

JAARLIJKSE KLACHTENRAPPORTAGE

JANUARI - DECEMBER 2017



1. Inleiding

In deze rapportage vindt u het overzicht van alle klachten en vragen over het mbo-onderwijs die tussen 1 januari 2017 en 31 december 2017 bij het informatiecentrum van Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) zijn binnengekomen. In het jaar 2017 in totaal 1587 vragen en klachten¹ aan JOB voorgelegd door studenten, ouders en begeleiders. Het klachten- en informatiecentrum van JOB heeft tot doel iedereen die contact met ons opneemt individueel van advies te voorzien en verwijst, indien nodig, door naar andere instanties in het onderwijsveld. De verslaglegging van de vragen en klachten in deze jaarlijkse rapportage heeft daarentegen niet tot doel de individuele klager of vrager te adviseren, maar schetst een beeld van de problemen en onduidelijkheden die spelen in het mbo. Waar de JOB-monitor vooral cijfermatig inzicht geeft over de studenttevredenheid, zijn de klachtenrapportages een illustratie van de moeilijke situaties waarin mbo-studenten verzeild kunnen raken. Daarmee heeft de rapportage een belangrijke signaalfunctie richting het onderwijsbeleid.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten dat er is binnengekomen via ons klachten- en informatiecentrum. De klachten en vragen komen zowel telefonisch binnen als via de e-mail, website of Whatsapp. Tot voor kort had JOB naast het informatiecentrum een speciale mbo-examenlijn voor vragen en klachten over de Centraal Ontwikkelde Examens (COE, hierna centrale examens). Ook deze lijn was zowel telefonisch bereikbaar als via een online invulformulier. Sinds dit jaar hebben we geen aparte lijn meer voor examenklachten maar kunnen deze klachten uitsluitend via onze reguliere website en telefoonlijn worden ingediend. Klachten en vragen over zaken rondom de examens worden ook nog steeds periodiek doorgegeven aan het College voor Toetsen en Examens (CvTE) zodat deze kunnen worden meegenomen in de evaluatie van de examens.

Voordat er inhoudelijk wordt ingegaan op de bevindingen in het jaar 2017, staat JOB graag stil bij het overzicht van het aantal klachten en vragen door de jaren heen. We zien sinds 2008 jaarlijkse een stijging van het aantal klachten en vragen (zie: tabel 1). Ook dit jaar is er een stijging te zien ten opzichte van het jaar 2016. De toename is in het jaar 2017 minder groot dan in het jaar 2016, toen was er een stijging van 10% ten opzichte van 2015. Desalniettemin is er nog steeds een toename van het aantal klachten. Deze toename vormt een indicatie van de mate waarin bepaalde problemen en onduidelijkheden in het mbo een grotere rol zijn gaan spelen, maar zouden ook kunnen wijzen op een toegenomen bekendheid van JOB onder mbo-studenten.

1. Overzicht algemene resultaten

Jaar	Klachten	Vragen	Totaal
2017	1467	130	1587
2016	1326	191	1517
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

¹ In deze rapportage is te zien dat er veel meer klachten dan vragen binnen komen. Het onderscheid tussen vragen en klachten is niet altijd duidelijk, daarom worden deze als gezamenlijke categorie aangeduid.

2. Overzicht van de klachten

In dit onderdeel van de rapportage zullen we ingaan op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd² in thema's (tabel 2) en subthema's (tabel 3). De thema's dienen als algemene indeling van onderwerpen waar studenten problemen ervaren of vragen over hebben. De subthema's geven specifiek aan waar studenten tegenaan lopen op school, stage en opleiding.

