Jaarrapportage
september 2014 - augustus 2015

Inhoudsopgave

Jaarrapportage schriftelijke klachten

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

Jaarrapportage telefonische contacten

Toelichting jaarrapportage telefonische contacten	11
Totaal aantal telefonische contacten	12
Onderverdeling per type beller	13
Onderverdeling in categorieën	14

Toelichting bij jaarrapportage september 2014 tot en met augustus 2015

Periode
De Ombudslijn mbo is ingesteld van september 2014 tot en met augustus 2016. Dit is de eerste jaarrapportage over de periode 2014 – 2015. De Ombudslijn mbo wordt uitgevoerd door de Stichting Innovatie Beroepsonderwijs in Ede. 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.

Verantwoordelijkheid
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 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 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 en zijn de contacten 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 deze Raad, 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 zowel door de contactpersoon bij de onderwijsinstelling waarvoor de klacht wordt ingediend als de Ombudslijn mbo is in te zien. De toegang tot het systeem is alleen mogelijk via een persoonlijke inlogcode om te waarborgen dat de klacht niet door iedereen 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 de JOB (Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs) bestaat al enige jaren een goed contact. Vanuit de Ombudslijn mbo worden bellers doorverwezen naar de JOB voor advies en informatie. Vanuit het JOB worden studenten en/of ouders doorverwezen naar de Ombudslijn mbo om een klacht in te dienen. Ook is er over individuele klachten telefonisch contact. Ook met de NRTO is er een goed contact over de klachten die worden ingediend voor particuliere opleiders. Verder is er samenwerking met de MBO Raad met name op het gebied van het thema Passend Onderwijs.
In deze periode is er ook veelvuldig contact geweest met ondersteunende organisaties in het mbo zoals het steunpunt taal en rekenen en het Servicepunt Examinering. Samenwerking met deze organisaties verloopt snel en is effectief. De goede communicatie en korte lijnen hebben er vaak voor gezorgd dat klachten sneller zijn afgehandeld bij de onderwijsinstellingen.

Periode 2014 – 2015
Een vergelijking met de vorige periode levert het volgende beeld op:

	2013 – 2014	2014 - 2015
Klachten	127	121

Aantal onderwijsinstellingen	43	43
Onderwijsinstellingen zonder klachten	24	24

De gegevens tonen aan dat er weinig verschil is in het aantal klachten tussen vorige periode en deze periode. Er zijn zes klachten minder ingediend maar het aantal scholen waarvoor klachten zijn ingediend blijft gelijk. Dat geldt ook voor de scholen waarvoor geen klachten zijn ingediend. Harde conclusies zijn niet te trekken. Daarvoor zijn er teveel verschillen tussen de onderwijsinstellingen. Maar er zijn wel een aantal ontwikkelingen te constateren:

- In deze periode worden de telefonische gesprekken voor het eerst bijgehouden (toegevoegd achter deze rapportage). Conclusie is dat deze functie belangrijk is omdat het ervoor zorgt dat er vaak geen schriftelijke klachten worden ingediend. Inzet vanuit de Ombudslijn mbo is om te proberen het directe contact met school te herstellen. Dit is een vorm van mediation die is ingezet vanuit de Ombudslijn mbo. Verder is er dit jaar een aantal keren met een aantal onderwijsinstellingen direct contact opgenomen. In deze gevallen was het behandeling van de klacht vastgelopen en is er vanuit de Ombudslijn mbo ingezet op heropening en afhandeling van de klacht.
- Het netwerk van contactpersonen voor de Ombudslijn mbo heeft in deze periode goed gewerkt. De contacten zijn goed en 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. In het geval dat er vanuit de Ombudslijn mbo de situatie wordt voorgelegd aan de contactpersoon wordt de klacht toch vaak in behandeling genomen. Dit is nog niet over de hele linie het geval. Er zijn ook nog onderwijsinstellingen waar de snelheid van de klachtenprocedure verbetering behoeft.
- Vanaf augustus 2014 is Passend Onderwijs van toepassing in het mbo. Om na te gaan of de invoering van deze maatregel goed verloopt is de categorie Passend Onderwijs toegevoegd aan het formulier. Er zijn maar 2 klachten ingediend voor deze categorie. Als er echter naar de omschrijving van de klachten wordt gekeken gaat het zeker om 8 klachten die hieronder vallen. Vaak zien indieners van de klachten het probleem breder dan alleen vallend onder Passend Onderwijs. Bij de telefonische contacten is Passend Onderwijs veel meer aan de orde geweest (zie aparte rapportage voor de telefonische contacten).
- In eerdere rapportages is geconstateerd dat een groot deel van de klachten die zijn ingediend op te lossen is door heldere communicatie met studenten en ouders/verzorgers. Hierin is geen verandering gekomen. Kernwoorden in de klachtafhandeling zijn nog steeds: aandacht en communicatie. Daaraan kan worden toegevoegd: toename van kennis als het gaat om bijvoorbeeld Passend Onderwijs. Een proactieve houding van de onderwijsinstelling richting studenten kan ervoor zorgen dat er minder klachten worden ingediend via de Ombudslijn mbo. Dat is dit jaar – gezien dezelfde aantallen van klachten in vergelijking met vorig jaar – nog niet het geval.

