

**Jaarrapportage  
september 2013 tot september 2014**

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Pagina</b>
Toelichting jaarrapportage	3
Totaal aantal klachten	5
Onderverdeling in categorieën	6
Onderverdeling in leerweg	7
Niveau van de opleiding	8
Klachtentrends en gemiddelde looptijd	9

## **Toelichting bij jaarrapportage september 2013 tot september 2014**

### **Algemeen**

De Ombudslijn mbo is ingesteld van september 2012 tot september 2014. Deze rapportage is de tweede in deze periode. Hiermee wordt de subsidieperiode afgesloten waarbij de Ombudslijn mbo is uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van MBO Diensten in Woerden.

De Ombudslijn mbo is een tweedelijns organisatie. Klachten dienen in eerste instantie op school gemeld te worden. Een onderwijsinstelling moet kunnen reageren op een klacht of probleem. Pas als dat niet lukt en studenten en/of hun ouders geen gehoor vinden voor hun klacht dan komt de Ombudslijn mbo in beeld. Echter, ook bij indiening van een klacht bij de Ombudslijn mbo blijft de onderwijsinstelling verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.

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

Klachten worden schriftelijk ingediend via een formulier dat op de website staat. Het formulier is zeer toegankelijk en eenvoudig in te vullen. De klacht komt daarmee in een digitaal systeem dat zowel door de contactpersoon bij de onderwijsinstelling waarvoor een klacht wordt ingediend als de Ombudslijn mbo is in te zien. Via dit systeem wordt de communicatie onderhouden totdat de klacht is afgehandeld. Contacten gaan via het berichtencentrum in het systeem of telefonisch.

Een nieuw element is de mogelijkheid tot mediation vanuit de Ombudslijn mbo. In deze periode is dit instrument één keer ingezet. Het betrof een behandeling van een zaak die is ingebracht door een erkend leerbedrijf uit de regio Rotterdam. De berichtgeving was zodanig dat – in overleg met de contactpersoon bij het ministerie van OCW – is besloten om een gesprek met alle betrokken partijen aan te gaan. De contactpersonen van zowel Albeda College als Zadkine waren daartoe bereid. De belangrijkste knelpunten waren (het gebrek aan) communicatie en onduidelijkheid over de gang van zaken. Het gesprek heeft een positieve uitkomst gehad. Alle partijen hebben hun kant van de zaak besproken en duidelijke afspraken gemaakt.

In deze periode is er ingezet op bekendheid van de Ombudslijn mbo bij andere instanties zoals: Postbus 51, Onderwijsinspectie, MBO Raad en JOB. De Ombudslijn mbo staat ook vermeld op de site van de Nationale Ombudsman ([www.vindeenombudsman.nl](http://www.vindeenombudsman.nl)) bij het onderdeel beroepsopleiding.

De samenwerking met JOB bestaat in deze fase uit het doorverwijzen van bellers met vragen over het mbo. Dit gebeurt ook van hen uit naar de Ombudslijn mbo. Ook met andere instanties zoals MBO Raad en NRTO wordt er samengewerkt. Verder is er ook meer contact met ondersteunende organisaties zoals het steunpunt taal en rekenen. De klachten die te maken hebben met de nieuwe eisen voor taal en rekenen zijn met hen besproken. Deze samenwerking was adequaat en positief en heeft vaak gezorgd dat de klachten voor dit onderwerp sneller zijn afgehandeld door de onderwijsinstellingen.

In de gehele periode van de Ombudslijn mbo zijn er kwartaalrapportages gemaakt die aan de opdrachtgever zijn verstuurd. De verkorte variant is aan de JOB, MBO Raad en NRTO gestuurd.

Daarnaast is er een jaarrapportage gemaakt over de periode september 2012 tot september 2013. Al deze rapportages doen verslag van de klachten die bij de Ombudslijn mbo zijn ingediend.

### **Constateringen**

Het doel van de Ombudslijn is om de klachtafhandeling bij bekostigde en niet-bekostigde mbo-instellingen te verbeteren. Er zijn een fors aantal instellingen in het mbo (zeker in de particuliere markt) zodat het niet mogelijk is algemene uitspraken te doen. Er zijn wel een aantal ontwikkelingen te constateren.

