

# Klachtenrapportage 2018

## Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs



Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)  
Drieharingstraat 6  
3511 BJ Utrecht  
030 790 0915



## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Leeswijzer.....	3
1. Registratie van vragen en klachten.....	4
2. Overzicht vragen en klachten.....	4
4. Inhoud van vragen en klachten.....	5
5. Opvallende thema's.....	8
5.1 Toetsen en Examens.....	8
5.2 Onderwijsinhoud.....	9
5.3 Uitschrijving.....	9
5.4 Stage.....	10
5.5 Inschrijving.....	11
5.6 Geld.....	11
6. Slotwoord.....	12

## Inleiding

Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) is dé landelijke jongerenorganisatie die mbo-studenten een stem geeft in het onderwijs. Daarmee is JOB ook de organisatie die een luisterend oor biedt voor iedereen die een vraag of klacht heeft over het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Dagelijks wordt onze organisatie via de e-mail, de telefoon, het klachtenformulier op onze website en Whatsapp benaderd met klachten en vragen van studenten, ouders en begeleiders. JOB adviseert en ondersteunt studenten in het geval van vragen en klachten door studenten te wijzen op hun rechten, wet- en regelgeving uit te leggen, en mogelijke vervolgstappen te schetsen. Ook activeren wij studenten om de rechten en plichten van de student en de mbo-instelling zelf op te zoeken in de Onderwijsovereenkomst (OOK), Onderwijs- en Examenreglement (OER) of Praktijkovereenkomst (POK), en aan de hand daarvan stappen te ondernemen. Indien nodig, bijvoorbeeld bij een ernstige klacht, of een steeds terugkomende klacht, koppelen wij deze klachten terug aan de contactpersoon klachtafhandeling van de instelling. Daarnaast rapporteren we alle binnengekomen klachten en vragen om een beeld te schetsen van het mbo-onderwijsveld. Deze klachtenrapportage is hier het resultaat van. 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.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten die tussen 1 januari 2018 en 31 december 2018 zijn binnengekomen bij het informatiecentrum van JOB. De klachtenrapportage is voor JOB van grote meerwaarde voor de visievorming van het bestuur en dient als leidraad in het advies dat wij geven aan partijen zoals het Ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs, Het CvTE, de MBO Raad en andere betrokken partijen.

## Leeswijzer

Allereerst wordt in Hoofdstuk 1 kort besproken op welke manier vragen en klachten worden geregistreerd. Vervolgens wordt in Hoofdstuk 2 een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten in 2018. In Hoofdstuk 3 wordt de thematiek van de vragen en klachten besproken. Aansluitend wordt in Hoofdstuk 4 opvallende thema's toegelicht. Tot slot wordt in Hoofdstuk 5 de aanpassingen voor het registreren van klachten en vragen voor de volgende rapportages besproken.

## 1. Registratie van vragen en klachten

Het grootste deel van de vragen en klachten die binnenkomen bij JOB, wordt anoniem geregistreerd in een CRM-systeem. Hierin wordt beknopt de aard van de klacht beschreven samen met het gegeven advies. Indien bij ons bekend, worden kenmerken toegekend aan de vraag of klacht. De meest gebruikelijke kenmerken zijn de mbo-instelling en het thema van de vraag of klacht. Van veel klachten en vragen ontbreekt echter relevante informatie zoals de locatie van de mbo-instelling, opleiding en het opleidingsniveau. Het is hierdoor niet goed mogelijk om algemene uitspraken te formuleren over deze kenmerken in relatie tot de verschillende klachten. Vanaf 2018 wordt er conform de AVG nadrukkelijk aan de contactpersoon gevraagd of kenmerken met betrekking tot de mbo-instelling, opleiding en opleidingsniveau van de student, anoniem mogen worden geregistreerd. Door nadrukkelijk toestemming hiervoor te vragen is de verwachting dat wij voor volgende rapportages klachten met meer details en kenmerken zullen registreren. Wij hopen in volgende rapportages met een dergelijke uitgebreidere dataset gericht op zoek te gaan naar trends in vragen en klachten over het mbo-onderwijsveld.

## 2. Overzicht vragen en klachten

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten. Dit zijn de vragen en klachten uit de periode 1 januari t/m 31 december 2018. In tabel 1 vindt u het overzicht van de klachten en vragen die bij het informatiecentrum van JOB in 2018 zijn binnengekomen en hoe deze zich verhouden met resultaten uit eerdere klachtenrapportages.