Leeswijzer jaarrapportage

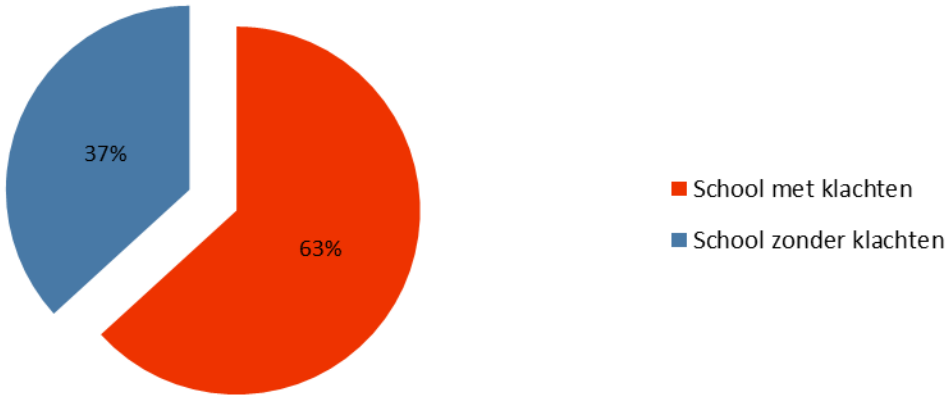
De rapportage start met de jaaroverzichten waarin informatie is opgenomen over het aantal klachten, de categorieën, leerwegen, etc.

Totaal aantal klachten

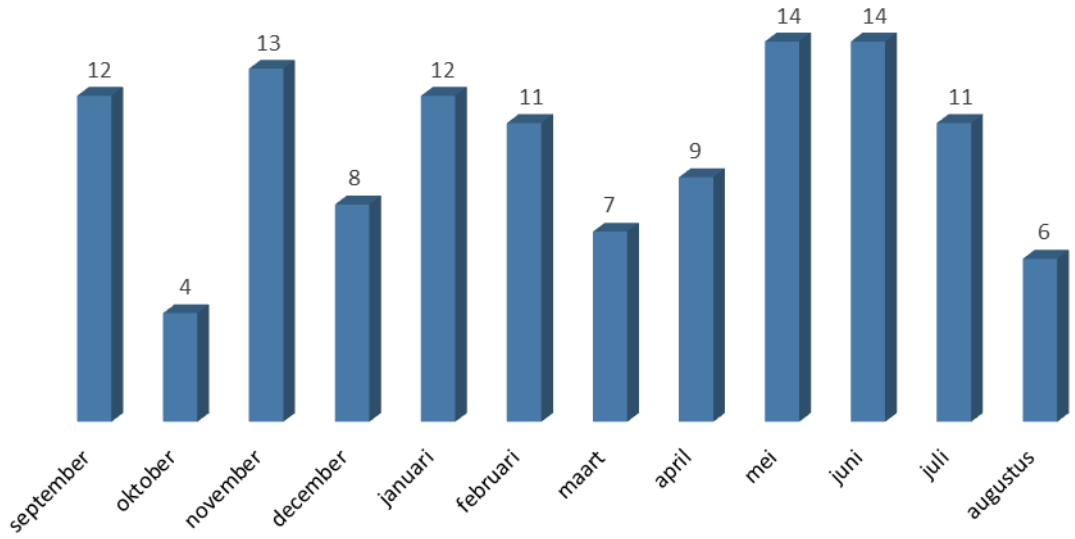
Totaal aantal klachten

Totaal aantal klachten:	121
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