- De urgentie van het invoeren van een transparantie, serieuze en snelle klachtafhandeling is in de afgelopen jaren toegenomen. Steeds meer onderwijsinstellingen hebben informatie over de klachtenregeling op de website geplaatst. Dit komt overeen met het onderzoek dat JOB heeft gedaan in april 2014<sup>1</sup>. Deze constatering geldt vooral voor de bekostigde onderwijsinstellingen, voor de particuliere opleiders is dit veel lastiger te constateren.
- De contactpersonen bij de bekostigde mbo-onderwijsinstellingen hebben in deze jaren ook een professionele slag gemaakt. Klachten worden sneller in behandeling genomen en blijven minder lang open staan. Het is merkbaar dat veel contactpersonen meer regie hebben op het proces van de klachtafhandeling ook als dat wordt uitgezet bij de diverse opleidingen van de onderwijsinstelling. Het aantal indieners van klachten dat tevreden is neemt ook toe. Vaak melden zij terug dat ze verrast zijn door de snelle handelswijze van de school. Dit is uiteraard niet over de hele linie het geval. Er blijven nog steeds onderwijsinstellingen waar de snelheid van de klachtenprocedure verbetering behoeft.
- Er wordt steeds meer gebeld naar het nummer van de Ombudslijn mbo. Het zijn meer ouders/verzorgers die bellen dan studenten. Dit leidt echter niet tot een toename van de schriftelijke klachten. Daarvoor zijn een aantal redenen aan te voeren. Vaak is het voldoende als de bellers hun verhaal kunnen doen. Met advies en raad kunnen zij verder en vinden toch nog de weg naar de onderwijsinstelling. Daarnaast zijn er bellers die teleurgesteld zijn in de (on)mogelijkheden van de Ombudslijn mbo. Zij gaan ervanuit dat de Ombudslijn mbo een sturende rol heeft in de klachtbehandeling. Dat is helaas niet mogelijk aangezien de klachtafhandeling de verantwoordelijkheid is en blijft van de onderwijsinstelling. Voor de komende periode van twee jaar dat de Ombudslijn mbo actief is, worden deze telefoongesprekken bijgehouden en vermeld in de rapportages. Op deze manier ontstaat er een meer compleet beeld van klachten en problemen die studenten en ouders/verzorgers ondervinden in het mbo.
- Al eerder is geconstateerd dat een groot deel van de klachten die zijn ingediend op te lossen zijn door een heldere communicatie met studenten en ouders/verzorgers. Kernwoorden in de klachtafhandeling zijn nog steeds: aandacht en communicatie. Dit blijft voor de komende periode een belangrijk aandachtspunt voor de onderwijsinstellingen bij de klachtafhandeling. Een proactieve houding van de onderwijsinstelling richting studenten en ouders/verzorgers kan ervoor zorgen dat er (steeds) minder klachten zullen worden ingediend bij de Ombudslijn mbo.

### **Indeling jaarrapportage**

In deze rapportage zullen de jaaroverzichten aan bod komen. Hierin staat informatie over het aantal klachten, de categorieën, de leerwegen, etc.

---

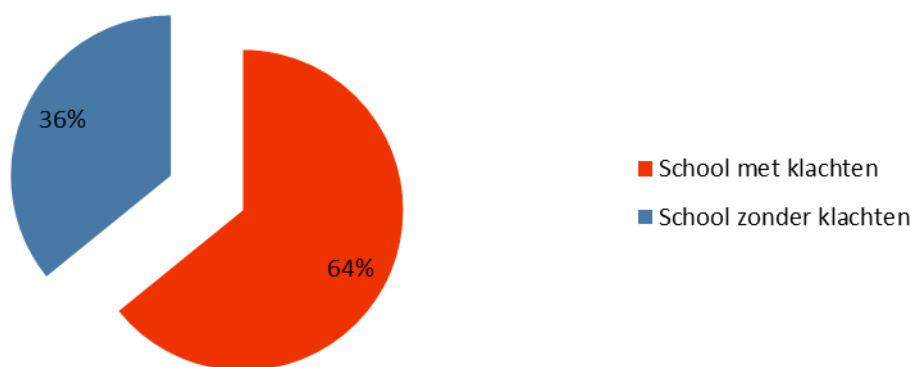
<sup>1</sup> 'Onderzoek klachtenbehandeling mbo' door JOB, 30 april 2014. In 2014 heeft 83% van de bekostigde onderwijsinstellingen informatie over de klachtenregelingen op hun website vermeld.

