

TUSSENTIJDSE KLACHTENRAPPORTAGE

JANUARI T/M JUNI 2022



inhoud

3

INLEIDING

3

LEESWIJZER

4

OVERZICHT VAN
VRAGEN & KLACHTEN

8

INHOUD VAN DE
VRAGEN & KLACHTEN

11

OPVALLENDE
(SUB)THEMA'S

26

SLOTWOORD

**Jongeren Organisatie
Beroepsonderwijs (JOB)**

Drieharingstraat 6, 3511 BJ Utrecht
www.jobmbo.nl
info@jobmbo.nl

Inleiding

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

JOBmbo 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, WhatsApp en het klachtenformulier op onze website benaderd met klachten en vragen van studenten, ouders en begeleiders. JOBmbo 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 vragen en klachten middels deze rapportage om een beeld te schetsen van het onderwijsveld.

Het grootste deel van de vragen en klachten die bij JOBmbo 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 en locatie, opleiding, opleidingsniveau, gebruikersgroep (ouder, begeleider, student), communicatiekanaal en het (sub)thema van de vraag of klacht.

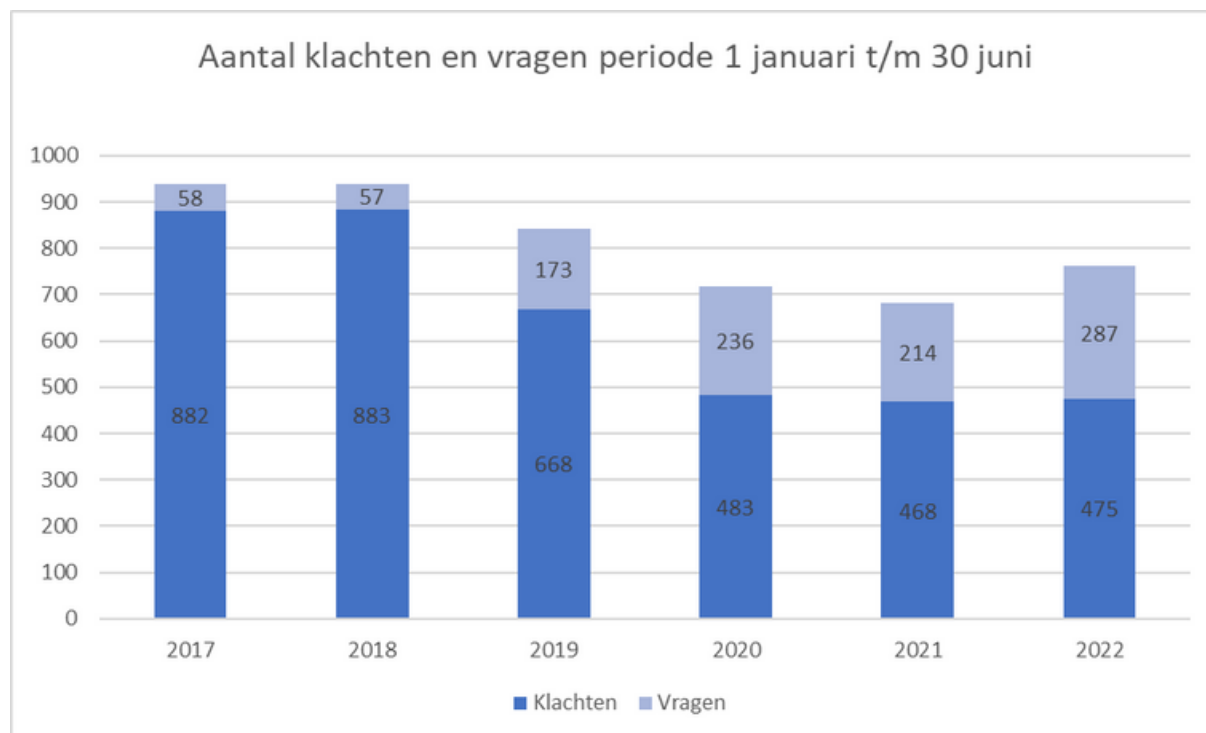
In deze rapportage geeft JOBmbo een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten dat in de eerste helft van 2022 is binnengekomen. De klachtenrapportage is voor JOBmbo van grote meerwaarde voor de visievorming van het bestuur en dient als leidraad in het advies dat wij geven aan partijen zoals het Ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs, het CvTE, de MBO Raad en andere betrokken partijen.

Leeswijzer

In deze rapportage wordt allereerst een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten in de eerste helft van 2022. Hierbij onderscheiden wij een aantal subcategorieën. Vervolgens wordt de thematiek van de vragen en klachten besproken en worden opvallende thema's toegelicht. Tot slot wordt onze visie op het behandelen van klachten of vragen toegelicht en worden de aandachtspunten voor het mbo geformuleerd.

Overzicht van vragen & klachten

Grafiek 1: Overzicht aantal geregistreerde vragen en klachten periode 1 januari t/m 30 juni



In de periode van 1 januari 2022 t/m 30 juni 2022 zijn er in totaal 762 vragen en klachten geregistreerd. Van de meldingen hebben er 287 een vragend karakter en 475 zijn klachten. Het onderscheid tussen klachten en vragen is soms moeilijk te maken. In veel vragen die JOBmbo binnenkrijgt, schuilt bijvoorbeeld onvrede. Het kan dus zijn dat sommige berichten nu als vraag of klacht zijn gecategoriseerd, maar eigenlijk in beide categorieën passen.

38 procent van de meldingen in de eerste zes maanden van 2022 heeft een vragend karakter. Dit percentage is iets gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2021: toen was het 31%.

Het totale aantal vragen en klachten dat ons bereikt heeft in de eerste helft van 2022 is in vergelijking met de eerste helft van 2021 iets toegenomen. Wij vermoeden dat deze stijging te maken heeft met de versoepelingen en de uiteindelijke opheffing van de coronamaatregelen. Vanaf half januari mocht er weer fysiek les gegeven worden op het mbo, en sindsdien zijn onderwijsinstellingen niet meer gesloten geweest. Nu studenten weer meer naar school gaan en weer stage kunnen lopen, stijgt het aantal vragen en zorgen daarover logischerwijs ook.

Daarnaast is JOBmbo sinds januari 2022 gestart met een online marketingcampagne om het bestaan van de klachtenlijn van JOBmbo onder de aandacht te brengen bij de doelgroep. Door middel van gericht adverteren op onder andere Instagram proberen we studenten te bereiken die JOBmbo eerder niet zo makkelijk wisten te vinden. Aan de resultaten van de campagne zien we dat het bereik van onze sociale media en website inderdaad toeneemt. Het toegenomen aantal vragen en klachten zal ook deels daardoor te verklaren zijn.

Tabel 1: Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsdomein

OPLEIDINGSDOMEIN	AANTAL
ANONIEM/NIET GERECESTREERD	298
ZORG & GEZONDHEID	132
MEDIA, VORMGEVING & INFORMATIETECHNOLOGIE	60
ECONOMIE, ADMINISTRATIE & RECHT	59
WELZIJN & CULTUUR	48
TECHNIEK & PROCESINDUSTRIE	35
TOERISME, RECREATIE & SPORT	25
VOEDSEL, NATUUR & LEEFOMGEVING	19
HANDEL & MODE	18
ORDE & VEILIGHEID	18
TRANSPORT, SCHEEPVAART & LOGISTIEK	17
HORECA & BAKKERIJ	14
BOUW & INFRA	8
AFBOUW, HOUT & ONDERHOUD	5
AMBACHT, LABORATORIUM & GEZONDHEIDSTECHNIEK	3
MOBILITEIT & VOERTUIG	3

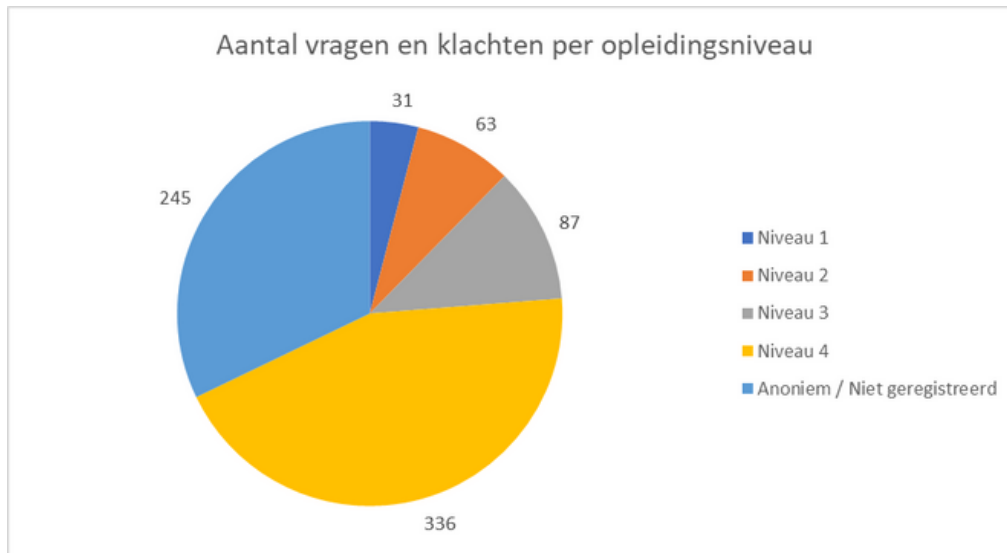
De opleidingsdomeinen waaruit de meeste meldingen zijn binnengekomen zijn niet zo verrassend. De meerderheid van de mbo-studenten in Nederland volgt een opleiding in de richting Zorg & Gezondheid of Economie, administratie & recht.[1] Dit verklaart waarom ook de meerderheid van de meldingen van deze grote groep afkomstig is. We zien dat het aantal meldingen vanuit het domein Media, Vormgeving & Informatietechnologie de afgelopen zes maanden wel toegenomen is in vergelijking met voorgaande perioden.