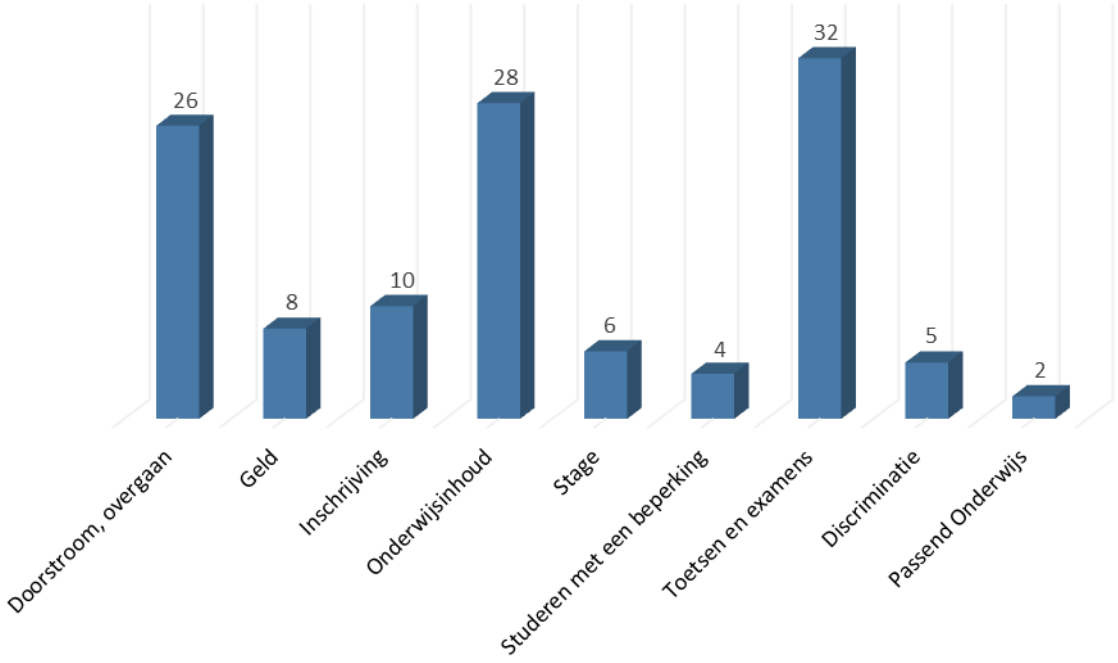


Toelichting

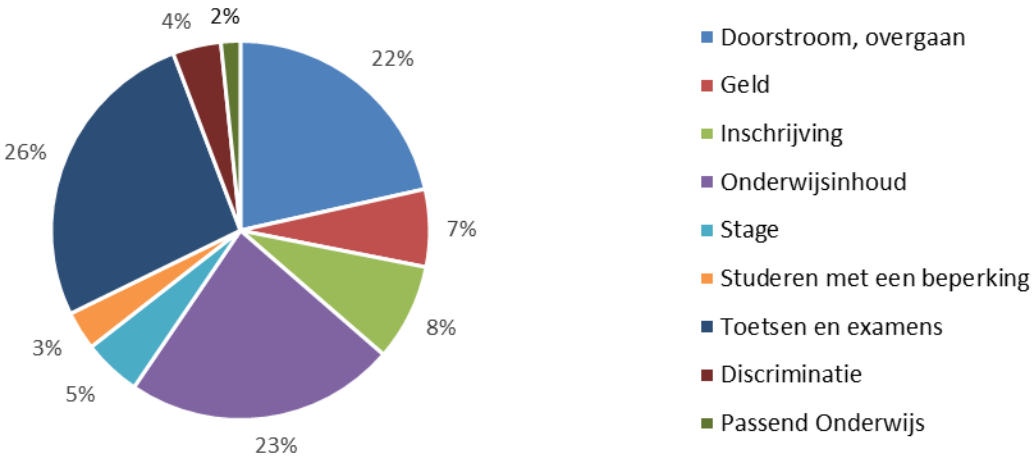
In deze periode zijn er in totaal 121 klachten ingediend voor 43 scholen. Dat betreft 63% van alle mbo-instellingen (zowel bekostigd als niet-bekostigd onderwijs).
De meeste klachten zijn ingediend in de maanden mei en juni. Veel klachten gaan in deze maanden over de afsluiting van de studie of over de doorstroom naar een volgend studiejaar. In de maanden september en januari zijn er elke maand 12 klachten ingediend. Deze klachten hebben vaak te maken met inschrijving en doorstroom. Aparte aandacht voor de maand november met 13 klachten. Dit is een voortzetting van een tendens die ook in de vorige periode (2013 – 2014) is opgemerkt. De klachten in deze maand betreffen vooral stage en onderwijsinhoud.

