

JOBB

MBO

JONGEREN ORGANISATIE BEROEPSONDERWIJS

Klachtenrapportage

2023

Inhoudsopgave

Inleiding **3**

**Overzicht van
vragen en klachten** **4**

Opvallende thema's **8**

Toetsen en examens **8**

Schoolkosten **9**

Stage en BPV **10**

Zorg, begeleiding en veiligheid **11**

Uitschrijving **11**

Onderwijsaanbod **12**

Leeswijzer **3**

**Inhoud van de
vragen en klachten** **5**

**Slotwoord &
aanbevelingen** **13**

Bijlage 1 **16**

Inleiding

JOBmbo 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.

Daarnaast bieden wij een luisterend oor voor iedereen die een vraag of klacht heeft over het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Dagelijks wordt onze organisatie via email, telefoon, het klachtenformulier op onze website en WhatsApp 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 ze eventueel te verwijzen naar andere organisaties. Nadat studenten met ons hebben gesproken hebben ze de informatie die ze nodig hebben en weten ze welke vervolgstappen ze zelf kunnen ondernemen.

Alle binnengekomen klachten en vragen rapporteren we om te zien waar de pijnpunten zitten in het mbo-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, 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 het schooljaar 2022-2023 is binnengekomen. De klachtenrapportage is voor JOBmbo 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.

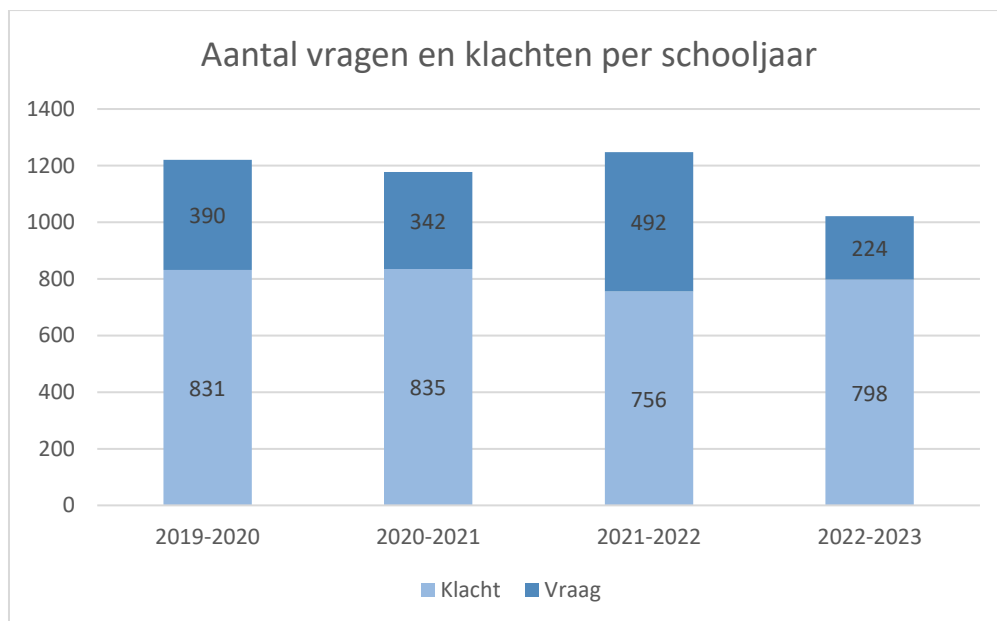
Leeswijzer

In deze rapportage wordt allereerst een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten van 2022-2023. Hierbij onderscheiden wij een aantal subcategorieën. Daarna wordt de thematiek van de vragen en klachten besproken en worden er opvallende subthema's toegelicht. Tot slot wordt onze visie op de besproken thema's toegelicht en worden de aandachtspunten voor het mbo-onderwijs geformuleerd.

Overzicht van vragen en klachten

In de periode van 1 juli 2022 tot en met 21 juli 2023 (einde schooljaar) zijn er in totaal 1022 vragen en klachten geregistreerd. Iets meer dan driekwart van deze casussen zijn klachten (798) en ongeveer een kwart hiervan zijn vragen (224). Het onderscheid hiertussen is lastig te maken, omdat achter veel vragen onvrede schuilt, het is dan vaak een vraag en klacht in een. Wanneer we een overzicht geven van de verschillende categorieën waarin we de klachten verdelen zijn er ook een aantal niet ingedeelde of geregistreerde klachten. Niet alles kan volledig geregistreerd worden aangezien niet altijd alle gegevens genoemd worden in klachten die bijvoorbeeld per mail, whatsapp of het online formulier binnenkomen. Daarnaast zijn er ook een aantal studenten die niet hun gegevens willen delen om anoniem te blijven.

Voorheen maakten we een rapportage van een heel kalenderjaar en van de tweede helft van een schooljaar (januari t/m juli). Dit jaar hebben we ervoor gekozen om de klachten van één schooljaar te rapporteren, zodat we kunnen signaleren wat er binnen een bepaald schooljaar speelt. Als we kijken naar het aantal klachten per schooljaar zien we dat het aantal geregistreerde vragen en klachten dit jaar wat is afgenomen in vergelijking met voorgaande schooljaren. We kunnen niet zeggen of dit komt door onze bereikbaarheid of doordat er daadwerkelijk minder klachten en vragen zijn. We hopen dat studenten ons aankomend schooljaar weer goed weten te vinden. In figuur 1 is te zien hoeveel vragen en klachten we de afgelopen vier schooljaren hebben ontvangen.



