

Dit document betreft de jaarrapportage van Ombudslijn MBO. Naast een weergave van het aantal klachten die in het digitale klachtensysteem geregistreerd zijn, zijn ook de telefonische en klachten via e-mail opgenomen in de voor u liggende rapportage.

Ombudslijn MBO

Jaarrapportage 2016-2017

September 2016 - augustus 2017

**Jaarrapportage
september 2016 - augustus 2017**

Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| Inhoudsopgave | 2 |
| Toelichting bij jaarrapportage | 3 |
| Totaal aantal klachten | 5 |
| Onderverdeling in categorieën..... | 6 |
| Verhouding klachten per leerweg | 7 |
| Niveau van de opleiding | 8 |
| Klachtentrends en gemiddelde looptijd..... | 9 |
| Toelichting bij jaarrapportage telefonische klachten | 3 |
| Totaal aantal telefonische klachten | 4 |
| Onderverdeling per type beller | 4 |
| Onderverdeling in categorieën..... | 6 |

Toelichting bij jaarrapportage

Periode

De Ombudslijn mbo is opnieuw ingesteld van september 2016 tot en met augustus 2017. Hiervoor zijn er drie perioden geweest waarin de Ombudslijn mbo bestond: van april 2010 t/m maart 2012, van september 2012 t/m augustus 2014 en van september 2015 t/m augustus 2016. De Ombudslijn mbo wordt uitgevoerd door de Stichting Innovatie Beroepsonderwijs in Ede. Dit is de jaarrapportage over de periode 2016 - 2017. Het betreft tevens de slotrapportage van de Ombudslijn mbo.

Verantwoordelijkheid

De Ombudslijn mbo is een tweedelijnsorganisatie. Klachten dienen namelijk in eerste instantie op school gemeld te worden, zodat de school kan reageren op de klacht of het probleem. Pas als dat niet lukt en studenten en/of hun ouders geen gehoor vinden voor hun klacht komt de Ombudslijn mbo in beeld.

Echter, ook bij indiening van een klacht bij de Ombudslijn mbo blijft de school verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.

Bij alle bekostigde onderwijsinstellingen heeft de Ombudslijn mbo één contactpersoon. Omdat de Ombudslijn mbo al een aantal jaren actief is, zijn deze contactpersonen bekend met de werkwijze van de klachtenlijn. De contacten zijn goed. Bij klachten voor niet-bekostigde instellingen wordt samengewerkt met de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Indien de opleider waarvoor een klacht wordt ingediend niet is aangesloten bij de NRTO, wordt er vanuit de Ombudslijn mbo direct contact opgenomen met de opleider.

Klachtensysteem

Klachten worden schriftelijk ingediend via een formulier dat op de website staat (www.ombudslijnmbo.nl). Het formulier is eenvoudig in te vullen en voor iedereen toegankelijk. De klacht komt daarmee in een digitaal systeem dat in te zien is door zowel de contactpersoon bij de onderwijsinstelling waarvoor de klacht wordt ingediend als bij de Ombudslijn mbo. De toegang tot het systeem is alleen mogelijk via een persoonlijke inlogcode om te waarborgen dat de klacht alleen door de contactpersoon kan worden bekeken. Via het systeem wordt de communicatie onderhouden tussen de contactpersoon van de onderwijsinstelling en de Ombudslijn mbo. Indien nodig wordt er ook telefonisch met elkaar contact opgenomen ter bespreking van de afhandeling van de klacht.

Samenwerking

In deze periode is samengewerkt met een aantal organisaties. Met JOB (Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs) bestaat al enige jaren goed contact. Indien nodig is er telefonisch contact over individuele klachten. Met de NRTO is er contact over de klachten die worden ingediend voor particuliere opleiders.

In deze periode is er daarnaast veelvuldig contact geweest met ondersteunende organisaties in het mbo zoals het Steunpunt taal en rekenen en het Servicepunt Examinering mbo. Samenwerking met deze organisaties verloopt snel en is effectief. De goede communicatie en korte lijnen zorgden er vaak voor dat klachten sneller zijn afgehandeld bij de onderwijsinstellingen.

Constateringen

Een vergelijking met de vorige perioden levert het volgende beeld op:

| | 2013 – 2014 | 2014 - 2015 | 2015 - 2016 | 2016 - 2017 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Klachten | 127 | 121 | 111 | 125 |
| Aantal onderwijsinstellingen | 43 | 43 | 43 | 49 |
| Onderwijsinstellingen zonder klachten | 24 | 24 | 24 | 18 |

De gegevens tonen aan dat een stijging van het aantal schriftelijke klachten plaatsvindt. Ook het aantal scholen waarvoor klachten worden ingediend stijgt. Ook het aantal scholen zonder klachten neemt af. Bij deze laatste categorie is er een vaste kern van scholen die geen klachten heeft ontvangen. De overige onderwijsinstellingen wisselen over de jaren heen

Harde conclusies kunnen niet getrokken worden uit deze gegevens. Daarvoor zijn teveel verschillen tussen de onderwijsinstellingen. Toch zijn er een aantal ontwikkelingen te zien:

