

JAARRAPPORTAGE

april 2011 – maart 2012

Inhoudsopgave jaarrapportage 2011-2012

	Pagina
Toelichting jaarrapportage	4
Totaal aantal klachten	7
Onderverdeling in categorieën	8
Onderverdeling in leerweg	9
Niveau van de opleiding	10
Klachten naar domeinindeling	11
Klachtentrends en gemiddelde looptijd	12
Totaaloverzicht	13
Overzicht van instellingen zonder klachten	14
Overzicht van particuliere instellingen	15

Bijlage:

- Overzicht per onderwijsinstelling

Toelichting bij jaarrapportage

Korte voorgeschiedenis

De eerste fase van de Ombudslijn mbo liep van april 2010 tot en met maart 2011. Het was een voorziening van tijdelijke aard die is ingesteld door de (inmiddels) huidige minister van OCW. Het gaat om een tweedelijns voorziening voor studenten van het mbo en hun ouders/verzorgers. De klachten dienen in eerste instantie op school gemeld te zijn. Als dat niet lukt omdat men geen gehoor krijgt kan een klacht bij de Ombudslijn mbo worden ingediend. De onderwijsinstelling blijft altijd verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Per onderwijsinstelling is er een contactpersoon aangesteld door het College van Bestuur die de klachten in behandeling neemt.

De minister van OCW heeft besloten dat één jaar functioneren van de Ombudslijn mbo te kort was om de doelstelling te halen. Vandaar dat de voorziening een tweede termijn kreeg: van 1 april 2011 tot 31 maart 2012. In deze rapportage wordt hiervan verslag gedaan. Het eerste deel bevat een beschrijving van het verloop van de Ombudslijn mbo die wordt afgesloten met een aantal constatering. Vervolgens wordt informatie gegeven over het aantal klachten, de categorieën, de leerwegen, etc. Zoveel als mogelijk worden vergelijkingen gemaakt met de gegevens van het eerste jaar.

Daarna volgt een totaaloverzicht voor 2011 – 2012 met het aantal klachten per onderwijsinstelling. Vervolgens komen de onderwijsinstellingen aan bod waarover geen klachten zijn ingediend en de afsluiting van dit gedeelte betreft informatie over de klachten die zijn ingediend voor particuliere opleiders.

In het tweede deel van de rapportage komen de afzonderlijke onderwijsinstellingen aan bod met een overzicht van de klachten. Daarbij worden de gegevens van beide jaren vermeld.

Tweede jaar

In het tweede jaar van de Ombudslijn mbo zijn de contactpersonen bij de onderwijsinstellingen hetzelfde gebleven. Dat heeft ervoor gezorgd dat de werkwijze soepeler is verlopen dan in het eerste jaar. Van beide kanten waren de bedoelingen duidelijk en een mailbericht of telefoontje waren vaak afdoende om een klacht te behandelen of uit een impasse te halen.

Een goed voorbeeld van deze betere samenwerking zijn de klachten die niet op de officiële manier zijn ingediend via het klachtenformulier. Soms hadden indieners van een klacht een bericht gestuurd via de mailbox van de Ombudslijn mbo. Het doorsturen van het bericht aan de contactpersoon van de betreffende school was vaak voldoende om de klacht toch in behandeling te nemen. Ondanks het feit dat de klacht niet op de juiste manier was ingediend. Zeker aan het einde van de looptijd van de Ombudslijn is dit vaker voorgekomen. Dat betekent ook dat er dus meer klachten zijn behandeld dan in het systeem vermeld worden.

De regionale bijeenkomsten die twee keer per jaar werden georganiseerd voor de contactpersonen groeiden uit tot netwerkbijeenkomsten. De contactpersonen vonden elkaar in advies en kennisuitwisseling. Een belangrijke spin-off van het tweede jaar van de Ombudslijn mbo.

Communicatie

Het tweede jaar zijn de studenten geïnformeerd over het bestaan van de Ombudslijn mbo middels posters en flyers. De opdracht die in het eerste jaar bij St. Lucas voor de communicatie is gedaan, heeft een aantal posters opgeleverd die we hebben ingezet bij de communicatie. Het eerste jaar zijn twee ontwerpen gebruikt, het tweede jaar één ontwerp. Het is natuurlijk aan de onderwijsinstellingen zelf om de bekendmaking van de klachtenlijn onder de studenten te regelen.

Het tweede jaar is er ook verbinding gezocht met de nieuwe activiteit van de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB): het oprichten van Studentenraden op de onderwijsinstellingen. De beleidsmedewerker van de JOB die zich daarmee bezighield was op de hoogte van het bestaan van de Ombudslijn mbo en heeft dit op de scholen aan de studenten gecommuniceerd.

De Nationale Ombudsman heeft een website gestart voor het vinden van de juiste Ombudsman. Daarop zijn ook de gegevens van de Ombudslijn mbo vermeld geweest. Dit is van invloed geweest op de bekendheid van de Ombudslijn mbo. Tot na 1 april 2012 gingen de verwijzingen via deze site naar de Ombudslijn mbo door. Ook nadat de Ombudslijn mbo niet meer actief was hebben we deze bellers geadviseerd en doorverwezen. Inmiddels zijn de gegevens van de Ombudslijn mbo van deze site verwijderd.