## Totaal aantal klachten

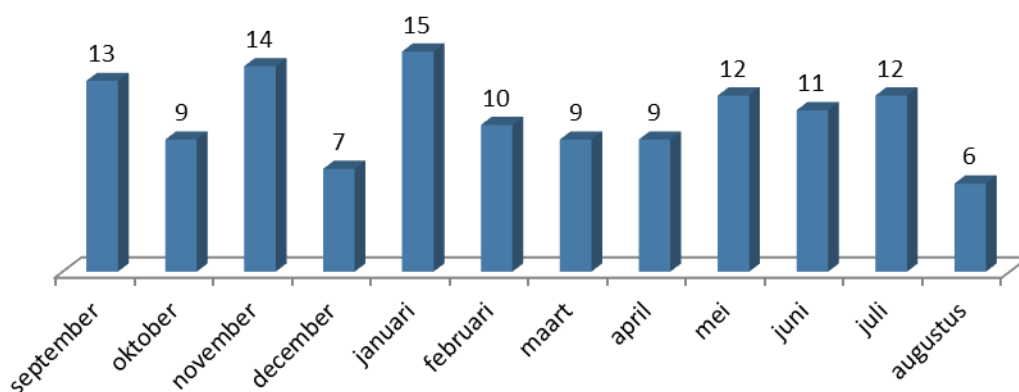
### Totaal aantal klachten

Totaal aantal klachten:	127
Totaal aantal betrokken scholen met klachten:	43
Totaal aantal scholen zonder klachten:	24