- Voor het derde jaar houdt de Ombudslijn mbo telefonische gesprekken bij. Deze gesprekken zijn veelal informatief van aard. Hierdoor neemt het aantal schriftelijke klachten af. De inzet vanuit de Ombudslijn mbo is dan ook om het contact tussen de onderwijsinstellingen en de indieners van de klachten te herstellen. Telefonisch contact biedt een vorm van *mediation* vanuit de Ombudslijn mbo. De Ombudslijn mbo merkt dat deze werkwijze succesvoller wordt en soms leidt tot een behandeling van klachten die waren vastgelopen.
- Het netwerk van contactpersonen voor de Ombudslijn mbo functioneert goed. De klachten worden – indien mogelijk – binnen de gestelde periode van 15 werkdagen afgehandeld. Ook staan contactpersonen open voor klachten/problemen die niet via het digitale systeem zijn gemeld maar via de mail of per telefoon. Steeds meer contactpersonen zien het nut van een snelle en goede klachtbehandeling. De Ombudslijn mbo ziet dat dit echter niet overal van toepassing is. Er zijn een aantal onderwijsinstellingen waar de snelheid van de klachtenprocedure verbetering behoeft.
- Vanaf augustus 2014 is passend onderwijs van toepassing in het mbo. Sinds die tijd is de categorie 'Passend Onderwijs' toegevoegd aan het formulier. Samen met de categorie 'Studeren met een beperking' zijn er dit studiejaar 8 klachten ingediend. Dit getal ligt waarschijnlijk iets hoger omdat indieners van klachten vaak een andere categorie geven, want zij zijn van mening dat het probleem breder is dan alleen passend onderwijs/studeren met een beperking. Bij de telefonische contacten is dit onderwerp vaak aan de orde geweest.
- In eerdere rapportages is geconstateerd dat een groot deel van de klachten is op te lossen door heldere communicatie en serieuze aandacht. Dit geldt nog steeds. Bovendien is meer kennis over passend onderwijs van belang. Dat geldt voor professionals die zich bezighouden met de intake maar ook voor afdelingsmanagers en docenten. Een duidelijk beeld van de (on)mogelijkheden die onderwijsinstellingen kunnen bieden, schept een reëel verwachtingspatroon. Tenslotte blijkt dat de informatie over en het inzicht in de klachtenprocedure van de eigen onderwijsinstelling bij docenten en teamleiders onvoldoende bekend is. Als er op opleidingsniveau geen oplossing wordt gevonden voor een klacht of probleem is doorverwijzing naar deze klachtenmogelijkheid aan studenten en hun ouders/verzorgers gewenst. Een meer proactieve houding van de onderwijsinstelling richting studenten kan ervoor zorgen dat er (nog) minder klachten worden ingediend via de Ombudslijn mbo.
- De ombudslijn mbo is in 2010 door minister Van Bijsterveldt als tijdelijke klachtenlijn ingesteld om mbo-studenten de mogelijkheid te bieden hun klachten bij een onafhankelijke instantie in te dienen. Dit omdat het klachtenrecht onvoldoende verankerd was in de scholen. Inmiddels is er veel verbeterd en is het klachtenrecht wettelijk vastgelegd. Daarom bevindt Ombudslijn mbo zich nu in een afrondende fase. Klachten ingediend voor 1 september 2017 worden uiteraard door ons opgevolgd.

Leeswijzer jaarrapportage

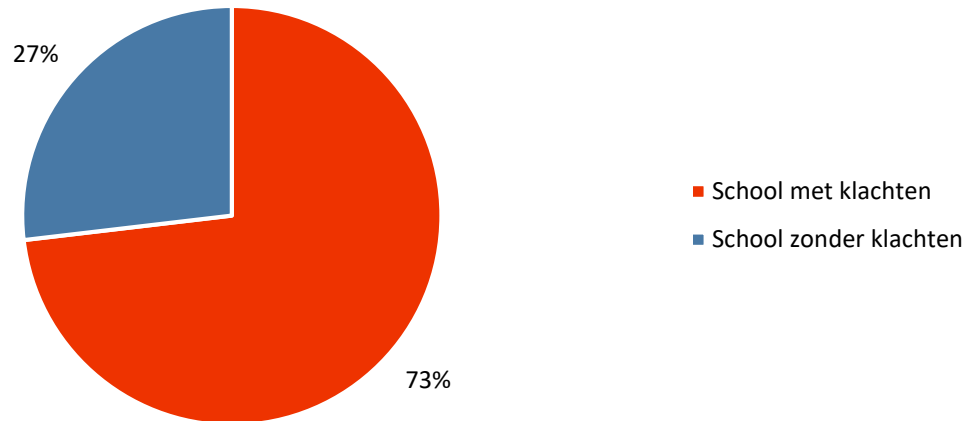
De rapportage start met de jaaroverzichten (in diagrammen) waarin informatie is opgenomen over het aantal klachten, de categorieën, leerwegen, etc. Daarna volgt een lijst met namen van onderwijsinstellingen waarvoor geen klachten zijn ingediend. Tenslotte volgt de rapportage met klachten voor particuliere opleiders. De rapportage wordt afgesloten met een overzicht per onderwijsinstelling.

Totaal aantal klachten

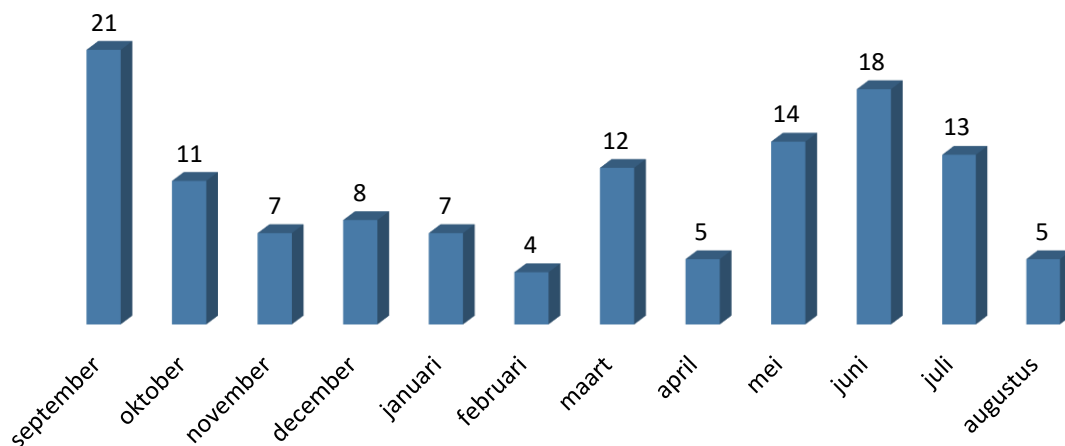
Totaal aantal klachten

| | |
|---|-----|
| Totaal aantal klachten: | 125 |
| Totaal aantal betrokken scholen met klachten: | 49 |
| Totaal aantal scholen zonder klachten: | 18 |

