

**Jaarrapportage – schriftelijke klachten  
september 2015 - augustus 2016**

## Inhoud

<b>Jaarrapportage – schriftelijke klachten</b> .....	1
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
<b>Jaarrapportage - telefonische contacten</b> .....	10
Toelichting bij jaarrapportage telefonische contacten .....	11
Totaal aantal telefonische contacten.....	12
Onderverdeling per type beller .....	13
Onderverdeling in categorieën.....	14

## Toelichting bij jaarrapportage

### Periode

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

### 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](http://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
Klachten	127	121	111
Aantal onderwijsinstellingen	43	43	43
Onderwijsinstellingen zonder klachten	24	24	24

De gegevens tonen aan dat daling van het aantal schriftelijke klachten zich voortzet. Hoewel het aantal klachten afneemt, blijft het aantal scholen waarvoor klachten worden ingediend gelijk. Dat geldt ook voor de scholen waarvoor geen klachten zijn ingediend. Bij deze laatste categorie is er een vaste kern van scholen die geen klachten heeft ontvangen. De overige onderwijsinstellingen wisselen over de jaren heen. Dit jaar staan er voor het eerst wat grotere onderwijsinstellingen op deze lijst (zie pagina 11).

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 tweede jaar houdt de Ombudslijn mbo telefonische gesprekken bij. 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 14 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 veel meer aan de orde geweest. Daar was het dit studiejaar de grootste categorie waarover werd gebeld.
- 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.

### Leeswijzer jaarrapportage

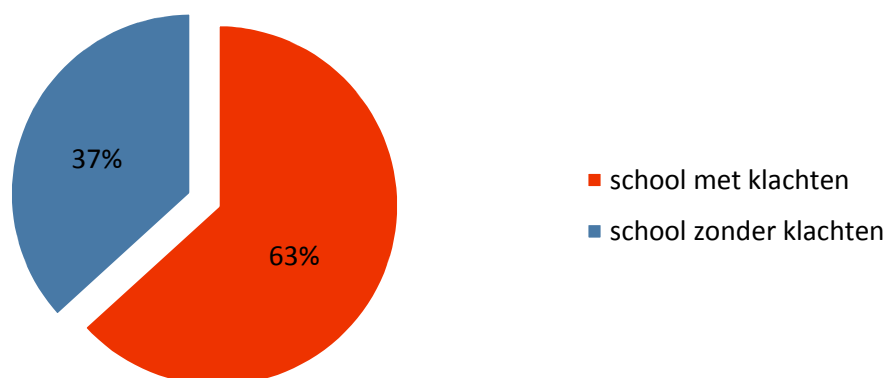
De rapportage start met de jaaroverzichten (in diagrammen) waarin informatie is opgenomen over het aantal klachten, de categorieën, leerwegen, etc. Daarna volgt een lijst met namen van onderwijsinstellingen waarvoor geen klachten zijn ingediend. Tenslotte volgt de rapportage met klachten voor particuliere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

## Totaal aantal klachten

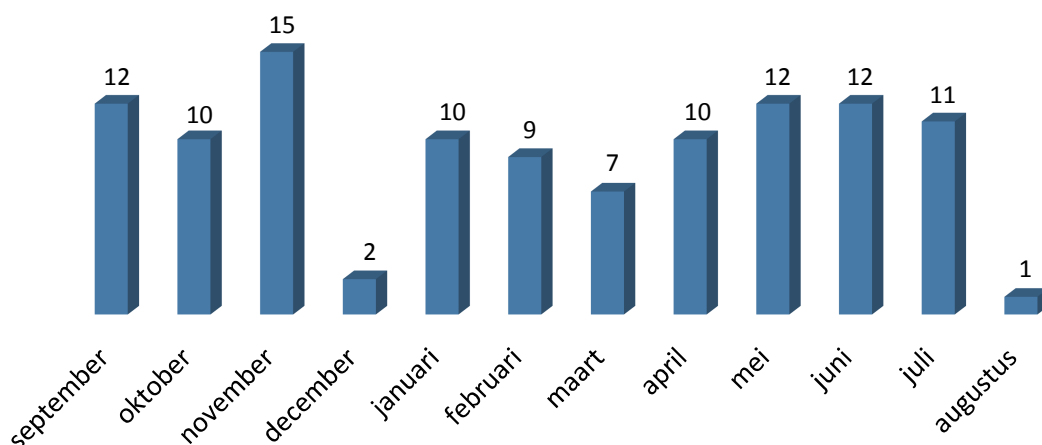
### Totaal aantal klachten

Totaal aantal klachten:	111
Totaal aantal betrokken scholen met klachten:	43
Totaal aantal scholen zonder klachten:	25

