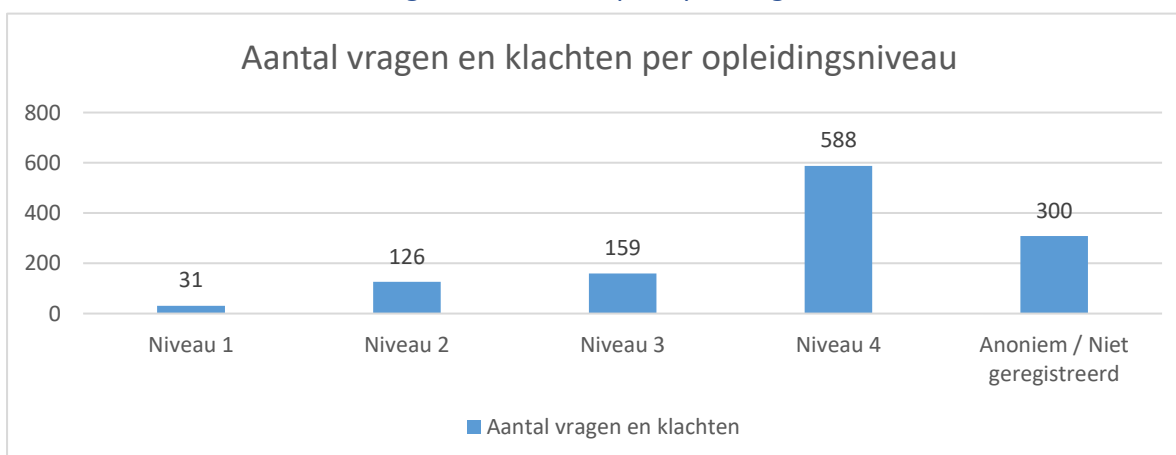
⁵ <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83850NED/table>

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

Opleidingsdomein	Aantal
Anoniem / Niet geregistreerd	282
Zorg & Gezondheid	233
Welzijn & Cultuur	128
Economie, Administratie & Recht	118
Toerisme, Recreatie & Sport	95
Media, Vormgeving & Informatietechnologie	80
Handel & Mode	61
Techniek & Procesindustrie	55
Voedsel, Natuur & Leefomgeving	30
Horeca & Bakkerij	22
Orde & Veiligheid	21
Transport, Scheepvaart & Logistiek	20
Bouw & Infra	19
Ambacht, laboratorium & gezondheidstechniek	17
Mobiliteit & Voertuig	13
Afbouw, Hout & Onderhoud	10

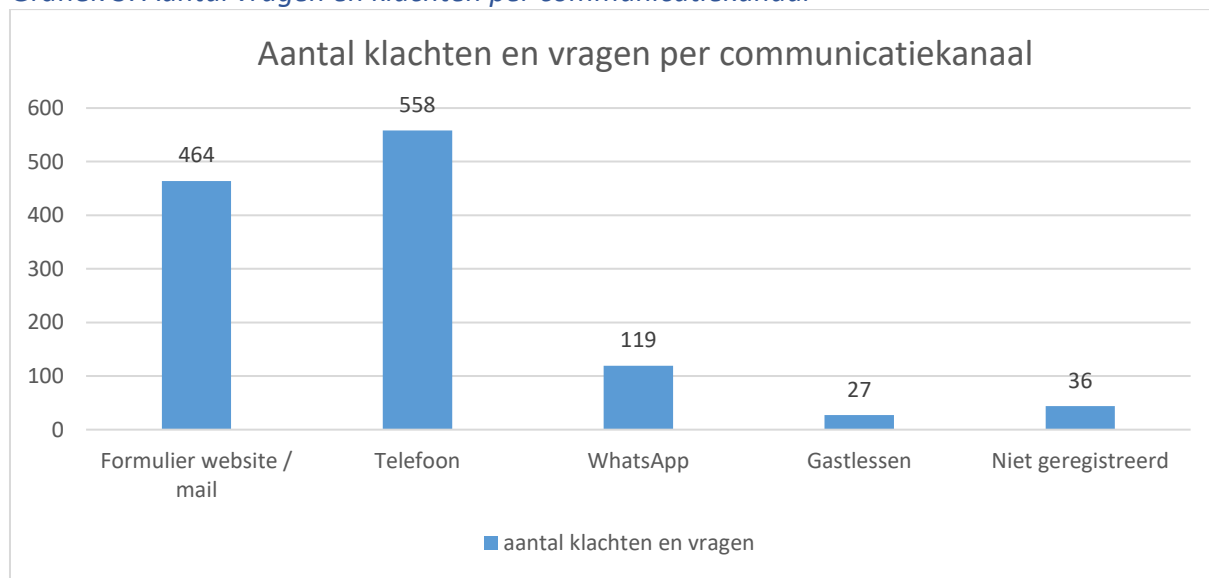
De meeste vragen en klachten die wij binnenkrijgen komen van studenten met een niveau 4 opleiding (grafiek 2). Naast dat er minder studenten een entree-opleiding en niveau 2-opleiding volgen en deze opleidingen over het algemeen korter duren, heeft JOB mogelijk onder deze doelgroep minder naamsbekendheid. Ook onder BBL- studenten is dit het geval. JOB is druk bezig om de bekendheid onder deze groep te vergroten. Zo worden er specifiek voor deze groep gastlessen georganiseerd om uit te leggen wat JOB doet en waarvoor studenten bij JOB terecht kunnen. In deze gastlessen halen wij enerzijds informatie op over onderwerpen waarvan wij zelf nieuwsgierig zijn naar hoe en of dit speelt onder studenten en hoe zij hier naar kijken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan studentenwelzijn, stagediscriminatie, schoolkosten of stagevergoedingen. Ook gebruiken we werkvormen waarin studenten zelf vragen kunnen stellen of onderwerpen kunnen aandragen. In dit onderdeel komen vaak specifieke casussen naar voren die we verwerken in ons klachtensysteem. Op deze manier krijgen we een veel beter beeld wat er speelt op deze niveaus en leerweg.