Verhouding scholen met klachten / scholen zonder klachten



Totaal aantal klachten per maand

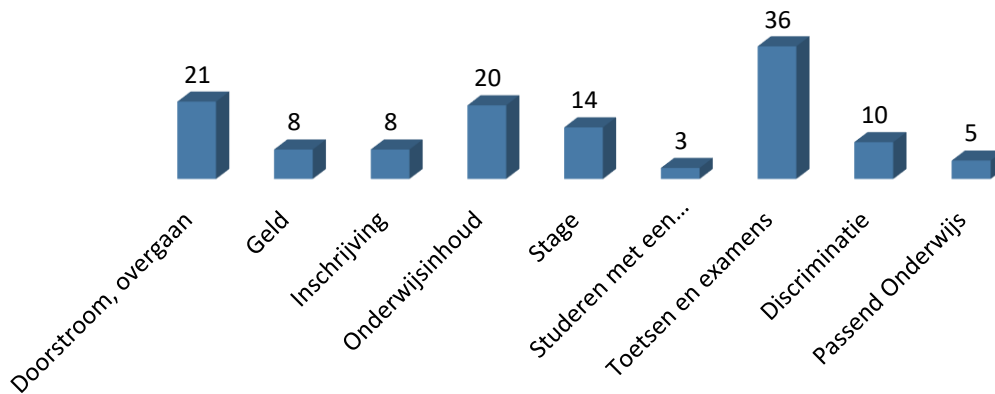


Toelichting

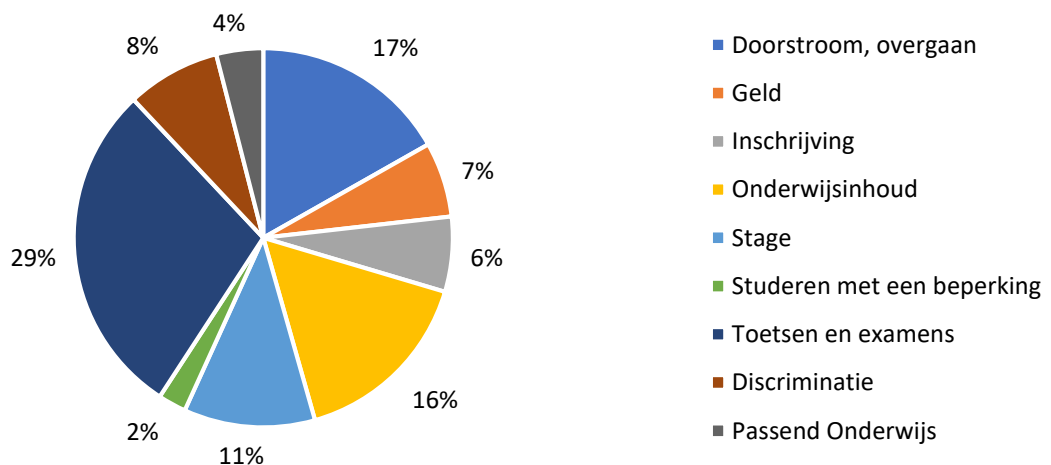
In deze periode zijn er in totaal 125 klachten ingediend voor 49 scholen. Dit betreft 73% van alle mbo instellingen (zowel bekostigd als niet-bekostigd). De meeste klachten zijn ingediend in de maand september (21 klachten). Aard van de klachten betrof met name 'Doorstroom en overgaan'. In voorgaande jaren was er juist een toename van het aantal klachten in de maand november. Ook het laatste kwartaal van het schooljaar biedt, zoals gebruikelijk, een stijging van het aantal klachten. Aard en inhoud van deze klachten betreffen de categorieën: 'Doorstroom en overgaan' en 'Toetsen en examens'.

