



Drieharingstraat 6, 3511 BJ Utrecht



030 - 7900 915



info@jobmbo.nl



jobmbo.nl

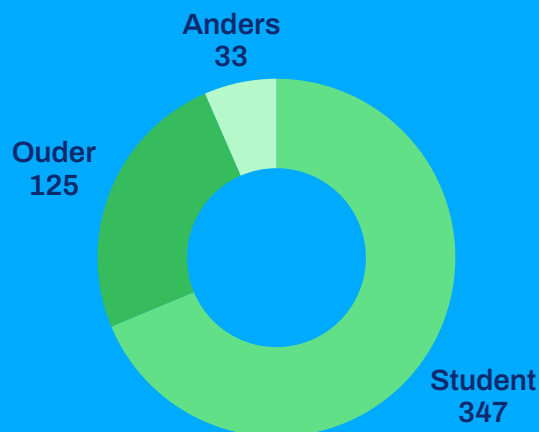
KLACHTEN RAPPORTAGE 2024-2025



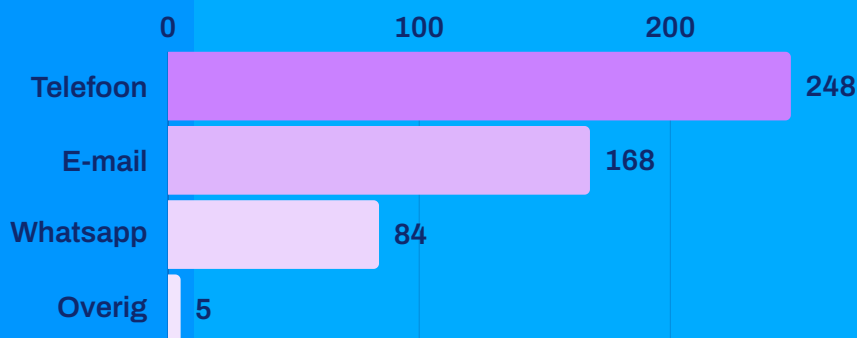
2024-2025

505 vragen & klachten

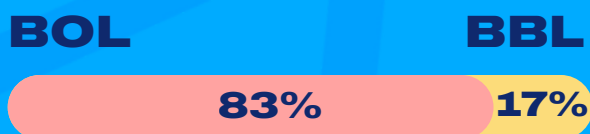
ROLLEN



KANALEN



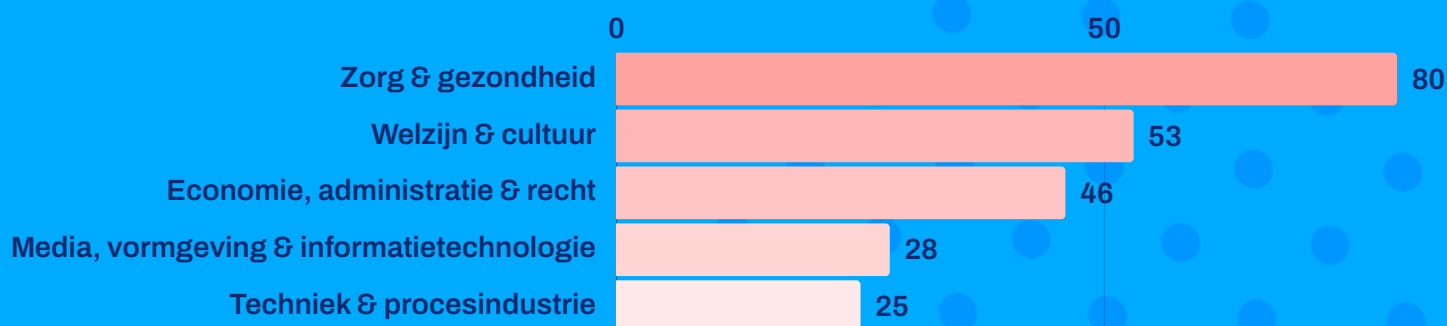
LEERWEG



OPLEIDINGSVORM



TOP 5 DOMEINEN



INLEIDING

JOBmbo is dé landelijke jongerenorganisatie die de stem van mbo-studenten vertegenwoordigt in de politiek, media en het onderwijs. Via onze klachtenlijn kunnen studenten, ouders en begeleiders bij ons terecht met vragen en klachten over het mbo. We luisteren, geven advies over rechten en regels, denken mee en verwijzen door als dat nodig is. Zo helpen we studenten - en de mensen om hen heen - op weg zodat zij beter weten waar ze aan toe zijn en welke stappen ze kunnen zetten.