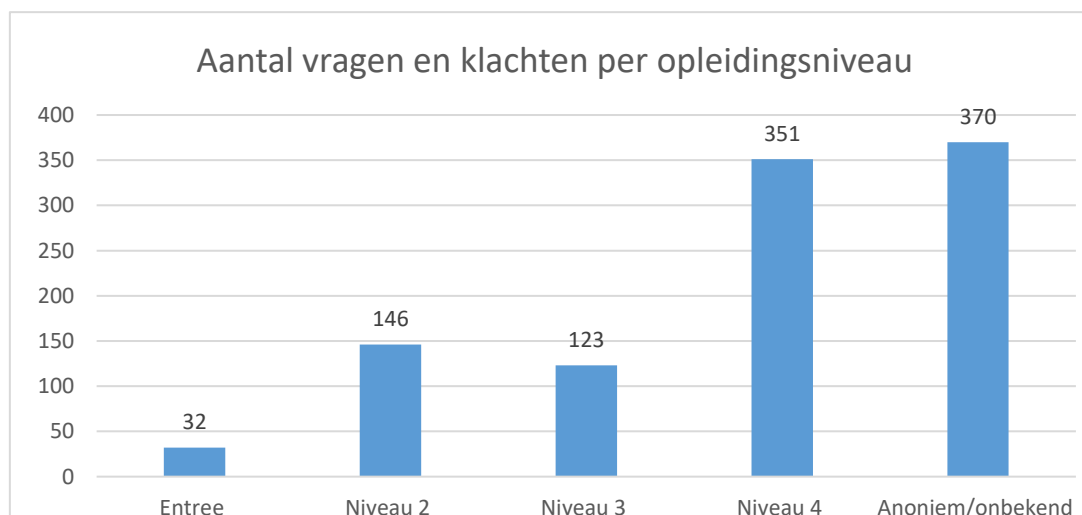
Figuur 1. aantal vragen en klachten per schooljaar

Verreweg de meeste vragen en klachten die we binnenkrijgen komen van de opleidingen met de richting Zorg & gezondheid, gevolgd door Media & vormgeving en Economie, administratie & recht opleidingen, zie tabel 1. Dit is niet verrassend aangezien de grootste groep studenten een opleiding volgt binnen het domein zorg & welzijn.

Opleidingsrichting	Aantal klachten
Anoniem/niet geregistreerd	373
Zorg & gezondheid	239
Media, vormgeving & informatietechnologie	78
Economie, administratie & recht	67
Welzijn & cultuur	43
Toerisme, recreatie & sport	40
Voedsel, natuur & leefomgeving	32
Orde & veiligheid	32
Techniek & procesindustrie	27
Horeca & bakkerij	20
Handel & mode	18
Transport, scheepvaart & logistiek	16
Ambacht, laboratorium & gezondheidstechniek	14
Bouw & infra	8
Mobiliteit & voertuig	7
Afbouw, hout & onderhoud	6
Overig	2
Eindtotaal	1022

Tabel 1. Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsdomein

De meeste vragen en klachten die we ontvangen komen van studenten met een niveau 4 opleiding, zie figuur 1. Opvallend is dat we dit jaar meer vragen en klachten van niveau 2 studenten hebben ontvangen dan voorheen. We zijn blij om te zien dat deze groep ons dit jaar goed wist te vinden.



Figuur 2. Aantal vragen en klachten per niveau

Bij het registreren van vragen en klachten houdt JOBmbo ook bij wie een melding doet (bijvoorbeeld student, ouder, begeleider of anders) en via welk communicatiekanaal meldingen binnenkomen, zie tabel 2 en 3. Het overgrote deel van de klachten krijgen we van studenten (63%) gevolgd door ouders en verzorgers (18%) en we krijgen de meeste klachten telefonisch(35%) of per mail (29%) binnen.

Melder	Aantal
Student	647
Ouder	188
Anoniem/ niet geregistreerd	105
Anders	40
Begeleider	24
Docent	13
Partner	4
Decaan	1
Eindtotaal	1022

Tabel 2. Aantal vragen en klachten per gebruikersgroep

Kanaal	Aantal
Telefoon	367
E-mail	306
WhatsApp	156
Gastles	101
Niet geregistreerd	91
Eindtotaal	1022

Tabel 3. Aantal vragen en klachten per communicatiekanaal

Inhoud van de vragen en klachten

De vragen en klachten die bij JOBmbo binnenkomen categoriseren we in thema's en subthema's. In tabel 4 is te zien hoeveel klachten we per thema binnen hebben gekregen in het afgelopen schooljaar. Verreweg de meeste klachten dit schooljaar gingen over toetsen en examens (1). Verder kregen we veel klachten over schoolkosten (2), stages (3) en zorg, begeleiding & veiligheid (4). Vergeleken met voorgaande jaren hebben we het afgelopen schooljaar veel meer klachten binnengekregen over schoolkosten(geld). Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat we ons dat we ons de laatste jaren hard hebben ingezet voor de terugkoopregeling, waardoor studenten vaker aan ons vragen hoe ze hier op scholen gebruik van kunnen maken. Daarnaast hebben we een handreiking over het MBO studentenfonds, waardoor studenten bij ons terecht komen met vragen hierover.