### Verhouding scholen met klachten / scholen zonder klachten



### Totaal aantal klachten per maand



#### Toelichting

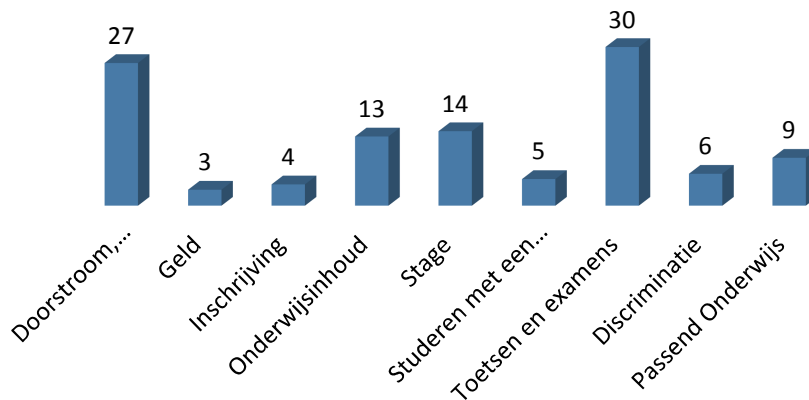
In deze periode zijn er in totaal 111 klachten ingediend voor 43 scholen. Dat betreft 63% van alle mbo-instellingen (zowel bekostigd als niet-bekostigd onderwijs).

De meeste klachten zijn ingediend in de maand november (15 klachten). In de twee voorgaande perioden (2013 – 2014 en 2014 – 2015) is al geconstateerd dat er een toename van klachten was in deze maand. De klachten die worden ingediend in deze maand zijn divers van aard; het gaat om verschillende categorieën.

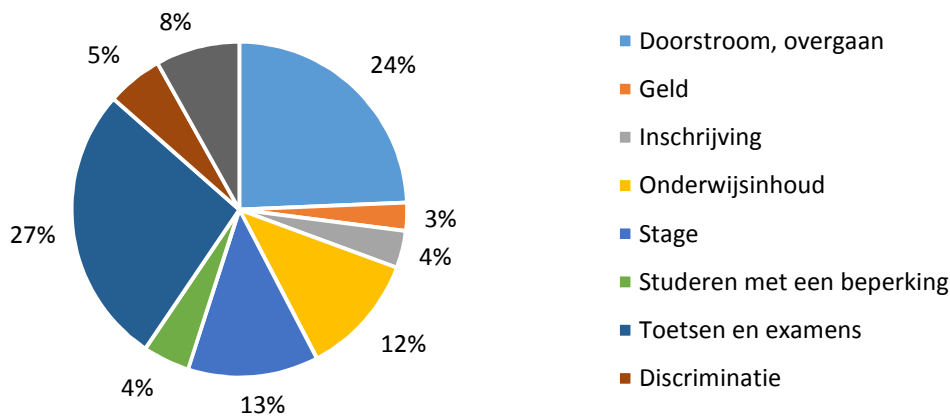
In de maanden mei, juni en september zijn telkens 12 klachten per maand ingediend. Dit zijn klachten die vooral voor de categorieën 'Doorstroom en Overgaan', 'Toetsen en Examen's' (mei en juni) en 'Inschrijving' (september) worden ingediend.