De meldingen die bij ons binnenkomen laten goed zien wat er speelt in het mbo. We zien waar studenten tegenaan lopen en waar scholen nog kunnen verbeteren. De klachten gaan vaak over toetsen en examens, stages, schoolkosten of begeleiding. Door deze signalen te verzamelen en te delen willen we bijdragen aan het verbeteren van het onderwijs.

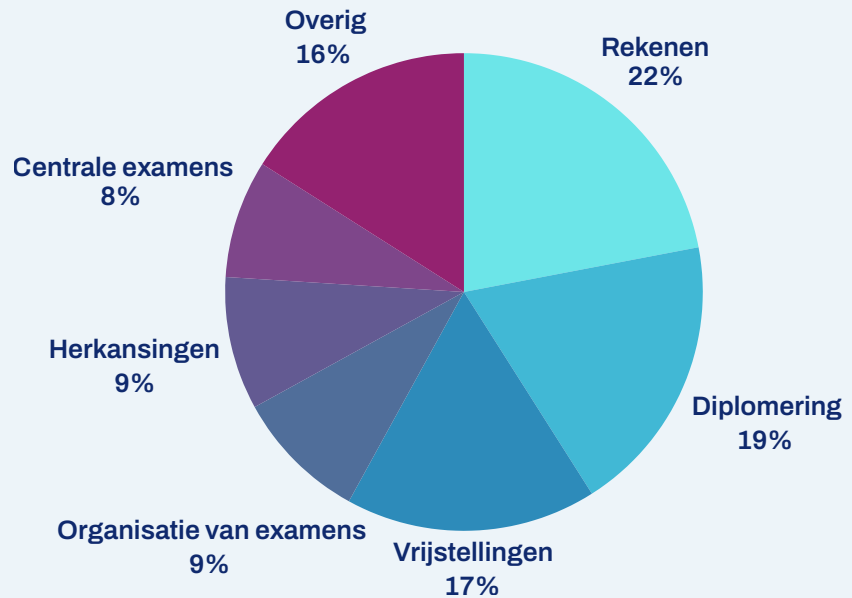
In deze rapportage geven wij jullie een overzicht van de klachten en vragen die in schooljaar 2024-2025 bij JOBmbo zijn binnengekomen. Daarmee willen we niet alleen inzicht geven in de zorgen van studenten, maar ook aandachtspunten meegeven aan scholen en beleidsmakers. Hoe eerder problemen worden gezien en erkend, hoe sneller er oplossingen komen die studenten écht verder helpen.

Met vriendelijke groet,
Namens bestuur 2025 – 2026,
Gian Sakoetoe



TOETSEN & EXAMENS

In lijn met de afgelopen jaren gaan verreweg de meeste klachten en vragen die in het schooljaar 2024-2025 zijn binnengekomen over toetsen en examens. Naast de top drie subonderwerpen die we hieronder bespreken, kwamen er ook klachten binnen over de organisatie van examens, herkansingen en de centrale examens.



Rekenen

Het aantal klachten over rekenen blijft sinds de invoering van de verplichte rekentoets relatief groot. Veel klachten gaan over zorgen vanuit studenten of ouders over het niet behalen van deze rekentoets. Andere vragen en klachten gaan over het compenseren van rekencijfers, de rechten van studenten met dyscalculie en over (het gebrek aan) rekenlessen. Ook horen we vaak terug dat de rekenlessen en het examen niet aansluiten bij het beroep waar de studenten voor worden opgeleid wat tot frustratie kan leiden:

‘De rekentoets heeft niets met mijn opleiding te maken, het is te algemeen. Ik vraag mij af waarom ik deze rekenopdrachten uit mijn hoofd moet leren, terwijl ik ze nooit in de praktijk ga uitvoeren. Op deze manier schiet de rekentoets zijn doel voorbij. Uitval ligt op de loer!’