Er zijn ook veel vragen en klachten waarbij geen opleidingsdomein geregistreerd is. In veel gevallen komt dit doordat studenten anoniem willen blijven en daarom

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

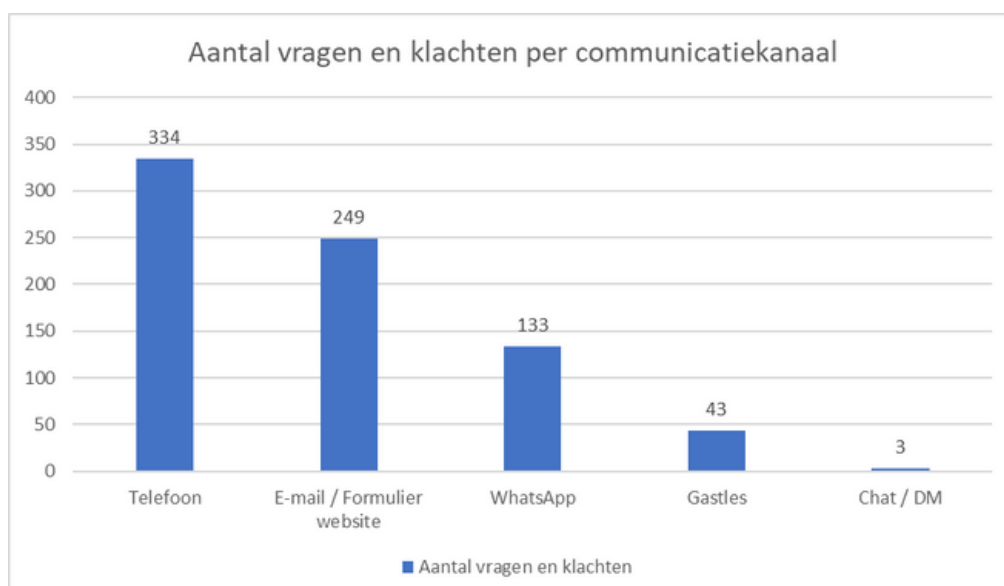
geen opleiding op willen geven. Daarnaast komt het voor dat studenten niet het formulier op de website invullen waarin deze gegevens specifiek gevraagd worden, maar rechtstreeks een mail naar ons sturen. Hierin ontbreken vaak gegevens over de school en opleiding van de student. Hetzelfde geldt voor berichten die we via WhatsApp ontvangen.

Grafiek 2: Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsniveau

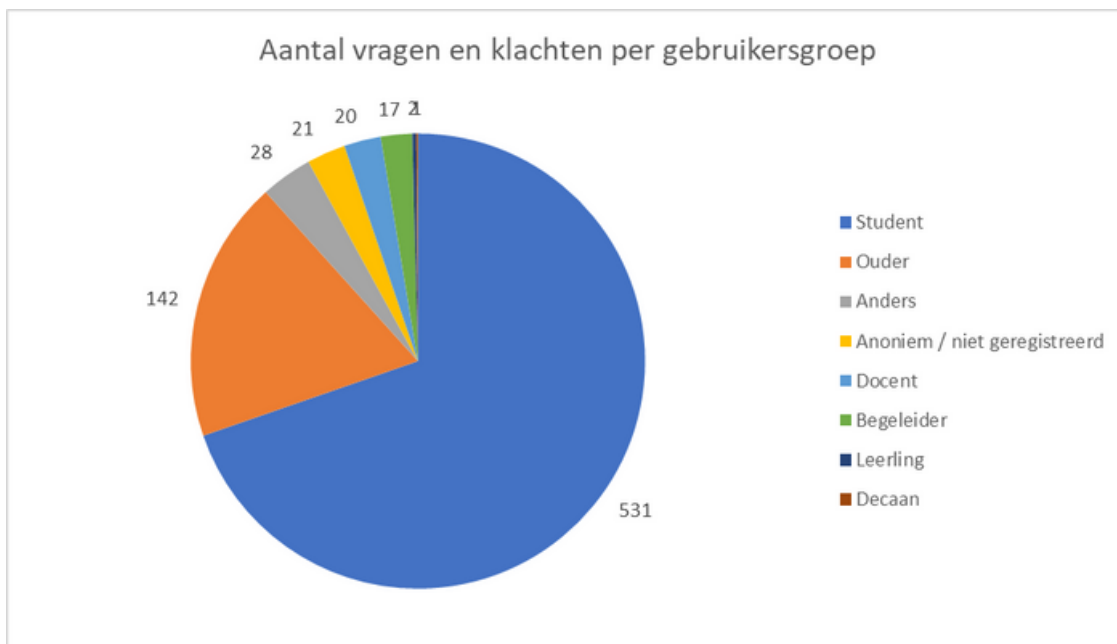


De meeste signalen die JOBmbo binnenkrijgt zijn afkomstig van studenten die een niveau 4-opleiding volgen. Naast dat er minder studenten een entree-opleiding en niveau 2-opleiding volgen, heeft JOBmbo onder deze groep ook minder naamsbekendheid en weten studenten op deze niveaus ons minder goed te vinden voor vragen of klachten. Het afgelopen jaar is JOBmbo druk bezig geweest met het vergroten van onze naamsbekendheid onder entree- en niveau 2-studenten. Specifiek voor deze groep organiseren we gastlessen op scholen, om uit te leggen wat JOBmbo doet en waarvoor studenten bij JOBmbo terecht kunnen. Tijdens deze gastlessen halen we ook waardevolle signalen op over wat er speelt onder deze groep studenten; verderop in deze rapportage meer daarover.

Grafiek 3: Aantal vragen en klachten per communicatiekanaal



Grafiek 4: Aantal vragen en klachten per gebruikersgroep



Naast de manieren waarop studenten en andere betrokkenen JOBmbo kunnen bereiken met vragen en klachten, proberen we ook zoveel mogelijk informatie op onze website te plaatsen. Door onze veelgestelde vragen-sectie uitgebreid en up to date te houden, hopen we al zoveel mogelijk vragen te beantwoorden voordat studenten in de pen kruipen

Inhoud van de vragen & klachten

De vragen en klachten die binnenkomen worden door ons gecategoriseerd in thema's en subthema's. De thema's dienen als algemene indeling en geven globaal weer op welke onderwijsgebieden de vragen en klachten betrekking hebben. De subthema's laten specifiek zien welke inhoudelijke problemen er op de verschillende onderwijsgebieden spelen. Onze thema's en subthema's zijn onder andere aangepast aan de labels van de Inspectie van het Onderwijs.

Tabel 2: Overzicht aantal vragen en klachten per thema

THEMA	AANTAL
TOETSEN & EXAMENS (O.A. ONEENS MET BEOORDELING, RESULTATEN KWIJT, DIPLOMERING)	237
ZORG, BEGELEIDING & VEILIGHEID (O.A. BEGELEIDING & MAATWERK, DISCRIMINATIE, VEILIGHEID)	97
STAGE & BPV (O.A. STAGE ZOEKEN, STAGEBEGELEIDING, STAGE UREN)	92
GELD (O.A. ONGEBRUIKTE LEERMIDDELEN, VRIJWILLIGE BIJDRAGE, LESGELD)	71
ONDERWIJSINHOUD (O.A. LESSEN, DOCENTEN, KEUZEDELEN)	57
UITSCHRIJVING (SCHORSING & VERWIJDERING, OPLEIDING (DEELS) OPGEHEVEN)	52
MEDEZEGGENSCHAP (O.A. FACILITEITEN, KLACHTENAFHANDELING SCHOOL)	37
OVERIG (NIET GECATEGORISEERD)	28
CORONA	27
OVERGAAN (BSA, BLIJVEN ZITTEN, NIVEAU TERUG)	27
INSCHRIJVING & TOELATING (WEIGERING, PROBLEMEN)	24
DOORSTROOM (NIVEAU HOGER MBO, NAAR HBO)	13

De top 3 van thema's waarover de meeste vragen en klachten zijn binnengekomen in het afgelopen halfjaar, bestaat uit (1) Toetsen & Examens, (2) Zorg, Begeleiding & Veiligheid en (3) Stage & BPV.