## Onderverdeling in categorieën

Totaal aantal klachten per categorie



Verhouding klachten per categorie



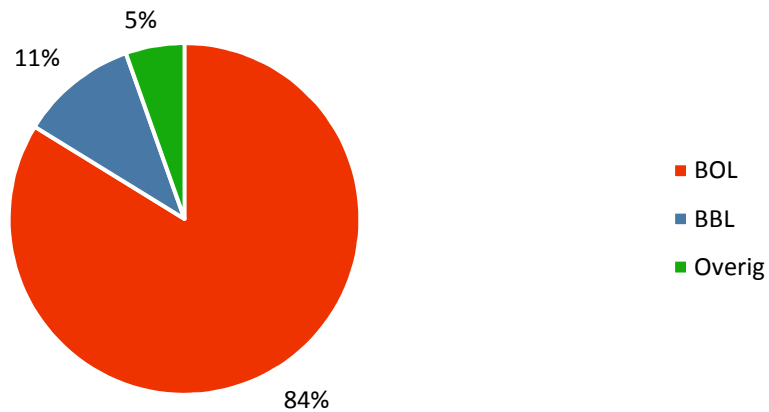
### Toelichting

Dit jaar zijn de meeste klachten ingediend voor de categorie 'Toetsen en Examens' (30). De tweede categorie is 'Doorstroom en Overgaan' (27). Voor beide categorieën worden bijna evenveel klachten ingediend als vorig studiejaar. Een opvallende daling in klachten is te zien bij de categorie 'Onderwijsinhoud'. Daarvoor werden vorig studiejaar nog 28 klachten ingediend, terwijl er in deze periode 13 klachten zijn ingediend. Een opvallende stijging van klachten voor de categorie 'Stage': dit jaar 14 klachten tegenover 6 klachten in het vorige studiejaar.

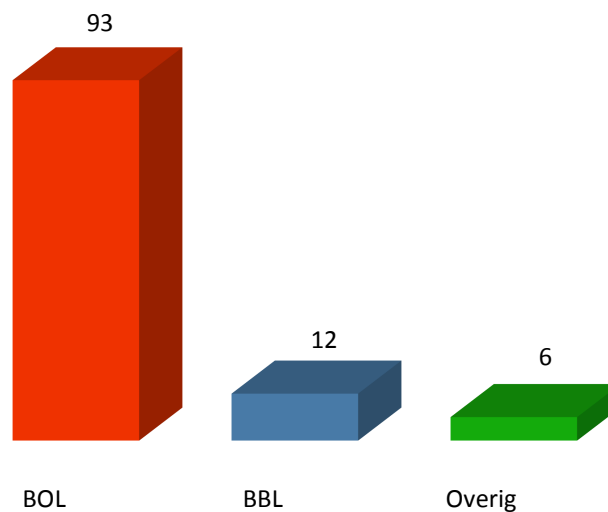
Voor de categorie 'Passend Onderwijs' zijn er 9 klachten ingediend. Als daarbij de klachten worden opgeteld van de categorie 'Studeren met een beperking' komt het totaal op 14 klachten. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig studiejaar (12 klachten). Overigens moet hierbij de kanttekening 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'.

Voor de categorie 'Discriminatie' is er één klacht ingediend die onder 'Ongewenste intimidatie' valt. De contactpersoon van de onderwijsinstelling waarvoor de klacht was ingediend, heeft voor de behandeling van de klacht de vertrouwenspersoon ingeschakeld die de klachtbehandeling heeft overgenomen.

## Verhouding klachten per leerweg



## Totaal aantal klachten per leerweg



### Toelichting

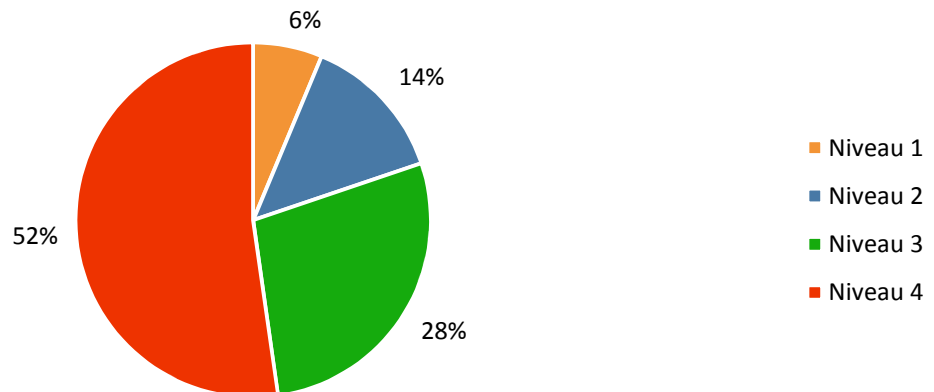
Voor de BOL-opleidingen zijn er 93 klachten ingediend. Het betreft 84% van het totaal aantal klachten. Deze gegevens komen overeen met voorgaande jaren. De BOL-studenten zijn in het mbo in de meerderheid. Daardoor zijn deze percentages verklaarbaar.