2.1 Top drie algemene thema's en opvallende resultaten

De top drie van de gecategoriseerde vragen en klachten is veranderd ten opzichte van de rapportage van vorig jaar, 2016 (zie: JOB jaarlijkse klachtenrapportage januari – december 2016). De top drie van 2016 bestaat uit:

1. Toetsen en Examens: 451
2. Inschrijving: 210
3. Stage: 207

De top drie van 2017 bestaat uit:

1. Toetsen en Examens: 480
2. Onderwijsinhoud: 200
3. Stage: 188

Opvallend aan de resultaten van 2017 ten opzichte van 2016 is dat de klachten over Inschrijven flink gedaald zijn (142 klacht in 2017 tegenover 210 in 2016) en dat Onderwijsinhoud nu in de top drie staat als een van de onderwerpen waar het meest over geklaagd wordt. Verder is belangrijk om te noemen dat de klachten over Toetsen en Examens ook in 2017 weer is toegenomen. Tot slot is het aantal klachten over Stage, ondanks dat dit thema nog steeds in de top drie staat, gedaald ten opzichte van 2016.³

² Ons streven is om alle vragen en klachten te categoriseren binnen een bestaand thema. In de praktijk blijkt dat niet voor alle vragen en klachten een passende bestaande categorie te vinden is. Wanneer dit structureel voorkomt bij een bepaald onderwerp, passen wij ons systeem aan door categorieën toe te voegen. Dit doen we echter niet te snel, want het toevoegen van nieuwe categorieën bemoeilijkt de vergelijkingen met eerdere rapportages.

³ Dit jaar zijn er ook 51 klachten niet gecategoriseerd als een (sub)thema. Dit heeft verschillende redenen: bijvoorbeeld omdat het er geen passend thema voor de klacht kan worden gevonden; omdat de gene die de klacht invoert vergeet een thema toe te kennen of omdat het programma waar JOB de klachten in administreert het thema door een systeemfout niet goed opslaat.

2.3 Top drie subthema's

De top drie van de subthema's is veranderd ten opzichte van de rapportage van vorig jaar, 2016 (zie: JOB tussentijdse klachtenrapportage januari – december 2015). De top drie van subthema's 2016 bestaat uit:

1. Centrale examens: 217
2. Schorsing/verwijdering: 186
3. Weigering: 149

De top drie van subthema's van 2017 bestaat uit:

1. Centrale examens: 194
2. Schorsing/verwijdering: 167
3. Diplomerings: 112

Opvallend is dat in 2017 de hoeveelheid vragen en klachten over Centrale Examens (Toetsen en Examens) en Schorsing/Verwijdering (Uitschrijving) zijn afgenomen ten opzichte van 2016. Ook is het aantal klachten over Weigering flink afgenomen (van 149 in 2016 naar 81 in 2017). Tot slot is het aantal klachten over diplomering verdubbeld in 2017, namelijk 56 klachten in 2016 tegenover 112 klachten in 2017.

2.4 Toelichting opvallende resultaten

Naast verschuivingen in de top drie van thema's en subthema's zijn er andere opvallende resultaten. Ten eerste is het aantal klachten met betrekking tot inschrijven afgenomen, nadat JOB vorig jaar de noodklok luidde over het grote aantal weigeringen in de zomer van 2016. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat vlak nadat JOB in 2016 de aandacht vestigde op de problemen het toelatingsrecht is ingevoerd. Dit toelatingsrecht is pas per 1 augustus 2017 ingevoerd. Ook al geldt deze nieuwe wet pas voor de studenten die zich inschrijven voor een opleiding die start in september 2018, de afname in het aantal klachten doet vermoeden dat scholen al bezig zijn geweest hun beleid aan te passen op deze nieuwe wet. Hierdoor zijn er vermoedelijk minder klachten over inschrijvingen bij JOB terechtgekomen. Daarbij zien we dat het aantal uitschrijvingen ook is gedaald (van 197 in 2016 naar 182 in 2017). Hieruit kunnen we het voorzichtige vermoeden uitspreken dat door het toelatingsrecht meer studenten binnen het onderwijs blijven. Dit vinden wij natuurlijk een fantastisch signaal!