In 2020 werd het thema Corona toegevoegd aan onze categorisatie. We zien nu dat dit thema voor het eerst sinds 2020 verdwenen is uit de top 3. Dit lijkt een logisch gevolg van het opheffen van de coronamaatregelen in de eerste maanden van dit jaar, waarmee corona naar de achtergrond is verdwenen in de samenleving.

Het aantal klachten dat betrekking heeft op het thema Zorg, Begeleiding & Veiligheid is in de afgelopen zes maanden toegenomen in vergelijking met eerdere periodes. Wanneer we de meldingen uitsplitsen naar subthema, zien we dat er voor het eerst meer meldingen zijn binnengekomen over een onderwerp dat te maken heeft met Zorg, Begeleiding & Veiligheid dan over de onderwerpen die te maken hebben met Toetsen & Examens.

Tabel 3: Overzicht aantal vragen en klachten per subthema (top 20)

SUBTHEMA	AANTAL
BEGELEIDING & MAATWERK (ZORG, BEGELEIDING & VEILIGHEID)	59
CENTRALE EXAMENS (TOETSEN & EXAMENS)	52
ORGANISATIE VAN EXAMENS (TOETSEN & EXAMENS)	49
SCHORSING & VERWIJDERING (UITSCHRIJVING)	45
NIET GECATEGORISEERD (OVERIG)	44
STAGE UREN (STAGE & BPV)	42
HERKANSINGEN (TOETSEN & EXAMENS)	28
LESSEN (ONDERWIJSINHOUD)	25
VRIJSTELLINGEN (TOETSEN & EXAMENS)	25

VRAAG AAN JOBMBO (MEDEZEGGENSCHAP)	24
DIPLOMERING (TOETSEN & EXAMENS)	24
ONGEBRUIKTE LEERMIDDELEN (GELD)	21
ONEENS MET BEOORDELING (TOETSEN & EXAMENS)	20
VEILIGHEID (ZORG, BEGELEIDING & VEILIGHEID)	17
DUO (GELD)	15
STAGE ZOEKEN (STAGE & BPV)	15
WEIGERING (INSCHRIJVING & TOELATING)	14
BSA (OVERGAAN)	14
DISCRIMINATIE (ZORG, BEGELEIDING & VEILIGHEID)	14
DOCENTEN (ONDERWIJSINHOUD)	13

Het thema Zorg, Begeleiding en Veiligheid stond ook in vorige rapportageperiodes vrijwel altijd in de top 3. De toegankelijkheid en vindbaarheid van regelingen rondom passend onderwijs is al langere tijd onderwerp van discussie in het mbo. Toch vindt JOBMbo het een zorgelijke ontwikkeling dat het aantal geregistreerde meldingen over dit thema nog steeds toeneemt en dat het lijkt of er nog geen verbetering heeft plaatsgevonden. De coronapandemie heeft op veel gebieden in de samenleving gewerkt als een vergrootglas voor het blootleggen van onderliggende problemen: zo ook voor mentaal welzijnsproblematiek. Wanneer dit leidt tot een toegenomen vraag naar passende begeleiding en maatwerk in het mbo, is het extra belangrijk dat de voorzieningen hiervoor zichtbaar en toegankelijk zijn.

Opvallende (sub)thema's

In deze sectie lichten we de thema's waarover de meeste vragen en klachten zijn binnengekomen nader toe: Zorg, Begeleiding & Veiligheid, Toetsen & Examens, Stage & BPV, Schoolkosten, Uitschrijving, Toelating & Overgaan en Onderwijsinhoud. Daarnaast besteden we speciale aandacht aan specifieke struikelblokken voor entree-, niveau 2- en BBL-studenten en aan het onderwerp gelijke behandeling van mbo-, hbo- en wo-studenten. Om een beeld te schetsen zijn een aantal vragen en klachten opgenomen als casus per thema.

Zorg, Begeleiding & Veiligheid

“Dochter heeft verstandelijke beperking. Bij binnenkomst school duidelijke afspraken gemaakt, met interne begeleiders. Dossier en afspraken worden echter niet goed gecommuniceerd naar alle docenten. Nu is er één docent die moeite met de student heeft, waardoor school de student nu naar een andere locatie wil plaatsen 1.5 uur verderop.”

Dit thema is in de periode die deze rapportage beslaat een nog groter onderwerp geweest dan voorheen. Een groot deel van de vragen en klachten die JOBmbo ontvangt met betrekking tot dit thema is afkomstig van studenten met een ondersteuningsbehoefte die op school niet de benodigde aanpassingen of begeleiding krijgen. Wat daarin meespeelt is dat studenten vaak niet goed weten wat de mogelijkheden voor maatwerk zijn, of waar ze terecht kunnen met hun zorgvraag. Ook ontvangen we signalen dat studenten dreigen te worden uitgeschreven van hun opleiding vanwege hun ondersteuningsbehoefte, of niet worden toegelaten tot een opleiding omdat school aangeeft geen maatwerk te kunnen bieden.

“Het taalgebruik van examens is vaak voor doven en slechthorenden erg lastig, omdat ze een achterstand hebben met begrijpend lezen. Ze hebben recht op een tijdverlenging tijdens het examen, maar dat is maar een half uur. Dat is meestal niet voldoende. Deze groep vindt ook dat het om de kennis gaat en niet of ze snel kunnen lezen.”

Studenten met een ondersteuningsbehoefte voelen zich in het algemeen slecht gerepresenteerd in het mbo. Hun perspectief en behoeften worden vaak niet meegenomen bij het maken van beleid, en studenten zoals zij zijn minder vaak zichtbaar vertegenwoordigd in bijvoorbeeld studentenraden. Het gevolg hiervan is dat deze groep studenten zich te vaak niet gehoord en niet betrokken voelt. Daarnaast heerst er bij hen vaak angst om kenbaar te maken dat ze een ondersteuningsbehoefte hebben, omdat ze bang zijn daarop afgerekend te worden.

Gelet op het toenemende aantal meldingen dat JOBmbo ontvangt over uitschrijving of afwijzing voor een opleiding vanwege een zorgvraag, is die angst helaas niet altijd onterecht. Naast deze angst speelt in veel gevallen ook mee dat er een taboe wordt ervaren om over met name mentaal welzijnsproblematiek te praten. School wordt niet altijd als een veilige omgeving ervaren om hier open over te zijn. Dit draagt bij aan de moeite die studenten hebben met het vinden van de weg naar bijvoorbeeld de zorgcoördinator en het verkrijgen van de juiste hulp.

“Mijn dochter heeft kanker en krijgt iedere dag in het ziekenhuis chemokuren. School geeft niet thuis. Op menselijk vlak niet en vooral onderwijstechnisch niet. Zij hebben haar stomweg geen lesgegeven. Sommige leraren weten na een jaar nog niet dat zij niet aanwezig kan zijn op school en hebben haar nog totaal geen lesgegeven.”

Mbo-instellingen hebben de plicht ervoor te zorgen dat iedere student onderwijs kan volgen en moeten zonodig maatwerk en begeleiding te leveren. Hiermee staan de onderwijsinstellingen voor een enorme opgave. Wanneer dit niet goed gaat, is dat vrijwel nooit omdat er sprake is van onwil: vaak is het een tekort aan mensen of middelen. We twijfelen niet aan de juiste intenties van scholen, maar vinden het belangrijk om de zorgelijke signalen die wij ontvangen wel te benadrukken en mee te denken over de oplossing.

We doen daarom een dringende oproep aan scholen om extra aandacht te besteden aan studenten met een ondersteuningsbehoefte, zeker in de nasleep van de coronapandemie. Zorg voor een zichtbaar en laagdrempelig aanspreekpunt waar studenten met een probleem of zorgvraag terecht kunnen voor informatie en eventuele verdere doorverwijzing. Maar zorg ook dat het niet alleen daarbij blijft, en streef naar het creëren van een sociaal veilig klimaat op school waarin het normaal is om te praten over mentale welzijnsproblematiek. Vanuit studenten bestaat er de behoefte om training in het signaleren van en omgaan met mentale welzijnsproblematiek voor docenten en SLB'ers verplicht te stellen. Ook aan extra training voor docenten over het begeleiden van studenten met een andersoortige ondersteuningsbehoefte moet gedacht worden. Het BPV-handboek[2] dat Ingrado en partners afgelopen schooljaar ontwikkelden is een mooie eerste stap: dit biedt handvatten voor een goede stagebegeleiding van studenten met een ondersteuningsbehoefte.