Samenwerking

Ook het tweede jaar is er samengewerkt met de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs. We hebben in dit jaar twee verschillende contactpersonen gehad. We hebben hen gevraagd om zoveel als mogelijk bij de regionale bijeenkomsten met de contactpersonen aanwezig te zijn. Als dat gebeurde was dat altijd van toegevoegde waarde voor de bijeenkomsten. De Ombudslijn mbo heeft meegewerkt aan het onderzoek naar klachtbehandeling bij mbo-instellingen dat door de Onderwijsinspectie is uitgevoerd. We hebben gegevens van een aantal indieners van klachten ter beschikking gesteld. Uiteraard nadat we de indieners van de klachten hiervan telefonisch op de hoogte hebben gebracht en hun toestemming hadden verkregen.

Constateringen

Na twee jaar Ombudslijn mbo zijn er een aantal conclusies te trekken. Het gaat om constateringen die voortvloeien uit het tweejarig bestaan van de Ombudslijn mbo.

- De Ombudslijn mbo is ingesteld om de klachtafhandeling in het mbo te verbeteren. Er zijn een fors aantal instellingen in het mbo en het is alleen mogelijk om algemene uitspraken op dit punt te doen. Maar de urgentie van een goede en transparante klachtenprocedure is in de twee jaar toegenomen. In veel gevallen staat de klachtenprocedure in de studiegids vermeld of wordt duidelijk op de website aangegeven.
De contactpersonen van de scholen hebben in twee jaar een professionele slag gemaakt. Zij moeten vaak intern nog bewerkstellingen dat klachten op een goede en serieuze manier worden afgehandeld. Echter, ze slagen daar steeds beter in. Dat is niet altijd een eenvoudige zaak en vraagt doorzettingsvermogen.
- De studenten en ouders/verzorgers worden mondiger.
Vooral in het tweede jaar nam het aantal klachten toe dat strikt genomen niet tot de criteria van de Ombudslijn mbo behoorden. De klacht was dan niet bekend binnen de school omdat de indieners de klacht meteen via de Ombudslijn mbo hebben ingediend. Of er liep een klachtenprocedure op school en heeft men de klacht tegelijkertijd bij de Ombudslijn mbo ingediend. De contactpersonen namen deze klachten toch in behandeling ook al voldeden ze niet strikt aan de gestelde criteria.
- De meeste klachten werden binnen de gestelde termijn afgehandeld. Of de klachtafhandeling werd binnen de gestelde termijn gestart.
De klachten die buiten de tijdsnormering vielen hadden veelal betrekking op een meervoudige klachtenproblematiek. Er was dan vaak sprake van contacten van de school met andere instanties zoals, schuldsanering, verslavingszorg, leerplichtambtenaren of FIOM.
In dit soort situaties is met de contactpersonen afgesproken om na verloop van tijd de klacht als afgehandeld te beschouwen. De afhandeling was uiteindelijk al gestart maar had meer tijd nodig. Dit werd overigens altijd in goed overleg met de indiener van de klacht gedaan.
Een categorie klachten die ook vaak lange behandeltijd vergde waren de klachten in de categorie "studeren met een handicap". Dit waren bijzonder gecompliceerde klachten die niet eenvoudig konden worden opgelost. Ondanks goede bedoelingen van zowel ouders/verzorgers als de onderwijsinstelling.
- De klachten die zijn ingediend bij de Ombudslijn mbo zijn voor een groot deel goed op te lossen door een heldere communicatie met studenten en ouders/verzorgers. Na afhandeling van klachten stuurden de indieners vaak een mailbericht dat ze tevreden waren over de afhandeling. Daaruit blijkt hoe belangrijk de aandacht van school voor de klacht is en daarbij speelt communicatie een cruciale rol. De contactpersonen gebruiken deze uitkomst in hun onderwijsinstelling om de interne klachtbehandeling (nog) beter te organiseren. Kernwoorden daarbij zijn: aandacht en communicatie.

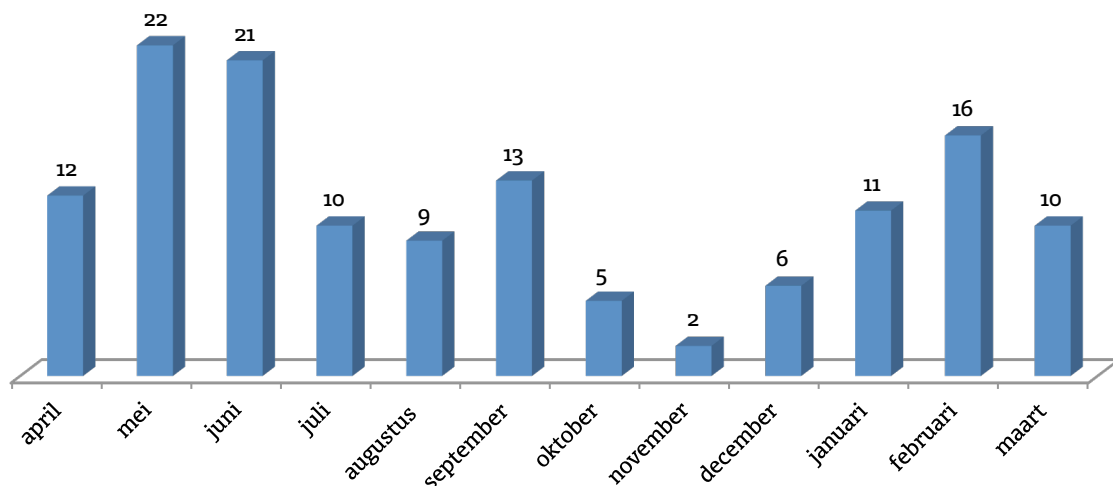
Totaal aantal klachten

Totaal aantal klachten:	137
Totaal aantal betrokken scholen met klachten:	38
Aantal scholen zonder klachten:	29