Tabel 1. *Overzicht algemene resultaten*

Periode	Klachten	Vragen	Totaal
<b>2018</b>	<b>1449</b>	<b>159</b>	<b>1608</b>
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

Het aantal vragen en klachten dat ons bereikt heeft in 2018 is licht gestegen ten opzichte van 2017. In totaal zijn er 1449 klachten en 159 vragen geregistreerd. Het onderscheid tussen klachten en vragen is moeilijk te maken. In veel vragen die JOB binnenkrijgt, schuilt onvrede. Hierdoor worden veel binnengekomen telefoontjes geregistreerd als klacht. We zien sinds 2011 een jaarlijkse stijging van het aantal klachten en vragen. Ook dit jaar is een lichte stijging te zien ten opzichte van het jaar 2017. Deze toename kan wijzen op een toegenomen bekendheid van JOB onder mbo-studenten of kan gezien worden als indicatie van de mate waarin bepaalde problemen en onduidelijkheden in het mbo een grotere rol zijn gaan spelen.

De hoeveelheid vragen en klachten per instelling kan onder andere door de variatie in grootte van instellingen niet als graadmeter voor de kwaliteit van het onderwijs worden gebruikt. Opvallend is het aantal vragen en klachten van studenten op particuliere instellingen. Ten opzichte van vorig jaar

is het aantal vragen en klachten van studenten op particuliere instellingen met een kwart gestegen. Het is voor JOB lastig deze studenten van advies te voorzien, omdat er bij deze opleidingen vaak andere regels worden gehanteerd dan bij reguliere instellingen. Daarnaast geldt het klachtrecht alleen voor bekostigde instellingen. JOB wil graag inspraak op de richtlijnen klachtenbehandeling bij de particuliere instellingen, zodat de rechtspositie van deze studenten versterkt wordt.

## 4. Inhoud van vragen en klachten

Nu een algemeen overzicht is gegeven van het aantal klachten en vragen, wordt ingegaan op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd in thema's (tabel 5) en subthema's (tabel 6). De thema's dienen als algemene indeling van de klachten en geven globaal weer op welke onderwijsgebieden de vragen en klachten betrekking hebben. De subthema's geven specifiekere weer welke inhoudelijke problemen er in de eerdergenoemde verschillende onderwijsgebieden spelen. Ons streven is om alle vragen en klachten te categoriseren. In de praktijk blijkt dat niet voor alle vragen en klachten een passende bestaande categorie te vinden is. Vragen en klachten die niet passen binnen een bestaande categorie worden in de categorie 'Overige' geplaatst. Wanneer dit structureel blijkt op een bepaald onderwerp dan passen wij ons systeem aan door categorieën te wijzigen of toe te voegen.

De top 3 van thema's waar de meeste klachten en vragen over binnengekomen bestaat uit (1) Toetsen en Examens, (2) Onderwijsinhoud en (3) Uitschrijving (tabel 3). Dit verschilt ten opzichte van de voorgaande rapportage (tabel 4), waar Stage in de top 3 stond in plaats van Uitschrijving. Ondanks een verschuiving in de top 3 is het aantal klachten en vragen over Stage en Uitschrijving ten opzichte van 2017 licht gedaald. Tabel 3. *Top 3 thema 2018*

Thema	Totaal
1. Toetsen en Examens	548
2. Onderwijsinhoud	252
3. Uitschrijving	176

Tabel 4. *Top 3 thema 2017*

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

Naast verschuiving in de top drie van thema's zijn er andere opvallende resultaten (tabel 5 en 6). Ten eerste is er weer een stijging in het aantal klachten en vragen over Toetsen en Examens, waarbinnen de klachten en vragen over centrale examens als belangrijkste subthema gelden. Ten tweede is het aantal klachten en vragen over Onderwijsinhoud met 20% gestegen, studenten klagen het meest over lessen. JOB vindt dat scholen meer aandacht moeten besteden aan vak-evaluaties. Uit de JOB-

monitor 2018 blijkt namelijk dat de studententevredenheid omhoog gaat wanneer studenten het idee hebben dat de school hun mening over o.a. lessen belangrijk vinden.