“Student is chronisch ziek en heeft ook nog long covid klachten erbij gekregen. Het wordt haar teveel en ze wil afspraken maken met zorgcoördinator. Nu zegt de zorgcoördinator dat ze moet wachten op afspraak met schoolarts. Maar daar is student al lang op aan het wachten en in de tussentijd kan ze niks. Ze moet zelf maar afspraken maken met individuele docenten zegt zorgcoördinator.”

[2] https://ingrado.nl/media/files/kennisbank/participatie_op_de_arbeidsmarkt/jongeren_16_27/praktijk_en_instrumenten/BPV-handboek%20voor%20begeleiding%20van%20studenten%20met%20extra%20ondersteuningsbehoefte%20-%2030%20mei%202022.pdf

Toetsen & Examens

Een groot deel van de meldingen die JOBmbo ontvangt over het thema Toetsen & Examens zijn klachten over de Centrale Examens. JOBmbo roept studenten ook specifiek op om klachten over een centraal examen bij ons te melden: bijvoorbeeld wanneer ze vermoeden dat er een fout in een vraag stond, als het examen te lang was en ze in tijdnood kwamen, of wanneer het niveau van het examen te hoog was. Wij verzamelen deze klachten en geven ze aan het einde van een afnameperiode door aan het College voor Toetsen en Examens. Het CvTE bekijkt de meldingen en wanneer er naar aanleiding van een melding iets aangepast wordt aan een examen of de normering, lichten zij ons in zodat wij de melder kunnen informeren. Wij zijn erg blij dat deze samenwerking ons in staat stelt om directe terugkoppeling te geven aan studenten en hen te laten zien dat het loont om hun stem te laten horen.

Daarnaast gaan veel klachten die JOBmbo over Toetsen & Examens ontvangt over de organisatie van examens. We zien met name dat het voor studenten niet altijd duidelijk is waar zij informatie met betrekking tot hun examens kunnen vinden, zoals de termijn waarbinnen een examen nagekeken moet worden of hoe ze een aanvraag kunnen doen om hun examen in te zien. Er valt dus nog winst te behalen als het gaat om informatievoorziening vanuit de school. JOBmbo raadt aan om studenten goed te informeren over het bestaan en nut van de OER, en te zorgen dat de informatie daarin begrijpelijk is voor de student.

“In mijn 2e jaar kreeg ik de mogelijkheid om het vak Engels af te ronden en alle centrale examens te maken. Dit heb ik gedaan en heb alle onderdelen met een voldoende afgerond. Nu zit ik in het 3e jaar en krijg ik te horen dat ik de generieke onderdelen ‘spreken’ en ‘gesprekken voeren’ vanuit een landelijk besluit opnieuw moet doen. Nu kan ik hier online nergens wat over vinden.”

“Ik heb maandag een Engels spreken examen gemist omdat ik ziek was, dit heb ik dezelfde dag nog online gemeld aan mijn leraar die het van mij zou afnemen. Na 3 dagen heeft hij pas gereageerd met dat het aan een andere leraar gemeld moest worden. Ik de juiste leraar een bericht sturen en nu zegt ze dat ik geen extra kans krijg omdat ik te laat ben met het aanvragen van een herexamen.”

Vanaf komend studiejaar gaat op niveau 2, 3 en 4 het resultaat voor het rekenexamen meetellen voor het diploma. Aan de toenemende hoeveelheid vragen en klachten hierover merken we dat dit studenten zorgen baart. Veel studenten hebben het gevoel dat ze niet goed voorbereid zijn omdat ze door de coronamaatregelen de afgelopen twee jaar minder rekenles hebben gekregen, of dat ze in hun online rekenles de stof minder goed tot zich hebben kunnen nemen. In de JOB-monitor van 2022 gaf bovendien bijna een op de vijf studenten aan geen rekenlessen te krijgen.[3]

Voor een enkeling vormen de vernieuwde rekeneisen zelfs een drempel om zich aan te melden voor een mbo-opleiding. Het laatste wat JOBmbo wil is dat studenten niet meer aan een opleiding durven te beginnen vanwege deze twijfel. We vinden het van groot belang dat er extra aandacht wordt besteed aan de kwaliteit van het rekenonderwijs, zodat studenten met vertrouwen de nu extra belangrijke rekenexamens tegemoet kunnen zien. Ook hopen we dat er in de rekenlessen rekening gehouden wordt met niveauverschillen bij studenten onderling.

"Docent vraagt om meer informatie over centraal examen rekenen. Hij wil weten wat de minimale eisen zijn om het rekenexamen te halen. Hij maakt zich grote zorgen of studenten dit wel kunnen halen."

"Na 5 jaar gaat de rekentoets weer meetellen maar met speciale regels. Hoe komt het dat dat nu doorgaat na 2 jaar corona weinig les of thuis les? Het rekenen is niet sterker geworden na corona, of liever gezegd slechter. Mijn dochter heeft geen extra rekenen meer gehad en is hierdoor met rekenen achteruit gegaan."

Wanneer er bij JOBmbo vragen of klachten over toetsen en examens binnenkomen, moeten we de student in veel gevallen uiteindelijk doorverwijzen naar de examencommissie van hun school voor het antwoord op hun vraag of hulp bij hun probleem. Dat is niet altijd omdat de examencommissie de enige partij is die hen verder kan helpen, maar vaak ook omdat de student aangeeft dat de informatie nergens te vinden is en docenten of een SLB'er hen ook niet verder kunnen helpen. De procedure om contact op te nemen met de examencommissie is echter niet laagdrempelig: vaak moet er een officiële brief gestuurd worden en is er een aanzienlijke antwoordtermijn.

Om zowel studenten sneller te helpen als examencommissies te ontlasten, pleit JOBmbo voor het instellen van een toegankelijk en zichtbaar punt op iedere school waar studenten terecht kunnen met vragen en klachten over onder andere examens en regelgeving. Wanneer vragen hier al beantwoord worden, is de student sneller geholpen en levert dit minder werk op voor de examencommissie.

Met het wetsvoorstel Verbetering rechtsbescherming dat per augustus 2023 in werking treedt, wordt het instellen van een dergelijke toegankelijke faciliteit op iedere school verplicht. JOBmbo juicht deze ontwikkeling toe maar benadrukt dat het vanuit studentperspectief zeer wenselijk is dat deze toegankelijke faciliteit daadwerkelijk een persoon of loket is, in plaats van alleen een digitaal hulpmiddel. Uit onze gesprekken met studenten blijkt dat zij vaak al moeilijk hun weg weten te vinden in alle documenten en geschreven procedures en regels.

Onze verwachting is dat nóg een schriftelijk informatiepunt niet als toegankelijk zal worden ervaren, en dat de verplichte toegankelijke faciliteit het meest effectief zal zijn wanneer dit een daadwerkelijk aanspreekpunt is. Ook hier zien wij een rol weggelegd voor een ombudsfunctionaris. JOBmbo heeft al vaker gepleit voor het instellen van een ombudsfunctionaris op iedere school om studenten te ondersteunen bij het doorlopen van een klachtenprocedure en voor onafhankelijke bemiddeling. Op de scholen die een dergelijke functionaris in dienst hebben, zien we dat studenten hier profijt van hebben. JOBmbo zal zich hier hard voor blijven maken in onze gesprekken met partners.

Stage & BPV

“Een groot deel van de klas geeft aan dat ze niet alleen stage lopen bij een bedrijf maar in het weekend er ook hun bijbaan hebben. Zij ervaren dat het erg demotiverend werkt als je doordeweeks niet betaald wordt voor precies hetzelfde werk als je in het weekend wel betaald kunt doen. Ook de docente geeft aan: als je een student goed genoeg vindt om als werknemer aan te nemen, waarom kun je hem/haar dan niet gewoon betalen voor de stage?”

Het thema Stage & BPV heeft de afgelopen zes maanden weer meer gespeeld dan in de periodes daarvoor, toen het vanwege de coronamaatregelen niet voor alle studenten mogelijk was om stage te lopen. Aan het gestegen aantal meldingen over dit thema en de inhoud van die meldingen zien we dat veel studenten weer als “normaal” hun stage kunnen volgen. Helaas betekent dit niet dat alles vlekkeloos verloopt. JOBmbo ontvangt veel signalen over uitbuiting van stagiairs: van studenten bij wie de stageplek geen leerplek is maar die moeten meedraaien als volledig medewerker, van studenten die (veel) meer stage-uren moeten maken dan afgesproken, en van studenten die aangeven dat ze te veel of juist te weinig verantwoordelijkheden krijgen.

