

KLACHTENRAPPORTAGE 2015



Rapportage JOB
Klachten en vragen
15 februari 2016

1. Inleiding

Voor u ligt de klachtenrapportage van de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs over het jaar 2015. Dagelijks krijgt de organisatie telefoontjes en e-mails van studenten, ouders en begeleiders van studenten met vragen en klachten over hun onderwijs. De vragen en klachten betreffen verschillende onderwerpen die op een onderwijsinstelling, stage of leerplek spelen. Soms volstaat een kort advies, maar er zijn ook klachten en vragen die een langere tijd en meer inspanning nodig hebben om afgehandeld te kunnen worden. In onze klachten- en vragenregistratie worden simpele vragen, waarvoor mensen direct kunnen worden doorverwezen naar andere instanties, niet meegenomen.

Het totaal aantal van vragen en klachten tezamen is het afgelopen jaar licht toegenomen ten opzichte van het jaar 2014, er vond een stijging plaats van ruim 7 procent. Uiteraard geeft de hoeveelheid vragen en klachten die ons bereiken slechts een indicatie voor in welke mate zaken spelen bij mbo-studenten.

In tabel 1 is het aantal vragen en klachten per jaar weergegeven:

Jaar	Klachten	Vragen	Totaal
2015	1132	243	1375
2014	1098	182	1280
2013	1067	228	1295
2012	1189	139	1328
2011	1269	147	1416
2010	1299	124	1423
2009	547	13	560
2008	254	-	254

Tabel 1. Klachten en vragen per jaar

2. Inhoud van de klachten

De vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd, een overzicht van de algemene thema's is te vinden in tabel 2 (pagina 3). Tabel 3 (pagina's 4 en 5) geeft een overzicht van de subthema's. Deze subthema's geven een gedetailleerder beeld van zaken waar door studenten tegenaan wordt gelopen of waar nog onduidelijkheid over heerst. In deze tabel wordt weergegeven hoeveel klachten en vragen er per subthema zijn binnengekomen voor zowel het jaar 2015 als het jaar 2014.

2.1 Meeste klachten per categorie

In 2014 zag de zogenaamde 'top 3' van gecategoriseerde klachten en vragen er als volgt uit:

1. Schorsing/verwijdering: 115
2. Weigering: 97
3. Centrale examens: 87

Voor 2015 geldt dat dezelfde categorieën voorkomen in de 'top 3', maar wel met een grotere hoeveelheid klachten en vragen voor alle drie de onderwerpen:

1. Centrale examens: 249
2. Schorsing/verwijdering: 165
3. Weigering: 108

2.2 Toelichting bij klachten

Het aantal klachten en vragen rondom de centrale examinering is het afgelopen jaar extreem toegenomen. Er bestaan teveel onduidelijkheden over aan welke eisen studenten moeten voldoen, vooral als het gaat om uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld studenten die een jaar langer doen over hun opleiding). Sommige instellingen maken excuses wanneer ze er vlak voor de diploma-uitreiking achterkomen dat een student toch nog een centraal examen moet maken, maar het komt ook voor dat er onterecht geschermd wordt met nieuwe landelijke regelingen.

Helaas is het aantal klachten en vragen in de categorieën schorsing/verwijdering en weigering ook toegenomen. Gelukkig wordt er hard gewerkt aan een wetsvoorstel rondom de toelating tot het mbo. Wij hopen dat met dit wetsvoorstel een groot deel van de problemen die nu spelen rondom de intake zal verdwijnen. Wat van groot belang is, is dat er goed toezicht gehouden blijft worden op de manier waarop studenten tijdens hun studie uitgeschreven worden. Wordt er vroegtijdig een gesprek gevoerd met de student, worden er duidelijke aanvullende afspraken gemaakt zodat een student zich kan herpakken en krijgt een student die uiteindelijk toch verwijderd wordt een schriftelijke bevestiging met onderbouwing? Deze drie zaken zijn van belang voor een duidelijke en goedwerkende procedure.

2.3 Casuïstiek

Om een beter beeld te geven van wat voor een klachten ons bereiken, volgt hieronder een drietal cases:

Onduidelijkheid rondom centrale examens

Een student heeft een vrijstelling gekregen op basis van zijn pilot-examen Nederlandse taal 3F, gemaakt in het studiejaar 2013-2014. Hij heeft hiervoor wel een onvoldoende gehaald, maar dit compenseert hij met de instellingsexamens. Pas vlak voordat de student zijn diploma in ontvangst zou nemen, komt de examencommissie erachter dat je alleen op basis van een 5,5 of hoger een vrijstelling kan krijgen voor je centrale examens. Er dient een examen afgelegd te worden in september. De student heeft zich echter al ingeschreven voor een hbo-opleiding.