Verder is het belangrijk om te benoemen dat het aantal klachten met betrekking tot Inschrijving weer is afgenomen (105 klachten en vragen in 2018 tegenover 143 klachten en vragen in 2017). Vermoedelijk komt dit door het toelatingsrecht dat sinds 1 augustus 2017 in het mbo is ingevoerd. Wij zijn erg blij met het toelatingsrecht van 1 april, toch ontvangen wij signalen dat scholen na 1 april opmerkelijke argumenten geven om een student niet toe te laten tot een opleiding (bijvoorbeeld vanwege leeftijd, levensbeschouwing of jeugdreclassering). JOB is hier erg van geschrokken en heeft deze opmerkelijke argumenten doorgegeven aan de Inspectie van het Onderwijs.

Het aantal klachten over Inschrijving is met 38 vragen en klachten afgenomen. Vermoedelijk komt dit door het toelatingsrecht. Wij zijn erg blij met dit signaal, toch krijgen wij ook signalen binnen dat scholen na 1 april opmerkelijke argumenten geven om een student niet toe te laten. (jeugdreclassering). JOB is hier erg van geschrokken en heeft deze opmerkelijke argumenten doorgegeven aan de Inspectie van het Onderwijs.

Tot slot is het aantal vragen over Geld toegenomen. Sinds juli 2018 wordt het 'servicedocument schoolkosten' gebruikt. Uiterlijk met ingang van studiejaar 2019-2020 moeten mbo-instellingen hun schoolkostenbeleid hebben aangepast. JOB is blij dat er eindelijk helderheid is over schoolkosten in het mbo. Echter roept het servicedocument schoolkosten en het nieuws rondom dit document ook veel vragen op bij studenten, zoals wanneer de regels precies ingaan en wat de afspraken voor de student betekenen.

Tabel 5. *Aantal vragen en klachten per thema*

Thema	Totaal
Toetsen en examens (o.a. centrale examens, oneens beoordeling, diplomering)	548
Onderwijsinhoud (lessen, docenten, geen structuur, lesuitval, voorzieningen)	252
Uitschrijving (schorsing/verwijdering, opleiding (deels), wurgcontract)	176
Stage (o.a. stage zoeken, stage-inhoud, stagebegeleiding)	153
Doorstroom, overgaan (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	151
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld)	115
Inschrijving (weigering, problemen)	105
Handicap, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding en maatwerk)	86
Medezeggenschap (faciliteiten, communicatie)	13
Overig (Klacht niet gekoppeld aan specifiek thema)	9

Tabel 6. Aantal vragen en klachten per subthema (top 20)

Subthema / Thema	Totaal
Centrale examens (toetsen en examens)	220
Schorsing/verwijdering (uitschrijving)	148
Herkansingen (toetsen en examens)	72
Diplomering (toetsen en examens)	61
Lessen (onderwijsinhoud)	67
Oneens beoordeling (toetsen en examens)	63
Overgaan (doorstroom en overgaan)	57
Stage zoeken (stage)	57
Vrijwillige bijdrage (geld)	54
Weigering (inschrijving)	53
Begeleiding & maatwerk (Handicap, zorg en veiligheid)	50
Begeleiding (stage)	40
Problemen inschrijving (inschrijving)	34
Roosters (onderwijsinhoud)	34
Voorlichting (doorstroom en overgaan)	31
Begeleiding stage (stage)	27
Voorlichting (onderwijsinhoud)	26
Docenten (onderwijsinhoud)	24
Stage-inhoud (stage)	24
Lesgeld (geld)	21

## 5. Opvallende thema's

Hier onder worden de opvallende thema's verder toegelicht: (1) Toetsen en Examens, (2) Onderwijsinhoud, (3) Uitschrijving, (4) Stage, (5) Inschrijving (6) Geld. Om een beeld te schetsen van de vragen en klachten wordt er per thema een aantal casussen weergegeven.

### 5.1 Toetsen en Examens

Ten opzichte van vorig jaar zijn er 68 meer vragen en klachten over Toetsen en Examens binnengekomen. De meerderheid van de klachten gaat over het centraal examen Engels en Nederlands. Een tweetal type klachten komt relatief vaak voor volgens onze gegevens. Ten eerste klachten die over de inhoud van het centraal examen Engels en Nederlands gaan, zoals examens die te lang en te moeilijk zijn of onduidelijke luisterfragmenten. Inhoudelijke klachten over Centraal Examens koppelen wij per examenperiode terug aan het CvTE.