De stage en beroepspraktijkvorming in het mbo zijn bedoeld voor de student om te leren, niet om te zorgen dat bedrijven een goedkope en in veel gevallen zelfs onbetaalde arbeidskracht kunnen inzetten. JOBmbo neemt de meldingen over stagemisbruik zeer serieus en roept het Ministerie van OCW op om dit onderwerp hoog op de agenda te plaatsen. Wij zien graag dat er werk wordt gemaakt van een toegankelijk en slagvaardig landelijk meldpunt voor stagemisbruik, temeer gezien dit probleem in het hbo en wo ook speelt.

“Student heeft probleem op stage - stagemisbruik. De komende twee weken heeft school bedacht dat ze extra stage moet lopen omdat er problemen zijn in de zorg. Dit terwijl ze al veel te veel uren stage heeft gelopen en helemaal geen vergoeding krijgt van de stage.”

Om stagemisbruik tegen te gaan is daarnaast het maken van goede afspraken tussen student, school en leerbedrijf van groot belang. Regelmatig kloppen studenten bij JOBmbo aan met een vraag over bijvoorbeeld hun stage-uren of begeleiding. Voor hen is niet duidelijk waar de verantwoordelijkheid van school ophoudt en die van het stagebedrijf begint en op welke rechten zij zich kunnen beroepen. Ruim een kwart van de studenten is dan ook negatief over hoe school hen voorbereidt op hun stage, zo blijkt uit de JOB-monitor van 2022.[4]

JOBmbo benadrukt het belang van het maken van afspraken in de praktijkovereenkomst 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. Zo adviseert de Studentenkamer van de SBB[5] minimaal twee contactmomenten bij stages van tien weken of minder, en minimaal drie wanneer de student langer dan tien weken stage loopt. Daarnaast kan de school ook een begeleidende rol hebben in het bespreken van werktijden, of het bemiddelen van conflicten. 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. Als hulpmiddel bij het informeren van studenten over hun rechten en plichten heeft JOBmbo samen met FNV Jong en CNV Jongeren een Stagewijzer en Leerwerkwijzer ontwikkeld.[6]

“Student moet veel stage lopen en heeft niet genoeg tijd om nog te werken. Hij moet voor zijn stage reiskosten betalen en is hier veel geld aan kwijt. Hij krijgt dit niet vergoed van het leerbedrijf.”

Daarnaast is het ontbreken van stagevergoeding de afgelopen zes maanden een veelgehoorde klacht geweest. Recent nam de Tweede Kamer de motie aan dat iedere student een passende stagevergoeding krijgt.

JOBmbo is blij met deze ontwikkeling, maar ziet graag dat er daarnaast ook afspraken worden gemaakt over de verplichte minimale hoogte van deze vergoeding. Een groot verschil in de hoogte van de vergoeding leidt ook nu tot onbegrip bij studenten en werkt demotiverend. Bovendien laat het aantal verplichte stage-uren voor veel studenten geen ruimte om daarnaast nog een bijbaan te hebben. In combinatie met de toenemende kosten voor studenten leidt dit ertoe dat ze op financieel vlak onder druk komen te staan. De stagevergoeding moet minimaal de onkosten van een stage dekken voor de student. Regels voor de verplichte minimale hoogte van de vergoeding scheppen duidelijkheid en gelijkheid onder studenten en werken ook verhelderend voor werkgevers. JOBmbo hoopt dat het ministerie een rol zal spelen bij het bepalen van de minimale hoogte van de vergoeding. Wanneer dit aan de cao-onderhandelafels wordt overgelaten zal de vergoeding van sector tot sector verschillen en zullen er nog altijd studenten benadeeld worden.

[4] 2022, Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs, JOB-monitor 2022, pp. 71 <https://www.jobmbo.nl/monitor/>

[5] De Studentenkamer is de advieskamer van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven, waarin naast JOBmbo ook FNV Jong en CNV Jongeren zitting hebben. De Studentenkamer adviseert de directie van de SBB vanuit studentenperspectief.

[6] <https://www.jobmbo.nl/stagewijzer/>

“Een student vertelt dat haar dochter in de haven heel veel discriminatie meemaakt omdat ze vrouw is. Een andere student vertelt dat haar zusje graag wilde stoppen met haar stage i.v.m. discriminatie maar dat ze dat niet deed omdat ze bang was haar studie niet te halen en geen nieuwe stageplek te vinden.”

Het afgelopen jaar heeft JOBmbo veelvuldig aandacht gevraagd voor stagediscriminatie. Iedere melding die we daarover ontvangen is er één te veel, en helaas ontvangen we ze nog steeds. Dit probleem wordt hoog opgenomen in het onderwijsveld, en door minister Dijkgraaf is een hardere aanpak toegezegd die onder andere stageplaatsing als oplossing aandraagt. JOBmbo is blij met de urgentie die gevoeld wordt op dit thema, maar is van mening dat stageplaatsing niet bijdraagt aan het oplossen van de kern van dit probleem. Wij pleiten ervoor om in te zetten op het creëren van bewustwording, kennisvergroting en training van gespreksvaardigheden bij onderwijsprofessionals. Deze groep moet goed opgeleid en geïnformeerd worden over hoe en waar stagediscriminatie voorkomt en welke rol zij kunnen spelen om studenten die dit ervaren te helpen. Nu merken we vaak nog dat scholen niet weten wat zij kunnen doen wanneer een student aangeeft met stagediscriminatie te maken te hebben, en hebben studenten het idee dat er niets met hun melding gedaan wordt. De combinatie van een duidelijk anti-discriminatiebeleid op school en de juiste training voor onderwijsprofessionals zorgt ervoor dat studenten die stagediscriminatie aankaarten serieus genomen worden en hun verhaal kwijt kunnen op school.

Daarnaast pleit JOBmbo al langere tijd voor het optimaliseren van landelijke meldpunten voor stagediscriminatie. Eén laagdrempelig en eenduidig expertise- en steunpunt van een onafhankelijke partij zal het meest effectief zijn in het monitoren en aanpakken van stagediscriminatie. Hier kunnen studenten terecht voor zowel juridische als sociale hulp en worden hun meldingen geregistreerd zodat er consequenties voor het leerbedrijf aan verbonden kunnen worden.

Waar stageplaatsing als symptoombestrijding aandoet, is ons doel om met een dergelijke integrale aanpak het probleem van stagediscriminatie bij de kern aan te pakken.

Schoolkosten

“Student zit nu in het derde jaar van de opleiding en heeft ongebruikte boeken, m.n. uit de eerste twee jaar van de opleiding. Boeken zitten in veel gevallen zelfs nog in het plastic. School geeft aan dat zij de boeken niet kunnen terugkopen omdat ze niet meer op de boekenlijst staan.”

“School biedt boeken online aan en de student moet ook alles fysiek kopen. Ze heeft hierdoor ongebruikte boeken en de school wil dit niet terugkopen. Ze zeggen dat ze dit alleen doen als dat collectief gebeurt.”

“Aan het begin van mijn opleiding heb ik een lijst gekregen met verplichte boeken die ik moest kopen. Een totaal van 600 euro (ongeveer), een erg groot bedrag voor een student. Uiteindelijk heb ik naar schatting 60 tot 70 procent van boeken niet gebruikt en ik ben nu mijn opleiding aan het afronden na 3 jaar.”

“De school weet niets van de terugkoopregeling voor boeken terwijl we deze 4 jaar 700 euro aan boeken moeten kopen, alleen bij veel van deze boeken is nog niet eens een bladzijde opengeslagen. Niemand weet hiervan en de teamleiders zijn er niet van op de hoogte, eigenlijk weet niemand hier iets vanaf. Zelf ben ik erachteraan gegaan en vandaag is mijn studieloopbaanbegeleider naar me toe geweest en die zegt dat dit voor mij niet geldt omdat ik in een ander schooljaar ben gestart.”

Al sinds haar oprichting maakt JOBmbo zich hard voor het tegengaan van buitensporige schoolkosten in het mbo. JOBmbo vindt het belangrijk om kritisch te zijn op wat er in financieel opzicht van studenten wordt gevraagd, om ervoor te zorgen dat het mbo betaalbaar en dus toegankelijk blijft voor iedereen. Het afgelopen jaar is veel vooruitgang geboekt: zo zijn mbo-instellingen sinds september 2021 verplicht om een terugkoopregeling te hebben voor ongebruikte leermiddelen, en zijn alle scholen geïnformeerd en geïnstrueerd over het MBO Studentenfonds. We merken dat dit laatste heeft gezorgd voor een verbeterde vindbaarheid van het fonds, gezien we in deze rapportageperiode veel minder vragen van studenten hebben geregistreerd over het MBO Studentenfonds. We hopen dat we deze trend ook zullen terugzien in de rapportage aan het einde van het jaar, waarin ook de klachten uit de zomerperiode worden meegenomen: dat is immers de aanvraagperiode voor het MBO Studentenfonds.