Buiten de top drie is het opvallend dat de thematiek van de klachten in 2017 is verschoven. Ten eerste op het gebied van Onderwijsinhoud. Over dit thema is het aantal klachten en vragen toegenomen, van 184 in 2016 naar 200 in 2017. De tweede verschuiving zien we duidelijk bij het thema Handicap, Zorg en Welzijn. Waar in 2016 door JOB 53 klachten werden geregistreerd, is dit in 2017 sterk toegenomen naar 76 klachten en vragen. Een derde verschuiving is te zien bij het thema medezeggenschap. Waar er vorig jaar maar 5 klachten binnen kwamen over medezeggenschap, kwamen er in het jaar 2017 al 17 klachten. Dit is een verdriedubbeling van de klachten. In paragraaf 3 over de casuïstiek zal er dieper worden ingegaan op de inhoud van de klachten en vragen. Wel vindt JOB deze verschuiving in de thematiek een signaal dat er aandacht moet komen voor de kwaliteit van het onderwijs op het gebied van inhoud, zorg & veiligheid en de waarborging van medezeggenschap.

2. Thematisering

Thema	Klachten 1455	Vragen 132	Totaal 1587
Toetsen en examens (o.a. herkansingen, oneens beoordeling)	437	43	480
Onderwijsinhoud (o.a. geen structuur, lessen, lesuitval, voorzieningen)	191	9	200
Stage (o.a. stage zoeken, stage-inhoud, begeleiding)	175	13	188
Uitschrijving (o.a. opleiding opgeheven, schorsing/verwijdering)	180	2	182
Doorstroom, overgaan (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	117	27	144
Inschrijven (o.a. weigering en problemen)	134	7	141
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld)	99	9	108
Handicap, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding en maatwerk)	70	6	76
Medezeggenschap (Faciliteiten, communicatie)	10	7	17
Geen categorie (Klacht niet gekoppeld aan specifiek thema)	42	9	51

3. Categorisering in subthema's

Subthema	Klachten 1455	Vragen 132	Totaal 1587
Centrale examens (toetsen en examens)	168	26	194
Schorsing/verwijdering (uitschrijving)	166	1	167
Diplomerings (toetsen en examens)	108	4	112
Weigering (inschrijving)	80	1	81
Oneens beoordeling (toetsen en examens)	78	3	81
Begeleiding & maatwerk (Handicap, zorg en veiligheid)	70	6	76
Lessen (onderwijsinhoud)	69	4	73
Problemen (inschrijven)	54	6	60
Stage zoeken (stage)	47	5	52
Herkansingen (toetsen en examens)	34	7	41
Overgaan (doorstroom en overgaan)	37	4	41
Vrijstelling (doorstroom en overgaan)	32	8	40
Vrijwillige bijdrage (JOB) (geld)	37	2	39
DUO (geld)	31	5	36
Stage-inhoud (stage)	33	3	36
Voorlichting (Doorstroom/Overgaan)	23	11	34
Begeleiding (stage)	29	2	31

Stage overdoen (stage)	27	2	29
Maatwerk (doorstroom en overgaan)	25	4	29
Voorzieningen (onderwijsinhoud)	27	1	28
Gaat niet over opgegeven stof (toetsen en examens))	21	1	22
Docenten (onderwijsinhoud)	20	1	21
Begeleiding (JOB) (onderwijsinhoud)	20		20
Lesgeld (geld)	17	2	19
Roosters (onderwijsinhoud)	17	1	18
Verwijdering (JOB) (stage)	17		17
Examens inzien (toetsen en examens)	14	1	15
Lesuitval (Onderwijsinhoud)	14		14
Voorlichting (JOB) (onderwijsinhoud)	11	2	13
Geen structuur (onderwijsinhoud)	13		13
Stagevergoeding (stage)	11	1	12
Faciliteiten (medezeggenschap)	7	2	9
Wurgcontract (uitschrijving)	8	1	9
Cijferlijst (toetsen en examens)	8		8
Communicatie (medezeggenschap)	3	5	8
Vrije dagen (stage)	8		8
Incasso (geld)	7		7
Opleiding (deels) opgeheven (uitschrijving)	6		6
Certificaten (toetsen en examens)	5	1	6
Lesgeld (JOB) (geld)	5		5
Verzekering (stage)	3		3
OV-kaart (geld)	2		2
Te laat ingeleverd (toetsen en examens)	1		1
Geen categorie (Klacht niet gekoppeld aan specifiek thema)	42	9	51