### Verhouding scholen met klachten / scholen zonder klachten



### Totaal aantal klachten per maand

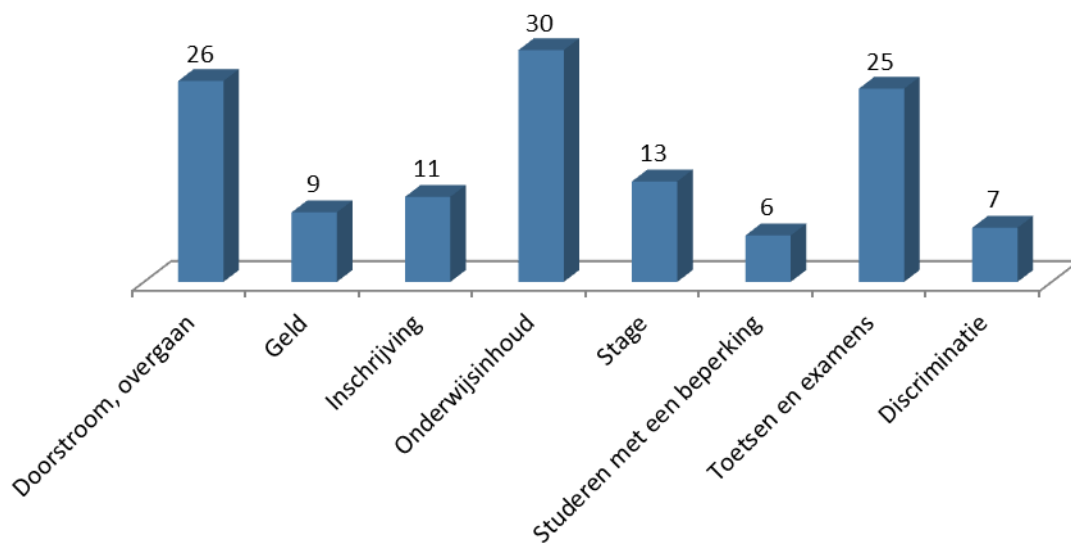


#### Toelichting

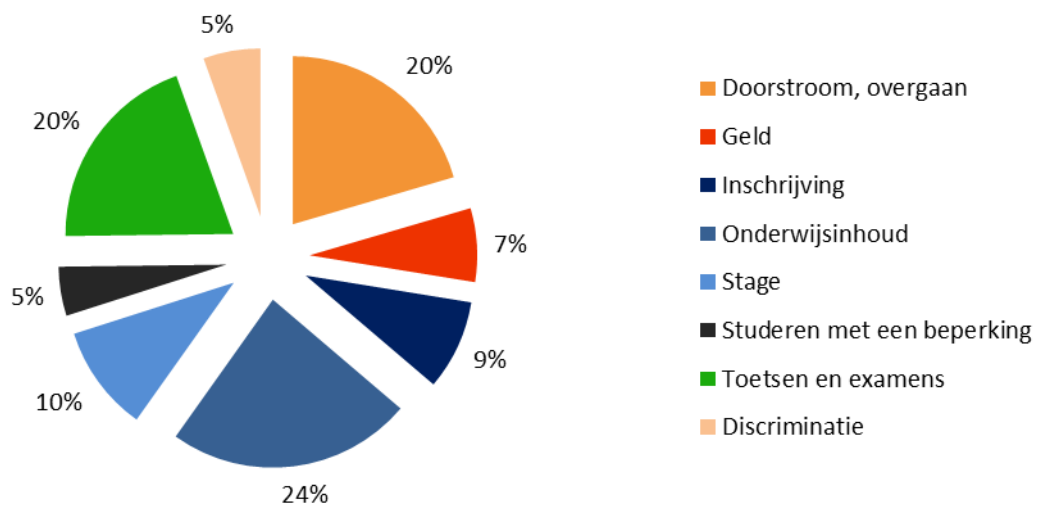
In deze periode zijn er in totaal 127 klachten ingediend voor 43 scholen. Dat betreft 64% van alle mbo-instellingen (zowel bekostigd als niet-bekostigd onderwijs).

Het verschil in klachten over de maanden van het jaar is begrijpelijk gezien het verloop van het studiejaar. De maanden september en januari zijn daarbij belangrijke momenten van inschrijving en overgaan of slagen. In deze maanden zijn er dan ook de meeste klachten ingediend. Opmerkelijk zijn het aantal klachten in november 2013. In voorgaande perioden was dit nooit een maand waarin veel klachten werden ingediend. Vooral nog wordt er vanuit gegaan dat dit een eenmalige ontwikkeling is geweest.

### Totaal aantal klachten per categorie



### Verhouding klachten per categorie



#### Toelichting

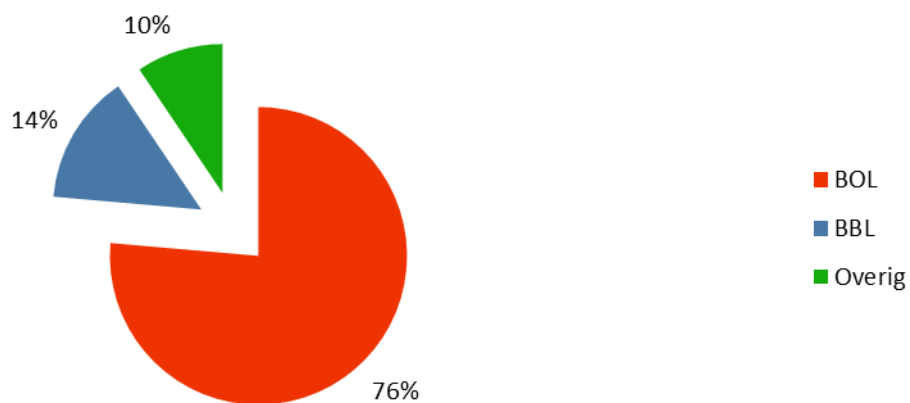
De grootste categorie waarvoor klachten zijn ingediend is 'Onderwijsinhoud'. Het betreft hier 24% van de klachten. Het gaat in deze categorie om een diversiteit aan klachten: (veel) lesuitval, ongemotiveerde docenten, slechte communicatie vanuit de opleiding en roosterproblemen.