Onderverdeling in categorieën

Totaal aantal klachten per categorie



Verhouding klachten per categorie

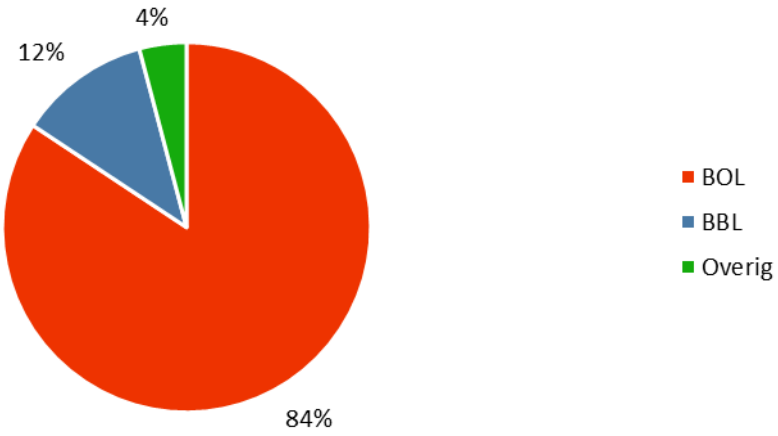


Toelichting

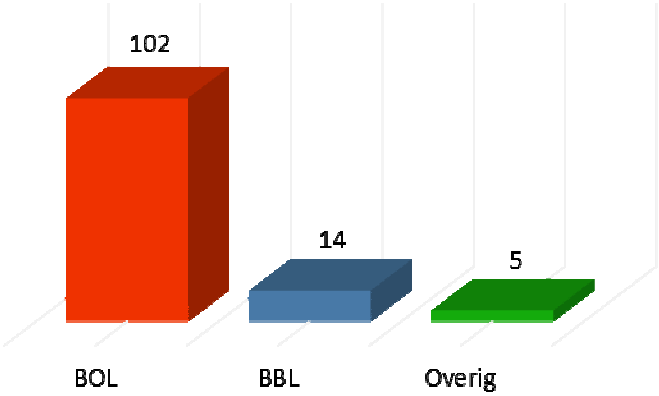
Dit jaar zijn de meeste klachten (32) ingediend voor Toetsen en Examens. Een vermeerdering van 7, vorig jaar waren het 25 klachten. Voor de categorie Onderwijsinhoud zijn dit jaar 28 klachten ingediend, dat zijn er 2 minder dan vorig jaar. Met 26 klachten is de categorie Doorstroom en Overgaan de derde categorie. Deze categorie is in aantal klachten gelijk gebleven in vergelijking met vorig jaar. Voor stage zijn er dit jaar 7 klachten minder ingediend dan vorig jaar. Sinds dit jaar is de categorie Passend Onderwijs opgenomen. Daarvoor zijn 2 klachten ingediend. Echter, het aantal klachten dat onder Passend Onderwijs valt is hoger. Uit de omschrijving van klachten blijkt dat er 8 klachten zijn die in deze categorie vallen. De indieners van klachten geven vaak een andere categorie aan omdat zij de klachten breder zien dan alleen maar vallend onder Passend Onderwijs. Verder moeten de klachten in de categorie Studeren met een beperking ook worden meegeteld. In totaal gaat het dan om 12 klachten voor Passend Onderwijs.

Onderverdeling in leerweg

Verhouding klachten per leerweg



Totaal aantal klachten per leerweg

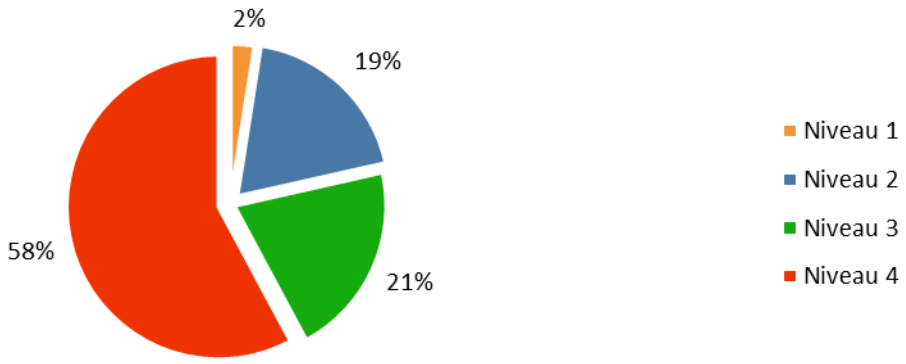


Toelichting

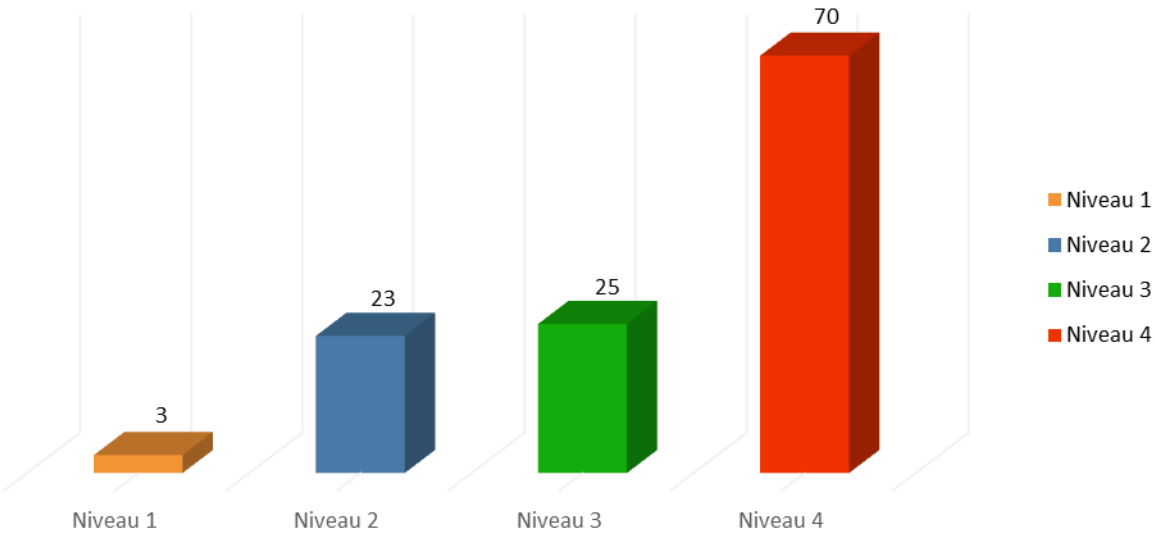
Voor de BOL-opleidingen zijn er 102 klachten ingediend. Het betreft 84% van het totaal aantal klachten. Deze gegevens komen overeen met voorgaande jaren. De BOL-studenten zijn in het mbo in de meerderheid dus zijn deze cijfers goed verklaarbaar.
Voor de BBL-opleidingen zijn 14 klachten ingediend. Ook deze aantallen zijn vergelijkbaar met vorige perioden.
Voor de categorie Overig zijn er minder klachten ingediend. Vorig jaar waren dat er nog 12, nu zijn er slechts 5 klachten ingediend. Deze klachten betreffen particuliere opleidingen of trajecten waarin wordt samengewerkt met andere partijen (bijvoorbeeld Defensie). Ook wordt een enkele keer deze categorie aangeklikt terwijl het toch om een reguliere BOL-opleiding gaat.