Diplomering

Bij het subthema diplomering kwamen vooral klachten binnen over kwijtgeraakte diploma's door de school, moeite met het opvragen van oude diploma's en gebrekkige informatie over herkansingen waardoor studenten soms vertraging opliepen. Ook was er vaak onduidelijkheid over wat er precies nog gehaald moest worden om het diploma te kunnen ontvangen en vroegen studenten zich af of en hoe ze hun cijfers konden compenseren. Zo mailde een ouder met de volgende klacht:

‘Mijn zoon heeft in december zijn studie afgerond met een laatste herexamen. We zijn daarna op gesprek gevraagd door de school omdat de Inspectie was langs geweest en de school steken had laten vallen. We kregen toen te horen dat mijn zoon toch zijn diploma niet had gehaald. Hij moet onderdelen van vakken opnieuw doen, zelfs van twee jaar geleden. Het voelt als onrecht, hij is de dupe van iets waar hij niets aan kan doen.’

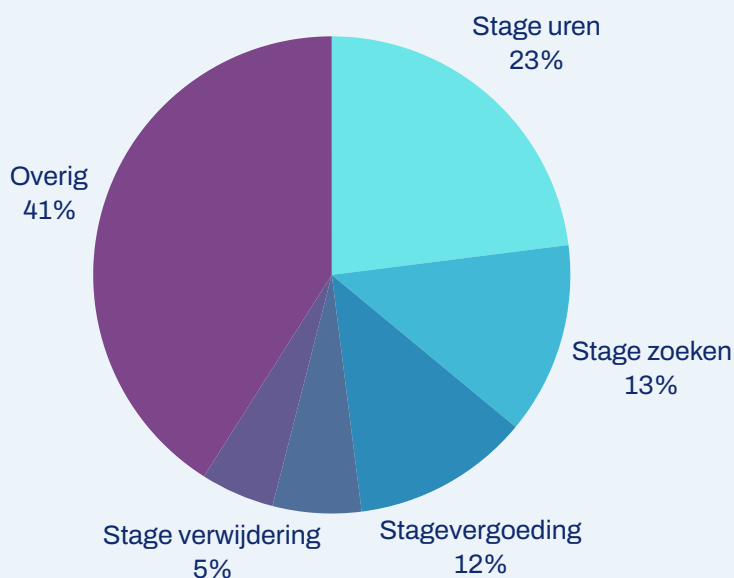
Vrijstellingen

Vrijstellingen blijven, net als voorgaande jaren, een punt van discussie. De meeste klachten gingen over studenten die geen vrijstelling kregen, terwijl ze bepaalde vakken wel al eerder hadden afgerond. Ook kwamen er meldingen binnen van studenten die ondanks een toegekende vrijstelling toch verplicht werden om de lessen te volgen. In enkele gevallen werd een eerder verleende vrijstelling zelfs later weer ingetrokken door de school. Dit soort situaties zorgen voor verwarring, stress en soms ook studievertraging. Daarnaast kwamen er ook vragen binnen over wat de rechten en plichten van studenten precies zijn als het gaat om vrijstellingen.

‘Ik heb in maart een vrijstelling ontvangen voor drie onderdelen van het instellingsexamen op basis van eerder behaalde cijfers. Deze vrijstelling is nu, een maand voor mijn afstuderen, ongeldig verklaard. Ik heb alle bewijsstukken aangeleverd. Dit veroorzaakt veel stress en vertraging in mijn studievoortgang, hoe nu verder?’

BPV: STAGE/ LEERWERKPLEK

Mbo-studenten lopen een groot deel van hun studietijd stage. Om ervoor te zorgen dat studenten zo goed mogelijk stage kunnen lopen zijn er afspraken gemaakt tussen scholen, bedrijven en studenten. Jammer genoeg gaat dit nog steeds niet altijd even goed, terwijl dit juist iets is waar het mbo zich in onderscheid ten opzichte van andere vervolgopleidingen.