---

*“De teksten van het Engels examen waren te lang in vergelijking met de tijd die wij er voor kregen. Iedereen had te weinig tijd omdat de teksten te ingewikkeld waren.”*

---

*“Het luisteronderdeel van het Nederlands Examen was erg onduidelijk. Waren meerdere mensen onduidelijk aan het woord en er werd er streektaal gesproken en dat is niet het Nederlands dat wij op school leren, wij leren ABN. We moesten het gesprek dus erg vaak opnieuw horen, wat uiteraard erg veel tijd kost. Tijd die ik daar dus eigenlijk niet voor had.”*

---

Het tweede type klacht dat relatief veel voorkomt heeft betrekking op de regelgeving en de planning van herkansingen. Daarnaast is er een stijging te zien in het aantal klachten van studenten die studievertraging oplopen omdat instellingen herkansingen plannen in het volgend schooljaar. JOB wil graag dat studenten recht hebben op een herkansing binnen hetzelfde jaar dat zij volgens schema diplomeren.

---

*“Mijn school doet 2 herkansingen op het zelfde tijdstip. Het gaat om een instellingsexamen en een centraal examen, deze is dan ook nog eens op een andere locatie. Deze locatie is ruim 30 min reizen van elkaar vandaan. Ik heb hier over met de examen coördinator gemaïld en deze geeft aan dat ik dan maar moet kiezen welke ik wil herkansen. Lijkt me heel erg vreemd dat dit zomaar kan.”*

---

*“Ik heb een praktijkexamen niet gehaald en mag het examen pas volgende jaar herkansen. Ik wil graag naar het hbo maar dit kan nu niet. Wat kan ik doen?”*

---

*“Er is afgesproken dat ik mijn eindexamen in augustus kan herkansen. Nu kreeg ik een mail van school dat dit niet lukt. Mijn nieuwe opleiding begint eind augustus. Ik had gehoopt alles afgerond te hebben en mijn nieuwe opleiding gewoon kon beginnen. Kunnen jullie mij advies geven?”*

---



## 5.2 Onderwijsinhoud

Ten opzicht van 2017 zijn er 52 meer klachten binnen gekomen over Onderwijsinhoud. De meeste klachten en vragen hebben betrekking op de lessen. Studenten zijn het vaak niet eens met de kwaliteit van de lessen of de hoeveelheid les die ze krijgen. Specifiek klagen studenten over te weinig lessen ter voorbereiding op examens.

---

*“Ik doe een niveau 4 opleiding ICT en de kwaliteit van mijn keuzedeel is echt heel erg slecht. Ik leer weinig”*

---

*“Wij krijgen helemaal geen rekenonderwijs maar moeten wel het examen maken.”*

---

*“Mijn zoon krijgt sinds start van de opleiding voor twee vakken geen les, dit vind ik echt niet kunnen. Ik heb een klacht ingediend bij de klachtencommissie en zij hebben mij doorgestuurd naar de teamleider. De teamleider heeft beloofd binnen 3 weken er iets aan te doen maar nu 1,5 maand verder is er nog steeds niets gebeurd.”*

---

Kortom, uit onze rapportage blijkt dat studenten behoefte hebben aan voldoende en kwalitatief goede lessen. JOB vindt dat de lat hoog gelegd mag worden als het gaat over de kwaliteit van de lessen en de tijd die studenten krijgen om zich de lesstof eigen te maken.

## 5.3 Uitschrijving

In 2018 zijn er 175 vragen en klachten bij ons ingediend met betrekking tot verwijdering van de opleiding. Soms is de verwijdering aangekondigd, maar de verwijdering lijkt ook regelmatig voor de student uit de lucht te komen vallen en niet goed te zijn toegelicht. Voor de zomervakantie hebben wij regelmatig telefoontjes van studenten gehad die kort voor de vakantie te horen krijgen dat ze uitgeschreven worden. Wanneer dit te kort voor de vakantie gecommuniceerd wordt, verkeert de student voor het nieuwe studiejaar in onduidelijkheid aangezien de school voor de vakantie een aantal weken niet bereikbaar is en het te laat is om je in te schrijven voor een nieuwe opleiding. JOB wil dat studenten tijdig wordt geïnformeerd over de reden van uitschrijving en dat mbo-instellingen studenten ondersteuning bieden om zo goed mogelijk door te stromen naar een verwante opleiding binnen de school of daarbuiten. Daarnaast is het opvallend dat regelmatig studenten worden uitgeschreven die op uiteenlopende manieren extra begeleiding of een aangepast onderwijsprogramma nodig hebben.