Niveau van de opleiding

Verhouding klachten per niveau



Totaal aantal klachten per niveau

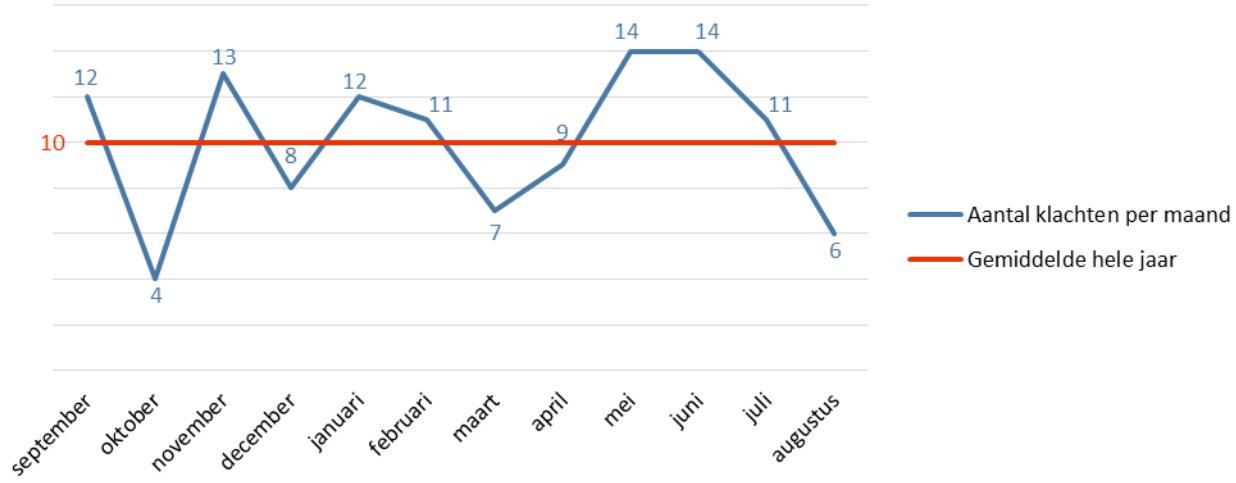


Toelichting

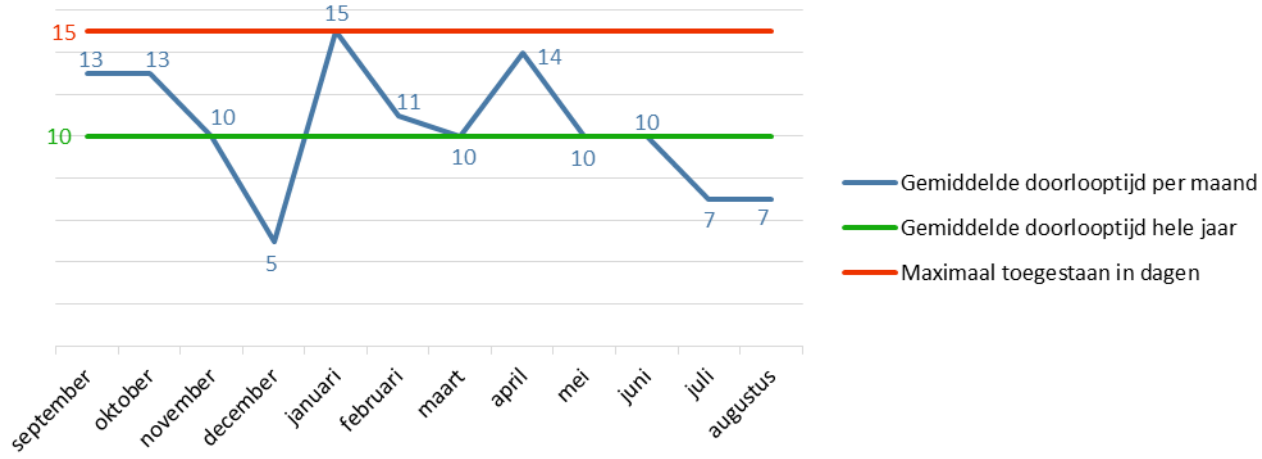
Meer dan de helft van de klachten (54%) is ingediend voor opleidingen in niveau 4. Dit gegeven is een voortzetting van het beeld dat uit eerdere rapportages naar voren komt. Studenten die een niveau 4 opleiding volgen zitten langer op school zijn en vaak vaardiger om klachten in te dienen.
De klachten voor de niveau 3 opleidingen zijn met 2 klachten licht gestegen.
Vorig jaar was er een toename te zien in het aantal klachten voor niveau 2 opleidingen. Dit zet zich niet verder door. Voor deze opleidingen zijn 8 klachten minder ingediend in vergelijking met vorige periode.
Voor de Entreeopleidingen is er dit jaar 1 klacht minder ingediend.