Thema's	Aantal meldingen
Toetsen & Examens	278
Geld	117
Stage & BPV	112
Zorg, Begeleiding & Veiligheid	111
Niet geregistreerd	98
Uitschrijving	96
Onderwijsinhoud	60
Inschrijving & Toelating	47
Overige vragen/klachten	35
Overgaan	31
Doorstroom	20
Medezeggenschap	12
Klachtafhandeling school	4
Ongelijke behandeling mbo-studenten	1
Eindtotaal	1022

Tabel 4. Overzicht aantal vragen en klachten per thema

Binnen deze thema's verdelen we deze klachten ook nog verder in subthema's, in tabel 5 is een verdeling te zien van de tien subthema's met de meeste klachten. In bijlage 1 geven we een totaaloverzicht van alle subcategorieën en het aantal klachten daarin.

Subthema's	Aantal klachten
Toetsen & Examens – Organisatie van examens	73
Zorg, Begeleiding & Veiligheid – Begeleiding & maatwerk	68
Uitschrijving – Schorsing en verwijdering	55
Stage & BPV - Stage uren	42
Toetsen & Examens - Centrale Examens	37
Toetsen & Examens - Diplomerings	31
Toetsen & Examens - Vrijstellingen	30
Geld - Ongebruikte Leermiddelen	27
Onderwijsinhoud - Lessen	27
Geld – MBO Studentenfonds	26
Eindtotaal	443

Tabel 5. Overzicht aantal vragen en klachten per subthema

Opvallende thema's

In deze paragraaf lichten we de thema's toe waar we de meeste vragen en klachten over hebben gekregen en gaan we dieper in op de verschillende subthema's en de inhoud van die klachten

Toetsen en examens

Verreweg de meeste klachten die we in het schooljaar '22-'23 hebben ontvangen gingen over toetsen en examens (27%). Daarvan gaat een groot deel van de klachten over de organisatie van examens, gevolgd door centrale examens, diplomering en vrijstellingen. We krijgen daarnaast ook klachten over de inhoud van de examens wanneer deze niet overeenkomt met wat studenten geleerd hebben, over herkansingen die niet op tijd worden ingepland waardoor studenten niet op tijd diplomeren voor hun vervolgopleiding of over beoordelingen van examens waar studenten het niet mee eens zijn. Ook krijgen we sinds de aanpassing van de rekeneisen klachten van studenten en ouders die vrezen dat deze eisen te streng of niet haalbaar zijn.

Organisatie van examens

De klachten over de organisatie van examens gaan bijvoorbeeld over examens die studenten moeten afleggen waar ze van tevoren geen informatie over hebben gekregen, of waarvan ze zelfs dachten dat het niet zou meetellen. Daarnaast horen we dit schooljaar vaak dat studenten een examen moeten maken voor een vak waar ze bijna geen les in hebben gehad. Zo krijgen we klachten over centrale vakken maar ook over keuzedelen of keuzeonderdelen binnen een vak die geëxamineerd worden en meetellen, waar voorheen anders over werd verteld. Ook zien we klachten waar het tijdens het examen niet lekker loopt, bijvoorbeeld:

"Ik moest een digitaal rekenexamen afleggen, maar toen ik van het ene naar het andere onderdeel ging werd ik uit het systeem gegooid. Beide surveillanten waren (20 minuten) buiten om een sigaret te roken en konden mij dus niet helpen."

Centrale examens

Een groot deel van de meldingen die JOBmbo ontvangt over het thema toetsen en examens zijn klachten over de centrale examens (Nederlands en Engels voor niveau 4 studenten). Vaak gaan deze klachten over de lengte van het examen, de moeilijkheidsgraad of antwoorden die niet kloppen. JOBmbo roept studenten ook op om deze klachten bij ons te melden. Wij verzamelen deze klachten en geven ze aan het eind van een afnameperiode door aan het College voor Toetsen en Examens (CvTE). Het CvTE bekijkt de meldingen en wanneer er naar aanleiding van een melding iets aangepast wordt aan het examen, lichten zij ons in zodat we de melder kunnen informeren. Deze samenwerking stelt ons in staat om direct terugkoppeling te geven aan studenten en hen te laten zien dat hun stem telt.

"De teksten waren erg lang met te veel vragen. Ook de onderwerpen waren heel ingewikkeld en met moeilijke termen als je niet thuis bent in de wereld van dat onderwerp. Iets meer algemene onderwerpen zouden wel helpen."

Diplomering

Bij dit subthema krijgen we vragen van studenten over wanneer ze nou precies gediplomeerd zijn en wanneer ze hun studie hebben afgerond. Deze studenten hebben dan al hun examens en opdrachten gehad en met een voldoende afgerond, maar moeten wel nog steeds lessen of vakken volgen omdat ze nog niet alle lessen hebben gehad. Maar we ontvangen ook klachten van studenten waarbij school een fout heeft gemaakt, waardoor studenten vertraging oplopen en niet op tijd diplomeren om door te kunnen stromen naar een vervolgstudie. Bijvoorbeeld omdat er een verkeerd formuleblad bij het examen zat of omdat studenten een proefexamen hebben gedaan wat het echte examen bleek. In deze gevallen moeten de studenten de examens opnieuw doen. Daarnaast krijgen we veel uiteenlopende vragen en klachten over diplomering, bijvoorbeeld over het kwijtraken van een diploma door school, over de datum van diplomering en over het niet diplomeren door gemiste uren of examens die niet gehaald zijn.