Grafiek 2. *Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsniveau*

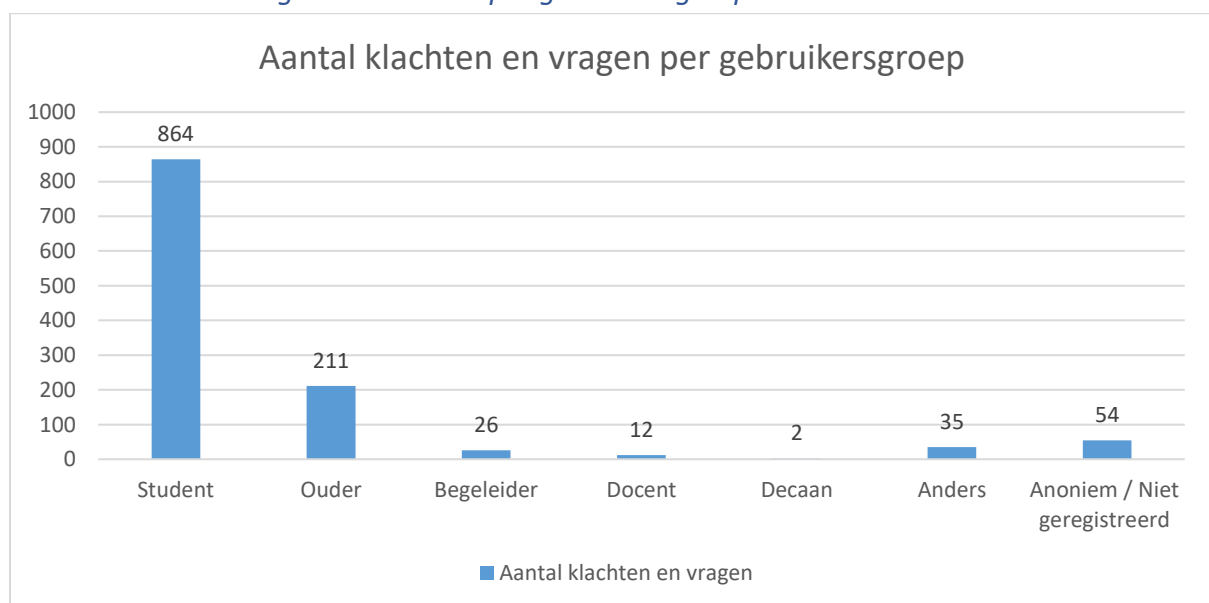


Bij het registreren van klachten en vragen houdt JOB ook bij via welk communicatiekanaal meldingen binnenkomen en wie de melder is (bijvoorbeeld student, ouder, begeleider of anders). Dit jaar zien we een grote stijging van het aantal vragen en klachten die via WhatsApp zijn binnengekomen, waarschijnlijk doordat dit een laagdrempelige manier is voor studenten om contact met ons te zoeken. We vermoeden dat ook aankomend jaar het aantal vragen en klachten via WhatsApp gaat groeien. 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 wordt hieronder ingegaan op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen

en klachten worden door ons gecategoriseerd⁶ in thema's (tabel 2) 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 'Stage', registreerden we het later als thema, met daaronder bijvoorbeeld subthema 'Stage – stage-uren'. 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 2021 af van het overzicht van 2020.⁷

De top 3 van thema's waar dit jaar de meeste vragen en klachten over binnengekomen zijn, bestaat uit (1) Toetsen en Examens, (2) Corona en (3) Schoolkosten. Doordat het thema 'Corona' altijd overlapt met een andere categorie, is het moeilijk om het aantal klachten en vragen per thema te vergelijken met voorgaande jaren. Opvallend is wel dat er veel meer klachten en vragen over het thema 'Schoolkosten' zijn binnengekomen. Deze stijging is grotendeels te verklaren door de vragen over het MBO Studentenfonds, waar later in deze rapportage meer aandacht aan wordt besteed. Ook de vragen en klachten over het thema 'Begeleiding, zorg & veiligheid' zijn dit jaar toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De toegankelijkheid/vindbaarheid van de regeling rondom passend onderwijs blijft dus een discussie in het mbo. Daarnaast zijn er in 2021 meer vragen en klachten binnengekomen over uitschrijvingen.