De tweede categorie is 'Doorstroom en overgaan' met 26 klachten gevolgd door de categorie 'Toetsen en examens' met 25 klachten. Als deze beide groepen bij elkaar worden opgesteld (het gaat om eenzelfde problematiek) dan bedraagt dit 40% van de klachten.

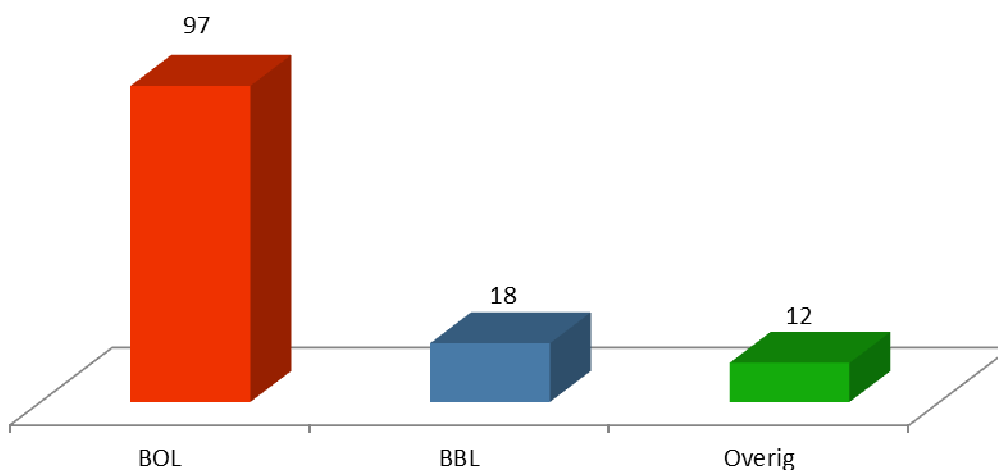
De categorieën 'Studeren met een beperking' en 'Discriminatie' hebben elk 5% van het totaal aantal klachten. De klachten bij 'Studeren met een beperking' zijn vaak lastig van aard en moeilijk op te lossen. Die klachten staan relatief het langste open omdat er met andere organisaties buiten de onderwijsinstelling moet worden samengewerkt. De klachten over discriminatie krijgen aparte aandacht van de Ombudslin mbo. In deze periode zijn de onderwijsinstellingen met deze klachten serieus en prudent omgegaan.

## Onderverdeling in leerweg

### Verhouding klachten per leerweg



### Totaal aantal klachten per leerweg



#### **Toelichting**

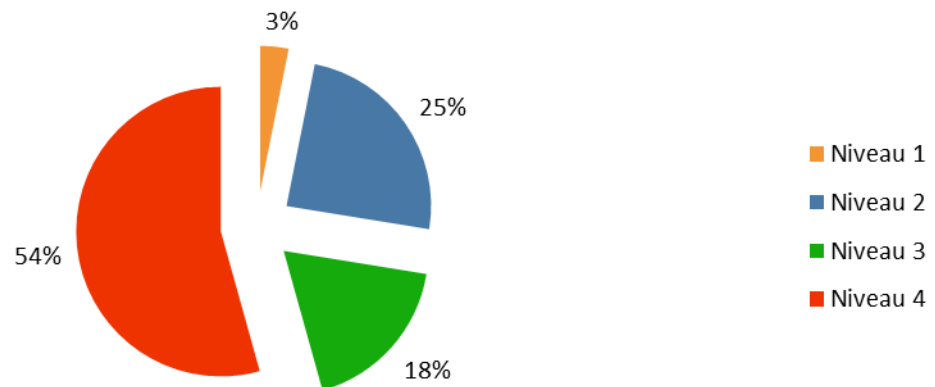
Voor de BOL-opleidingen zijn de meeste klachten ingediend. Het gaat om 97 klachten en betreft 76% van het totale aantal klachten. Deze gegevens komen overeen met voorgaande jaren. De BOL-studenten zijn in het middelbaar beroepsonderwijs ook in de meerderheid.