Verhouding scholen met klachten / scholen zonder klachten



Totaal aantal klachten per maand



Toelichting

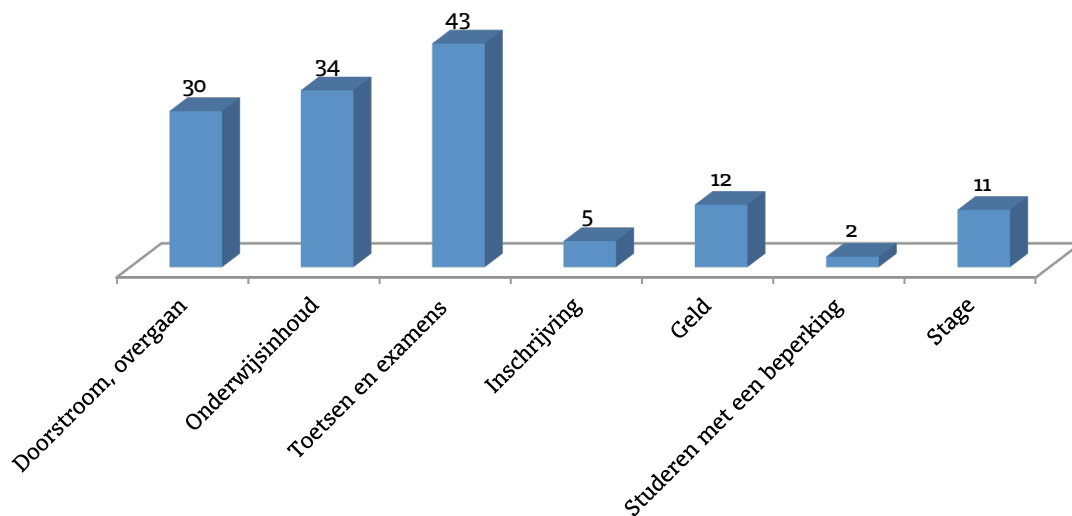
Er zijn voor de periode 2011 – 2012 in totaal 137 klachten ingediend verspreid over 38 instellingen. Dat betreft 58% van de instellingen. De meeste klachten zijn ingediend in de maanden mei en juni 2011. Het gemiddelde per maand betreft 11 klachten.

In vergelijking met het eerste jaar van de Ombudslijn mbo zijn er 100 klachten minder ingediend. (2010 – 2011: 237). Het ging toen om 49 onderwijsinstellingen. Het gemiddeld aantal klachten in het eerste jaar betrof 18 per maand.

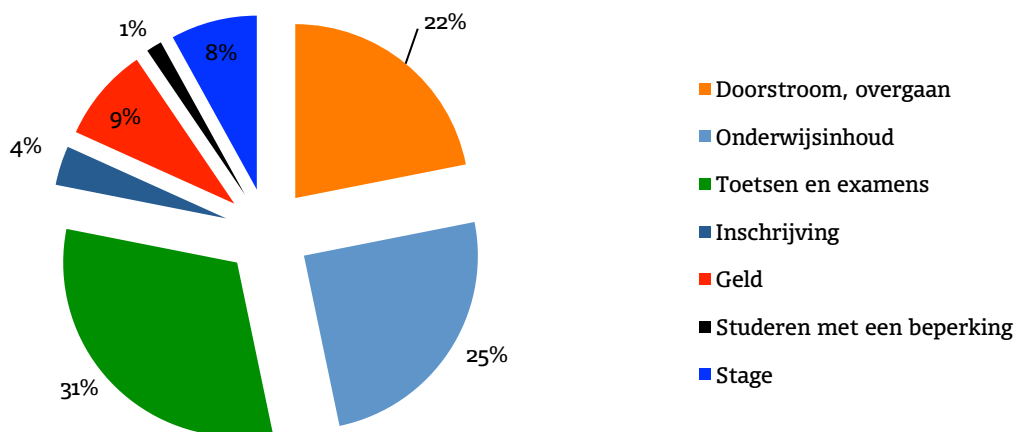
Kortom, er zijn minder klachten ingediend dan in het eerste jaar. Maar net als het eerste jaar is er veel naar de Ombudslijn mbo gebeld. De telefoontjes zijn niet bijgehouden maar het vermoeden bestaat dat er een toename aan telefoontjes is geweest. Een reden hiervoor is de al eerder genoemde website van de Nationale Ombudsman. De bellers gaven aan dat ze via deze site de Ombudslijn mbo hebben gevonden. Het was vaak voor bellers voldoende om hun verhaal kwijt te kunnen en gingen zij niet over tot het indienen van een klacht. De Ombudslijn mbo wordt meer door ouders/verzorgers gebeld dan door studenten. De verhouding ligt op ongeveer 2/3 ouders en verzorgers tegen 1/3 studenten.