Tabel 2. Overzicht aantal vragen en klachten per thema

Thema	Totaal
Toetsen en examens (o.a. resultaten kwijt, oneens beoordeling, diplomering)	417
Corona	124
Schoolkosten (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld, MBO Studentenfonds, terugkoopregeling)	115
Begeleiding, zorg & veiligheid (o.a. begeleiding & maatwerk, discriminatie, VSV / schoolverzuim)	113
Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering)	104
Stage / BPV (o.a. stage zoeken, stageverwijdering, stagebegeleiding)	93

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 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, Jaarlijkse klachtenrapportage 2020

Onderwijsinhoud (o.a. lessen, docenten, roosters, keuzedelen)	65
Inschrijving & Toelating (weigering, problemen)	63
Overgaan (o.a. blijven zitten, bindend studie advies)	49
Medezeggenschap (Vragen aan JOB, begeleiding, faciliteiten, communicatie)	24
Doorstroom (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	9
Overig (Niet gecategoriseerd)	28

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

Subthema	Totaal
Organisatie van Examens (Toetsen & Examens)	112
Centrale Examens (Toetsen & Examens)	98
Schorsing & Verwijdering (Uitschrijving)	94
Begeleiding en Maatwerk (Zorg, Begeleiding & Veiligheid)	82
Vrijstellingen (Toetsen & Examens)	56
Stage uren (Stage & BPV)	49
Studentenfonds (Schoolkosten)	48
Diplomering (Toetsen & Examinering)	46
Lessen (Onderwijsinhoud)	39
Stage zoeken (Stage & BPV)	34
Oneens met beoordeling (Toetsen & Examens)	34
Problemen (Inschrijving & Toelating)	33
Weigering (Inschrijving & Toelating)	30
DUO (Schoolkosten)	27
Herkansingen (Toetsen & Examens)	27

Veiligheid (Zorg, Begeleiding & Veiligheid)	26
BSA (Overgaan)	26
Blijven zitten (Overgaan)	25
Keuzedelen (Onderwijsinhoud)	20
Lesgeld (Schoolkosten)	20

Opvallende (sub)thema's

Aangezien een groot deel van onze vragen en klachten in 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 Schoolkosten. 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.

Online onderwijs

Ook afgelopen jaar hebben de mbo-instellingen meermaals hun deuren moeten sluiten; periodes waarin de studenten het grootste deel van hun onderwijs op afstand moesten volgen. Vooral over het digitale onderwijs zijn in 2021 veel klachten van studenten over binnen gekomen. Zo was het voor studenten met een ondersteuningsbehoefte soms moeilijk of zelfs onmogelijk online onderwijs te volgen. Zoals eerder benadrukt hoopt JOB dat de mbo-scholen in de toekomst van de coronacrisis niet meer hoeven te sluiten en dat online onderwijs alleen in hoogst uitzonderlijke situaties door scholen gebruikt wordt.

Stage

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 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 langsgegaan. 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.

“Ik heb meerdere bedrijven benaderd maar heel veel bedrijven zitten vol of hebben geen werk te bieden voor mij doordat ze langzaam proberen op te krabbelen van de Coronacrisis. Het is dus heel moeilijk om een stageplek te vinden. Vanuit school pushen ze heel hard om zelf alles te regelen. Dit begrijp ik maar keer op keer loopt het mis en mijns inziens krijg ik vanuit school zeer weinig steun hiermee. Ze dreigen met studievertraging, leerjaar 2 opnieuw doen en zelfs verwijdering van school en ze lijken niet erg meelevend. Ze maken het heel erg alleen maar mijn probleem en mijn schuld.”

Daarnaast kregen we dit jaar ook veel klachten en vragen van studenten met een ondersteuningsbehoefte die zich zorgen maakten over hun stage. Sommige van deze studenten hebben een grotere kans om ernstig ziek te worden door COVID-19. Studenten die ons bereikten waren dan ook bang om corona op te lopen op hun stage. JOB vindt het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met deze groep studenten en dat er in overleg met de student gekeken kan worden naar mogelijkheden en/of alternatieven.

Lesgeld tijdens corona

Ook over schoolkosten in coronatijd kwamen veel klachten binnen, met name in de eerste helft van 2021. 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 dit schooljaar slechts de helft van het lesgeld hoefden te betalen.⁹ JOB hoopt dat ook dit jaar studenten financieel worden gecompenseerd.

Studievertraging

Het afgelopen jaar meldden veel studenten zich bij ons met de klacht dat zij vertraging opliepen. Naast dat veel studenten hun uren voor hun stage niet konden maken, liepen ook veel studenten studievertraging op doordat hun lessen niet doorgingen of 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.