De categorie 'Overig' betreft klachten die zijn ingediend voor particuliere opleidingen of de trajecten waarin wordt samengewerkt met andere partijen (bijvoorbeeld voor Defensie).

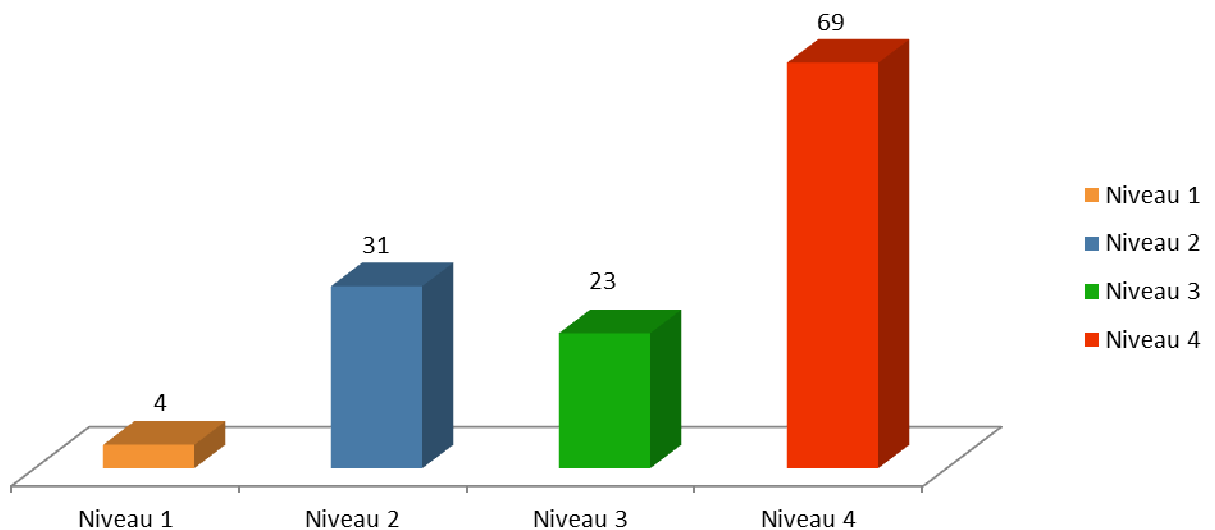
De klachten over BBL-opleidingen betreffen 14% van het totaal aantal klachten.

## Niveau van de opleiding

### Verhouding klachten per niveau



### Totaal aantal klachten per niveau



#### Toelichting

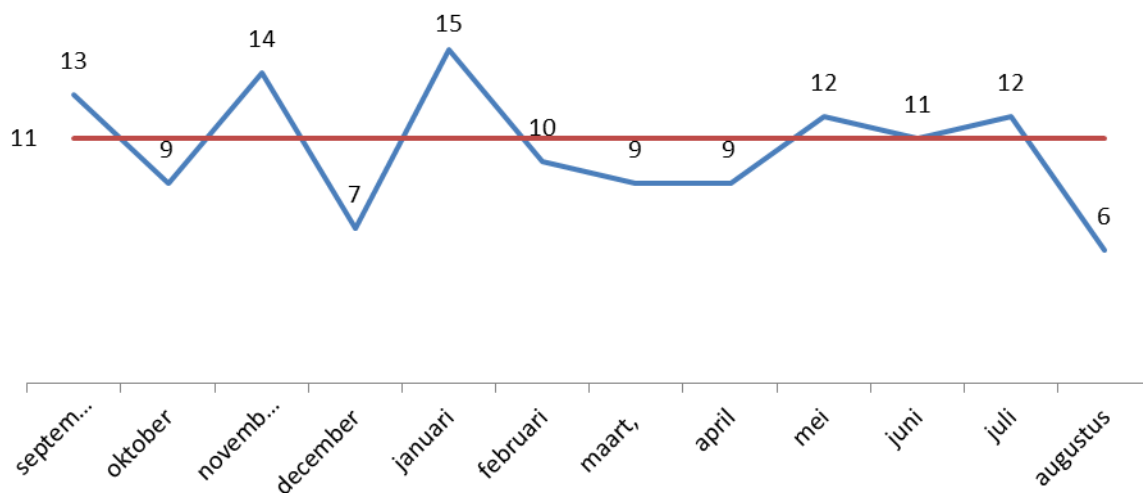
Meer dan de helft van de klachten (54%) is ingediend voor opleidingen op niveau 4. Dit gegeven is een voortzetting van het beeld dat uit eerdere rapportages van de Ombudslijn mbo komt. De verklaring hiervoor ligt voor de hand: studenten die een niveau 4 opleiding volgen zitten langer op school en zijn vaak vaardiger om klachten in te dienen.