Onderverdeling in categorieën

Totaal aantal klachten per categorie



Verhouding klachten per categorie



Toelichting

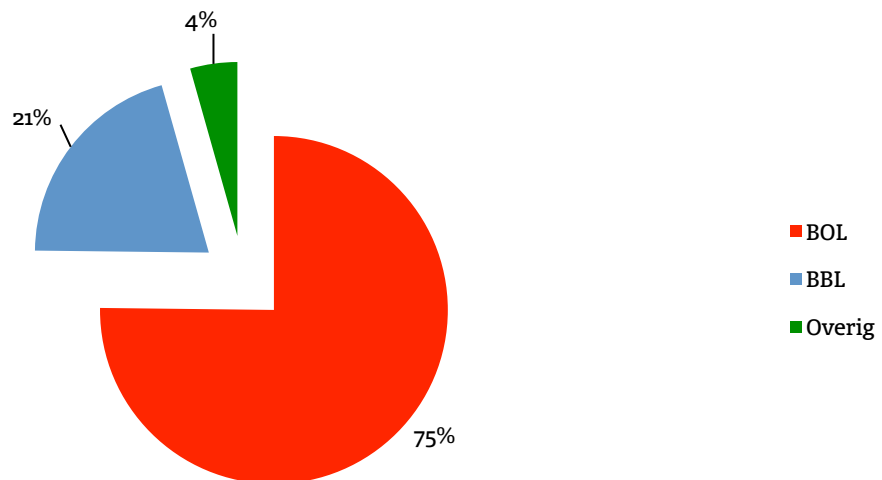
De grootste categorie van klachten is 'Toetsen en examens'. Het betreft 31% van de klachten. De categorie 'Doorstroom en overgaan' is met 22% van de klachten de derde categorie. Omdat het om eenzelfde problematiek gaat betekent dat - na optelling - meer dan de helft van de klachten over dit onderwerp gaat (53%).

Een andere grote categorie is 'Onderwijsinhoud' met 25% van de klachten. Het gaat om zeer diverse klachten binnen deze categorie: veelvuldig lesuitval, weinig tot geen les in bepaalde vakken, gedemotiveerde docenten en slechte of geen begeleiding vanuit school.

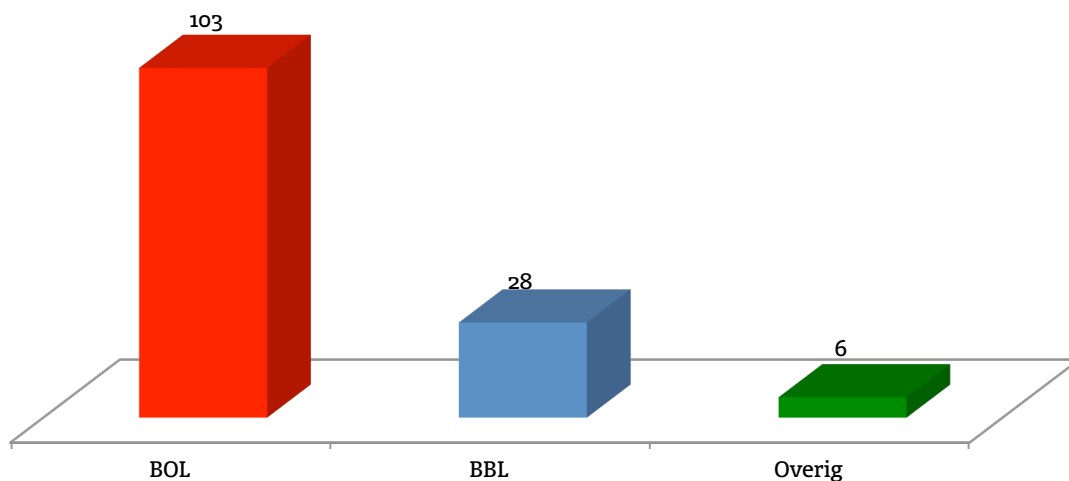
In het eerste jaar van de Ombudslijn mbo waren de categorieën juist omgedraaid: toen was 'Onderwijsinhoud' de grootste categorie (38%) gevolgd door de combinatie van 'Toetsen en examens' en 'Doorstroom of overgaan' (samen 37%). De klachten voor de rest van de categorieën is vergelijkbaar met vorig jaar. In de categorie 'Geld' gingen de klachten in het tweede jaar ook over de aanschaf van niet gebruikte boeken en over de vrijwillige ouderbijdrage. De categorie 'studeren met een handicap' betreft 1% van de klachten. Zoals al aangegeven gaat dit vaak om uiterst gecompliceerde klachten die lange behandeltijd vragen.

Onderverdeling in leerweg

Verhouding klachten per leerweg



Totaal aantal klachten per leerweg



Toelichting

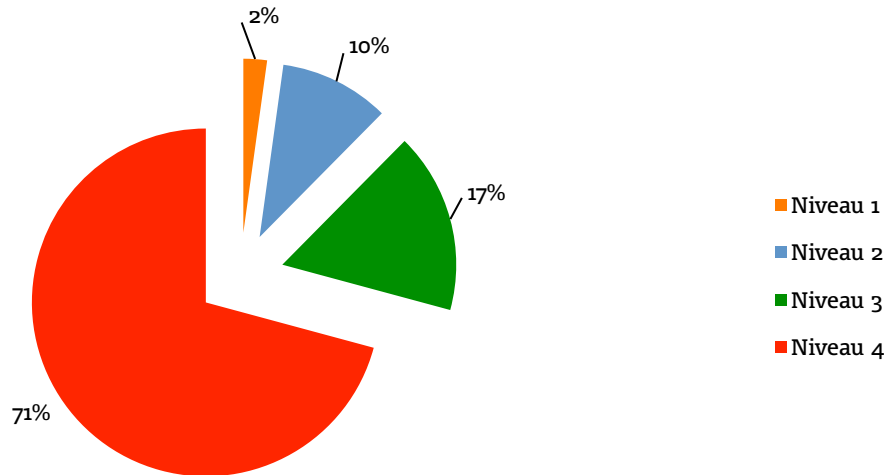
In het tweede jaar van de Ombudslijn mbo zijn de meeste klachten gedaan door BOL-studenten (75%). Dit gegeven komt overeen met de klachten die bij JOB worden genoteerd.