We hebben samen met de student de diplomeringvoorwaarden doorgenomen en geconstateerd dat de student inderdaad niet kan diplomeren zonder vrijstelling voor Nederlands. Hij moest alsnog het centrale examen maken. Het cijfer dat hij moet behalen voor diplomering, is lager dan het cijfer dat hij voor pilot behaald heeft (aangezien hij kan compenseren met het instellingsgedeelte). Als advies hebben we gegeven dat iemand van de examencommissie contact opneemt met hogeschool om aan te geven dat de student later diplomeert door een misverstand.

Verwijdering zonder procedures

Een studente heeft haar conditietest niet gehaald. Dit is een belangrijk onderdeel van haar sportopleiding. Toen zij deze test niet haalde, kreeg ze direct te horen dat ze uitgeschreven zou worden van haar opleiding. Zij heeft echter tijdig aangegeven dat haar fysieke toestand verre van ideaal was, vanwege een poliep in haar neus. Ze heeft zelfs haar medisch dossier gedeeld met school, met uitleg over wanneer ze geopereerd zou worden. De operatie zal binnenkort plaatsvinden, maar de studente heeft te horen gekregen dat geen herkansingsmogelijkheid krijgt en alsnog verwijderd wordt.

We hebben de studente geadviseerd om, wanneer er in een vervolgesprek geen oplossing gevonden wordt, een officiële klacht in te dienen en daarin aan te geven dat het gebruikelijk is om rekening te houden met ziekte. Dit hoort op zich al reden genoeg te zijn voor een herkansingsmogelijkheid.

Weigering om rekenniveau

Een studente heeft haar opleiding verzorgende IG afgerond. Ze wil doorstromen naar de opleiding verpleegkundige. Tijdens haar intakegesprek, eind juni, heeft ze te horen gekregen dat ze niet kan starten om twee redenen, namelijk: haar rekenniveau zou te laag zijn en haar leeftijd te hoog (waarbij de inschrijfduur ook een rol speelt).

De studente geeft aan dat haar rekenresultaten onder andere ondermaats waren vanwege het feit dat haar rekenlessen in het verleden regelmatig uitvielen vanwege een zieke docent. Ook heeft ze in het intakegesprek aangegeven dat ze het rekenniveau dat ze moet behalen tijdens haar niveau-4-opleiding een risico voor haarzelf vindt en niet een risico voor school. Ook gold dat de rekeneis niet van tevoren gecommuniceerd is.

Begin september is de studente nog steeds niet toegelaten op de opleiding, de contactpersoon klachten die ze na haar intake geprobeerd heeft te bereiken bleek langere tijd afwezig, evenals diens vervanger. Uiteindelijk heeft de studente een officiële schriftelijke klacht ingediend, met hierin verwijzingen naar een melding van het Steunpunt taal en rekenen mbo waarin staat dat de rekentoets niet als selectie-instrument mag gelden. Ook is er in deze klacht bezwaar gemaakt dat school de studente wil weigeren op basis van leeftijd en/of cascade-bekostiging. Medio september komt er een reactie op deze ingediende klacht. In de reactie wordt gevraagd aan de studente van wie zij informatie gekregen heeft over de regels omtrent intake en weigering. De studente heeft onze contactgegevens doorgegeven en hiermee is de zaak uiteindelijk toch beslecht. Jammer genoeg startte deze studente wel pas twee weken later dan gepland met haar opleiding.

3. Tabellen klachten per thema en subthema

Thema	Klachten		Vragen		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015 ¹	2014
Toetsen en examens (o.a. herkansingen, oneens beoordeling)	331	228	103	43	434	271
Inschrijving (weigering, problemen)	151	132	21	6	172	138
Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering, wurgcontract)	155	119	14	5	169	124
Stage (o.a. stage zoeken, stage-inhoud, begeleiding)	137	156	22	27	159	183
Onderwijsinhoud (o.a. geen structuur, lessen, lesuitval, voorzieningen)	127	149	23	30	150	179
Doorstroom, overgaan (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	87	82	23	23	110	105
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld)	78	110	19	15	97	125
Handicap, zorg en veiligheid (begeleiding en maatwerk)	51	47	8	6	59	53
Medezeggenschap (Faciliteiten, communicatie)	3	6	5	5	8	11

¹ Het aantal klachten en vragen per thema is iets lager dan het totaal aantal klachten en vragen, aangezien de niet-gecategoriseerde in deze tabel niet worden meegenomen.