3. Casuïstiek

3.1 Toetsen en Examens – veel klachten omtrent diplomering

Net als voorgaande jaren staat Toetsen en examens op nummer één in de top drie. Wel is opvallend dat in 2017 het aantal klachten gecategoriseerd als het subthema diplomering (onderdeel toetsen en examens) is verdubbeld, van 56 in 2016 naar 112 in 2017. Onderstaande voorbeelden illustreren respectievelijk het type klacht met betrekking tot de diplomering.

Typierend voor de klachten omtrent diplomering binnen het thema toetsen en examens is dat de administratie die nodig is voor de diplomering of de informatievoorziening over het tijdstip van diplomeren niet op orde is. De klachten hieronder illustreren respectievelijk de problemen rond informatievoorziening en administratie rondom diplomeren.

‘Ik doe de opleiding hotelmanagement aan het ROC. Begin januari hebben ik en medestudenten te horen gekregen dat wij onze opleiding met succes hebben afgerond. 31 januari zouden wij dan ook ons diploma in ontvangst nemen. Even later hoorden we dat de diplomering was uitgesteld tot 7 of 14 februari, want de administratie is niet op orde. Nu is het 15 februari en hebben wij nog steeds geen nieuws over wanneer wij ons diploma krijgen. Op deze manier kunnen we niet aan onze vervolgopleiding beginnen.’

‘Mijn zoon kan niet op tijd diplomeren, omdat het cijfer van zijn laatste toets niet op tijd is doorgegeven door een docent, wat nu?’

Verder hebben veel vragen en klachten omtrent diplomering ook betrekking op de regels rondom de centrale examens in het mbo. Vaak zijn die regels niet bekend bij de student en de school.

‘Ik heb het pilotexamen rekenen gemaakt in studiejaar 2014/2015. Daarop stond een geldigheidsdatum, maar nu blijkt dat school het niet goed had en blijkt het examen niet meer geldig te zijn. Nu kan de student niet meer dit jaar diplomeren.’

‘Ik heb op mijn vorige mbo-opleiding Engels examens gedaan. Centraal en beroeps specifiek. Bij aanvang van mijn nieuwe studie heb ik gevraagd of de examens geldig waren. Daar is toen gezegd dat die goed waren. Nu krijg ik te horen dat mijn Engels examens niet dekkend genoeg zijn en dat ik binnen een week examens moet doen omdat ik anders mijn diploma niet kan krijgen. Daarnaast bleken ook mijn Nederlands examens verdwenen te zijn.’

Om dit soort klachten te voorkomen is het belangrijk dat scholen goed op de hoogte zijn met de regels over diplomeren en de geldigheid van centrale examens voor het diplomeren. Bovendien moet deze informatie goed gecommuniceerd worden naar de studenten, het liefst via de leidende documenten en instanties met betrekking tot Toetsen en Examens, zoals het Onderwijs- en Examenreglement en examencommissies van scholen, maar ook de website van het CvtE, Steunpunt taal en rekenen en de website van JOB waar de regels over geldigheid van examens terug te vinden zijn. Wij merken dat veel studenten niet op de hoogte zijn van het bestaan van de OER en/of examencommissies.

3.2 Onderwijsinhoud

Zoals eerder genoemd is het aantal klachten en vragen over de onderwijsinhoud toegenomen. De meeste klachten hebben betrekking op de lessen en de lesroosters, maar er wordt ook geklaagd over de begeleiding en docenten. In de praktijk blijkt de deze verschillende subthema's sterk overlappen als het gaat over de onderwijsinhoud.