De categorie 'Overig' is lastig te interpreteren. Soms gaat het om studenten die een particuliere opleiding volgen, soms gaat het toch om een regulier traject BOL of BBL.

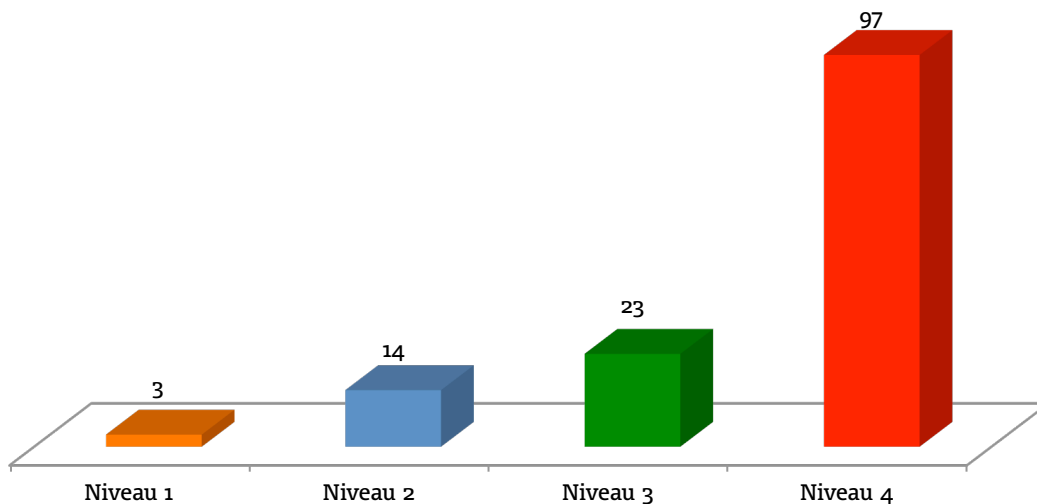
In vergelijking met het eerste jaar zijn er op dit gebied geen verschillen (2010 – 2011: 80% BOL, 14% BBL en 6% overig).

Niveau van de opleiding

Verhouding klachten per niveau



Totaal aantal klachten per niveau

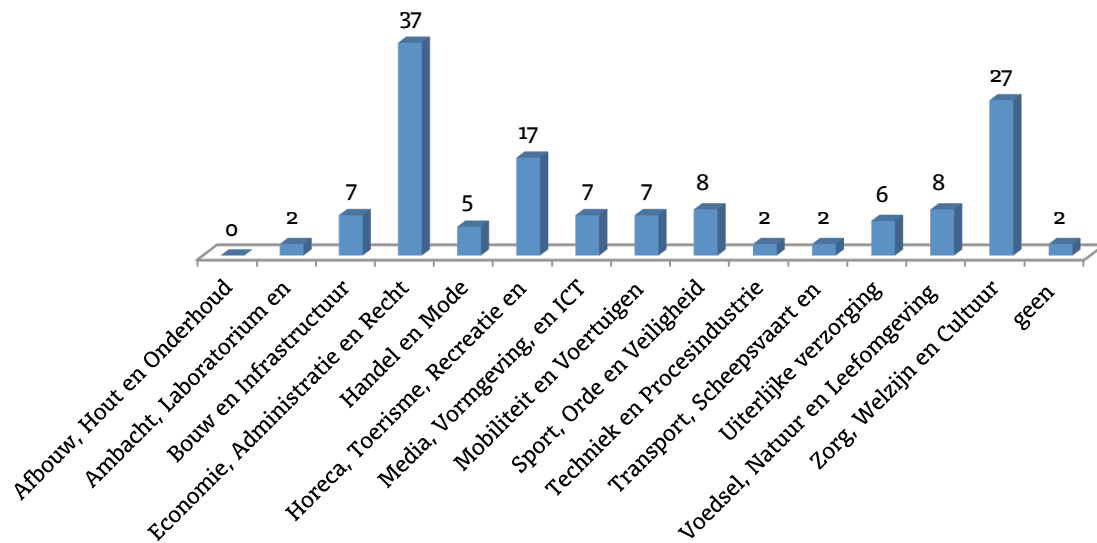


Toelichting

Ruim 71% van de klachten hebben betrekking op niveau 4 opleidingen. Ook dit gegeven komt overeen met de bevindingen van JOB. Voor de andere niveaus worden minder klachten ingediend, met het minimum van 2% voor niveau 1 opleidingen. Een mogelijk verklaring is dat deze studenten vaak maar korte tijd op school zijn en wellicht wat minder mondiger dan hun medestudenten op de andere niveaus.

Er is geen verschil voor deze categorie met het eerste jaar van de Ombudslijn mbo (2010 – 2011: niveau 4: 68%; niveau 3: 19%; niveau 2: 12%; niveau 1: 1%).