Onderverdeling in categorieën

Totaal aantal klachten per categorie



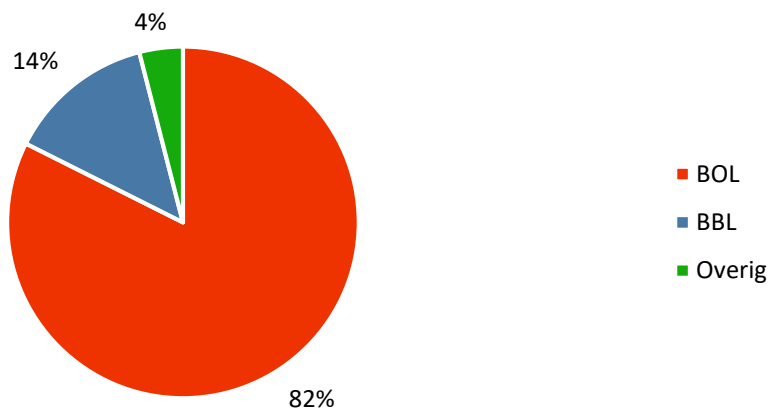
Verhouding klachten per categorie



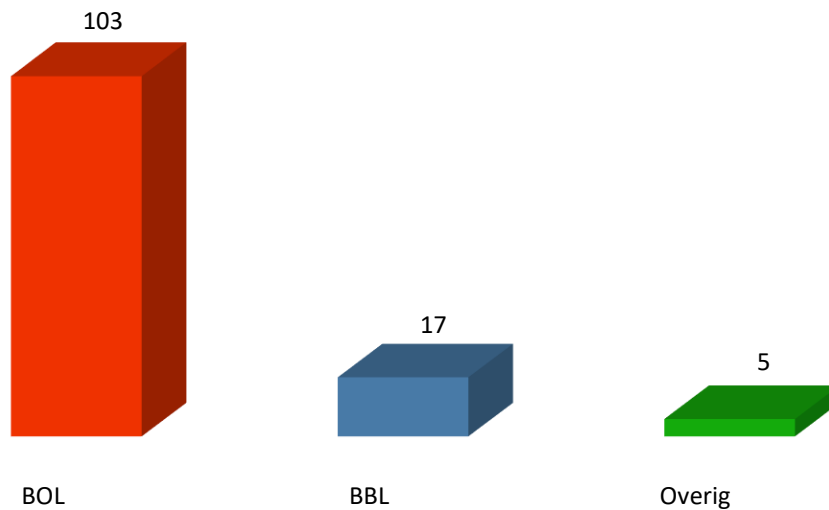
Toelichting

Dit jaar zijn de meeste klachten ingediend voor de categorie 'Toetsen en Examens' (36). De tweede categorie is 'Doorstroom en Overgaan' (21). De categorie 'Toetsen en examens' is gestegen met 6 klachten ten opzichte van het voorgaande jaar, ten opzichte van een daling van 6 klachten voor de categorie 'Doorstroom en overgaan'. Daalde vorig jaar het aantal klachten in de categorie 'Onderwijsinhoud', dit jaar is er sprake van een stijging met 7 klachten. Opvallend is dat er deze periode evenveel klachten zijn ingediend voor de categorie 'Stage'. Voor de categorie 'Passend Onderwijs' zijn er 5 klachten ingediend. Als daarbij de klachten worden opgeteld van de categorie 'Studeren met een beperking' komt het totaal op 8 klachten. Dit is een behoorlijke daling ten opzichte van vorig studiejaar (14 klachten). Overigens moet hierbij de kanttekening worden gemaakt dat indieners van klachten vaak een andere categorie aangeven, omdat zij de klachten breder zien dan alleen 'Passend Onderwijs/Studeren met een beperking'.

Verhouding klachten per leerweg



Totaal aantal klachten per leerweg



Toelichting

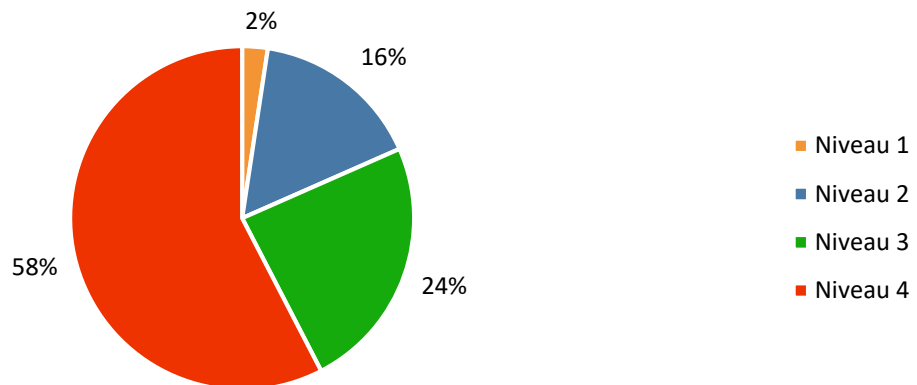
Voor de BOL-opleidingen zijn er 103 klachten ingediend. Het betreft 82% van het totaal aantal klachten. Deze gegevens komen overeen met voorgaande jaren. De BOL-studenten zijn in het mbo in de meerderheid. Daardoor zijn deze percentages verklaarbaar.

Voor de BBL-opleidingen zijn 17 klachten ingediend. Voor zowel BOL als BBL geldt dat er sprake is van een toename van het aantal klachten (BOL 10 klachten meer en BBL 5 klachten meer dan in het vorige studiejaar).

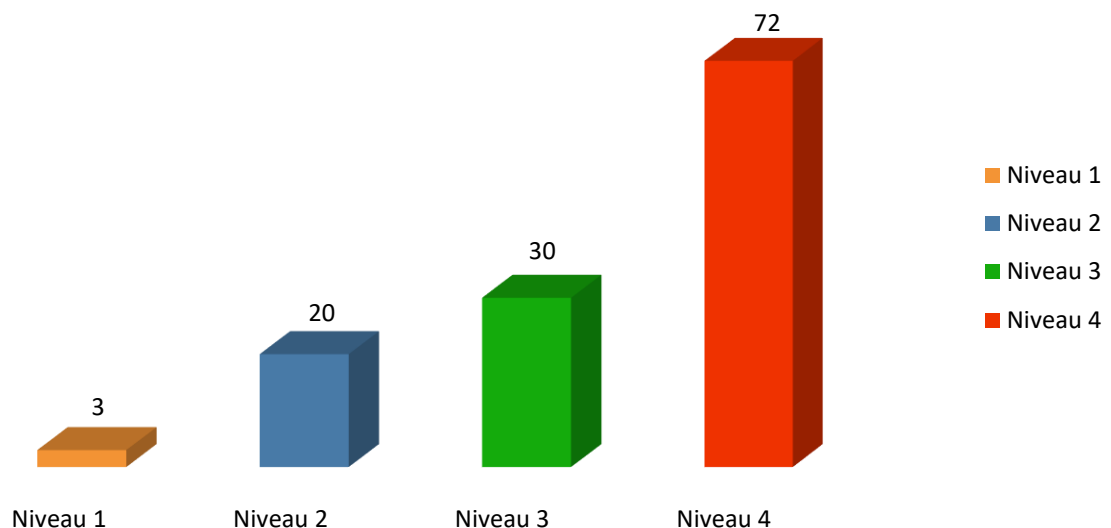
Voor de categorie 'Overig' zijn er 5 klachten ingediend. Een gering verschil met de klachten ten opzichte van vorig studiejaar (6). Deze klachten gaan over particuliere opleidingen of VAVO-trajecten bij mbo-onderwijsinstellingen.