Voor de BBL-opleidingen zijn 12 klachten ingediend. Ook deze aantallen zijn vergelijkbaar met het vorig studiejaar(14).

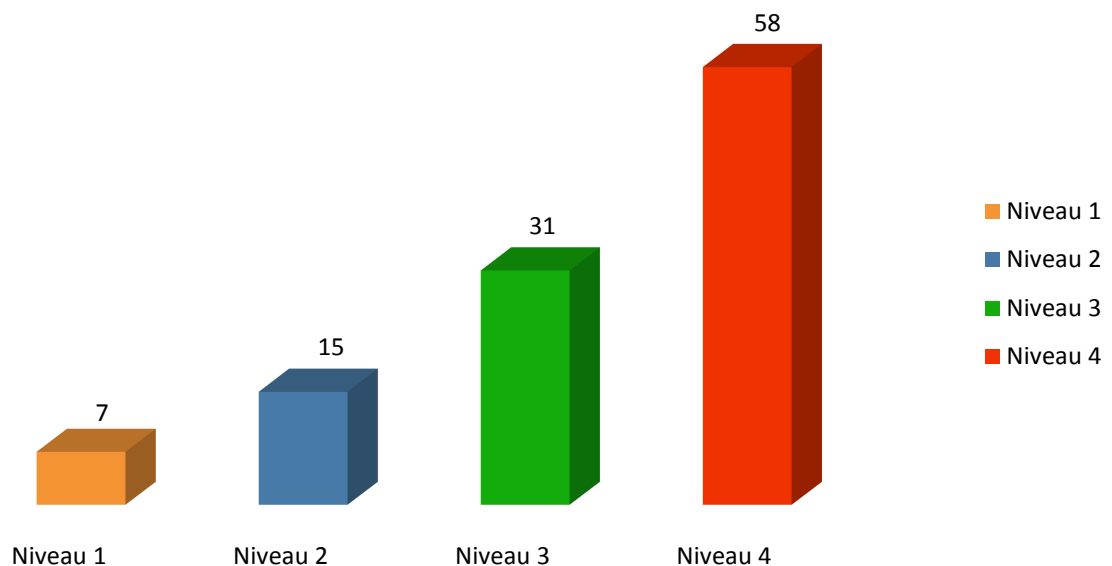
Voor de categorie 'Overig' zijn er 6 klachten ingediend. Een gering verschil met de klachten ten opzichte van vorig studiejaar (5). Deze klachten gaan over particuliere opleidingen of VAVO-trajecten bij mbo-onderwijsinstellingen.

## Niveau van de opleiding

### Verhouding klachten per niveau



### Totaal aantal klachten per niveau



#### Toelichting

Meer dan de helft van de klachten (52%) 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.

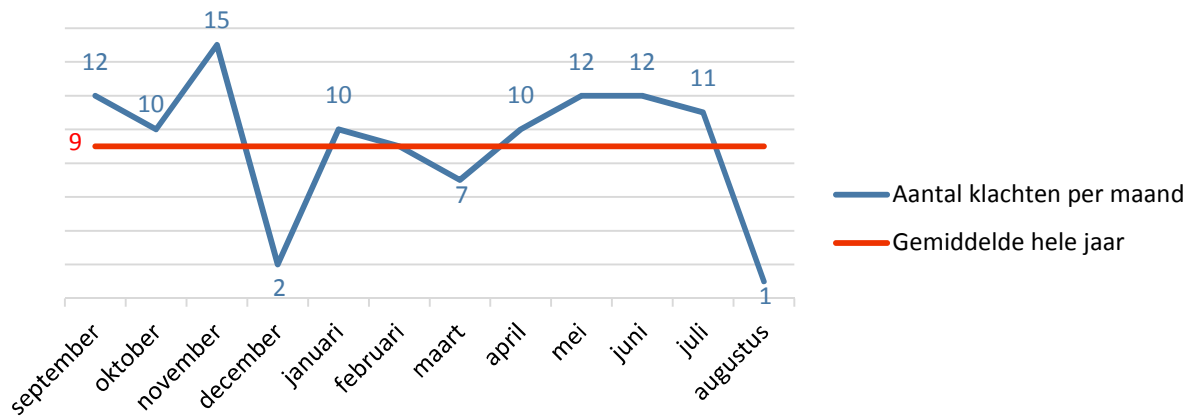
Voor niveau 3-opleidingen zijn er 6 klachten meer ingediend dan vorig studiejaar. De stijging die in 2014 – 2015 is geconstateerd, lijkt door te zetten. Dit geldt ook voor de niveau 1-opleiding: daarvoor zijn er dit studiejaar 7 klachten meer ingediend. In 2014 – 2015 waren dat 3 klachten.