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 121. Dit betekent dat er gemiddeld 10 klachten per maand zijn ingediend (vorig jaar waren dat 11 klachten per maand).

De tijd dat de klachten dienen te zijn afgehandeld (of al in een vergevorderd stadium van behandeling te zijn) is op 15 werkdagen gesteld. Bovenstaand overzicht geeft een gemiddelde aan van alle klachten die voor het totaal aantal van de instellingen per maand zijn afgehandeld. De gegevens die tot dit gemiddelde leiden zijn heel divers. Het betreft klachten die soms na een paar dagen al zijn afgehandeld. Maar ook klachten die veel langer dan de 15 werkdagen open staan.

Jaarrapportage - telefonische klachten
september 2014 - augustus 2015

Toelichting bij jaarrapportage telefonische klachten - september 2014 t/m augustus 2015

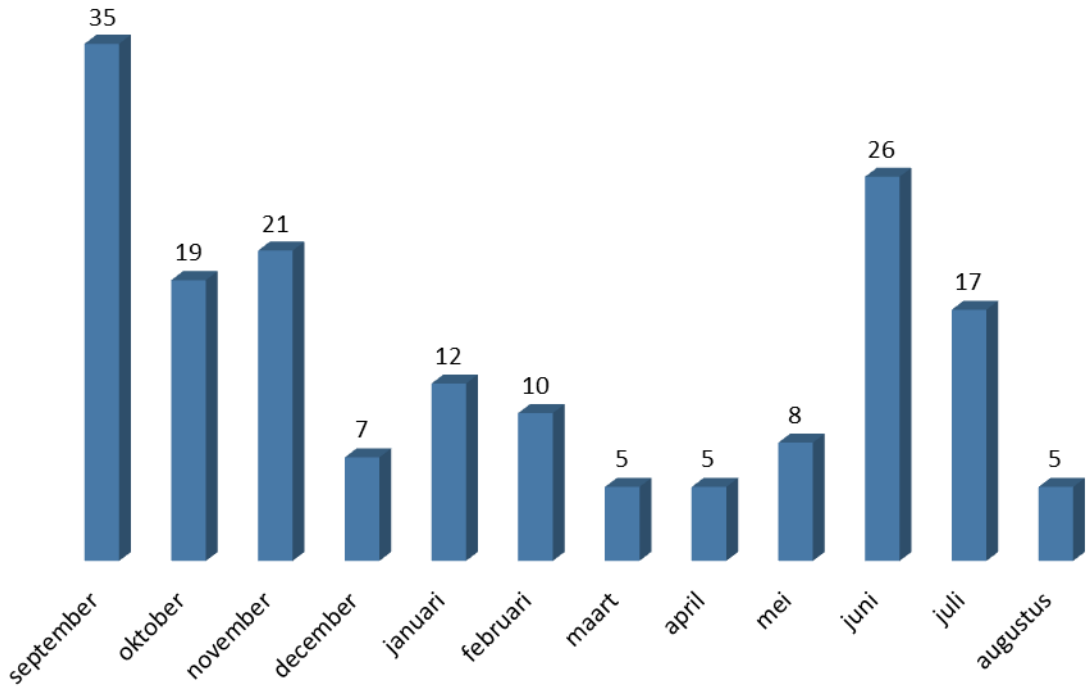
In de jaarrapportage 2013 – 2014 van de Ombudslijn mbo is geconstateerd dat de functie van de Ombudslijn verandert. Er wordt steeds vaker gebeld maar deze telefonische contacten zijn niet zichtbaar in de rapportages omdat er geen toename van schriftelijke klachten is. Dat komt onder andere omdat de inzet vanuit de Ombudslijn mbo is om de bellers vooral weer in gesprek te laten gaan met de onderwijsinstelling. Om meer zicht te krijgen op deze nieuwe functie worden er vanaf september 2014 ook de telefonische klachten geïnventariseerd. In deze rapportage wordt hiervan verslag gedaan.