Stage-uren

Stage-uren zijn voor studenten een belangrijk onderdeel voor het behalen van hun diploma. Bij het afronden van hun stage wordt namelijk gekeken of zij voldoende uren hebben gelopen. Het is dan ook opvallend dat er voor studenten veel onduidelijkheid is over deze uren. Studenten zijn niet goed ingelicht over het aantal uren, er zijn fouten in de registratie hiervan of stage-uren bij een ander bedrijf kunnen niet worden meegerekend. Stage lopen kost studenten veel tijd, dus het is belangrijk dat zij zeker weten dat zij deze uren niet voor niks lopen.

‘Eind juni zijn mijn laatste stagedagen en ik ben er vandaag achter gekomen dat ik 5 werkdagen tekortkom, ik heb me nooit ziekgemeld of ben niet opkomen dagen. Het ligt puur aan hun manier van plannen, maar ze wijzen nu naar mij en zeggen dat het mijn verantwoordelijkheid was. Is dat zo of ligt het dan bij het bedrijf zelf?’

Stage zoeken

Over het zoeken van een stage zijn verschillende afspraken, namelijk: een school kan de student een plek toewijzen, de student kan een keuze maken uit een aantal stageplaatsen of de student moet zelf op zoek naar een stageplek. In het laatste geval heeft de school wel een inspanningsverplichting, wat betekent dat de school studenten moet helpen bij het vinden van een stageplek. Uit klachten blijkt dat studenten moeite hebben met het vinden van een passende stageplek en hier soms meer hulp bij nodig hebben dan wat school hen biedt. Daarnaast zijn er ook studenten die worden gediscrimineerd bij het zoeken naar een stage, zij merken dat studiegenoten wel een stage kunnen vinden terwijl dit voor hen veel moeilijker is of zelfs niet lukt.

‘Ik doe BBL en heb bij een leerbedrijf stage gelopen waar ik geen examen kon doen omdat mijn taken op mijn stage nog te moeilijk waren, er werd te veel van me gevraagd. School wil niet helpen met een nieuwe plek zoeken en ik weet niet wat ik moet doen.’

Stagevergoedingen

Volgens de afspraken uit het Stagepact heeft iedere mbo-student recht op een onkostenvergoeding. Daarnaast moet er waar mogelijk ook een stagevergoeding worden geboden, het liefst natuurlijk voor alle studenten. Het is jammer om te zien dat deze afspraken nog niet altijd worden nageleefd. Zo worden studenten niet altijd gecompenseerd voor de kosten die zij moeten maken voor bijvoorbeeld reiskosten en een VOG. Daarnaast vinden wij dat studenten moeten worden betaald voor de belangrijke bijdrage die zij als stagiair leveren, en willen wij dus een verplichte stagevergoeding voor iedereen.

‘In de afgelopen lessen is er naar voren gekomen dat er maar een van de 20 studenten een stagevergoeding krijgt, terwijl in de CAO staat dat studenten onderwijsassistent recht hebben op stagevergoeding. Kunnen wij hier als studenten een verschil in maken?’

UITSCHRIJVING

De klachten in dit thema gaan over uitschrijving, verwijdering en schorsing. Studenten mogen niet zomaar door school worden uitgeschreven, maar uit de klachten blijkt dat dit soms wel gebeurt. Daarnaast wordt er onvoldoende rekening gehouden met de consequenties voor de student, die mogelijk zonder diploma uitstroomt. Voor studenten is het belangrijk om te weten dat zij tegen de uitschrijving in bezwaar mogen gaan, en dus dat zij hier in de brief over hun uitschrijving over worden geïnformeerd. Voor studenten onder de 18 jaar oud geldt dat school de plicht heeft om een andere opleiding te vinden en vervangend onderwijs te organiseren.

‘In overleg met school en de zorgcoördinator heb ik aangegeven dat ik door ziekte mogelijk studievertraging zou oplopen. Dat accepteerde zij niet en op basis van een negatieve BSA heeft de school aangekondigd om over te gaan tot uitschrijving. Ik ben het er niet mee eens en wil graag jullie hulp om te kijken wat er nog mogelijk is.’