Vrijstellingen

We ontvangen ook veel vragen en klachten over vrijstellingen. Vaak gaan deze samen met andere vragen over toetsen & examens die over diplomering, rekenen, centrale examens of over de organisatie van de examens gaan. Een veelvoorkomende vraag is het recht op vrijstellingen; vaak vragen studenten of ze recht hebben op een bepaalde vrijstelling wanneer ze een nieuwe opleiding starten. Een veelvoorkomende klacht die daarop volgt is dat studenten vervolgens niet de vrijstellingen ontvangen waar ze voor in aanmerking komen. Wanneer studenten een bepaald vak (bijvoorbeeld Nederlands, Engels of rekenen) al bij een vorige opleiding op het juiste niveau hebben afgerond, kan een school zelf nog steeds bepalen of ze de vrijstelling toekennen of niet. Daarnaast gaan vragen over vrijstellingen bijvoorbeeld over de geldigheidsduur van bepaalde in het verleden behaalde resultaten. Of over het achterhalen van deelresultaten in plaats van enkel een eindcijfer.

“Onlangs heb ik voor mijn opleiding Nederlands examen gemaakt op het niveau 3F, deze heb ik met voldoende behaald. Nu moet ik alsnog lezen & luisteren op 2F niveau doen omdat het een verplicht onderdeel is en 3F een keuzedeel was.

Schoolkosten

Op de tweede plaats hebben we veel klachten gekregen over schoolkosten (11%). Dit is begrijpelijk, JOBmbo heeft zich de laatste jaren hard ingezet voor de terugkoopregeling op scholen. Dit is dan ook vaak het onderwerp van gesprek met studentenraden geweest, maar ook iets wat we op scholen hebben gepromoot. Als tweede subthema op het thema geld zien we vragen of klachten terug over het MBO studentenfonds. Ook hier hebben we vanuit JOBmbo informatie over verspreid, we zijn blij om te zien dat studenten en andere melders ons hierover weten te vinden. Daarnaast krijgen we binnen het thema geld vragen en klachten die over studiefinanciering gaan, over duo, over lesgeld of over de vrijwillige bijdrage.

Terugkoopregeling

Nu de terugkoopregeling op elke school een feit zou moeten zijn krijgen we hier enkele vragen over, maar vooral klachten. Deze klachten kunnen gaan over de leermiddelen die een student moet aanschaffen, bijvoorbeeld boeken en online licenties die dezelfde informatie bevatten of licenties die maar een jaar geldig zijn terwijl ze twee jaar nodig zijn. Maar deze klachten komen ook van studenten die hebben geprobeerd om gebruik te maken van de terugkoopregeling en die vastlopen

op de strenge voorwaarden hiervan. Zo geven studenten aan dat ze met de hele klas een aanvraag moeten indienen of dat boeken nog in de folie moeten zitten.

“Ik heb twee jaar online boeken moeten kopen, dit waren licenties die ik maar een jaar kon houden. Hier heb ik veel geld aan besteed, maar nooit gebruikt”

MBO Studentenfonds

Over het MBO studentenfonds krijgen we meer vragen dan klachten, daarnaast zijn deze vaak van ouders of andere betrokkenen. Vaak willen ze bij JOBmbo een aanvraag doen voor het fonds of vragen ze hoe en waar ze dat kunnen doen. Wanneer het klachten betreft gaat dit over het toekennen van een vergoeding en de termijn waar dat op gebeurt. We horen nog te vaak dat studenten moeten afwachten of de aanvraag wordt goedgekeurd of dat ze het bedrag moeten voorschieten en het daarna pas kunnen declareren. Het MBO studentenfonds is er juist voor studenten die geen geld hebben voor schoolspullen, een hoog bedrag op korte termijn voorschieten ligt dan ook niet binnen de mogelijkheden.

Stage en BPV

De meeste klachten die we krijgen over stage en BPV gaan over de stage uren (38%). Daarnaast krijgen we klachten over de stage inhoud, stagevergoedingen, stage verwijdering en stagebegeleiding. Als er iets op de stage fout gaat weten studenten meestal niet waar ze terecht kunnen en met wie of hoe ze een probleem kunnen oplossen.

Stage uren

De vragen en klachten die we krijgen over stage uren lopen nogal uiteen. Het kan gaan over het aantal uur stage dat een student moet lopen, over de tijdstippen van deze uren, de reistijd van en naar stage of de tijd die tussen de verschillende diensten zit. Zo hebben we klachten ontvangen over stageplekken die verwachten dat een student meer uren loopt dan nodig, overuren maakt of op zaterdag stage loopt. In dit geval spreken we over een oneigenlijke inzet en dus over stagemisbruik. Het komt af en toe ook andersom voor waarbij een stageplek niet de uren kan bieden die een stagiair nodig heeft om een stageplek goed af te ronden.

Ook kan het gaan over het maatwerk waar een student behoefte aan heeft, bijvoorbeeld wanneer een student minder belastbaar is of wanneer studenten door een kortdurende ziekte of ongeval een bepaalde periode geen stage kunnen lopen. De vraag is dan vooral of ze een aanpassing kunnen krijgen in de stage uren in plaats van dat ze de uren moeten uitsmeren of later alsnog moeten inhalen.