Niveau van de opleiding

Verhouding klachten per niveau



Totaal aantal klachten per niveau



Toelichting

Meer dan de helft van de klachten (58%) wordt ingediend voor opleidingen op niveau 4. Dit gegeven is een voortzetting van het beeld dat uit eerdere rapportages naar voren komt. Studenten die een niveau 4-opleiding volgen, zitten langer op school en zijn vaak vaardiger om klachten in te dienen.

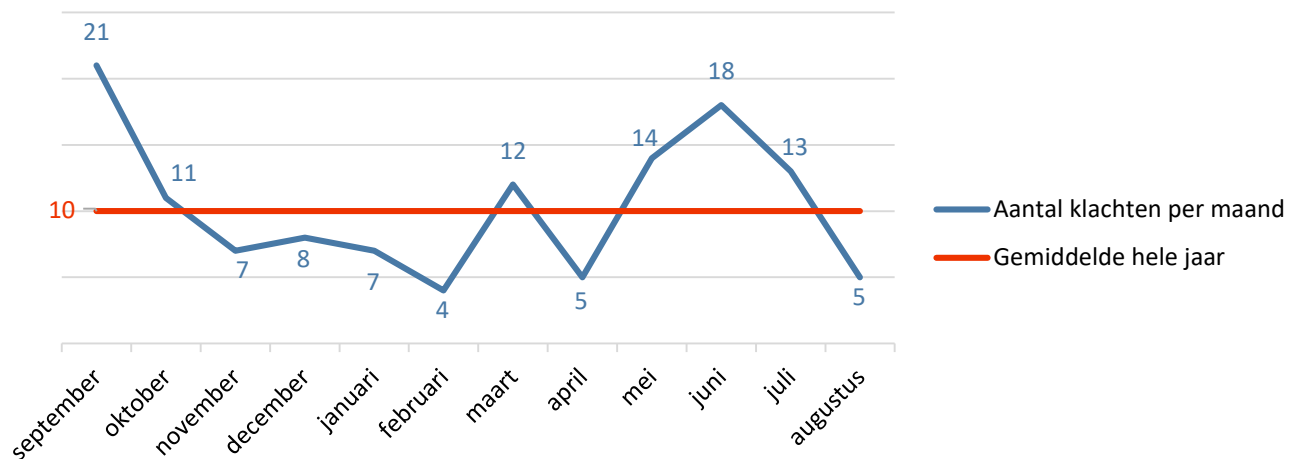
Het aantal klachten voor niveau 3-opleidingen is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van vorig studiejaar.

Voor de niveau 2-opleiding zijn er dit studiejaar 5 klachten meer ingediend. In 2015-2016 waren dat 15 klachten.

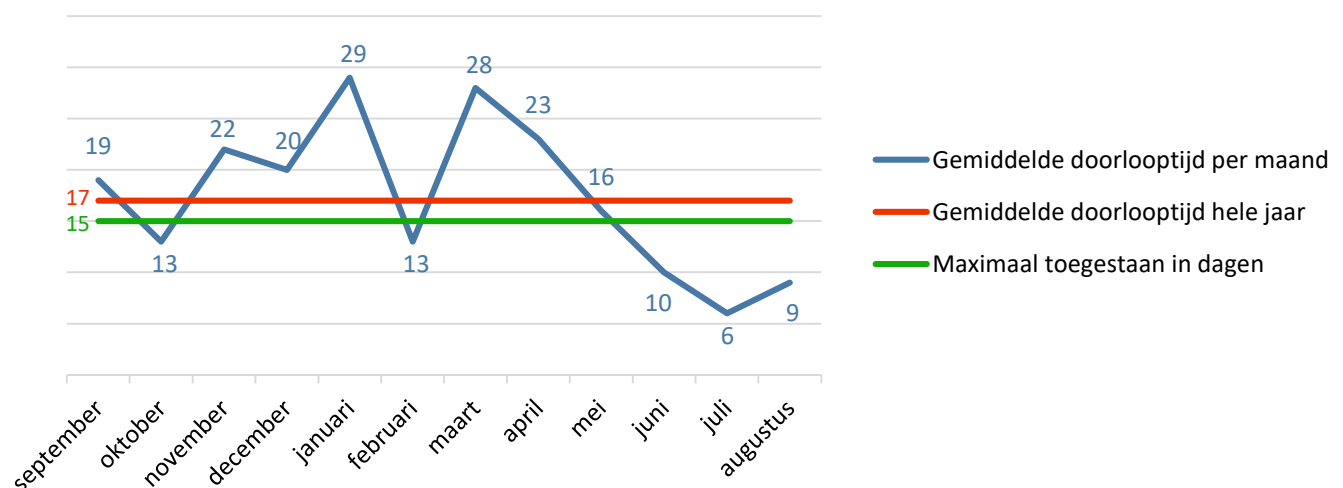
Er worden minder klachten ingediend voor niveau 1 opleidingen. Er is een afname van 4 klachten voor deze opleidingen ten opzichte van 2015-2016.