Er worden minder klachten ingediend voor niveau 2 opleidingen. Er is een afname van 8 klachten voor deze opleidingen ten opzichte van 2014 – 2015

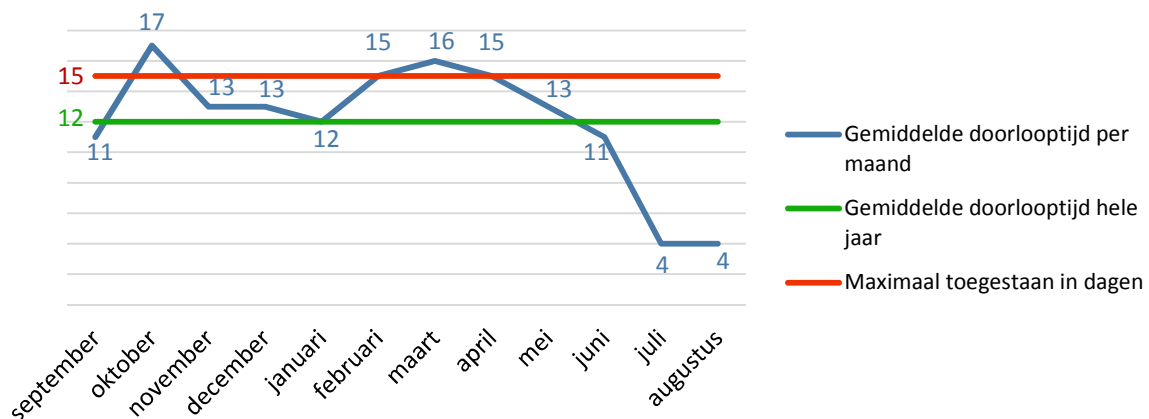


## Klachtenrends en gemiddelde looptijd

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 111. Dit betekent dat er gemiddeld 9 klachten per maand zijn ingediend (vorig jaar waren dat 10 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 2015 – 2016 is er in de maanden oktober en maart wat meer tijd nodig geweest om de klachten af te handelen dan de overeengekomen 15 werkdagen. Het gaat om een (gemiddelde) overschrijding van 1 tot 2 werkdagen.

**Jaarrapportage - telefonische contacten**  
**september 2015 - augustus 2016**

## Toelichting bij jaarrapportage telefonische contacten

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

Over de gehele linie is er in de periode 2015 – 2016 een afname aan schriftelijke klachten en telefonische contacten ten opzichte van 2014 – 2015.

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 Passend Onderwijs. Het is de categorie waarvoor dit studiejaar het meest wordt gebeld. 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. In een aantal gevallen volgt hun zoon of dochter (tijdelijk) geen onderwijs. 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.