Klachten naar domeinindeling



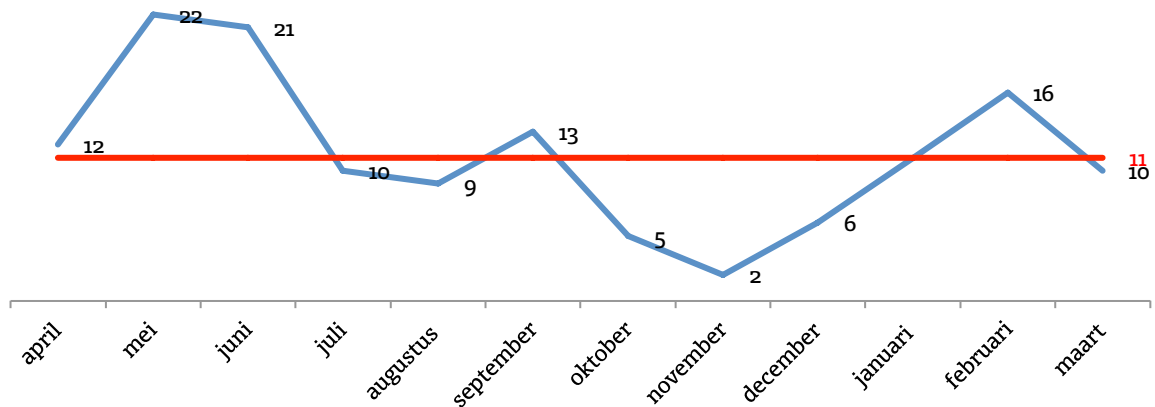
Toelichting

Er is een top 3 van domeinen vast te stellen waarvoor de meeste klachten zijn ingediend. De meeste klachten zijn ingediend voor opleidingen in het domein Economie, Administratie en Recht. Een tweede plaats is voor het domein Zorg, Welzijn en Cultuur. Vervolgens komt het domein Horeca, Toerisme, Recreatie en Bakkerij.

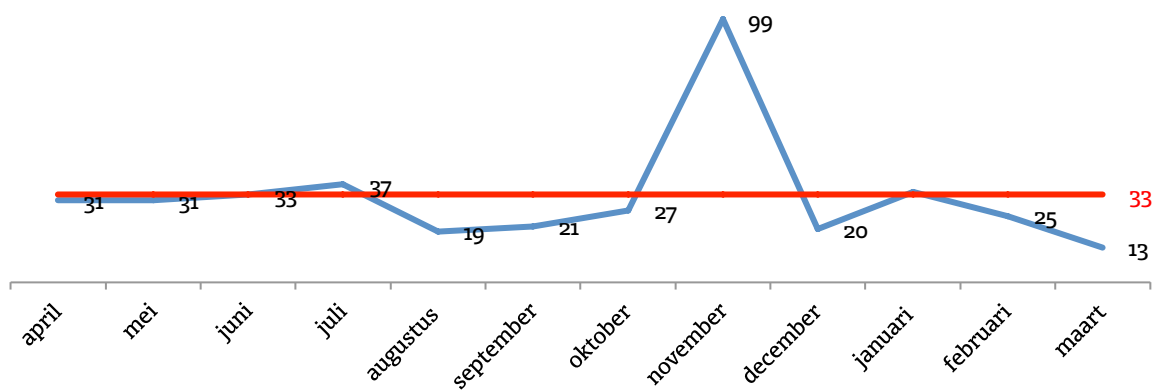
In 2010 – 2011 behoorden deze drie domeinen ook tot de grootste klachtengroepen. Alleen was toen het domein Zorg, Welzijn en Cultuur (56 klachten) de grootste gevolgd door Economie, Administratie en Recht (44 klachten). Het domein Horeca, Toerisme, Recreatie en Bakkerij was vorig jaar ook de derde klachtengroep (35 klachten). Het domein Media, Vormgeving en ICT was vorig jaar de vierde categorie met 30 klachten. In 2011 – 2012 zijn dat nog maar 7 klachten.