⁸ <https://www.mborraad.nl/publicaties/servicedocument-en-richtlijnen-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%20tegemeetkoming%20ontvangen.>

Studenten met een zorgvraag

We eindigen het kopje 'Corona' met de oproep aan scholen om studenten met een zorgvraag in 2022 extra goed in de gaten te houden en te begeleiden. Het aantal studenten met een zorgvraag is gedurende de coronacrisis alleen maar gegroeid. In lijn met bestaande onderzoeken kreeg JOB in 2021 afgelopen jaar veel telefoontjes van studenten die sinds de coronacrisis met mentale en fysieke klachten kampten, zoals depressies of long COVID klachten. Ook voor deze studenten kan het een uitdaging zijn om volledig onderwijs te volgen of stage te lopen. Deze studenten weten vaak (nog) niet waar zij terecht kunnen voor vragen en extra begeleiding of hebben het gevoel dat hun school weinig rekening houdt met hun klachten. Hoewel we weten dat de intenties er zijn om studenten met een zorgvraag zo goed mogelijk te helpen, vinden we het belangrijk dat scholen deze studenten extra in de gaten houden.

“Student heeft depressie en long COVID waardoor hij niet de volledige opleiding kan volgen. School wil hem uitschrijven en wil niet in gesprek voor een werkbare oplossing.”

Toetsen & Examens

Terugkoppeling centrale 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. Wij zijn blij met deze ontwikkeling, aangezien dit studenten de meerwaarde laat inzien van het melden van klachten over examens bij JOB. Zelf zijn wij ook bezig om de klachtenafhandeling op onze website voor klachten over centrale examens te optimaliseren. Hierdoor kunnen wij een meer nauwkeurige terugkoppeling aan het CvTE geven.

Rekenexamen

Dit jaar hebben wij veel vragen van studenten gekregen over het rekenexamen dat vanaf studiejaar 2022-2023 mee gaat tellen voor het diploma. Veel studenten maken zich grote zorgen om dit rekenexamen. Zij geven aan dat hun rekenonderwijs van slecht niveau is, rekendocenten vaak niet bevoegd zijn en dat zij weinig vertrouwen hebben in hun eigen kunnen. JOB snapt de zorgen van deze studenten. Om studenten goede informatie te verstekken over de nieuwe rekeneisen, maakt JOB momenteel in samenwerking met het Ministerie van OCW een infographic. Daarnaast houdt JOB goed in de gaten hoe de kwaliteit van het rekenonderwijs zich gaat ontwikkelen, nu het rekenexamen mee gaat tellen voor het diploma. We roepen instellingen op om duidelijk rekenbeleid op te stellen en dit naar studenten te communiceren, zodat zorgen van studenten worden weggenomen.

“Ik heb begrepen dat rekenen weer mee gaat tellen in het studiejaar 2022-2023. Ik start volgend jaar met mijn nieuwe opleiding. Ik ben alleen heel erg slecht in rekenen, en ik ben bang dat ik mijn diploma door rekenen dan niet ga halen. Ik had bij mijn vorige opleiding een jaar lang geen rekenles gekregen, maar moest toch een examen maken.”

Vrijstellingen

Ook dit jaar heerste er onder studenten veel onvrede over vrijstellingen. Er bestaan wettelijke minimumeisen, maar specifieke eisen voor vrijstellingen 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 ingetrokken, 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.”

Mbo-verklaring

Ook kregen we in 2021 meer klachten binnen over de mbo-verklaring. Studenten die zonder diploma hun opleiding verlaten kunnen een mbo-verklaring krijgen, waarin de resultaten worden opgenomen die de student wél heeft behaald. Hierdoor kan de verklaring bijdragen aan het vinden van werk en een terugkeer naar het mbo. Studenten jonger dan 23 jaar die nog geen startkwalificatie hebben en niet meer aan een instelling zijn ingeschreven, ontvangen automatisch deze verklaring van de examencommissie. Andere studenten die hierom vragen krijgen ook deze verklaring. We merkten dit jaar dat examencommissies niet altijd wilden meewerken aan het afgeven van een mbo-verklaring, ondanks het verzoek van de student. Gezien de duidelijke regels die hierover zijn opgenomen in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (Artikel 7.4.6a.) roepen wij scholen op om de examencommissies beter te informeren over het afgeven van een mbo-verklaring.

Kwaliteit examencommissies

Veel van de klachten over toetsen & examens 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.

“Drie studenten uit dezelfde klas gaven aan dat ze bij examens constant ertegenaan liepen dat de examencommissie niks afweet van de faciliteiten waar zij recht op hebben omdat ze ADHD of ADD hebben. Het is nu al drie keer voorgekomen dat ze pas uren later konden beginnen met een examen, dat ze op een ander moment een examen moesten inhalen of dat ze opnieuw allemaal gegevens in moesten vullen.”