Ten slotte kan een klacht zowel over het aantal uren, als over de verdeling en de inhoud gaan. Daarnaast blijkt uit onderstaande klacht ook onvrede over de stage- en onkostenvergoeding en de communicatie hierover met school.

“Mijn dochter heeft in leerjaar 1 ongeveer 70 uur stage gelopen, in het tweede jaar 650 uur en in het derde jaar moet ze 900 uur stagelopen. Ze moet volledige (nacht)diensten draaien. Hier krijgt ze bijna geen vergoeding voor maar ze maakt

wel veel onkosten en ze heeft geen stage waarbij ze vliegreuen maakt, terwijl ze opgeleid wordt tot stewardess. De school wilt niet met mij (vader) in gesprek.”

Zorg, begeleiding & veiligheid

Van alle vragen en klachten op dit thema gaat 61% van de meldingen over het subthema begeleiding & maatwerk. Scholen hebben een zorgplicht, dat wil zeggen dat ze maatwerk en passend onderwijs moeten bieden aan elke student die dat nodig heeft. Wanneer ze dit niet kunnen moeten ze op zoek gaan naar een alternatief en dit aanbieden. We zien en horen te vaak dat dit niet goed gaat. Overige vragen en klachten op dit thema gaan onder andere over discriminatie, veiligheid en de hulpmiddelen die een student nodig heeft voor de ondersteuningsbehoefte van de student.

Begeleiding & maatwerk

De klachten op dit thema hebben meestal dezelfde insteek; de school biedt niet het maatwerk dat nodig is. Soms zijn hier geen goede afspraken over gemaakt, maar het kan ook zo zijn dat de afspraken die gemaakt zijn niet nagekomen worden. Dit is een probleem wat niet alleen op de school speelt, maar ook op stages. Op de stageplek wordt dan niet de juiste begeleiding geboden en daar wordt op school niet altijd iets aan gedaan.

“ Ik heb zojuist op stage een gesprek gehad waar ze aangaven dat ik niet meer terug hoefde te komen. De reden die ze gaven is mijn belastbaarheid en de veiligheid voor andere collega's, dit heb ik van niemand anders terug gehoord. Ik heb van tevoren afspraken gemaakt met stage dat ik minder uren hoefde te maken. Maar ik moest toch meer uren maken, waardoor ik juist vaker uitviel. School helpt niet en wilt me nu een niveau lager plaatsen, terwijl dit mijn laatste jaar is.”

Hulpmiddelen passend onderwijs

Bij begeleiding en maatwerk horen ook vaak hulpmiddelen. De klachten die we hier over krijgen gaan veelal over de hulpmiddelen en aanpassingen waar een student met bijvoorbeeld dyslexie of dyscalculie recht op heeft tijdens examens.

“ Mijn verzoek voor een examen met extra tijd (bij dyslexie) werd afgekeurd vanwege krapte. Hun inschatting was dat een volgend examen pas rond de zomervakantie beschikbaar zou komen, dus ze vroegen of ik het examen in mei toch wilde doen. In september start mijn vervolgopleiding en hiermee kan ik die misschien niet halen.”

Uitschrijving

In de top 10 subthema's staat het thema uitschrijving en schorsing op de derde plek. Ook in eerdere klachtenrapportages bleek dit een thema waar we veel klachten over krijgen. We horen erg veel verschillende verhalen bij deze klachten, maar er komen ook een aantal dingen overeen. Vaak zag de student dit niet aankomen, zijn ze het niet eens met de redenen van uitschrijving en is de manier van

uitschrijving ook niet zo als het zou moeten gaan. We krijgen meer dan eens klachten over uitschrijvingen die kenbaar worden gemaakt via de mail, via app of sms contact of telefonisch zonder een gesprek voorafgaand. Ook weten de studenten niet dat ze een brief moeten krijgen waarin ze uitgeschreven worden en dat ze hier bezwaar tegen kunnen maken. We informeerden deze studenten altijd dat ze in de Onderwijsovereenkomst moeten kijken om welke redenen ze uitgeschreven kunnen worden en hoe ze bezwaar kunnen maken. Vanaf augustus 2023 zullen studenten dit kunnen terugvinden in het studentenstatuut dat op een openbare plek moet staan.

“Mijn broertje is pas begonnen met zijn opleiding. Hij heeft alle introductiedagen gevolgd, boeken besteld en hij is begonnen met zijn lessen, maar gister werd hij uitgeschreven zonder enige waarschuwing. De school mailde met als reden dat hij er niet gemotiveerd uit zag tijdens de introductiedagen.”

“Mijn vrouw kon vanwege mentale gezondheidsproblemen (bekend bij de maatschappelijk werker op school) twee weken niet naar school. Ze heeft een sms’je van de opleidingsmanager gekregen dat ze haar niet meer terug verwachten op school. Later kreeg ze een mail dat ze uitgeschreven wordt.”

Onderwijsinhoud

Ook in de top 10, op de negende plek, gaat het over klachten rondom onderwijsinhoud. Het subthema waar het dan vooral over gaat is lessen. De klachten in dit subthema gaan in de meeste gevallen over de kwantiteit van lessen en af en toe over de kwaliteit of een combinatie van de twee. Door het docententekort krijgen studenten steeds minder les in bepaalde vakken of hebben ze een docent die eigenlijk te weinig kennis heeft voor het vak waar de klacht over gaat. De studenten krijgen dus veel te weinig of slechte lessen voor een vak en toch moeten ze hier onvoorbereid een examen voor maken. Studenten geven aan onzeker te zijn voor examens en stellen dan ook de vraag of het wel mag dat een school weinig of zelfs geen lessen voor een bepaald vak geeft.