De constatering dat de Ombudslijn mbo meer wordt gebeld dan dat er schriftelijke klachten worden ingediend is juist. In de periode september 2014 t/m augustus 2015 zijn er 170 telefonische meldingen geregistreerd (vergelijking: er zijn 121 schriftelijke klachten in deze periode). De Ombudslijn mbo wordt vooral door ouders van studenten gebeld. De diversiteit in gesprekken is groot.
Er zijn gesprekken die soms heel emotioneel zijn omdat ouders niet meer weten waar ze terecht kunnen met hun probleem. Het gaat er dan vooral om gehoord te worden. In dit soort gevallen melden ouders dat ze vaak niet verder komen dan de receptie of administratie bij een onderwijsinstelling. Als er wel contact is met docenten maar het probleem wordt niet opgelost, worden ouders niet verder verwezen naar de klachtenprocedure van de onderwijsinstelling. Vanuit de Ombudslijn mbo worden deze bellers gewezen op deze mogelijkheid en hen geadviseerd zich goed voor te bereiden op een mogelijk gesprek.
Er zijn ook bellers die wel in contact zijn met de onderwijsinstelling maar niet goed weten wat de wettelijke regels zijn. In dit soort gesprekken wordt er vaak doorverwezen naar andere organisaties in het middelbaar beroepsonderwijs zoals het steunpunt taal en rekenen of het servicepunt examinering. Dan vindt er doorverwijzing plaats naar de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB). Met deze organisatie wordt vaak nog contact onderhouden over de afhandeling van de problemen of klachten.
Soms vraagt een probleem een snelle actie. Of bestaat het probleem al lange tijd. In die gevallen wordt er vanuit de Ombudslijn mbo contact opgenomen met de onderwijsinstelling waarover de klacht gaat. Ook dit helpt in het vinden van een oplossing. De contactpersoon voor de Ombudslijn mbo bij de onderwijsinstelling rapporteert vaak terug over de afhandeling van de klacht.

Nog een opmerking over de meldingen die over Passend Onderwijs gaan. Voor dit thema bellen vaak ouders die het gevoel hebben dat ze ‘van het kastje naar de muur’ worden gestuurd en die de weg kwijt zijn in het woud van voorzieningen en regels. In een aantal gevallen volgt hun zoon of dochter (tijdelijk) geen onderwijs. Een situatie die een snelle oplossing behoeft. Ook hier geldt dat goede en duidelijke informatie en communicatie van groot belang is.

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

Totaal aantal telefonische klachten **170**

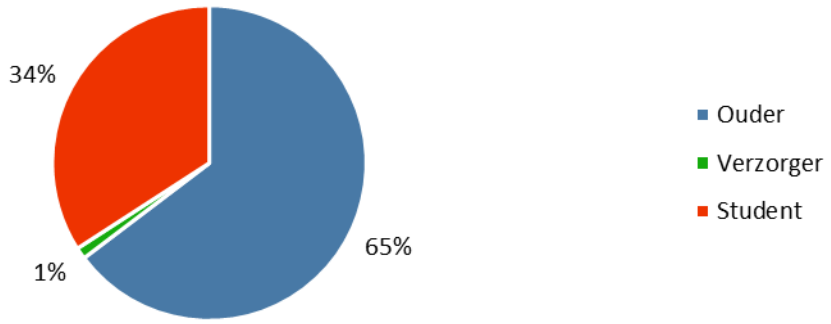


Toelichting

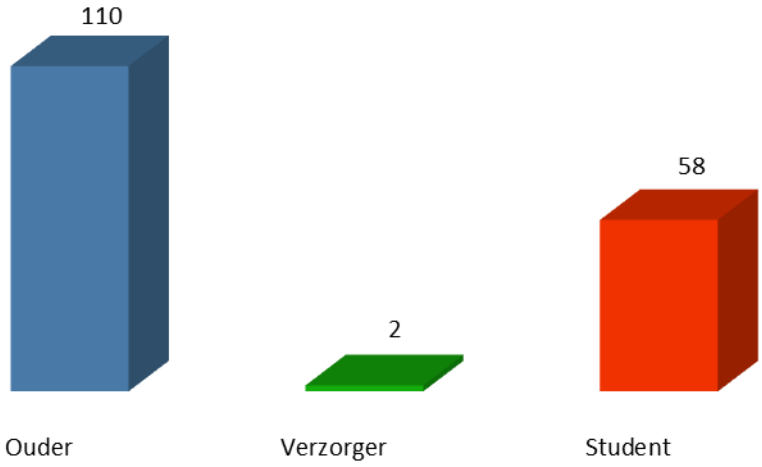
In totaal hebben 170 mensen de Ombudslijn mbo gebeld in de periode 2014 – 2015.
Het verschil in contacten per maand is groot.
September 2014 is de maand met de meeste bellers. De onderwerpen hebben betrekking op inschrijving, doorstroom en onderwijsinhoud. Bij de laatste categorie gaat het dan onder andere over lesuitval en roosters die niet op tijd klaar zijn.
In juni 2015 wordt er vooral gebeld over de onderwerpen toetsen/examens en doorstroom. Gezien het verloop van het studiejaar zijn dit logische categorieën.
De maand november 2014 is de derde maand met de meeste bellers. Dan zijn de gespreksonderwerpen stage en onderwijsinhoud
Het is opvallend dat de maanden met de meeste telefonische contacten overeenkomt met maanden waarin voor de Ombudslijn mbo ook de meeste schriftelijke klachten zijn ingediend. Er zit geen overlap in de telefonische meldingen en de schriftelijke klachten.