Hieronder ziet u een aantal typische klachten met betrekking tot de onderwijsinhoud. De eerste twee klacht gaan met name over de lessen, de derde en vierde klacht gaat met name over de roosters, maar u ziet ook duidelijk vragen en problemen terug over de docenten en begeleiding in deze klachten.

'Tijdens mijn hele studie word ik niet uitgedaagd. Er wordt verouderd materiaal gebruikt voor de lessen en het is gewoon te gemakkelijk. Ik heb het besproken met de SLB'er, maar die heeft er helemaal niets mee gedaan.'

'Mijn vraag is of school in deze laatste maanden zomaar het lesprogramma mag verkorten zonder dat dit in het begin van het schooljaar zo duidelijk is gemaakt. En dat we daarvoor de laatste drie weken een vervangende opdracht krijgen zodat we daar dus veel minder tijd en voorwerk voor hebben. Dit komt dus neer op drie weken voorwerk, maar dus zonder de verkorting van deze tijd kan je hier veel meer tijd in steken om meer en beter te leren. Het komt er in de praktijk dus op neer dat de laatste tien weken les op school er nu drie weken afgaan voor dit project. De lessen bereiden ons dus helemaal niet voor op de vervangende opdracht.'

'Al vanaf het begin van het schooljaar is er gezeur geweest met de roosters en docenten. We moeten altijd tot super laat naar school en hebben veel tussenuren. Nou is dat nog niet eens zo erg. Wat ik wel erg vind is dat er voor één vak nog geen eens een docent was aangenomen, waardoor wij al een paar weken geen les hebben gehad van dat vak. Ook hebben wij boeken gekocht die bijna nooit open worden gedaan omdat alles op de laptop en op blackbord gebeurt. Dat vind ik niet erg maar zorg dan dat we niet 600 euro aan boeken hoeven te kopen als we ze niet of weinig gebruiken. Ook wordt er zeer slecht gezorgd voor vervanging als er een docent ziek is. Wij hebben ook daardoor al minimaal 3 weken geen les gehad van 2 vakken aangezien die docent 2 vakken geeft. Wij willen heel graag naar school en ons papiertje halen, maar op deze manier lukt dat niet.'

'Nadat één van onze twee vakgerichte docenten ziek werd kregen wij beduidend minder les en begeleiding. Hierdoor hadden wij 2 perioden lang (6 maanden) 4 uur project terwijl wij recht hebben op 8 uur. Hierbij kwam ook dat wij vaak zonder docent moesten werken wat voor ons veel vragen en onduidelijkheid opleverden. Uiteindelijk hebben wij een klacht ingediend bij school en hebben wij de laatste periode (3 maanden) 6 uur project gekregen waarvan alle uren met een docent. Echter hebben veel mensen uit mijn klas door excursies slechts 1 of 2 projecttaken kunnen afmaken.'

JOB vindt het belangrijk dat de studenten voldoende lesuren van voldoende kwaliteit krijgen, dit heeft betrekking op lesinhoud, roosters, docenten en begeleiding. Deze klachten vormen een signaal dat de kwaliteit van lesuren en –inhoud lang niet altijd op orde zijn. Wij roepen scholen op om de kwaliteit van de lessen in het mbo prioriteit te geven en van lesuren geen afstrepuren te maken.

3.3 Stage

Het aantal klachten en vragen binnen het thema stage staat nog steeds in de top drie, terwijl het aantal klachten met betrekking tot dit thema wel is afgenomen ten opzichte van 2016. Inhoudelijk is deze thematiek niet verschillend van vorig jaar. Vrijwel al deze vragen en klachten gaan over de onderlinge relatie tussen student, opleiding en leerbedrijf. Vaak is voor de student niet duidelijk wat de regels en verantwoordelijkheden zijn van alle betrokkenen. We zien dat de klachten ook in 2017 met name betrekking hebben op het vinden van een stage, de stage-inhoud en de begeleiding van de stage. Onderstaande voorbeelden van klachten illustreren dit.

Ten eerste met betrekking tot het vinden van een stage. We zien dat studenten vaak weinig vrijheid krijgen om een eigen stageplek aan te dragen.