Struikelblokken voor entree- en niveau 2-studenten

Tenslotte hebben wij ook specifieke klachten gekregen uit de gastlessen aan entree- en niveau 2-studenten. Zij geven aan dat de vakken Nederlands en rekenen voor veel studenten te grote struikelblokken zijn. Zeker op BBL-niveau hoor je soms schrijnende verhalen van studenten die verplicht een BBL-traject moeten volgen om hun baan te behouden, door hun gebrekkige Nederlands uitvallen en hierdoor hun baan verliezen. Tijdens veel gastlessen komt een extra taalschool ter sprake als idee om minder studenten uit te laten vallen. We verzoeken het Ministerie van OCW om te onderzoeken hoe groot dit probleem daadwerkelijk is en om op zoek te gaan naar oplossingen.

Stage & BPV

Stagevergoeding

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 stage-uren. Een stagevergoeding voor BOL-studenten is niet wettelijk verplicht en dus verschilt het per stagebedrijf of je een stagevergoeding krijgt. JOB is blij te lezen dat de coalitiepartijen in het regeerakkoord hebben afgesproken dat elke mbo-student een stageplek en een passende vergoeding krijgt.¹¹ JOB houdt de ontwikkelingen hierover goed in de gaten en gaat hierover ook graag in gesprek met het Ministerie van OCW.

Daarnaast krijgen we ook signalen dat BBL-studenten soms geen loon ontvangen, terwijl zij daar wel recht op hebben. Deze studenten hebben namelijk recht op het minimumloon voor BBL-studenten, ongeacht of zij een arbeidsovereenkomst hebben of niet. JOB blijft deze klachten in de gaten te houden.

Klachten over leerbedrijf

Dit jaar kregen we ook veel klachten binnen van studenten over hun leerbedrijf. Naast dat wij

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

¹¹ Coalitieakkoord 2021-2025, *Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst*.

studenten aanmoedigen om hun klacht over hun leerbedrijf bij ons te melden, vindt JOB het belangrijk dat zij hun klacht ook op een laagdrempelige moeten kunnen melden bij de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs (SBB). De SBB gaat immers over de accreditatie van leerbedrijven. JOB vindt dat studenten momenteel nog teveel afhankelijk zijn van de welwillendheid van hun stagebegeleider bij het indienen van een klacht bij de SBB. Er is namelijk beperkt contact tussen de klachtencoördinator van de SBB en de student over de klacht; dit contact verloopt vrijwel volledig via de stagebegeleider. JOB ziet graag dat er direct contact is tussen de student en de klachtencoördinator, dat er goed naar studenten wordt geluisterd, dat zij hun klachten laagdrempelig kunnen melden bij de SBB en dat meer studenten op de hoogte zijn van de klachtenprocedure van de SBB. JOB geeft samen met FNV Jong en CNV Jongeren advies aan de SBB hoe zij hun klachtenprocedure kunnen optimaliseren.

Verantwoordelijkheid student, opleiding en leerbedrijf

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.¹² JOB wil dat er concrete afspraken worden gemaakt over de begeleiding van studenten voor en tijdens hun stage, 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.¹³ Aankomend jaar worden deze documenten geüpdatet.

“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.”

Stagediscriminatie en andere vormen van discriminatie

Een belangrijk en 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. JOB vindt het allereerst belangrijk dat er wordt ingezet op het creëren van bewustwording bij onderwijsprofessionals. Naast bewustwording is het van belang dat onderwijsprofessionals ook handvatten krijgen om te kunnen handelen op het

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

¹³ <https://www.jobmbo.nl/stagewijzer/>

moment dat een student tegen stagediscriminatie aanloopt. Daarnaast wil JOB dat iedere school verplicht wordt om een antidiscriminatiebeleid op te stellen waarin wordt opgenomen wat de procedure is als een student aanloopt tegen stagediscriminatie. JOB is van mening dat wanneer we stagediscriminatie goed willen monitoren en aanpakken, er één duidelijk en toegankelijk landelijk meldpunt opgericht moet worden door een onafhankelijke partij.

“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.”

“Ouder bellen voor zoon. Zoon heeft meerder malen stagediscriminatie ervaren. Als gymdocent wordt hij uitgescholden door kinderen, of door bezoekers van het zwembad. Hij is er helemaal klaar mee en wil van niveau 4 naar niveau 3, zodat hij geen stage meer hoeft te lopen.”

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.

Misbruik van stagiairs

Tenslotte staat leren centraal tijdens een stage, maar krijgen we met regelmaat klachten van studenten die als werknemer worden ingezet. Zo horen we verhalen van studenten die tijdens hun stage in een supermarkt alleen mogen vakkenvullen. Tijdens de gastlessen aan entree-studenten en niveau-2 studenten blijkt dat veel studenten aangeven onnodig lang onder hun kunnen worden ingezet. Anderzijds horen we ook dat studenten tijdens hun stage al eindverantwoordelijk worden gemaakt of taken moeten uitvoeren die zij nog helemaal niet mogen of kunnen doen. JOB vindt dergelijke verhalen over het misbruik van stagiairs zorgelijk. We houden deze verhalen goed in de gaten en bij ernstige signalen nemen wij zelf contact op met de SBB. Juist om dergelijke situaties te voorkomen is het van groot belang dat er concrete afspraken worden gemaakt tussen student, school en de stagebegeleider over leerdoelen, begeleiding en contactmomenten.