Over de regelingen voor terugkoop van ongebruikte leermiddelen ontvangen we nog wel regelmatig vragen en klachten. Veel studenten weten nog niet van het bestaan van een terugkoopregeling op hun school of kunnen hier geen informatie over vinden. In december 2021 bleek uit onderzoek van JOBmbo dat maar liefst 78% van de studenten geen informatie kon vinden over de terugkoopregeling op hun school.[7]

Ook ontvangen we signalen dat sommige scholen een wel erg krappe definitie van ‘ongebruikte leermiddelen’ hanteren, en kunnen studenten hun boeken al niet meer inleveren wanneer ze uit de plastic verpakking zijn gehaald. Ook komt het voor dat scholen aangeven boeken alleen terug te kopen wanneer de hele klas hun ongebruikte boek kan inleveren.

[7] https://www.JOBmbombo.nl/wp-content/uploads/2021/11/Terugkoopregeling-Formeel_.pdf

Een gerelateerd probleem is de koppelverkoop van boeken en licenties. Wanneer de student een boek aanschaft, moet daarbij verplicht een licentie aangeschaft worden die de student vervolgens nooit hoeft te gebruiken, of vice versa.

JOBmbo roept scholen op om hun regels omtrent de terugkoop van ongebruikte leermiddelen bij studenten onder de aandacht te brengen en te zorgen dat de regels duidelijk vindbaar zijn. Ook moedigen we scholen aan om kritisch te kijken naar hun regels en het verplichte lesmateriaal dat ze voorschrijven. Zijn de terugkoopregels niet onredelijk streng? En worden alle boeken en licenties daadwerkelijk gebruikt of getoetst? Uit het onderzoek van JOBmbo blijkt dat studenten gemiddeld 273 euro per jaar besteden aan boeken en licenties die uiteindelijk ongebruikt blijven.[8] Dit is voor veel studenten een fors bedrag en dat gaat niet samen met betaalbaar en toegankelijk onderwijs bieden. De Taskforce Schoolkosten die JOBmbo en de MBO Raad gezamenlijk hebben opgericht monitort de signalen rondom buitensporige schoolkosten en zal dat de komende periode actief blijven doen.

Uitschrijving, Toelating & Overgaan

Er kloppen regelmatig studenten bij JOBmbo aan die een negatief bindend studieadvies hebben ontvangen, of het bericht dat school van plan is om hen uit te schrijven. In veel gevallen komt dit voor de student onverwacht en heeft de student geen idee welke regels en rechten van toepassing zijn. Omdat de gevolgen enorm zijn voor een student, dient er zorgvuldig met dergelijke beslissingen en berichtgeving omgegaan te worden. Door onze gesprekken met studenten krijgen we echter het vermoeden dat in sommige gevallen de wettelijke regels omtrent uitschrijving en het BSA niet nageleefd worden door de onderwijsinstelling. Te vaak ontvangen studenten een bericht over uitschrijving of een negatief BSA zonder enige voorafgaande waarschuwing. Ook komt het voor dat een negatief BSA wordt afgegeven na het eerste leerjaar. Wij roepen scholen op om kritisch te kijken naar hun uitschrijf- en overgangsbeleid, met name naar de informatievoorziening hierover en de begeleiding van studenten met een negatief BSA of dreigende uitschrijving. Uit de JOB-monitor blijkt al tweemaal op rij dat een op de vijf studenten vindt dat ze niet goed geïnformeerd worden over hun studievoortgang.[9] Om dit te verbeteren is het belangrijk dat het voor studenten duidelijk is wat de te nemen stappen zijn en waar ze terecht kunnen met vragen.

“School wil student zonder enkel gesprek uitschrijven. Zonder overleg met student en ouders. Student is nog geen 18 en heeft nog geen startkwalificatie. Na zijn 18e wil zijn opleiding hem direct uitschrijven. School geeft aan dat student te weinig laat zien en geloven niet dat de richting bij student past.”

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

[9] 2022, Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs, JOB-monitor 2022, pp. 45 <https://www.jobmbo.nl/monitor/> en 2020, Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs, JOB-monitor 2020, pp. 52

"Student heeft PTSS en wordt uitgeschreven vanwege afwezigheid en lage studieresultaten, terwijl ze met name afwezig was door de behandelingen. School geeft aan dat studeren mentaal te zwaar voor haar zou zijn, terwijl ze zelf heel graag door wil maar juist ook meer begeleiding wil."

JOBmbo is geen voorstander van het bindend studieadvies. Wij zien dat het BSA zijn doel van het zo goed mogelijk begeleiden van studenten voorbij schiet en dat de focus te zeer ligt op het beoordelen van een momentopname van de prestaties van studenten. Het feit dat de regels rondom het BSA niet altijd goed nageleefd worden maakt dit extra kwalijk. JOBmbo pleit voor een vrijblijvend in plaats van bindend studieadvies. Met een vrijblijvend studieadvies wordt de studievoortgang nog steeds gemonitord en is er ruimte voor bijsturing, maar zijn de gevolgen voor een student bij een negatief advies niet desastreus. Samen met het Ministerie van OCW en andere partners voert JOBmbo regelmatig het gesprek over het BSA, en ook de komende periode zullen we die gesprekken voortzetten.

Sinds 2017 is de Wet Toelatingsrecht van kracht in het mbo. Deze wet houdt in dat iedere student die zich voor 1 april^[10] aanmeldt voor een opleiding en aan de vooropleidingseisen voldoet, het recht heeft om aangenomen te worden. Toch ontvangt JOBmbo nog meldingen van studenten die aan deze voorwaarden hebben voldaan, maar niet toegelaten worden door de school. In de afgelopen zes maanden kregen we bovendien een opvallend groter aantal meldingen van studenten die afgewezen werden op grond van hun leeftijd. In de meeste gevallen ging dit om studenten die ouder zijn dan de gemiddelde mbo-student en een BOL-opleiding willen volgen. JOBmbo vindt deze vorm van leeftijdsdiscriminatie kwalijk en benadrukt dat er geen grond is om deze studenten af te wijzen wanneer zij zich tijdig hebben aangemeld en voldoen aan de vooropleidingseisen. Hetzelfde geldt voor studenten met een ondersteuningsbehoefte die geweigerd worden op grond van hun zorgvraag. Dergelijke ernstige signalen speelt JOBmbo door naar de Inspectie van het Onderwijs.

"Ik werd zojuist geweigerd voor deze opleiding vanwege mijn leeftijd. Ik ben momenteel 30 jaar, 31 jaar wanneer ik zou deelnemen aan deze opleiding. Zij weigeren mij op grond van leeftijd, omdat zij de ervaring hebben dat het leeftijdsverschil met andere klasgenoten de opleiding in de weg staat."

[10] In 2022 werd de uiterlijke aanmeldingsdatum als gevolg van de coronamaatregelen verschoven naar 1 mei.

Onderwijsinhoud

Onder het thema Onderwijsinhoud registreren we meldingen die te maken hebben met onder andere de kwaliteit van lessen en docenten. Aan de geregistreeerde meldingen zien we dat we met name aan het begin van dit jaar met regelmaat klachten ontvingen dat studenten ontevreden waren over de kwaliteit van hun lessen. Ook meldden studenten dat ze te weinig (praktijk)lessen kregen. Het lijkt waarschijnlijk dat dit in veel gevallen een gevolg was van de coronacrisis, want we zien dat het aantal klachten hierover sterk afneemt na de opheffing van de coronamaatregelen.

Verder leven er veel vragen over het onderwerp keuzedelen. Vanaf oktober 2022 gaat het behaalde resultaat voor een keuzedeel meetellen voor het diploma. Mogelijk is dat de reden dat we een stijging zien in het aantal meldingen over dit onderwerp. Uit de meldingen blijkt dat de organisatie van keuzedelen nog niet overal op orde is. Studenten geven aan dat ze niet zelf mogen kiezen welk keuzedeel ze volgen of dat onduidelijk is wanneer en hoe ze hun keuzedelen kunnen kiezen. Ook is het bij lang niet iedereen bekend dat het cijfer gaat meetellen. Met het oog op deze aanstaande verandering, roepen we scholen op om ervoor te zorgen dat de informatievoorziening richting studenten over keuzedelen op orde is.



“Student moet een voldoende halen voor zijn keuzedeel rekenen 3F. Hij is gestart in studiejaar 2020-2021 dus hij moet een voldoende halen, maar hij is hierover niet goed geïnformeerd.”