Wat opvalt in deze rapportage zijn de klachten die zijn ingediend voor niveau 2 opleidingen: 25% van het totaal aantal klachten. Deze trend is afgelopen jaar al eerder in de kwartaalrapportages gesignaleerd. In vergelijking met de eerste fase van de Ombudslijn mbo (september 2012 – september 2013) zijn 16 klachten ingediend voor niveau 2 opleidingen. In deze periode is dat aantal bijna verdubbeld (31 klachten).

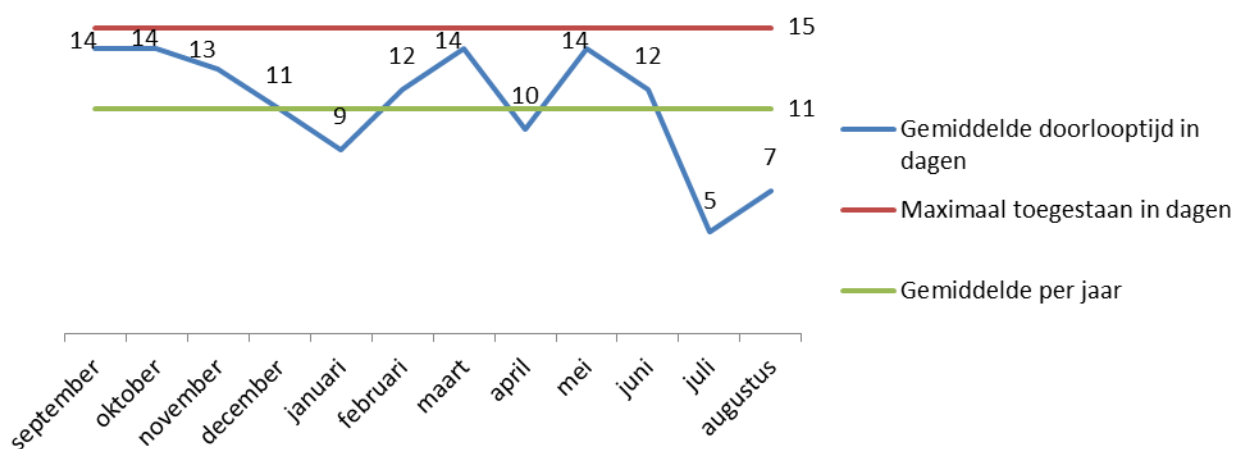


## Klachtentrends en gemiddelde looptijd

### 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 127. Dit betekent dat er gemiddeld 11 klachten per maand zijn ingediend. In sommige maanden ligt het aantal hierboven, in andere maanden blijft het aantal klachten onder dit gemiddelde.

De tijd waarin klachten dienen te zijn afgehandeld (of in ieder geval al afronding zijn) is op 15 werkdagen gesteld. Bovenstaand overzicht geeft het gemiddelde aan van alle klachten die voor het totaal van de instellingen per maand zijn ingediend.

De gegevens die tot dit gemiddelde leiden kunnen heel divers zijn. Het betreft zowel klachten die binnen een aantal werkdagen zijn afgehandeld als klachten die veel langer dan 15 werkdagen open staan.