“Is een stagebedrijf echt een stagebedrijf als de baas nauwelijks op kantoor is en hij zelf ook geen werknemers heeft op 10 stagiaires? Zelf krijg ik ook geen begeleiding op mijn stageplek en krijg ik ook niet betaald (wat ik niet erg vind als ik begeleiding zou krijgen). Nu vind ik dus dat ik 40 uur per week word gebruikt om iets te maken voor mijn baas.”

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,¹⁴ consequenties voor de student. 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) verandert doordat hij pas op een later moment weer ingeschreven kan worden (bijvoorbeeld bij een uitschrijving in maart of april). Té vaak komt het bij negatieve bindend studieadviezen en uitschrijvingen in hogere leerjaren voor 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. Daarbij komt de uitschrijving voor veel studenten als verrassing, wordt de uitschrijving niet schriftelijk medegedeeld en weten studenten vaak niet hoe zij bezwaar kunnen maken. JOB vindt het kwalijk dat dit nog steeds gebeurt. Na het bespreken van deze casussen met de MBO Raad, worden scholen soms door hen aangesproken hierop. Wat 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 een negatief advies krijgen 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 (BSA). JOB is van mening dat het BSA zijn doel voorbijschiet. Zo heeft het BSA in principe als doel om de studievoortgang te bewaken en bevorderen, maar worden er in de praktijk aanvullend ook elementen als studiehouding, gedrag en motivatie meegenomen bij het afgeven van een BSA. Deze criteria zijn zowel voor studenten als voor medewerkers van scholen niet altijd even duidelijk. Hierdoor is volgens JOB de kans op subjectieve invulling van het BSA te groot en kunnen studenten zich moeilijk verweren tegen een negatief BSA. Net als bij uitschrijving in latere leerjaren, wordt het BSA

¹⁴ 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.

niet altijd schriftelijk medegedeeld, worden er BSA's zonder waarschuwing afgegeven en krijgen studenten niet altijd nazorg bij uitschrijving vanwege het BSA. Volgens JOB draagt het BSA op deze manier niet bij aan goede studiebegeleiding. JOB is van mening dat het daadwerkelijke doel van een studieadvies (en de gesprekken) moet zijn om studenten te begeleiden en verder te helpen ontwikkelen. Om dit te bereiken is het volgens JOB noodzakelijk dat er wordt gekozen voor een studieadvies zonder bindende gevolgen met uitschrijving als consequentie. JOB is dan ook blij om te zien dat de nieuwe kabinetspartijen een nieuwe afweging maken over het bindend gedeelte van het studieadvies. JOB gaat graag om tafel met het Ministerie van OCW om onze visie te bespreken.

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. De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte verbiedt discriminatie bij de toegang tot het onderwijs. Het verbod op discriminatie houdt ook een verplichting in tot het verrichten van doeltreffende aanpassingen. Als een student aangeeft dat een aanpassing nodig is, dan is de onderwijsinstelling verplicht om deze aanpassing te verrichten tenzij deze een onevenredige belasting vormt. De onderwijsinstelling kan alleen beoordelen of het verrichten van een aanpassing onevenredig belastend is door onderzoek te doen naar de mogelijkheden. Klachten van studenten over weigering op basis van een handicap of chronische ziekte nemen wij dan ook zeer serieus. Ook afwijzing op basis van leeftijd komt voor. Bij een ernstig signaal nemen wij contact op met de betreffende school en eventueel de Inspectie van het Onderwijs.

“School wil student op entree-niveau niet aannemen, omdat de student begeleiding nodig heeft om naar het toilet te gaan. De school zegt dat zij deze begeleiding niet kunnen bieden. De student kan alleen toegelaten worden als zij zelf een begeleider vindt.”

Schoolkosten

Ongebruikte leermiddelen en terugkoopregeling

Elk jaar krijgen wij vragen van studenten binnen over schoolkosten. Zo klaagden studenten ook afgelopen jaar dat veel leermiddelen die ze moeten aanschaffen ongebruikt blijven. Ongebruikte schoolboeken zijn al jarenlang een groot probleem voor studenten in het mbo. Uit de *Evaluatie Servicedocument schoolkosten mbo (2021)* 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.¹⁵ Per ingang van dit schooljaar (2021-2022) is verplicht gesteld dat op elke school een terugkoopregeling moet komen. Uit eigen onderzoek en uit verschillende klachten blijkt dat nog maar weinig scholen een

¹⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/07/08/evaluatie-servicedocument-schoolkosten-mbo>

terugkoopregeling hebben.¹⁶ Als scholen al een regeling hebben, is deze regeling nauwelijks bekend onder studenten. Op deze manier blijven studenten nog steeds zitten met ongebruikte boeken. We verzoeken het Ministerie van OCW en de MBO Raad om daadwerkelijk uitwerking te geven aan de afspraken die gemaakt zijn.