Tabel 2. Klachten en vragen per thema

Subthema	Klachten		Vragen		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Centrale examens (toetsen en examens)	171	(62)	78	(25)	249	(87)
Schorsing/verwijdering (uitschrijving)	151	(110)	14	(5)	165	(115)
Weigering (inschrijving)	98	(95)	10	(2)	108	(97)
Oneens beoordeling (toetsen en examens)	58	(53)	8	(6)	66	(59)
Problemen (inschrijving)	53	(37)	11	(4)	64	(41)
Overgaan (doorstroom, overgaan)	55	(28)	8	(4)	63	(32)
Begeleiding & maatwerk (handicap, zorg en veiligheid)	51	(46)	8	(6)	59	(52)
Herkansingen (toetsen en examens)	36	(43)	6	(7)	42	(50)
Lessen (onderwijsinhoud)	35	(37)	5	(9)	40	(46)
Lesgeld (geld)	27	(31)	10	(5)	37	(36)
Diplomerig (toetsen en examens)	33	(27)	3	(3)	36	(30)
Stage zoeken (stage)	31	(41)	5	(7)	36	(48)
Stage overdoen (stage)	27	(31)	5	(3)	32	(34)
Begeleiding (stage)	33	(35)	2	(3)	35	(38)
Vrijwillige bijdrage (JOB) (geld)	25	(54)	2	(4)	27	(58)
Geen structuur (onderwijsinhoud)	25	(29)	-	(-)	25	(29)
Stageinhoud (stage)	19	(28)	4	(9)	23	(37)
Begeleiding (JOB) (onderwijsinhoud)	18	(13)	2	(4)	20	(17)
Vrijstelling (doorstroom, overgaan)	16	(16)	4	(11)	20	(27)
IB Groep (DUO) (geld)	12	(18)	6	(5)	18	(23)
Roosters (onderwijsinhoud)	16	(34)	2	(5)	18	(39)
Voorlichting (JOB) (doorstroom, overgaan)	7	(12)	10	(6)	17	(18)
Niet-gecategoriseerd	12	(69)	5	(22)	17	(91)
Voorlichting (onderwijsinhoud)	6	(8)	10	(9)	16	(17)
Vrije dagen (stage)	11	(3)	5	(1)	16	(4)
Docenten (onderwijsinhoud)	14	(11)	1	(1)	15	(12)
Gaat niet over opgegeven stof (toetsen en examens)	12	(13)	2	(1)	14	(14)
Cijferlijst (toetsen en examens)	10	(6)	4	(1)	14	(7)
Examens inzien (toetsen en examens)	9	(7)	2	(-)	11	(7)
Lesuitval (onderwijsinhoud)	10	(4)	-	(-)	10	(4)
Maatwerk (doorstroom, overgaan)	9	(23)	1	(2)	10	(25)

Stagevergoeding <i>(stage)</i>	8	(7)	1	(4)	9	(11)
OV-kaart <i>(geld)</i>	7	(5)	1	(1)	8	(6)
Incasso <i>(geld)</i>	7	(2)	-	(-)	7	(2)
Verwijdering (JOB) <i>(stage)</i>	6	(11)	-	(-)	6	(11)
Voorzieningen <i>(onderwijsinhoud)</i>	3	(13)	3	(2)	6	(15)
Faciliteiten <i>(medezeggenschap)</i>	-	(2)	4	(4)	4	(6)
Communicatie <i>(medezeggenschap)</i>	3	(4)	1	(1)	4	(5)
Wurgcontract <i>(uitschrijving)</i>	2	(6)	-	(-)	2	(6)
Opleiding (deels) opgeheven <i>(uitschrijving)</i>	2	(3)	-	(-)	2	(3)
Verzekering <i>(Stage)</i>	2	(-)	-	(-)	2	(-)
Certificaten <i>(toetsen en examens)</i>	1	(16)	-	(-)	1	(16)
Te laat ingeleverd <i>(toetsen en examens)</i>	1	(1)	-	(-)	1	(1)
(Bindend) studieadvies <i>(doorstroom, overgaan)</i>	-	(3)	-	(-)	-	(3)
CFR & rugzakje <i>(handicap, zorg en veiligheid)</i>	-	(1)	-	(-)	-	(1)

Tabel 3: Klachten en vragen per subthema