Klachtenrends en gemiddelde looptijd

Totaal aantal klachten per maand / gemiddelde per jaar



Gemiddelde doorlooptijd in dagen per maand / gemiddelde per jaar



Toelichting

Het totaal aantal klachten in deze periode bedraagt 125. Dit betekent dat er gemiddeld 10 klachten per maand zijn ingediend (vorig jaar waren dat 9 klachten per maand).

De tijd dat de klachten dienen te zijn afgehandeld (of al in een vergevorderd stadium van behandeling zijn) is 15 werkdagen. Bovenstaand beeld geeft een gemiddelde aan van alle klachten die voor het totaal aantal van de onderwijsinstellingen per maand zijn afgehandeld. De gegevens die tot het gemiddelde leiden zijn heel divers. Het betreft klachten die soms na een paar dagen al zijn afgehandeld. Maar ook klachten die veel langer dan 15 werkdagen open staan. Bij de overzichten per onderwijsinstelling is in te zien hoe lang de afhandeling per klacht daadwerkelijk geduurd heeft. In de periode 2016 – 2017 is er in de maanden januari en maart meer tijd nodig geweest om de klachten af te handelen dan de overeengekomen 15 werkdagen. De grafiek wordt beïnvloed door een aantal klachten dat een zeer lange behandeltermijn nodig hebben gehad. Uiteindelijk zijn deze klachten wel volgens afspraak afgerond.

**Jaarrapportage - telefonische klachten
september 2016 - augustus 2017**

| Inhoudsopgave | Pagina |
|--|---------------|
| Toelichting jaarrapportage telefonische klachten | 3 |
| Totaal aantal telefonische klachten | 4 |
| Onderverdeling per type beller | 5 |
| Onderverdeling in categorieën | 6 |

Toelichting bij jaarrapportage telefonische klachten

Sinds 2014 – 2015 wordt het aantal telefonische contacten van de Ombudslijn mbo bijgehouden. Vorig studiejaar constateerde de Ombudslijn mbo dat er meer werd gebeld dan dat er schriftelijke klachten worden ingediend. Ook dit schooljaar werden klachten eerder telefonisch aan de Ombudslijn mbo gemeld dan schriftelijk.

| Studiejaar | Schriftelijke contacten | Telefonische contacten |
|-------------|-------------------------|------------------------|
| 2014 - 2015 | 121 | 170 |
| 2015 - 2016 | 111 | 137 |
| 2016-2017 | 125 | 228 |

Over de gehele lijn is er in de periode 2016-2017 een toename van zowel schriftelijke klachten als telefonische contacten ten opzichte van eerdere studie jaren.

Net als vorig jaar bellen ouders meer dan studenten. De diversiteit in gesprekken is groot. Er zijn gesprekken die soms emotioneel zijn, omdat ouders niet meer weten waar ze terecht kunnen met hun klacht. Het merendeel van deze gesprekken gaat over Toetsen en examens. De categorie spoort duidelijk met de periode waarin de meeste telefonische klachten zijn ingediend, te weten juni 2017. Ook dit jaar blijkt weer dat ouders hebben vaak het gevoel dat ze ‘van het kastje naar de muur’ worden gestuurd. Ze raken de weg kwijt in het woud van voorzieningen en regels. Goede en concrete informatie (o.a. vanuit de onderwijsinstelling) is van belang. Zeker om de verwachtingen omtrent de (on)mogelijkheden voor hun zonen of dochters te duiden.

Vanuit de Ombudslijn mbo worden de meeste bellers gewezen op de klachtenprocedure van de onderwijsinstellingen. Via de websites van de betreffende scholen is deze informatie vaak te vinden. Het zou goed zijn als opleidingsmanagers/ docenten de ouders en studenten (eerder) zouden informeren over de werking van de klachtenprocedure van hun onderwijsinstelling in het geval zij niet tot een oplossing voor een probleem of klacht komen.

Vanuit de Ombudslijn mbo worden bellers soms doorverwezen naar andere organisaties in het middelbaar beroepsonderwijs, zoals het Steunpunt taal en rekenen of het Servicepunt Examinering mbo. Met de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) onderhoudt de Ombudslijn vaak contact over de afhandeling van klachten die bij beide organisaties bekend zijn.