'Ik wil graag mijn examenstage bij een zeehondenopvang doen. Dit omdat het mij erg interesseert en omdat ik mij er zowel op persoonlijk vlak als op vaktechnisch gebied kan ontwikkelen. Ik heb de bpv-coördinator een uitgebreide mail gestuurd met daarin de onderbouwing. Mijn stageverzoek is echter afgekeurd om dat het bedrijf te ver weg ligt. Mijn school staat in Den Bosch, en het bedrijf moet binnen een straal van 50 km liggen. Deze regel is echter nergens terug te vinden. In het examenreglement staat dat het bedrijf binnen de beschikbare tijd te bereiken moet zijn. Ik weet dat andere scholen er niet zo moeilijk doen over de afstand. Wat kan ik doen?'

Ten tweede met betrekking tot de stage-inhoud. JOB krijgt regelmatig klachten over dat de stage-inhoud niet aansluit op de leerdoelen van de student.

'Er is te weinig te doen op mijn stage. Ik haal vooral koffie. Daarom word ik regelmatig naar huis gestuurd. Ik heb een nieuwe stage gevonden, maar die wordt geweigerd door de school. Ik heb ook geen stagecontract en die willen ze mij ook niet geven voor mijn nieuwe plek.'

Tot slot merkt JOB ontevredenheid onder studenten over de stagebegeleiding, zowel over de begeleiding vanuit school als de begeleiding op de stageplek zelf.

'Ik liep stage bij een bedrijf, maar dat ging niet goed en gaf veel problemen. De stagebegeleider van school begeleidt niet goed en ik heb het gevoel dat ik op mijn stageplek word gediscrimineerd. Nu ben ik gestopt en heb ik zelf een andere plek gevonden. Alleen de stagebegeleider wil mij geen nieuwe POK geven of verder helpen.'

JOB vindt dat er nog steeds meer duidelijkheid moet komen over de rechten en plichten van de school, het stagebedrijf en de studenten zelf. Het liefst zien wij dat dit wordt geconcretiseerd in het (vernieuwde) bpv-protocol en bijbehorend servicedocument. Elke partij moet weten wat haar of zijn verantwoordelijkheden en rechten zijn. Deze laten nu volgens JOB te veel aan interpretatie over. Wij zouden graag zien dat studenten meer inspraak hebben in hun eigen stage en dit ook vastleggen in de praktijkovereenkomst.

3.5 Handicap, zorg en veiligheid

Het aantal klachten en vragen over Handicap, Zorg en Veiligheid is flink toegenomen in 2017. Deze gaan ten eerste over de begeleiding van en het bieden van maatwerk aan kwetsbare jongeren in het mbo die op uiteenlopende manieren extra begeleiding of een aangepast onderwijsprogramma nodig kunnen hebben. Daarnaast gaat het ook over veiligheid, dit heeft betrekking tot jongeren die zich niet veilig voelen op school omdat ze zich bijvoorbeeld gediscrimineerd voelen. Tot slot gaat het ook om de zorg voor jongeren die vanwege bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld zwangerschap, zorg van school of maatwerk kunnen gebruiken. Hieronder ziet u een drietal typische klachten met betrekking tot maatwerk en begeleiding.

'Momenteel volg ik de dans- en ondernemingsopleiding. Sinds jongs af aan ben ik chronisch ziek. Dit houdt in dat mijn zenuwen in mijn buik bekneld zijn en deze worden operatief doorgesneden. Ik zit op dit moment in het laatste jaar van de dansopleiding en lig er momenteel uit in verband met deze operaties. Nu was mijn plan om mijn lichamelijke gezondheid op één te zetten en dus pas in september weer te beginnen met mijn opleiding. Dit zou ook geen probleem zijn omdat ik nu al weer bezig ben met mijn conditie te verbeteren zodat ik weer helemaal fit kan beginnen. Nu heeft mijn opleiding besloten dat ik maar naar wat anders moet gaan kijken omdat hun denken dat ik het niet aan zou kunnen of dat ik er dan weer uit zou liggen en dat is slecht voor hun eindresultaten. Nu is mijn vraag, kan dit? Want ik weet dat ik in september weer helemaal ready to go ben en echt heel graag deze opleiding wil afronden.'