Struikelblokken voor entree-, niveau 2- en BBL-studenten

Zoals ook blijkt uit de cijfers gegeven in het Overzicht van vragen en klachten op p. 6 weten met name niveau 4-studenten JOBmbo goed te vinden bij vragen en klachten. JOBmbo heeft minder naamsbekendheid onder studenten op entree-niveau en niveau 2, en onder studenten die een BBL-opleiding volgen. Om hier verandering in te brengen is JOBmbo in 2021 gestart met het geven van gastlessen aan deze groepen studenten. Tijdens een gastles leggen we aan studenten uit wat JOBmbo doet en wat JOBmbo voor hen als student kan betekenen. Ook gaan we met de studenten in gesprek over hun ervaringen op het mbo. Deze input is voor ons zeer waardevol, want we merken dat deze studenten tegen andere zaken aanlopen dan niveau 3- of niveau 4-studenten.

Zo horen we bij BBL-studenten regelmatig de vraag waarom zij geen aanspraak kunnen maken op het studentenreisproduct. Lang niet alle BBL-studenten krijgen reiskostenvergoeding van hun werkgever en deze groep is dus veel geld kwijt aan het reizen naar zowel werk als school. De studenten geven daarnaast aan dat zij in hun omgeving ervaren dat de hoge reiskosten een reden kunnen zijn om toch maar niet met een BBL-opleiding te starten.



“Er wordt heel veel verdiend aan BBL-studenten. De leerwerkplek verdient 50 euro, de student krijgt hier 6 van. Laat werkgevers maar eens van 1800 euro bruto per maand leven.”

Dit probleem hangt samen met het feit dat BBL-studenten over het algemeen niet meer dan het wettelijk minimumloon voor BBL-studenten betaald krijgen, wat zij ervaren als erg laag om van rond te komen – zeker wanneer reiskostenvergoeding ook nog ontbreekt. Daarmee staat ook deze groep onder toenemende financiële druk.

Er zijn ook zorgwekkende signalen van BBL-studenten die niet eens het wettelijk minimumloon ontvangen, maar minder dan dat. Doordat studiefinanciering voor BBL-studenten ook ontbreekt, vallen sommige studenten volledig tussen wal en schip. Nu er stappen worden gezet om de stagevergoeding voor BOL-studenten beter wettelijk te verankeren, hoopt JOBmbo dat er ook aandacht wordt besteed aan de hoogte van de vergoeding voor BBL-studenten en het nakomen van deze wettelijke verplichting door bedrijven.

Daarnaast wordt door veel BBL-studenten onvrede gevoeld over het vak Burgerschap. De leeftijd van BBL-studenten ligt vaak hoger dan die van de gemiddelde mbo-student, en ze hebben niet zelden al in het verleden een opleiding afgerond. Veel van hen geven aan dat de stof die bij Burgerschap behandeld wordt hen al bekend is en dat de vorm en inhoud van het vak niet aansluiten op hun levensfase. Vaak is het voor hen echter ook niet mogelijk om een vrijstelling te krijgen voor het vak, onder meer omdat ze hun diploma te lang geleden behaald hebben. JOBmbo is voorstander van meer landelijke kaders voor burgerschapsonderwijs, gezien ook BOL-studenten – om andere redenen – aangeven ontevreden te zijn over de kwaliteit van hun burgerschapsonderwijs.[11]



“Ik ben een bbl-student van 50 jaar oud. Ik vind dat personen op een bepaalde leeftijd vrijgesteld moeten worden van het vak burgerschap mede gezien de levenservaring.”

[11] <https://www.jobmbo.nl/persbericht-mbo-studenten-geven-hun-burgerschapsonderwijs-een-5-8/>

Bij het creëren van deze kaders moet specifieke aandacht besteed worden aan de vormgeving van burgerschapsonderwijs voor BBL-studenten en moet tevens onderzocht worden of er in bepaalde gevallen mogelijkheden voor vrijstelling zouden zijn.

Op dit moment worden er door onder andere het Ministerie van OCW al stappen gezet om de kwaliteit van het burgerschapsonderwijs te verbeteren en meer kaders vorm te geven. JOBmbo is blij met deze ontwikkeling en is benieuwd naar de concrete uitkomsten.

BOL-studenten op niveau 1 en 2 geven aan dat stagediscriminatie en stagemisbruik veelvoorkomend zijn. Bij het zoeken of uitvoeren van een stage ervaren zij vaak discriminatie op basis van opleidingsniveau. Zo krijgen ze bij hun sollicitatie bijvoorbeeld te horen dat het bedrijf geen studenten van hun niveau wil aannemen, maar alleen niveau 4-studenten. Tijdens hun stage maken ze mee dat ze voornamelijk worden ingezet om allerlei klusjes te doen en krijgen ze weinig tijd en ruimte om zich bezig te houden met het leren van het vak. Ook het veelal ontbreken van een stagevergoeding wordt door deze groep sterk gevoeld. Dit versterkt hun idee dat ze niet gewaardeerd worden op hun stageplek en dat er geen erkenning is voor de bijdrage die ze leveren.

Onder het kopje Stage & BPV op p. 15 zijn we al ingegaan op wat volgens JOBmbo de aanpak van stagediscriminatie en stagemisbruik moet inhouden. We benadrukken daarbij dat bij het tegengaan van stagediscriminatie ook specifieke aandacht moet zijn voor discriminatie op opleidingsniveau.

“De kappers van niveau 2 krijgen vaak echt de rotklusjes. Ze worden vaak niet fijn behandeld. Bijvoorbeeld dat je alle voegen moet schrobben, daar ben je niet voor. Je wilt iets leren op je stage. Het klantcontact of de planning, al meekijken met knippen in het eerste jaar.”

“Je wordt gewoon als laagste gezien en daarom krijg je niks. Ze willen je liever niet hebben omdat ze denken dat je dom bent.”

“Een studente loopt stage bij het Erasmus MC, daar namen ze eerst geen niveau 2 studenten aan, maar deze studente is als uitzondering toegelaten. De studente moet hard werken van 7 tot 5, krijgt geen vergoeding en wordt verplicht om veel ruimere uren te maken.”

“Soms moet je een hele dag werken en mag je niet eens even naar achter om een slokje water te drinken of iets te eten.”

Gelijke behandeling van mbo-, hbo- en wo-studenten



“Ik wil graag bij een studentenvereniging voor zeilen, maar dat kan niet omdat ik op het mbo zit. Maar ik ben wel student.”

Waar mbo'ers voorheen nog wel eens 'deelnemers' of 'scholieren' genoemd werden, heten zij sinds 2020 volgens de wet studenten, net als hbo'ers en wo'ers. In de samenleving worden mbo-studenten echter nog niet altijd als volwaardig student gezien of behandeld. Zo mogen mbo-studenten vaak geen lid worden van een studenten(sport)vereniging en komen ze niet altijd in aanmerking voor studentenkorting. Recent was er in de media uitgebreide berichtgeving over een Utrechts café waar een mbo-student de toegang geweigerd werd op grond van haar opleidingsniveau. In gesprek met onze achterban merken we dat vrijwel iedere student een vergelijkbaar verhaal heeft. Ook worden er klachten bij ons gemeld over uitsluiting bij studentenverenigingen en uitsluiting van studentenkortingen. Dit draagt bij aan het idee dat onder veel mbo-studenten leeft dat de samenleving hen ziet als minderwaardig. JOBmbo vindt dit zorgelijk en zet zich in om dit idee de wereld uit te helpen.

De media-aandacht en collectieve verontwaardiging naar aanleiding van het bericht over het Utrechtse café zijn een signaal dat het gelukkig niet (meer) als vanzelfsprekend wordt beschouwd dat mbo'ers anders behandeld worden dan hbo'ers of wo'ers. Er zijn meer positieve ontwikkelingen: zo werd in Utrecht de eerste mbo-studentenvereniging opgericht en lopen er pilots om mbo-studenten te laten deelnemen aan de introductieweek en te laten meesporten bij studentensportverenigingen. Leeuwarden geeft aan dat mbo-studenten sowieso welkom zijn bij de stadsbrede introductieweek. De politiek trekt zich dit thema ook steeds meer aan: de PvdA riep mbo-studenten met discriminerende ervaringen op zich bij hen te melden, en minister Dijkgraaf ging op bezoek bij en in gesprek met het veelbesproken café. De minister sprak bovendien al meermaals uit dat hij het belangrijk vindt om van mbo'ers 'volwaardige studenten' te maken. In het coalitieakkoord van de regering staat immers het doel geformuleerd dat de gelijke behandeling van studenten uit het mbo, hbo en wo wordt bevorderd.