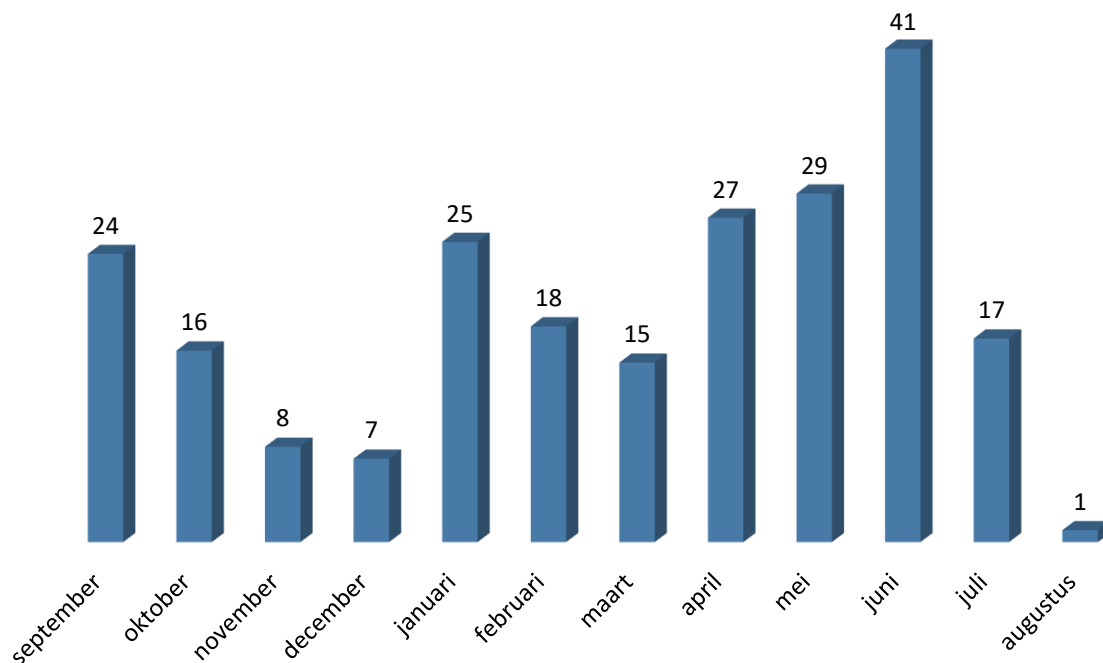
Het kan gebeuren dat een kwestie om een snelle actie vraagt. In die gevallen wordt er vanuit de Ombudslijn mbo contact opgenomen met de onderwijsinstelling waarover de klacht gaat. Dit helpt in het vinden van een oplossing. De contactpersoon voor de Ombudslijn mbo bij de onderwijsinstelling rapporteert in de meeste gevallen terug over de afhandeling van de klacht.

Tenslotte zijn er bellers die nog helemaal geen contact hebben gehad met de onderwijsinstelling en menen hun klacht via de Ombudslijn mbo te kunnen indienen. Vanuit de tweedelijns functie van de Ombudslijn mbo verwijzen we deze bellers door naar de onderwijsinstelling en wordt de werkwijze van de Ombudslijn mbo uitgelegd.

Leeswijzer rapportage

De rapportage geeft inzicht in het aantal telefonische contacten, de bellers en de categorieën van de meldingen.

Totaal aantal telefonische klachten per maand



Toelichting

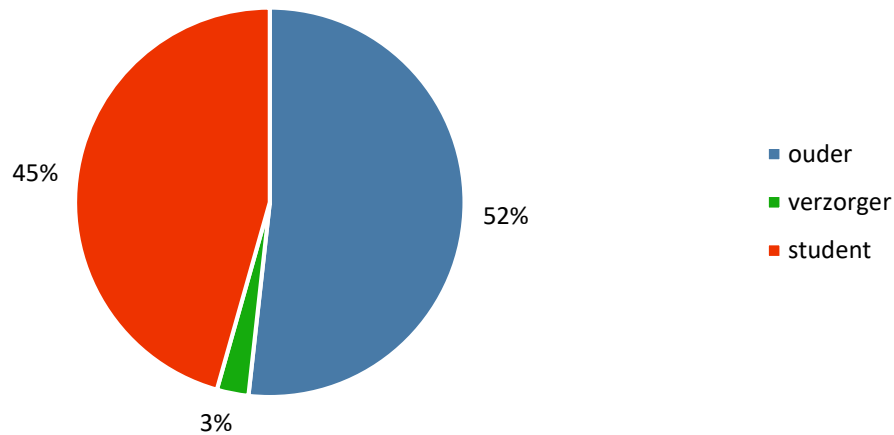
In totaal hebben 228 mensen de Ombudslijn mbo gebeld in de periode 2016-2017. Het verschil in contacten per maand is groot. De Ombudslijn mbo wordt het meeste gebeld in de maanden april, mei, juni en januari.

Uiteraard zijn er aan het begin van het schooljaar ook meer telefonische klachten. Dit omdat ouders of studenten problemen ondervinden bij inschrijving, klasseindeling, roosters boekenlijsten en dergelijke. Er wordt het meeste gebeld over toetsen en examens, doorstroom en overgaan en onderwijsinhoud.

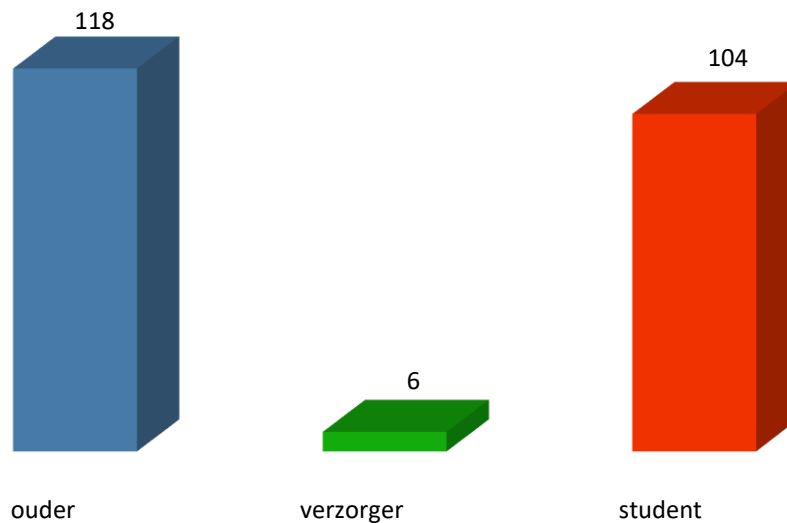
Ook de registratie van de schriftelijke klachten laat zien dat mei, juni en september maanden zijn waarin veel klachten worden ingediend.