Onderverdeling per type beller

Verhouding telefonische klachten per type beller



Totaal aantal telefonische klachten per type beller

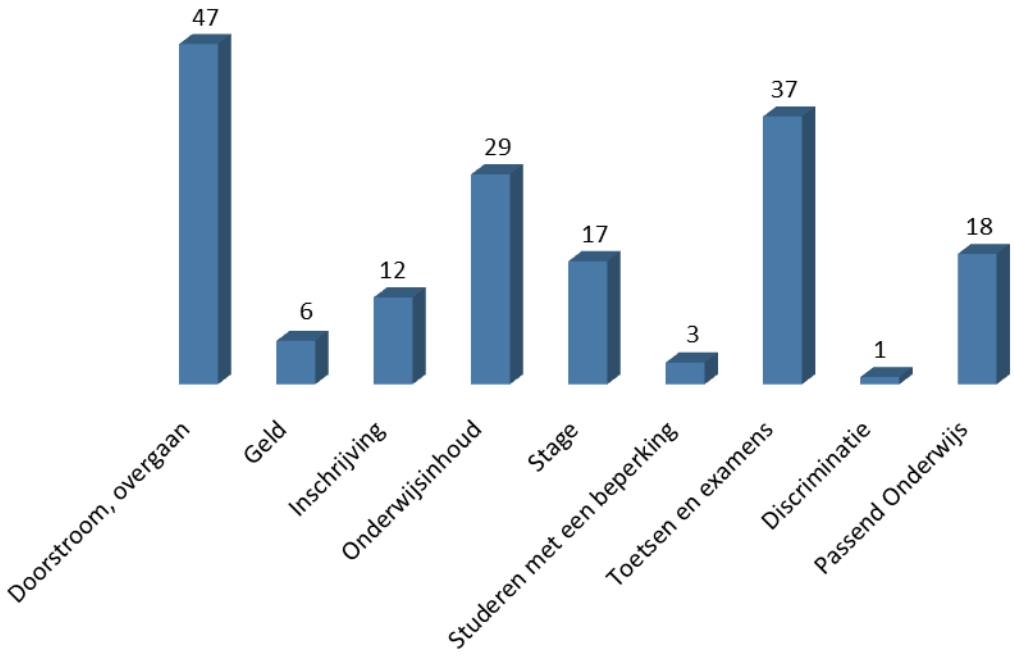


Toelichting

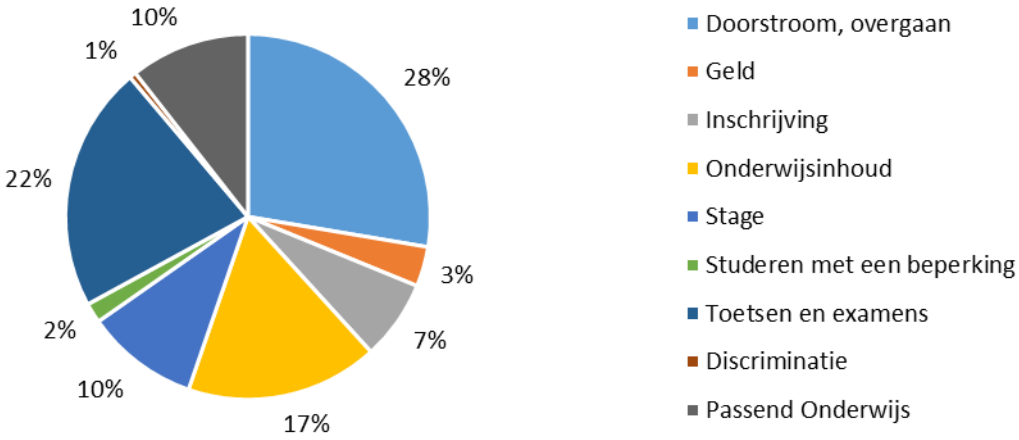
De meeste mensen die de Ombudslijn mbo bellen zijn ouders. Dat is 65% van de telefonische contacten. Zij bellen voor hun zonen of dochters die soms al meerderjarig zijn. Ouders zijn meer geneigd op zoek te gaan naar andere bronnen van informatie.
De studenten die bellen betreffen 34% van de bellers. 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 de JOB en de Ombudslijn mbo zorgt ervoor dat – indien nuttig en zinvol – er naar elkaar wordt doorverwezen.

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/overgaan. Deze gesprekken hebben overigens vaak ook een link met de categorie toetsen/examens. Dat betekent dat deze thematiek verreweg de grootste is met 50% van de contacten. Deze gegevens komen overeen met de tussentijdse klachtenrapportage januari – juni 2015 van JOB. Ook bij hen scoren deze onderwerpen hoog. De categorie Onderwijsinhoud gaat over diverse zaken als lesuitval, roosterproblemen, ongemotiveerde docenten.
De telefonische contacten over Passend Onderwijs en Studeren met een beperking kunnen worden samengevoegd en betreffen in totaal 21 gesprekken.