ZORG, BEGELEIDING & VEILIGHEID

Het grootste deel van de klachten binnen het thema zorg, begeleiding en veiligheid ging over gebrek aan begeleiding en maatwerk. Scholen hebben een zorgplicht en zijn verplicht om passend onderwijs te bieden aan iedere student, maar in de praktijk blijkt dit niet altijd goed te gaan. Studenten voelen zich soms onvoldoende ondersteund of krijgen niet het maatwerk dat ze nodig hebben. Naast deze signalen kwamen er ook klachten binnen over sociale (on)veiligheid op school en hoe er wordt omgegaan met schoolverzuim.

Begeleiding & maatwerk

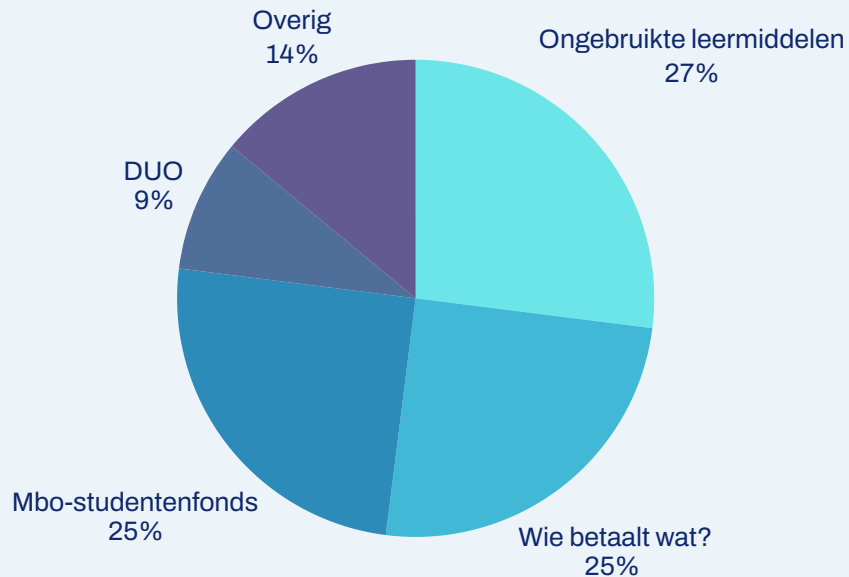
Alle klachten die binnenkwamen over dit onderwerp hadden te maken met het gebrek aan maatwerk vanuit de school. Studenten met een ondersteuningsbehoefte gaven aan dat ze niet altijd de begeleiding krijgen die ze nodig hebben. In sommige gevallen leidde dit er zelfs toe dat studenten na een periode van ziekte werden uitgeschreven. Ook tijdens stages wordt het maatwerk soms niet goed geregeld, waardoor er te veel van de student wordt gevraagd of de stage voortijdig wordt stopgezet. Dit heeft natuurlijk een grote impact op de ontwikkeling en het welzijn van deze studenten.

‘Mijn stage is beëindigd op basis van iets waar ik niks aan kan doen. In het verleden heb ik veel gezondheidsproblemen gehad en ik heb nog klachten van de behandelingen die ik toen heb gehad. De stage zei eerst dat ze begrip hadden voor de situatie maar hebben nu wel de stage beëindigd en het begrip is ineens verdwenen.’



SCHOOLKOSTEN

Studenten krijgen op verschillende manieren met financiën te maken als zij gaan studeren. Zo moeten zij leermiddelen en materialen aanschaffen en kunnen bol-studenten studiefinanciering aanvragen bij DUO. Het is belangrijk dat studenten hier goed over worden geïnformeerd, zodat zij niet te maken krijgen met onverwachte kosten of geld mislopen waar zij recht op hebben.



Ongebruikte leermiddelen

Sinds schooljaar 2021-2022 is elke school verplicht om ongebruikte leermiddelen terug te kopen, dit wordt ook wel de terugkoopregeling genoemd. De klachten die wij binnenkrijgen gaan over leermiddelen die niet worden teruggekocht door school en onduidelijkheden over de regeling. Sommige studenten zijn ook op zoek naar informatie over de terugkoopregeling en hoe die bij hen op school precies werkt, de regels kunnen per school namelijk net wat verschillen. Een van de studenten zegt daar het volgende over:

‘Mijn studiegenoten en ik moesten een licentie voor Nederlands aanschaffen aan het begin van het studiejaar, maar nu blijkt dat wij geen Nederlands hoeven te volgen in deze leerroute. Ik ben op zoek naar informatie over de terugkoopregeling hiervoor.’