Koppelverkoop

Tijdens de gastcolleges voor entree-studenten en niveau 2-studenten kregen we veel klachten van studenten over de korte duur van licenties, een probleem wat JOB herkent. Terwijl je een fysiek boek vaak voor je hele studietijd (of langer) kan gebruiken, werken steeds meer methodes met het uitgeven van fysieke boeken of koppelen een verplichte licentie aan je boek. Dit maakt het niet alleen onmogelijk om een naslagwerk te houden, dit drijft de prijs van leermethodes ook erg op. JOB wil zich daarom ook inzetten om koppelverkoop te doorbreken en om met uitgeverij in gesprek te gaan over de duur en flexibiliteit van licenties.

Wie betaalt wat

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.¹⁷ 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.

MBO Studentenfonds

De stijging in het aantal vragen en klachten over schoolkosten is grotendeels te verklaren door het MBO Studentenfonds, dat 1 augustus 2021 in werking is getreden. 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 medezeggenschapsraden of organisaties die het mbo verbeteren. Voor veel studenten, ouders en zelfs voor sommige medewerkers van instellingen was het niet duidelijk dat de aanvraag voor een vergoeding uit het MBO Studentenfonds bij de school gedaan moest worden. Hierdoor werden studenten en ouders vaak van het kastje naar de muur gestuurd.

Daarnaast kreeg JOB veel klachten binnen van studenten die zelf geld moesten voorschieten. Zij werden bijvoorbeeld gevraagd om een laptop van 600 euro voor te schieten, waarna de school zes weken later het bedrag zou terugbetalen. Studenten en hun ouders kunnen dit bedrag vaak niet voorschieten; hun financiële situatie is immers de reden voor een aanvraag.

Ook hoorden we vaker dat instellingen aangeven dat studenten eenmalig (eens per jaar) recht hebben op een bijdrage. Een bijdrage uit het Studentenfonds mag echter ook een maandelijks bedrag zijn. Naast dat studenten en ouders moeite hadden met het doen van een aanvraag,

¹⁶ https://www.jobmbo.nl/wp-content/uploads/2021/11/Terugkoopregeling-Formeel_.pdf

¹⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/07/10/servicedocument-schoolkosten>

moesten andere studenten lang wachten op toekenning en uitbetaling. Hierdoor konden zij nog geen boeken kopen en werden zij geweigerd van deelname aan lessen. JOB roept instellingen dan ook op om de aanvraagprocedure makkelijker te maken, en om aanvragen vervolgens sneller te verwerken. Daarnaast pleit JOB voor een betere informatievoorziening vanuit instellingen aan studenten en ouders.

“Moeder en dochter zijn al 4 maanden bezig om een vergoeding te krijgen voor de leermiddelen. Dit is nog steeds niet gelukt. Ze krijgen steeds foutmeldingen, maar de school doet niets. De opleiding is ondertussen begonnen. Dochter moet steeds uitleggen waarom ze nog geen boeken en andere benodigdheden heeft.”

Vrijwillige bijdrage

Er kwamen dit jaar meerdere klachten binnen over de hoogte van de vrijwillige bijdrage. Zo zijn er kosten voor extra praktijklessen of maatwerktrajecten van meer dan 1000 euro die onder de vrijwillige bijdrage vallen. JOB is van mening dat dit de grens van de vrijwillige bijdrage overschrijdt. Het is goed dat er mogelijkheden zijn voor extra activiteiten en excursies, maar er moet wel een maximumbedrag zijn. Als dit er niet is, en als de vrijwillige bijdrage ook wordt ingezet voor extra praktijklessen of voor een belangrijk onderdeel van het onderwijs, dan versterkt dit kansenongelijkheid. Een diploma van een student die dit traject wel kan volgen is dan namelijk meer waard dan van een student die weinig financiële middelen heeft voor de vrijwillige bijdrage. JOB roept daarom ook op om een maximaal bedrag in te stellen voor de vrijwillige bijdrage en duidelijke regels op te stellen over welke activiteiten wel en niet onder deze bijdrage mag vallen.

Slotwoord

De klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOB heeft ontvangen in 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:

- **Houd mbo-scholen open.** De afgelopen twee jaar hebben mbo-instellingen al meermaals hun deuren moeten sluiten. Studenten hebben hierdoor hun onderwijs veelal online moeten volgen, examens werden uitgesteld en studenten konden geen of korter stage lopen. Hierdoor liepen veel studenten studievertraging op. Naast dat de onderwijskwaliteit sterk achteruit ging door het online onderwijs, leed de mentale welzijn van studenten ook onder de scholensluiting. Onderzoeken bevestigen dat jongeren en jongvolwassenen meer mentale gezondheidsproblemen ervaren door de coronamaatregelen, zoals eenzaamheid, somberheid en angst. Hierdoor verzoeken wij de nieuwe minister Robbert Dijkgraaf met klem de mbo-scholen in de toekomst van de coronacrisis open te houden. JOB is van mening dat de abrupte scholensluitingen niet een duurzame oplossing is voor deze crisis die vermoedelijk langere tijd gaat duren. Daarom willen we graag met de minister in gesprek blijven om op zoek te gaan naar andere oplossingen.
- **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.
- **Houd studenten met een zorgvraag goed in de gaten.** Het aantal studenten met een zorgvraag is gedurende de coronacrisis alleen maar gegroeid. In lijn met bestaande onderzoeken kreeg JOB in 2021 afgelopen jaar veel telefoontjes van studenten die sinds de coronacrisis met mentale en fysieke klachten kampten, zoals depressies of