---

*“Ik ben verwijderd van mijn opleiding maar nu las ik op jullie site dat ik eerst een negatief BSA zou moeten krijgen. Ik heb geen waarschuwing gehad, wat kan ik doen?”*

---

*“Afgelopen donderdag heb ik een gesprek gehad voor uitschrijving maar ik ben het er niet mee eens omdat zij mij geen passend onderwijs hebben geboden, terwijl ik dit wel zou hebben moeten in deze situatie.”*

---

---

*“Ik begeleid een mbo-student die van school niet verder mag met zijn opleiding. Student heeft het eerste jaar gehaald maar is opgenomen in een instelling dus kan op dit moment geen onderwijs volgen. Wat nu? Kan hij het later weer oppakken?”*

---

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 vindt dat mbo-studenten die op uiteenlopende manieren extra begeleiding of een aangepast onderwijsprogramma nodig hebben goed geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheden. JOB is daarom ook blij met het wetsvoorstel ‘versterken positie mbo-studenten’, deze wet verplicht scholen o.a. om in de onderwijsovereenkomst (OOK) te verwijzen naar de rechten en plichten van studenten bij zwangerschap en bevalling. In de praktijk merken wij echter wel op dat studenten niet vaak op de hoogte zijn van de rechten en plichten die in de onderwijsovereenkomst (OOK) staan geschreven. JOB vindt daarom dat scholen studenten beter moet inlichten over de rechten en plichten die in de onderwijsovereenkomst (OOK) staan geschreven, zoals studenten met extra begeleiding of die een aangepast onderwijsprogramma nodig hebben goed informeren over de mogelijkheden.

#### 5.4 Stage

Het aantal klachten en vragen binnen het thema Stage is afgenomen ten opzichte van 2017. De meeste klachten gaan over het zoeken van een stage. Dit verschilt met voorgaande jaren waarin de meeste vragen en klachten gingen over stagebegeleiding. We zien dat studenten vaak weinig vrijheid krijgen om een eigen stageplek aan te dragen, terwijl studenten hier wel recht op hebben wanneer op de eigen stageplek de bpv-leerdoelen behaald kunnen worden. Ondanks de inhoudelijke verschuiving in thematiek ontvangen wij nog steeds regelmatig klachten over stagebegeleiding. Vaak is voor de student niet duidelijk wat de regels en verantwoordelijkheden zijn van alle betrokkenen.

---

*“Ik heb een stage toegewezen gekregen maar heb zelf een stage gevonden. School gaat hier niet mee akkoord.”*

---

*“Ik krijg nauwelijks begeleiding op mijn stage en school doet ook niets.”*

---

In de klachtenrapportage 2017 stond dat JOB graag meer duidelijkheid wil over de rechten en plichten van de school, het stagebedrijf en de studenten zelf. Het liefst zien wij dat dit wordt geconcretiseerd in een (vernieuwd) bpv-protocol en bijbehorend servicedocument. Op basis van de klachten uit 2018 zien wij deze aanbeveling nog steeds als waardevol. Om studenten goed te informeren over hun stagerechten en plichten, brengt JOB samen met CNV Jongeren en FNV Young begin februari een nieuwe Stagewijzer (BOL-opleiding) en Leerwerkwijzer (BBL-opleiding)

uit. Wij hopen dat onderwijsinstanties en mbo-scholen dit product zoveel mogelijk willen verspreiden zodat alle mbo-studenten de mogelijkheid hebben om goed geïnformeerd aan hun stage te beginnen.

## 5.5 Inschrijving

Het aantal klachten over Inschrijving is met 38 vragen en klachten afgenomen. Vermoedelijk komt dit door het toelatingsrecht. Wij zijn erg blij met dit signaal, toch krijgen wij ook signalen binnen dat scholen na 1 april opmerkelijke argumenten geven om een student niet toe te laten. (jeugdreclassering). JOB is hier erg van geschrokken en heeft deze opmerkelijke argumenten doorgegeven aan de Inspectie van het Onderwijs.