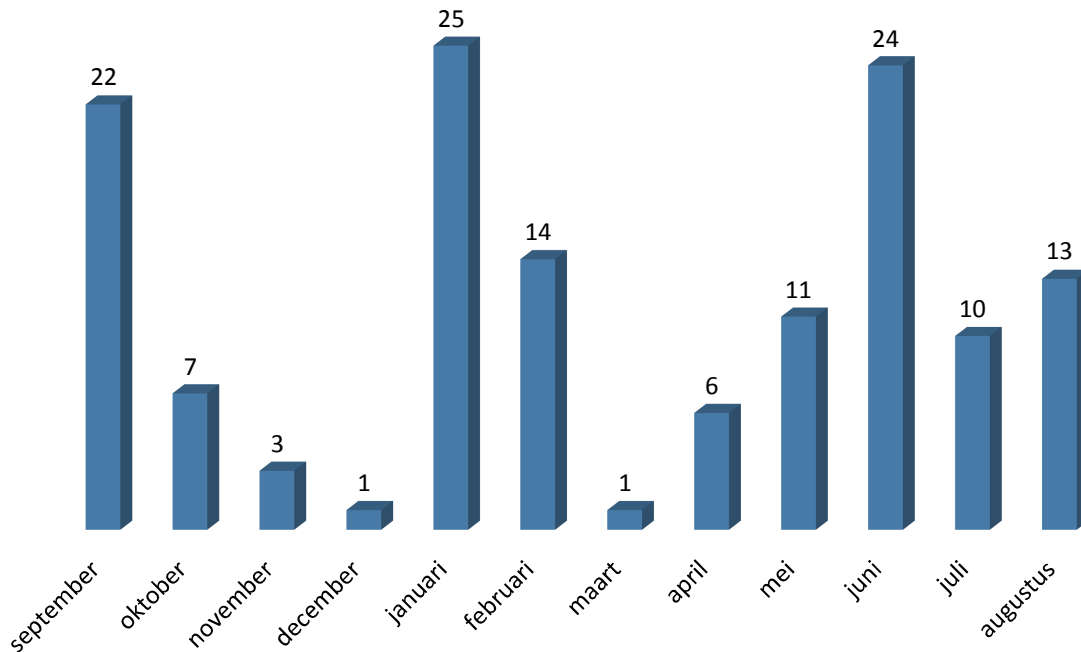
### Leeswijzer rapportage

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

## Totaal aantal telefonische contacten

Totaal aantal telefonische contacten per maand

137



### Toelichting

In totaal hebben 137 mensen de Ombudslijn mbo gebeld in de periode 2015 – 2016. Het verschil in contacten per maand is groot. De Ombudslijn mbo wordt het meest gebeld in de maanden september, januari en juni.

In september 2015 is er 22 keer gebeld. Dat is beduidend minder dan in 2014 – 2015 (35 bellers).

De onderwerpen hebben vooral betrekking op inschrijving, passend onderwijs en onderwijsinhoud. Bij de laatste categorie gaat het over lesuitval en/of roosters die niet op tijd klaar zijn.

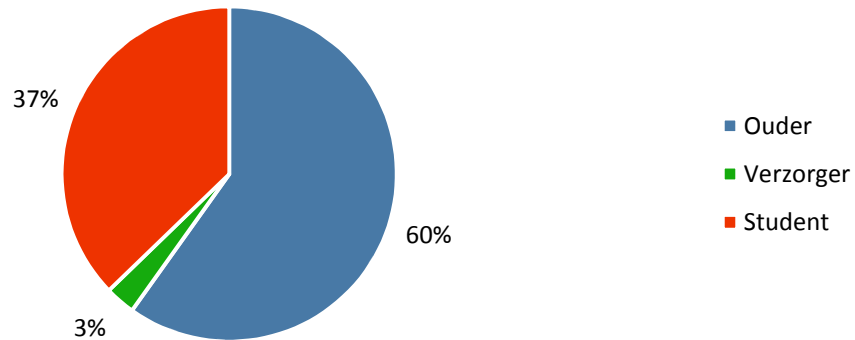
In januari 2016 werd er het meest gebeld. Het gaat om 25 bellers. Dat is een aanzienlijke stijging in vergelijking met 2014 – 2015 (12 bellers). Er werd vooral gebeld over toetsen/examen, passend onderwijs en onderwijsinhoud.

De maand juni 2016 is de tweede maand met de meeste bellers. Het gaat om 24 bellers. In vergelijking met 2014 – 2015 zijn dat 2 bellers minder (26). De gespreksonderwerpen zijn vooral toetsen, examens en doorstroom.

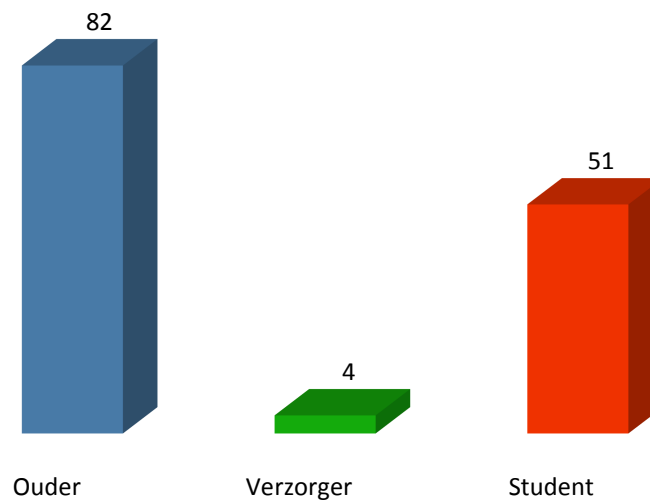
De maanden waarin het meest wordt gebeld zijn ook de maanden waarin bij de Ombudslijn mbo de meeste schriftelijke klachten worden ingediend. Alleen in november 2015 zijn er veel meer schriftelijke klachten ingediend dan dat er bellers waren.