Klachtenrends en gemiddelde looptijd

Totaal aantal klachten per maand / gemiddelde per jaar



Gemiddelde looptijd in dagen per maand / per jaar



Toelichting

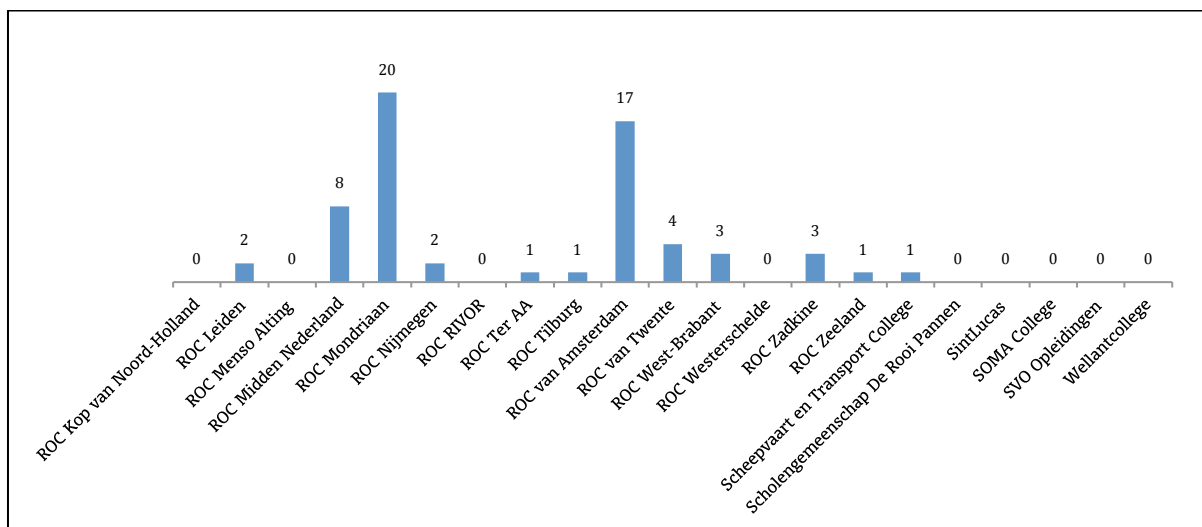
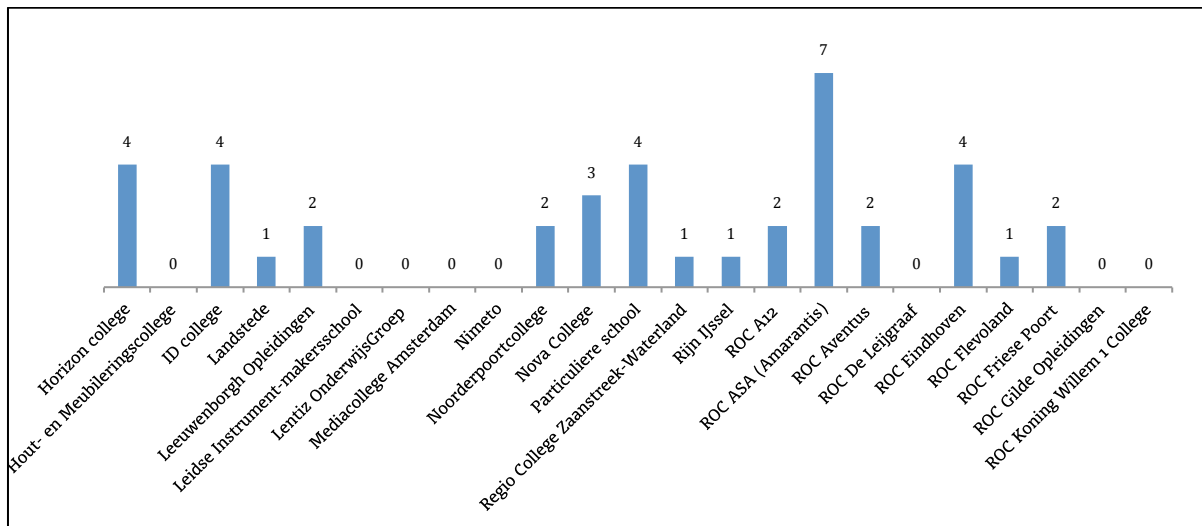
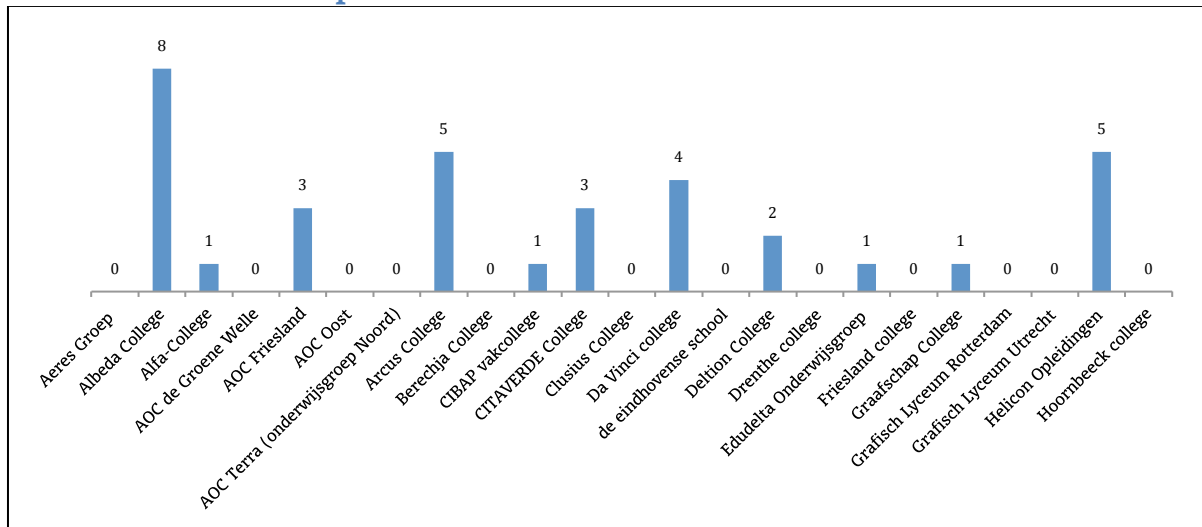
Gemiddeld zijn er in 2011 – 2012 11 klachten per maand ingediend. De meeste klachten zijn ingediend in de maanden mei en juni 2011. De maanden waarin de minste klachten zijn ingediend betreffen oktober, november en december 2011.

Het klachtenverloop komt sterk overeen met 2010 – 2011. Afgezien van de startmaand april 2010 zijn de meeste klachten ook in de maanden mei en juli 2010 ingediend. In de maanden november en december 2010 zijn ook de minste klachten ingediend.