Onderverdeling per type beller

Verhouding telefonische klachten per type beller



Totaal aantal telefonische klachten per type beller



Toelichting

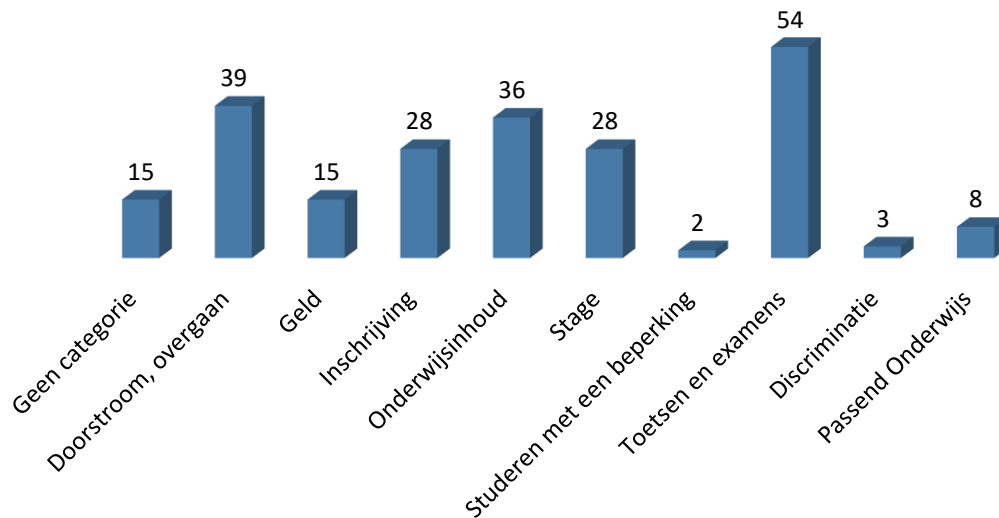
De meeste mensen die de Ombudslijn mbo bellen zijn ouders. Dat is 52% van de telefonische contacten. Zij bellen voor hun zonen of dochters die in sommige gevallen meerderjarig zijn. De studenten die bellen betreffen 45% van de bellers.

In gesprekken met de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) is geconstateerd dat zij meer door studenten worden gebeld dan de Ombudslijn mbo. De goede samenwerking tussen JOB en de Ombudslijn mbo zorgt ervoor dat – indien nuttig en zinvol – naar elkaar wordt doorverwezen.

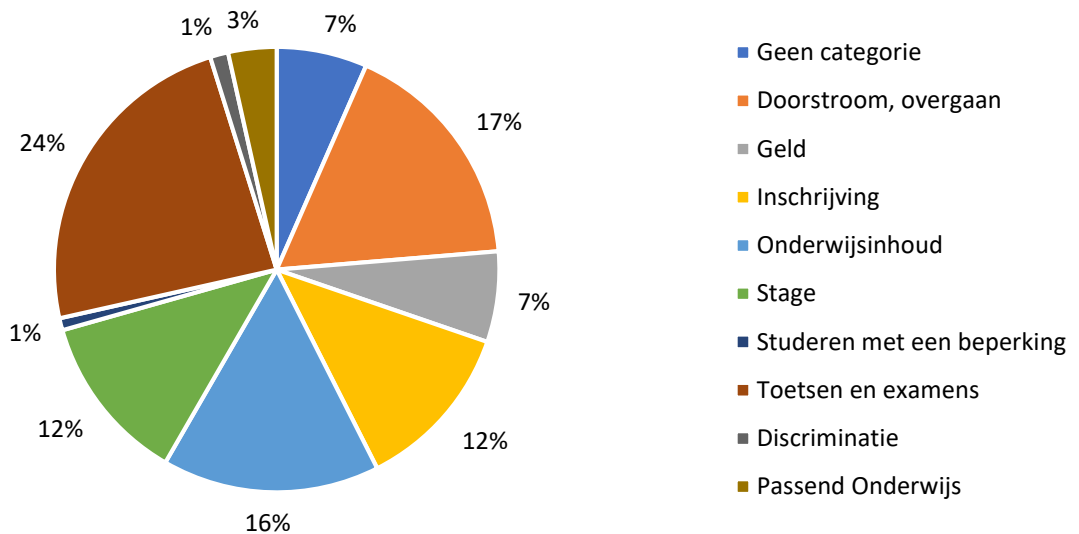
Dit studiejaar hebben 6 'verzorgers' gebeld (in 2015 – 2016 waren dat er 4). Deze bellers zijn familieleden of begeleiders van de studenten in het mbo.

Onderverdeling in categorieën

Totaal aantal telefonische klachten per categorie



Verhouding telefonische klachten per categorie



Toelichting

De categorie waar de meeste gesprekken over gaan is 'Doorstroom en overgaan' (39) en 'Toetsen en examens' (54). In het vorige studie jaar werd er veel meer gebeld over Passend Onderwijs. 36 telefonische meldingen ten opzichte van 8 in studiejaarr2016-2017. Er is geen aanvullend onderzoek gedaan naar de daling van het aantal. De categorie 'Onderwijsinhoud' laat een stijging van het aantal meldingen zien. Het gaat om een toename van 14 bellers ten opzichte van schooljaar 2015 – 2016. De gesprekken gaan over diverse zaken zoals lesuitval, rooster-problemen en ongemotiveerde docenten. Soms wordt daarbij de slechte communicatie vanuit de onderwijsinstelling genoemd. Er wordt meergebeld over de beroepspraktijkvorming (bpv). In vergelijking met 2014 – 2015 gaat het om een toename van 22 bellers.