Wie betaalt wat?

Naast de schoolboeken en licenties moeten studenten soms nog andere materialen aanschaffen voor hun studie. Denk bijvoorbeeld aan werkkleding, bloemen, gereedschap of een laptop. Het is dan vaak de vraag of studenten deze materialen zelf moeten aanschaffen of dat school hiervoor moet zorgen.

Het is belangrijk dat studenten voorafgaand aan hun studie worden geïnformeerd over deze kosten en dat zij niet met kosten worden opgescheept waar school verantwoordelijk voor is. Zo nam een student contact met ons op met deze vraag:

‘Klopt het dat wij onze bloemen voor de toets zelf moeten halen en betalen?’

Mbo-studentenfonds

Sommige studenten kunnen via het mbo-studentenfonds financiële hulp krijgen bij het aanschaffen van de leermiddelen en materialen voor hun studie. Elke school beheert dit fonds zelf en er wordt dus ook vanuit de school gekeken naar de mogelijkheden. We krijgen regelmatig de vraag van studenten en ouders of zij hier gebruik van kunnen maken en wat de regels daarvoor zijn.



GASTLESSSEN

We hebben in het studiejaar 2024-2025 zo'n 25 gastlessen gegeven op verschillende scholen. De gastlessen zijn voornamelijk gericht op entree, mbo-2 en bbl-studenten omdat deze studenten over het algemeen minder vertegenwoordigd zijn in de studentenraden, en dus in de achterban van JOBmbo. Uit cijfers van de JOB-monitor blijkt dat deze studenten zich minder gehoord voelen, wat het extra belangrijk maakt om bij hen langs te gaan.

De gastlessen zijn gericht op het thema participatie. We leggen kort uit hoe JOBmbo de stem van de mbo-studenten vertegenwoordigt in het onderwijsveld, maar besteden vooral aandacht aan hoe studenten zelf hun mening kunnen vormen en uiten. We halen daarnaast de mening van studenten op over onderwerpen waar JOBmbo zich mee bezighoudt en studenten gaan aan de slag met eigen ideeën.

Een aantal belangrijke dingen die we meenemen vanuit de gastlessen zijn:

- Voor sommige studenten kan het vanwege hun thuissituatie en/of financiële situatie lastig zijn om zich op hun studie te focussen. Het is voor hen fijn als er met hen wordt meegedacht in mogelijkheden om hun studie succesvol af te kunnen ronden. Om een deel van hun stress te verminderen kunnen de volgende maatregelen helpen: stagevergoeding, gratis schoolmaaltijden, gratis OV, gratis kinderopvang tijdens studie-uren.
- Rondom financiën hebben studenten soms behoefte aan extra educatie.
- Sommige studenten geven aan dat zij graag zouden deelnemen aan activiteiten voor studenten, mits die gratis of goedkoop voor hen zijn. De ene student geeft aan dat binding met de klas belangrijk is, andere studenten vinden dat weer minder belangrijk.
- Tijdens studie zouden studenten naast de reguliere lessen ook graag ruimte willen terugzien voor: hobby's, persoonlijke ontwikkeling en aandacht voor mentale gezondheid.
- Studenten met Nederlands als tweede taal (NT2) geven aan dat het voor hen belangrijk is extra lessen Nederlands te kunnen volgen als zij die behoefte hebben. Daarnaast is de waardering van diploma's die al gehaald zijn ook belangrijk voor de doorstroom en het benutten van talent.

Naast de reguliere gastlessen hebben we ook vijf keer de gastles 'internationaal gaan' gegeven. Deze gastles is gericht op de internationale mogelijkheden voor mbo-studenten tijdens hun studie. In deze les informeren we studenten over welke verschillende vormen van een buitenlandervaring er zijn en hoe ze bijvoorbeeld een stage in het buitenland kunnen regelen. Ook halen we input van hen op over wat zij als obstakels zien bij een buitenlandervaring.