JOBmbo hoopt dat de aandacht voor dit onderwerp vastgehouden wordt en dat de daad bij het woord gevoegd wordt door de minister en andere betrokkenen. Daarbij moet verder gedacht worden dan alleen aan inclusie van mbo'ers in het studentenleven, maar gaat het bijvoorbeeld ook om het gelijktrekken van wet- en

regelgeving tussen mbo en hoger onderwijs en het betrekken van mbo-studenten bij studentenonderzoeken. In de afgelopen jaren is JOBmbo regelmatig in gesprek gegaan met bedrijven wanneer we signalen hoorden dat mbo-studenten er anders behandeld werden. Daarnaast namen we contact op met journalisten wanneer er een nieuwsartikel verscheen over studenten waar mbo'ers om onduidelijke redenen niet in meegenomen werden. JOBmbo zal zich onverminderd blijven inzetten om op deze en andere manieren bewustzijn te creëren over de gelijke behandeling van mbo-studenten.

Slotwoord

De halfjaarlijkse klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOBmbo in de eerste helft van 2022 heeft ontvangen. In de ideale situatie zouden studenten en ouders bij een conflict er samen met de school uitkomen. JOBmbo stuurt hier ook op aan wanneer een student of ouder contact met ons opneemt. De verscherping van het klachtenrecht in 2017 is een stap in de goede richting geweest, en het wetsvoorstel verbetering rechtsbescherming dat vanaf augustus 2023 in werking treedt bouwt daarop voort. Zo wordt de informatievoorziening voor studenten verbeterd en wordt gestimuleerd dat de betrokken partijen een conflict eerst op informele wijze proberen op te lossen voordat er overgegaan wordt op officiële procedures. We hopen natuurlijk dat dit ertoe zal leiden dat het voor studenten minder vaak nodig is om bij een probleem of klacht contact op te nemen met JOBmbo, omdat zij op school al goed geïnformeerd en geholpen zijn. Wel biedt de informatielijn van JOBmbo een unieke mogelijkheid om structurele problemen op stelselniveau te signaleren. Dit geeft ruimte voor onderwijsvernieuwing en -verbetering.

Uit deze klachtenrapportage zijn de volgende knelpunten en aandachtspunten in het mbo duidelijk geworden:

- **Besteed extra aandacht aan het (mentaal) welzijn van studenten.** Studenten met een ondersteuningsbehoefte voelen zich vaak niet gehoord in het mbo en weten niet waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Daarnaast heeft in de nasleep van de coronapandemie een toegenomen aantal studenten last van mentale welzijnsproblematiek, wat invloed kan hebben op hun studie. Zij ervaren school niet altijd als een veilige plek om hier open over te zijn of om hulp te vragen. JOBmbo vindt dit een zorgwekkende ontwikkeling en roept scholen op om extra aandacht te besteden aan het welzijn van studenten. Zorg voor een zichtbaar en laagdrempelig aanspreekpunt waar studenten met een probleem of hulpvraag terecht kunnen. Laat studenten bovendien meepraten over waar zij behoefte aan hebben, bijvoorbeeld over de inrichting van dit aanspreekpunt. Een sociaal veilig klimaat waarin studenten zich gezien en gehoord voelen zorgt dat studenten beter kunnen presteren tijdens hun studie en de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen op hun opleiding en als mens.
- **Bereid studenten goed voor op de rekenexamens nu deze gaan meetellen.** Dat het resultaat van hun rekenexamen gaat meetellen voor hun diploma zien veel studenten met zorgen tegemoet. Door de coronacrisis hebben zij minder rekenles gehad en voelen ze zich minder goed voorbereid op dit examen, zeker wanneer zij sowieso al moeite hebben met het vak rekenen. Scholen kunnen hen helpen door te zorgen dat de rekenlessen qua inhoud en frequentie op orde zijn maar ook door studenten duidelijk voor te lichten over het beleid omtrent de rekenexamens, bijvoorbeeld over hoe het werkt met herkansen.

Deze behoefte aan duidelijke informatievoorziening bestaat ook als het om keuzedelen gaat, waarvan het resultaat ook gaat meetellen voor het diploma

- **Investeer in goede communicatie vanuit school naar de student en in een aanspreekpunt bij vragen en problemen.** Bij veel van de meldingen die JOBmbo ontvangt is het probleem begonnen bij gebrekkige communicatie of informatievoorziening: de student weet niet waar bepaalde informatie te vinden is, mensen die voor de student een logisch aanspreekpunt zijn op school zoals een vakdocent of SLB'er kunnen niet verder helpen of weten niet hoe, en klachtenprocedures zijn voor de student ingewikkeld om een weg in te vinden. Veel vragen en problemen kunnen voorkomen worden door informatie in duidelijke taal op een voor studenten zichtbare plek beschikbaar te maken, en studenten daar herhaaldelijk op te wijzen. Daarnaast is JOBmbo groot voorstander van het instellen van een ombudsfunctionaris om onafhankelijk te bemiddelen en studenten te ondersteunen bij het doorlopen van een klachtenprocedure. Bij scholen die een ombudsfunctionaris in dienst hebben zien we dat veel problemen al verholpen kunnen worden zonder een officiële klachtenprocedure te starten, wat voor de school minder werk oplevert en voor de student een snellere oplossing.
- **Studenten hebben recht op een goede voorbereiding en ondersteuning tijdens hun stage.** Uit zowel de JOB-monitor 2022 als deze rapportage blijkt dat studenten tegen problemen of vragen aanlopen tijdens hun stage. Een gebrek aan goede voorbereiding speelt daarin vaak een rol. Dit werkt ook stagemisbruik in de hand, waarbij studenten bijvoorbeeld veel te veel uren maken of te veel verantwoordelijkheden krijgen op hun stage. JOBmbo adviseert scholen om duidelijke afspraken te maken over de begeleiding van studenten tijdens en voorafgaand aan hun stage en die vast te leggen in de praktijkovereenkomst. Ook is goed contact tussen school en het leerbedrijf van belang, zodat de student niet het gevoel heeft van het kastje naar de muur te worden gestuurd of er alleen voor te staan.
- **Ga actief aan de slag om stagediscriminatie uit te bannen.** JOBmbo pleit voor een integrale aanpak om stagediscriminatie aan te pakken. Wij vinden het van groot belang dat iedere school werk maakt van een anti-discriminatiebeleid. Dit houdt onder meer in dat onderwijsprofessionals geïnformeerd en opgeleid worden om studenten die stagediscriminatie ervaren te kunnen helpen. Op schooloverstijgend niveau kan een eenduidig expertisepunt een belangrijke rol spelen in het monitoren en aanpakken van stagediscriminatie.

Daarnaast is in deze rapportage naar voren gekomen dat mbo-studenten ook te maken krijgen met leeftijdsdiscriminatie en, met name bij entree- en niveau 2-studenten, discriminatie op opleidingsniveau. Ook deze vormen van discriminatie moeten serieus genomen worden en hier moet bij het ontwikkelen van een anti-discriminatiebeleid aandacht voor zijn.

- **Studenten maken nog steeds onnodige schoolkosten en krijgen niet altijd de vergoeding waar ze recht op hebben.** Ondanks het bestaan van de verplichte terugkoopregeling ontvangt JOBmbo nog veelvuldig signalen dat studenten leermiddelen moeten aanschaffen die uiteindelijk ongebruikt blijven maar niet in aanmerking komen voor de terugkoopregeling. Daarnaast geven ook veel studenten aan dat zij niet van het bestaan van een terugkoopregeling op hun school af weten. JOBmbo vraagt scholen om hun beleid over de terugkoop van ongebruikte leermiddelen bij studenten onder de aandacht te brengen en kritisch te kijken naar het verplichte lesmateriaal dat ze voorschrijven. Zijn er geen alternatieven voor boeken of licenties die maar een enkele keer gebruikt worden?

Daarnaast lopen veel studenten geld mis doordat zij geen stagevergoeding ontvangen of, in het geval van BBL-studenten, niet het wettelijk minimumloon krijgen waar ze recht op hebben. Op het eerste onderwerp worden gelukkig al stappen gezet, die JOBmbo met interesse zal blijven volgen. We vragen hierbij ook aandacht voor de hoogte van de vergoeding voor BBL-studenten.

- **Uitschrijvingen moeten eerlijk zijn en uitgelegd worden aan de student.** Te vaak komt het bericht dat school hen wil uitschrijven voor studenten als een verrassing. Hetzelfde geldt voor een negatief BSA. Er valt dus nog veel te verbeteren als het gaat om het informeren van studenten over hun studievoortgang. Scholen hebben de verantwoordelijkheid om studenten hiervan op de hoogte te houden en hen bovendien te begeleiden bij een negatief BSA of een uitschrijving. JOBmbo roept scholen op om hun uitschrijvings- en overgangsbeleid onder de loep te nemen en extra aandacht te besteden aan studenten bij wie het de verkeerde kant op dreigt te gaan, voordat dat te laat komt.

Job

MBO