Gemiddeld werd een klacht in 33 werkdagen afgehandeld. De klachtafhandeling in de meeste maanden valt binnen deze termijn met uitzondering van de maand november 2011. Dat is opmerkelijk omdat er toen maar 2 klachten zijn ingediend bij de Ombudslijn mbo. Eén van die klachten was bijzonder complex en zorgt voor deze forse behandeltijd. Binnen de Ombudslijn mbo is gewerkt met tijdsriteria voor het afhandelen van klachten. Voor de contactpersoon zijn dat 5 werkdagen; voor de opleiding 10 werkdagen. Het is al eerder aan de orde geweest dat niet alle klachten binnen deze termijn zijn af te handelen. Het vraagt tijd om een afspraak te regelen, zaken uit te zoeken, etc. We hebben bij de Ombudslijn mbo daarom vooral zicht gehouden op de start van de klachtafhandeling. Dat klachten niet onnodig lang blijven liggen. In veelal alle gevallen is de klachtafhandeling binnen deze tijdsriteria gestart.

Totaaloverzicht

Totaal aantal klachten per school



Instellingen zonder klachten bij Ombudslijn mbo

In 2011 – 2012 zijn er voor 42% van de instellingen geen klachten ingediend bij Ombudslijn mbo (2010 – 2011: 27%). Hieronder volgen de namen van deze instellingen zonder klachten verdeeld over de twee jaren:

Onderwijsinstelling	2010-2011	2011-2012
Aeres Groep	0	0
AOC De Groene Welle	0	0
AOC Oost	1	0
AOC Terra (Onderwijsgroep Noord)	0	0
Berechja College	0	0
Cibap College	0	1
Clusius College	0	0
De Eindhovense School	0	0
Drenthe College	4	0
Edudelta Onderwijsgroep	0	1
Friesland College	2	0
Graafschap College	0	1
Grafisch Lyceum Rotterdam	2	0
Grafisch Lyceum Utrecht	2	0
Helicon Opleidingen	0	5
Hoornbeeck Opleidingen	0	0
Hout- en Meubileringscollege	0	0
Leidse Instrument makerschool	1	0
Lentiz Onderwijsgroep	1	0
Media College Amsterdam	3	0
Nimeto	0	0
ROC A12	0	2
ROC De Leijgraaf	3	0
ROC Gilde Opleidingen	2	0
ROC Koning Willem I College	5	0
ROC Kop van Noord Holland	1	0
ROC Menso Alting	0	0
ROC Rivor	1	0
ROC Westerschelde	2	0
Scheepvaart en Transport College	0	1
Scholengemeenschap de Rooi Pannen	1	0
St. Lucas	0	0
SOMA College	0	0
SVO Opleidingen	0	0
Wellant College	2	0
Onderwijsinstellingen zonder klachten	19	29

Geen klachten
Wel klachten

Toelichting

In 2010 – 2011 waren het vooral vakcolleges, AOC's en kleine ROC's waarvoor geen klachten zijn ingediend. De conclusie vorig jaar was dat wellicht de schaalgrootte een rol speelt. Studenten en hun ouders vinden blijkbaar intern makkelijk de weg om hun klacht of probleem te bespreken.

In 2011 – 2012 is voor een groot deel dezelfde conclusie te trekken. Er komen zelfs meer vakinstellingen bij. Ook voor een aantal ROC's zijn geen klachten in het tweede jaar ingediend.

Het totaal aantal onderwijsinstellingen waarvoor geen klacht is ingediend is in het tweede jaar toegenomen.

Overzicht van particuliere instellingen

In 2011 – 2012 zijn er voor de particuliere opleidingen 4 klachten ontvangen (vergelijking 2010 – 2011: 9 klachten).

De Ombudslijn mbo heeft geen contactpersonen bij de particuliere opleidingen zoals we dat wel hebben bij de bekostigde instellingen. Dat komt omdat er veel (kleine) particuliere opleiders bestaan is het ondoenlijk om daarvoor een heel systeem op te zetten.

De Ombudslijn mbo werkt wel samen met de NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding). Eerst wordt gekeken of de opleiding waarvoor een klacht wordt ingediend tot de leden van deze Raad behoort. Als dit het geval is wordt de klacht doorgestuurd naar de contactpersoon.

Indien de opleiding waarvoor een klacht wordt ingediend geen lid is van NRTO wordt er vanuit de Ombudslijn mbo direct contact opgenomen met de opleider.

De vier klachten die zijn ingediend betreffen de volgende opleiders:

Capabel Onderwijsgroep

Klacht ingediend op 02.05.2011
Opleiding: BOL niveau 3
Categorie: Toetsen en Examens
Doorlooptijd: 58 dagen

ISBW

Klacht ingediend op 19.08.2011
Opleiding: SPW, niveau 4, verkort traject
Het betreft één klacht die door vijf deelnemers is ingediend
Categorie: Toetsen en Examens
Doorlooptijd: 26 dagen

Profit Opleidingen

Klacht ingediend op 16.09.2011
Opleiding: BOL niveau 4
Categorie: Toetsen en Examens
Doorlooptijd: 28 dagen
Klachtenprocedure is via NRTO gelopen

LOI

Klacht ingediend op 27.02.2012
Opleiding: niveau 4 / Leerweg: Overig
Categorie: Toetsen en Examens
Doorlooptijd: 34 dagen
Klachtenprocedure is via NRTO gelopen

Voor de Capabel Onderwijsgroep zijn er in 2010 – 2011 ook al klachten ingediend (4) en voor Profit Opleidingen ook (1). Voor de instellingen ISBW en LOI zijn er in 2010 – 2011 geen klachten ingediend.