“Ik volg een eenjarige niveau 4 opleiding vanaf februari met een dag in de week les. Maar ik heb pas sinds september 5 lessen Engels en Nederlands gekregen. Rekenen heeft de school helemaal niet gegeven. Is deze school mij niet verplicht om mij deze lessen te geven, vanaf het begin? Aangezien ik examen moet doen op 3F niveau.”

Slotwoord & aanbevelingen

Deze klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOBmbo afgelopen schooljaar heeft ontvangen. In de ideale situatie zou het zo zijn dat studenten en ouders bij een conflict er samen met de school uitkomen. Hier sturen we als JOBmbo 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. We hopen dat de aanpassingen van de WEB sinds augustus 2023 ook een positief effect heeft op de klachtenafhandeling van school en de kennis van studenten waar ze op school terecht kunnen. Met de ingang van deze wetswijziging moet school namelijk een toegankelijke en laagdrempelige klachtenfaciliteit hebben waar een student met alle klachten terecht kan. Deze faciliteit zorgt ervoor dat de klacht op de juiste plek terecht komt. Als JOBmbo proberen we studenten hier zo goed mogelijk over te informeren. We hopen natuurlijk dat dit ertoe zal leiden dat het voor studenten minder vaak nodig is om contact op te nemen met JOBmbo, omdat zij op school al genoeg geïnformeerd en geholpen zijn. Wel biedt de informatie- en klachtenlijn 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:

- **Verbeter de informatie en organisatie rondom toetsen en examens.** Veel van de klachten over toetsen en examens gaan over de organisatie van de toetsen en examens. Deze klachten zouden volgens ons verminderd kunnen worden wanneer informatie over de toetsen en examens tijdig en correct is en wanneer de exameneisen niet veranderen later, behalve wanneer er sprake is van maatwerk. Hierdoor wordt het voor studenten duidelijk welke eisen er zijn voor het volgen en behalen van vakken en wat de termijn is voor de terugkoppeling van resultaten. Daarnaast krijgen we te horen dat studenten niet altijd op tijd hun examens kunnen herkansen, waardoor studenten studievertraging oplopen. Dit mag niet, scholen moeten herkansingen plannen binnen de looptijd van een studie. Ten slotte blijkt dat er onduidelijkheid is over de afronding van een opleiding en de diplomering van studenten. Door de informatievoorziening hierover te verbeteren weten studenten wanneer ze een opleiding goed kunnen afronden en wanneer ze hun diploma mogen verwachten. We hopen dan ook dat scholen er alles aan doen om een student tijdig te laten slagen zodat ze makkelijk kunnen doorstromen naar een vervolgopleiding.
- **Zorg dat studenten de vrijstellingen krijgen waar ze voor in aanmerking komen.** We krijgen te vaak vragen over het recht op vrijstellingen. Deze studenten geven aan dat ze bepaalde vakken al op het juiste niveau met voldoende hebben afgesloten, maar dat ze het vak op een volgende opleiding toch opnieuw moeten volgen inclusief het afleggen van de examens. Het recht op een vrijstelling wegens eerder behaalde resultaten geeft deze studenten dus niet de garantie op een vrijstelling. Scholen mogen namelijk zelf bepalen of ze studenten een vrijstelling geven of niet. Dit vinden we raar aangezien dit tot grote verschillen kan leiden tussen opleidingen en scholen waarbij de ene student wel een vrijstelling kan krijgen en de

ander niet. We pleiten dan ook voor verplichte landelijke normen voor het toekennen van vrijstellingen.