Belangrijke dingen die we vanuit deze gastlessen meenemen zijn:

- Hoge kosten vormen het grootste obstakel van stage lopen in het buitenland. Thuiswonende studenten kunnen een uitwonende beurs aanvragen als ze naar het buitenland gaan, uitwonende studenten krijgen geen extra geld om de kosten voor een buitenlandstage te dekken.
- Studenten geven aan dat het hen zou helpen om van studenten die al naar het buitenland zijn geweest te horen hoe zij dat vonden, en hoe zij het allemaal geregeld hebben.

Ben jij of ken je iemand die
geïnteresseerd is in de gastlessen?
Neem contact met ons op via
gastlessen@jobmbo.nl

Meer informatie over de gastlessen
staat op onze **[website](#)**

AANBEVELINGEN

Zorg voor duidelijke informatie voor studenten: studenten komen vaak met klachten en vragen over informatie die via school voor hen beschikbaar zou moeten zijn. Zij kunnen de informatie niet vinden, of het zijn documenten met veel tekst waarbij zij niet precies weten welke dingen voor hen gelden. Het is belangrijk dat informatie vindbaar en toegankelijk is voor studenten, zodat zij weten waar zij aan toe zijn.

De klachtenfaciliteit moet bekend en toegankelijk zijn voor studenten: we horen regelmatig dat studenten niet weten waar zij een klacht moeten indienen. Elke school moet een klachtenfaciliteit hebben waar studenten terecht kunnen, dus het is belangrijk dat studenten deze faciliteit weten te vinden. Ook moet duidelijk zijn of ditzelfde meldpunt ook beschikbaar is voor klachten over bijvoorbeeld stages en uitschrijven is of dat studenten daarvoor ergens anders moeten aankloppen.

Beroepsgerichte rekenlessen en –toetsen: voor studenten is het belangrijk om zich te ontwikkelen in de context van hun beroep. Door de rekenlessen en –toetsen beroepsgericht te maken, zal de angst voor rekenen afnemen en de motivatie van studenten gestimuleerd worden. Ook is het van belang dat er extra wordt meegedacht met studenten met dyscalculie, het mag niet zo zijn dat zij door het rekenexamen hun diploma niet halen.

Duidelijk en ruim vrijstellingenbeleid: het vrijstellingenbeleid verschilt per school, waarbij de eisen vaak strenger zijn dan wat de wet voorschrijft. Hierdoor is het voor veel studenten onduidelijk in welke gevallen zij een vrijstelling kunnen aanvragen. We roepen op om de criteria voor een vrijstelling uit te breiden en hierover te informeren. Dit zorgt voor minder studievertraging en stress, een makkelijkere doorstroom naar en binnen het mbo en erkenning van vaardigheden.

Zorg dat de rechten van studenten rondom stages worden vastgelegd in een Stagewet: uit de klachten die wij ontvangen blijkt dat de afspraken die zijn gemaakt in het Stagepact nog niet voldoende bij de studenten terechtkomen. De afspraken lijken dus onvoldoende om de stages voor studenten echt te verbeteren. In een Stagewet kunnen de rechten van studenten worden vastgelegd, denk aan stagevergoedingen en –begeleiding.

De zorgplicht moet worden nageleefd: voor veel mbo-studenten is maatwerk van groot belang voor het succesvol afronden van hun studie. Scholen hebben een zorgplicht voor studenten met een ondersteuningsbehoefte, maar toch horen wij nog regelmatig dat studenten niet weten waar zij recht op hebben of welke aanpassingen er mogelijk zijn. Het is belangrijk dat scholen hun zorgplicht nakomen, zodat studenten hun studie succesvol kunnen afronden. Binnenkort lanceren we de handreiking passend onderwijs met een video om studenten hier via verschillende wegen over te informeren.

Wie betaalt wat? Zorg dat studenten op de hoogte zijn over schoolkosten: nog te vaak worden studenten verrast met schoolkosten, denk aan werkkleding of kosten voor een keuzedeel. Het is belangrijk dat studenten bij de start van hun studie goed over de kosten worden geïnformeerd. Via het nieuwe servicedocument schoolkosten zullen wij studenten hier ook over informeren.



KLACHT OF VRAAG?

NEEM

CONTACT



MET ONS OP!