## Onderverdeling per type beller

### Verhouding telefonische contacten per type beller



### Totaal aantal telefonische contacten per type beller



#### Toelichting

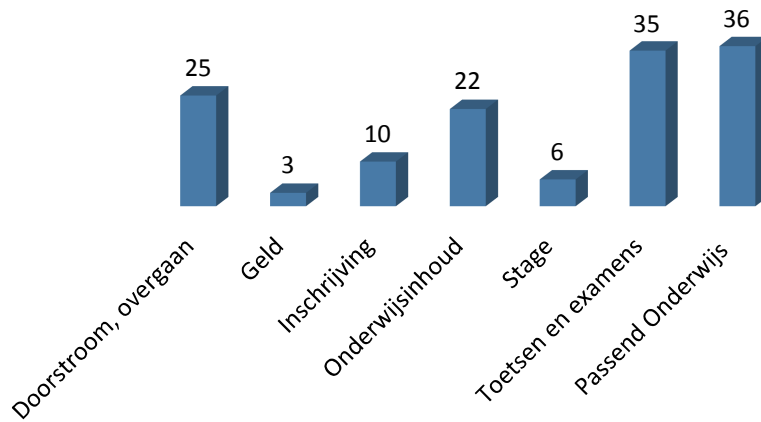
De meeste mensen die de Ombudslijn mbo bellen zijn ouders. Dat is 60% van de telefonische contacten. Zij bellen voor hun zonen of dochters die in sommige gevallen meerderjarig zijn. De studenten die bellen betreffen 37% van de bellers.

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.

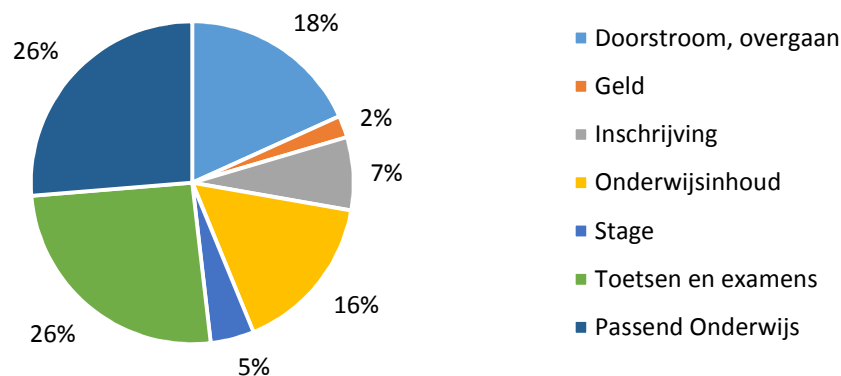
Dit studiejaar hebben 4 'verzorgers' gebeld (in 2014 – 2015 waren dat er 2). Deze bellers zijn familieleden of begeleiders van de studenten in het mbo.

## Onderverdeling in categorieën

Totaal aantal telefonische contacten per categorie



Verhouding telefonische contacten per categorie



### Toelichting

De categorie waar de meeste gesprekken over gaan is 'Passend Onderwijs' (36). Dat is een aanzienlijke verhoging in relatie tot de gesprekken die vorig studiejaar over dit onderwerp werden gevoerd (18).

Ook wordt er veel gebeld als het gaat over de categorie 'Toetsen en Examens'. Deze gesprekken hebben overigens vaak een link met de categorie 'Doorstroom en Overgaan'. Als de percentages van beide categorieën worden opgeteld gaat het om 44% van de gesprekken.

De gesprekken die betrekking hebben op de categorie 'Onderwijsinhoud' nemen af. Het gaat om een vermindering van 7 bellers ten opzichte van schooljaar 2014 – 2015. De gesprekken gaan over diverse zaken zoals lesuitval, roosterproblemen en ongemotiveerde docenten. Soms wordt daarbij de slechte communicatie vanuit de onderwijsinstelling genoemd.

Er wordt minder gebeld over de beroepspraktijkvorming (bpv). In vergelijking met 2014 – 2015 gaat het om een vermindering van 11 bellers.