- **Verbeter de informatievoorziening over schoolkosten.** Dit is belangrijk voor zowel de terugkoopregeling als voor het MBO studentenfonds. Ten eerste is het belangrijk dat alle studenten maar ook ouders weten dat ze van beide regelingen gebruik kunnen maken wanneer ze aan bepaalde voorwaarden voldoen. Daarnaast moeten ze weten hoe ze dat kunnen doen. Als JOBmbo zijn we blij om te zien dat steeds meer studenten en ouders weten dat deze mogelijkheden er zijn, maar tegelijkertijd zien we dat de uitvoering nog beter kan. We hopen dat scholen ervoor zorgen dat studenten en ouders beter geïnformeerd zijn over deze regelingen. Tegelijkertijd zal JOBmbo duidelijk blijven maken dat beide voorzieningen via de scholen aangevraagd moet worden. Ook voor alle andere klachten omtrent schoolkosten zou het verbeteren van de informatievoorziening vanuit scholen enorm helpen.
- **Evalueer de terugkoopregeling zodat deze werkt.** Het is belangrijk dat de studentenraad samen met het College van Bestuur (CvB) in gesprek gaat over de definitie en de voorwaarden van de terugkoopregeling en dit samen met hen evalueert. We horen namelijk nog vaak dat studenten hun geld niet terugkrijgen omdat de regeling te streng is. Idealiter zou een terugkoopregeling niet nodig moeten zijn omdat de leermiddelenlijst actueel is en alle leermiddelen die de studenten moeten aanschaffen ook daadwerkelijk gebruikt worden. We roepen scholen dan ook op om de leermiddelenlijsten te evalueren en hier alleen boeken op te zetten die daadwerkelijk gebruikt worden. JOBmbo zal zich inzetten om studentenraden hierover zo goed mogelijk te informeren. In de JOB-monitor 2024 voeren we verder onderzoek uit naar de terugkoopregeling op scholen en dan hopen we deze pijnpunten verder aan de kaak te kunnen stellen.
- **Let op stagemisbruik en meld dit op school.** Veel klachten die we over stage binnen hebben gekregen, gingen over de uren die stagiairs moesten lopen. Hieruit blijkt dat stageplekken de stagiairs vaak inzetten als werknemers, wanneer dit nog niet bij hun leerdoelen past. Stageplekken laten stagiairs te veel uren stage lopen, ze worden gevraagd om over te werken en om op zaterdag te komen. Daarnaast moeten stagiairs vaak taken uitvoeren waar ze nog niet bevoegd voor zijn en waar ze ook nog geen verantwoordelijkheid voor zouden moeten dragen. Maar het komt ook andersom voor, in dat geval krijgt een stagiair alleen hele makkelijke werkzaamheden die niet passen bij hetgeen ze zouden moeten leren. Dit noemen we oneigenlijke inzet van stagiairs of stagemisbruik. In de werkagenda is met allerlei partijen (OCW, MBO Raad, JOBmbo, SBB, VNO/NKB) afgesproken om stagediscriminatie en stagemisbruik tegen te gaan. Scholen moeten komend schooljaar een toegankelijke en laagdrempelige faciliteit inrichten waar studenten stagediscriminatie en stagemisbruik kunnen melden. Zij kunnen dan verder met het SBB actie ondernemen. We adviseren studentenraden om betrokken te blijven bij het opzetten van dit meldpunt. Ook moeten er vanaf dit jaar duidelijke afspraken over de leerdoelen van de student worden vastgelegd in de praktijkovereenkomst. En er moet drie keer een gesprek plaatsvinden tussen de stagiair, de stagebegeleider vanuit school en de begeleider vanuit de stageplek. Hopelijk zorgen deze aanpassingen voor een betere begeleiding binnen de stage.
- **Zorg dat studenten de juiste begeleiding en maatwerk krijgen.** We zien te vaak dat dit fout gaat, en dat de studievoortgang van studenten hierdoor stagneert of dat ze zelfs aangezet

worden tot uitschrijving. Wat we vaak horen is dat het binnen de school niet duidelijk is wat wel en niet mogelijk is. Vaak zijn er docenten, mentoren of coördinatoren die hun best doen voor de student, maar dan toch geen uitzonderingen mogen maken van school. Dit jaar zetten we ons in om ervoor te zorgen dat scholen hun zorgplicht nakomen en we zouden graag een verbreding van de zorgplicht zien, voor bijvoorbeeld studenten die een ongeval hebben gehad of te maken krijgen met een kortdurende ziekte. Samen met OCW en de MBO Raad nemen we deel aan verschillende werkgroepen en overleggen om dit te verbeteren. Daarnaast hopen we dat de wetswijziging van de WEB die in augustus 2023 is ingegaan ook zorgt voor een verbetering in de situatie van studenten met een chronische ziekte of beperking. Vanaf dit schooljaar moet er bij de kennismaking met een student afspraken gemaakt worden over de ondersteuning die een student nodig heeft, deze afspraken moeten een keer per jaar geëvalueerd worden en aangepast indien nodig. We hopen dat scholen een soortgelijk proces hanteren voordat een student stage gaat lopen.

- **Wees duidelijk over de regels rondom uitschrijving en schorsing.** Wat ook veranderd is sinds de aanpassingen van de WEB, in augustus 2023, is dat scholen studenten maximaal twee weken mogen schorsen. Daarnaast moeten scholen binnen vier weken reageren op een bezwaar op uitschrijving. Ten slotte moeten studenten de kans hebben gekregen om gehoord te worden. Vooral over dat laatste ontvingen we veel klachten. Studenten gaven aan dat ze onverwacht te horen kregen dat ze werden uitgeschreven middels een mededeling, bijvoorbeeld via mail of sms bericht zonder optie om nog te reageren. We hopen dat studenten beter geïnformeerd worden over hun rechten omtrent uitschrijving en schorsing en dat ze de kans krijgen om een besluit te laten heroverwegen.
- **Zorg dat studenten genoeg lessen hebben gekregen om een examen te kunnen halen.** Zowel bij het thema toetsen en examens als bij het thema onderwijsinhoud en lessen krijgen we klachten van studenten die te weinig lessen krijgen voor een vak. Vervolgens moeten ze wel examens doen voor deze vakken. Dit vinden wij niet kunnen, studenten moeten hierdoor slecht of zelfs onvoorbereid examens afleggen en beheersen niet de kennis die ze zouden moeten hebben wanneer ze een bepaald vak volgen. We krijgen dan ook vaak de vraag of dit mag en hoeveel lessen studenten moeten krijgen voorafgaand aan een examen van het betreffende vak. Scholen mogen echter zelf bepalen hoeveel lessen ze voor een vak geven, zolang ze uiteindelijk op een urennorm uitkomen van het totaal aantal lessen. We vragen OCW en de MBO Raad om hierover in gesprek te gaan en op zoek te gaan naar een oplossing hiervoor, want het kan niet zo zijn dat studenten zonder lessen geëxamineerd worden.