long COVID klachten. Ook voor deze studenten kan het een uitdaging zijn om volledig onderwijs te volgen of stage te lopen. Deze studenten weten vaak (nog) niet waar zij terecht kunnen voor vragen en extra begeleiding of hebben het gevoel dat hun school weinig rekening houdt met hun klachten. Hoewel we weten dat de intenties er zijn om studenten met een zorgvraag zo goed mogelijk te helpen, vinden we het belangrijk dat scholen deze studenten extra in de gaten houden.

- **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 belang kunnen zijn tijdens het indienen van een klacht (OOK, OER, Studentenstatuut). Deze situatie zal naar verwachting verbeteren vanaf augustus 2023 omdat er door de wetwijziging ‘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.
- **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.¹⁸ 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*.¹⁹ Per ingang van dit schooljaar (2021-2022) is verplicht gesteld dat op elke school een terugkoopregeling moet komen. Uit eigen onderzoek blijkt dat nog maar weinig scholen een terugkoopregeling hebben.²⁰ Als scholen al een regeling hebben, is deze regeling nauwelijks bekend onder studenten. Op deze manier blijven studenten nog steeds zitten met ongebruikte boeken. We verzoeken het Ministerie van OCW en de MBO

¹⁸ <https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/rapporten/2021/04/14/de-staat-van-het-onderwijs-2021>

¹⁹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/07/08/evaluatie-servicedocument-schoolkosten-mbo>

²⁰ https://www.jobmbo.nl/wp-content/uploads/2021/11/Terugkoopregeling-Formeel_.pdf

Raad om daadwerkelijk uitwerking te geven aan de afspraken die gemaakt zijn. Daarnaast 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.

- **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 jaar is namelijk gebleken dat er scholen zijn die een beleid hanteerden dat in strijd was met de WEB.
- **Maak van het BSA een niet-bindend studieadvies.** Net als bij uitschrijving in latere leerjaren, wordt het BSA niet altijd schriftelijk medegedeeld, worden er BSA's zonder waarschuwing afgegeven en krijgen studenten niet altijd nazorg bij uitschrijving vanwege het BSA. Volgens JOB draagt het BSA op deze manier niet bij aan goede studiebegeleiding. JOB is van mening dat het daadwerkelijke doel van een studieadvies (en de gesprekken) moet zijn om studenten te begeleiden en verder te helpen ontwikkelen. Om dit te bereiken is het volgens JOB noodzakelijk dat er wordt gekozen voor een studieadvies zonder bindende gevolgen met uitschrijving als consequentie. JOB is dan ook blij om te zien dat de nieuwe kabinetspartijen een nieuwe afweging maken over het bindend gedeelte van het studieadvies. JOB gaat graag om tafel met het Ministerie van OCW om onze visie te bespreken.
- **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.

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

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

- **Ga actief aan de slag om stagediscriminatie tegen te gaan.** Voor JOB is stagediscriminatie een ontzettend belangrijk en actueel thema. JOB vindt het belangrijk dat er wordt ingezet op het creëren van bewustwording bij onderwijsprofessionals. Naast bewustwording is het van belang dat onderwijsprofessionals ook handvatten krijgen om te kunnen handelen op het moment dat een student tegen stagediscriminatie aanloopt. Daarnaast wil JOB dat iedere school verplicht wordt om een antidiscriminatiebeleid op te stellen waarin wordt opgenomen wat de procedure is als een student aanloopt tegen stagediscriminatie. JOB is van mening dat wanneer we stagediscriminatie goed willen monitoren en aanpakken, er één duidelijk en toegankelijk landelijk meldpunt opgericht moet worden door een onafhankelijke partij.
- **Kijk kritisch naar het niveau van het rekenonderwijs en neem zorgen van studenten weg.** Dit jaar hebben wij veel vragen van studenten gekregen over het rekenexamen dat vanaf studiejaar 2022-2023 mee gaat tellen voor het diploma. Veel studenten maken zich grote zorgen om dit rekenexamen. Zij geven aan dat hun rekenonderwijs van slecht niveau is, rekendocenten vaak niet bevoegd zijn en dat zij weinig vertrouwen hebben in hun eigen kunnen. JOB snapt de zorgen van deze studenten. We roepen instellingen op om duidelijk rekenbeleid op te stellen en dit naar studenten te communiceren, zodat zorgen van studenten worden weggenomen.

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