---

*“Mijn zoon wordt niet toegelaten op school, omdat hij niet ‘christelijk genoeg’ is. Hij moest bij toelating voor een commissie verschijnen, waarbij hij vragen kreeg zoals ‘vloek je wel eens?’ en waar hij werd gewezen op de print van een doodshoofdje dat op zijn T-shirt stond.”*

---

*“Ik wordt geweigerd voor de opleiding verpleegkunde vanwege mijn leeftijd. De opleidingsmanager vindt dat ik een BBL-opleiding moet doen omdat het bij de BOL-opleiding het leeftijdsverschil met mijn medestudenten te groot is.”*

---

*“Ik ben geweigerd voor een opleiding omdat zij erachter zijn gekomen dat ik in een Justitiële Jeugdinrichting heb gezeten. Ik ken mensen die zich rond dezelfde periode hebben ingeschreven en zij zijn allemaal toegelaten.”*

---

## 5.6 Geld

Het aantal vragen en klachten over Geld is ten opzichte van 2017 gestegen. De meeste vragen en klachten hebben betrekking op het ‘servicedocument schoolkosten’. Voor studenten, ouders en docenten is het ondanks het servicedocument niet altijd duidelijk welke spullen en diensten de school behoort te betalen. Daarnaast krijgen wij ook regelmatig klachten en vragen binnen dat ouders en studenten benodigdheden voor de opleiding niet kunnen betalen. Wij zijn blij te horen dat met het wetsvoorstel versterken positie mbo-studenten, mbo-studenten en hun ouders door middel van het mbo-studentenfonds extra ondersteuning krijgen bij het niet kunnen betalen van onderwijsbenodigdheden en bij vertraging door bijzondere omstandigheden. Studenten komen hierdoor minder snel in financiële problemen en hebben minder financiële belemmeringen om hun opleiding te starten of te vervolgen. Dit leidt tot toegankelijker mbo-onderwijs.

---

*“Gezien de nieuwe regelgeving ga ik er van uit dat de specifieke laptop welke hij nodig heeft voor deze opleiding door school betaald wordt, aangezien deze aan zeer specifieke eisen moet voldoen waardoor deze veel duurder is dan een standaard laptop. Daarnaast moet hij specifieke software kopen. Ook deze kosten zijn voor mijn gevoel voor rekening van school.”*

---

---

*“Wij moeten 1100 schoolgeld betalen per jaar, maar als we onze schoolpas vergeten mogen wij de school niet in. Willen wij de school in zonder schoolpas moeten wij voor 3,00 een dagpas kopen. Je ontnemt hiermee de student onderwijs, want wat als ik dit geld niet heb.”*

---

*“Ik heb een rekening gekregen van 219 euro. Het gaat om 'overige kosten', maar er staat geen specifieke uitleg waar het om gaat. Ik betaal toch gewoon schoolgeld en schoolboeken, er staat zelfs niet bij dat het om een vrijwillige bijdrage gaat.”*

---

## 6. Slotwoord

De jaarlijkse klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOB heeft ontvangen in 2018. Het valt ons op dat steeds meer mbo-studenten, hun ouders en begeleiders ons weten te bereiken. De toename in het aantal vragen en klachten vraagt ook van JOB een reactie. Eind februari 2019 verwachten wij een nieuwe website die toegankelijker en aantrekkelijk is voor bezoekers met kopjes als 'direct contact opnemen' en 'stel je vraag aan JOB'. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in promomateriaal, online (video) materiaal om mbo-studenten beter te kunnen informeren en te helpen.

Zoals in de inleiding is besproken, heeft JOB het voornemen om de volgende rapportages vragen en klachten met meer details en kenmerken te kunnen registreren om zodoende trends in het mbo-onderwijsveld te herkennen. Vanaf 1 januari 2019 rapporteren wij met toestemming van de student, kenmerken zoals locatie mbo-instelling, opleiding, opleidingsniveau en leerjaar. Tevens zijn de thema's op verzoek van onze partners aangepast. Daarnaast krijgt ons huidige CRM-systeem een update om de infrastructuur van ons informatiecentrum te verbeteren. Voor andere suggesties, vragen of extra informatie kan gemaild worden naar: [info@jobmbo.nl](mailto:info@jobmbo.nl). Informatie uit de klachtenrapportage kan worden gepubliceerd of geciteerd, mits correcte bronvermelding wordt gebruikt.