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

Bijlage 1. Totaaloverzicht klachten per subcategorie*

Subcategoriën	Aantal klachten
Zorg, Begeleiding & Veiligheid	111
Geld - DUO	1
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Begeleiding & maatwerk	66
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Discriminatie	11
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Hulpmiddelen passend onderwijs	13
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Leerplicht/startkwalificatie	2
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Veiligheid	10
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Verlof	2
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - VSV & schoolverzuim	6
Uitschrijving	96
-	3
Overgaan - BSA	1
Overgaan - Niveau terug	1
Toetsen & Examens - Diploming	1
Uitschrijving - Opleiding (deels) opgeheven	3
Uitschrijving - Schorsing & Verwijdering	53
Uitschrijving - Schorsing/verwijdering/uitschrijving	27
Uitschrijving - Vroegtijdig stoppen opleiding	3
Uitschrijving - Wurgcontract	1
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Discriminatie	3
Toetsen & Examens	278
-	1
Doorstroom - Naar HBO	1
Stage & BPV - (Oneens met) beoordeling	2
Toetsen & Examens - Certificaten	3
Toetsen & Examens - Certificaten en cijferlijsten	3
Toetsen & Examens - Centrale Examens	37
Toetsen & Examens - Cijferlijst	2
Toetsen & Examens - Diploming	29
Toetsen & Examens - Examenkandidaat	2
Toetsen & Examens - Examens inzien	7
Toetsen & Examens - Extraneus	6
Toetsen & Examens - Gaat niet over opgegeven stof	5
Toetsen & Examens - Herkansingen	21
Toetsen & Examens - Hulpmiddelen passen onderwijs	4
Toetsen & Examens - Oneens met beoordeling	17
Toetsen & Examens - Organisatie van examens	73
Toetsen & Examens - Rechten/plichten	6
Toetsen & Examens - Rekenen	24
Toetsen & Examens - Resultaten kwijt	1
Toetsen & Examens - Te laat ingeleverd	1
Toetsen & Examens - Vrijstellingen	30
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Hulpmiddelen passend onderwijs	3
Stage & BPV	112
-	1

Stage & BPV - (Oneens met) beoordeling	5
Stage & BPV - Buitenland stage	1
Stage & BPV - Stage inhoud	11
Stage & BPV - Stage uren	42
Stage & BPV - Stage verwijdering	9
Stage & BPV - Stage verzekering	2
Stage & BPV - Stage zoeken	13
Stage & BPV - Stagebegeleiding	11
Stage & BPV - Stagevergoeding	15
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Begeleiding & maatwerk	1
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Discriminatie	1
Overige vragen/klachten	35
-	1
Ongelijke behandeling mbo-studenten - Algemeen	1
Overige vragen/klachten - Algemeen	33
Overgaan	31
-	3
Overgaan - Blijven zitten	7
Overgaan - BSA	10
Overgaan - Niveau terug	11
Ongelijke behandeling mbo-studenten	1
Ongelijke behandeling mbo-studenten - Algemeen	1
Onderwijsinhoud	60
-	1
Onderwijsinhoud - Docenten	10
Onderwijsinhoud - Keuzedelen	8
Onderwijsinhoud - Lessen	27
Onderwijsinhoud - Roosters	12
Onderwijsinhoud - Voorzieningen	2
Onderwijsinhoud - Vrije dagen	2
Medezeggenschap	12
-	1
Medezeggenschap - Begeleiding	1
Medezeggenschap - Faciliteiten	3
Medezeggenschap - Klachtenafhandeling school	1
Medezeggenschap - Vraag aan JOB?	6
Klachtenafhandeling school	4
-	1
Klachtenafhandeling school - Klachtenafhandeling/klachtencommissie	3
Inschrijving & Toelating	47
-	5
Inschrijving & Toelating - Weigering	12
Inschrijving & Toelating - Weigering of negatief advies	10
Inschrijving & Toelating - Overige vragen/klachten	7
Inschrijving & Toelating - Problemen	11
Uitschrijving - Schorsing & Verwijdering	1
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Begeleiding & maatwerk	1
Geld	117
-	2

Geld - DUO	23
Geld - Lesgeld	13
Geld - MBO Studentenfonds	26
Geld - Ongebruikte Leermiddelen	27
Geld - OV-kaart	5
Geld - Vrijwillige bijdrage	2
Geld - Wie betaalt wat?	17
Medezeggenschap - Vraag aan JOB?	1
Uitschrijving - Wurgcontract	1
Doorstroom	20
-	3
Doorstroom - Naar HBO	7
Doorstroom - Niveau hoger MBO	10
Niet geregistreerd met een hoofdthema	98
-	95
Toetsen & Examens - Diplomerings	1
Uitschrijving - Schorsing & Verwijdering	1
Zorg, Begeleiding & Veiligheid - Discriminatie	1
Eindtotaal	1022

*Niet alle klachten zijn met een (sub)thema gecategoriseerd. Daarnaast matchen niet alle subthema's bij de hoofdthema's dan ging de klacht over meerdere onderwerpen. Ook staan er een aantal thema's tussen die we later hebben aangepast (Uitschrijving – schorsing/verwijdering/uitschrijving)