'Ik word gediscrimineerd door mijn mentor. Ik voel me niet veilig en weet niet bij wie ik terecht kan met mijn probleem.'

'Ik ben 20 jaar en doe nu het tweede jaar van de zorgopleiding. Nu ben ik zwanger geraakt, maar school zegt dat ik geen officiële zwangerschapsverlof krijg. Hoe zit dat? Weten jullie dat of is dat echt per instelling verschillend? Ik ben in juni uitgerekend en kort daarna zal de vakantie aanbreken. Ik heb gehoord dat het niet prettig om nog met 40 weken actief te leren.'

Sinds de regeling voor leerlinggebonden financiering, het 'rugzakje', is afgeschaft, spelen scholen een grote rol in de zorg voor hun studenten. Deze zorg gaat soms verder dan het onderwijs en daar krijgen scholen dan ook geld voor. JOB heeft de indruk op basis van de klachten en vragen dat scholen ondanks deze financiële steun niet altijd goed weten wat de begeleidingsmogelijkheden zijn en lijken deze begeleidingsmogelijkheden niet altijd goed te communiceren naar de student. JOB pleit voor meer aandacht voor de begeleidingsmogelijkheden en hoopt ook studenten beter op de hoogte worden gehouden van de mogelijkheden.

3.5 Medezeggenschap

Het aantal klachten en vragen over medezeggenschap is zoals eerdergenoemd verdriedubbeld in 2017 ten opzichte van 2016. We krijgen steeds vaker klachten of vragen van studentenraden over hun rechten. Krijgt de studentenraad bijvoorbeeld begeleiding of andere voorzieningen voor het uitvoeren van hun taken? Wij zien vooral dat de communicatie richting en de faciliteiten voor de studentenraden per school sterk verschillen. Hieronder zijn twee voorbeelden opgenomen van klachten/vragen over medezeggenschap.

'Hi JOB, wij lopen met onze studentenraad tegen een vervelende kwestie aan, onze begeleidster zal worden weg bezuinigd ondanks dat zij de enigste in de gehele instelling is met voldoende kennis over de Wet educatie beroepsonderwijs, de rechten van de studentenraad en voldoende onafhankelijkheid heeft (zij maakt geen deel uit van onderwijzend personeel).'

'Voor mijn stage Onderwijskunde heb ik de taak gekregen om een studentenvertegenwoordiging op te zetten en deze te professionaliseren op een mbo-instelling. Op dit moment is er een studentenraad aanwezig die de gehele opleiding en alle leerlingen moet vertegenwoordigen. Dit werkt niet zo goed. Daarom is er een nieuwe structuur bedacht: er komt één centrale studentenraad en drie tot vier deelraden. Dit wil de school het liefst al gerealiseerd hebben in het schooljaar 2017-2018. Nu lopen we tegen een aantal problemen aan en wellicht weten jullie daar oplossingen voor. Ten eerste is het lastig om de nieuwe structuur neer te zetten omdat het over veel managementlagen gaat met wie allemaal gecommuniceerd moeten worden en de school lijkt niet erg veel haast te hebben bij het opzetten van deze nieuwe structuur.'

De afgelopen jaren krijgen de studentenraden steeds meer rechten. Wij zijn blij dat medezeggenschap zich uitbreidt. Tegelijkertijd roepen deze rechten ook vragen op en brengen deze nieuwe verantwoordelijkheden en werkzaamheden met zich mee. Het is belangrijk dat scholen zich inzetten om hun studentenraden zo goed mogelijk te ondersteunen. JOB merkt dat daar nog terrein op te winnen valt. Medezeggenschap vanuit de student is volgens ons een belangrijke kwaliteitsfactor van het onderwijs.