

Pauwels, Richard

Van: Liberton, Caroline

Verzonden: donderdag 7 juli 2011 16:46

Aan: Parlement

Onderwerp: EDOC-#314835-v1-Ombudstijn_mbo_jaarverslag_2011.DOC

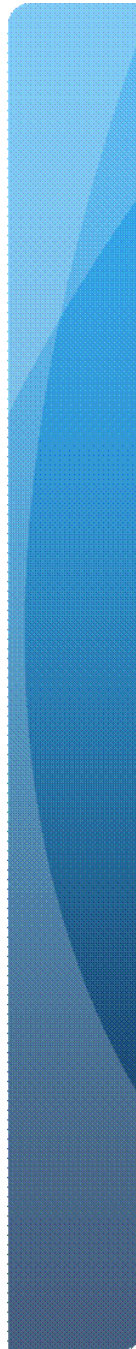
...OmbudstijnMBO.nl...



...OmbudstijnMBO.nl...

Inhoudsopgave rapportage jaarrapportage 2011

| | |
|---|----|
| Toelichting jaarrapportage | 4 |
| Aantal klachten | 5 |
| Onderverdeling in categorieën | 6 |
| Onderverdeling in leerweg | 7 |
| Herkomst van klachten | 8 |
| Niveau van de opleiding | 9 |
| Klachten naar domeinindeling | 10 |
| Klachtentrends en gemiddelde doorlooptijd | 11 |



Toelichting bij jaarrapportage

Ontstaan

De staatssecretaris van OCW heeft per 1 april 2010 een Ombudslijn mbo ingesteld. Het doel hiermee is om de klachtafhandeling in het mbo te verbeteren en beter inzicht te krijgen op de aard en omvang van de klachten. De toenmalige staatssecretaris van Bijsterveldt heeft aangegeven dat jongeren op een aantal roc's niet de onderwijskwaliteit krijgen waar ze recht op hebben. Aan deze situatie moet een einde komen. De Ombudslijn MBO maakt de problemen inzichtelijk zodat de mbo-instellingen snel paal en perk kunnen stellen aan ongewenste situaties.

Werkwijze

De Ombudslijn MBO bevordert een snelle afhandeling van klachten door mbo-scholen. Het is uitdrukkelijk een tweedelijns organisatie. De klachten dienen eerst op school gemeld te zijn. Een onderwijsinstelling moet kunnen reageren op een klacht of probleem. Pas als dat niet lukt of als studenten en/of ouders geen gehoor vinden voor hun klacht dan komt de Ombudslijn mbo in beeld.

De staatssecretaris heeft benadrukt dat de onderwijsinstellingen zelf verantwoordelijk blijven voor een goede klachtafhandeling en de aanpak van de problemen in het beroepsonderwijs. Een schriftelijke klacht bij de Ombudslijn mbo wordt dus altijd door de onderwijsinstelling behandeld. Uiteindelijk moeten zij de klachten oplossen. Om dit in goede banen te leiden heeft de Ombudslijn mbo één contactpersoon per onderwijsinstelling. Met hen zijn duidelijke termijnen afgesproken voor de klachtafhandeling. Als de klachtafhandeling deze termijnen overschrijdt krijgen de contactpersonen hiervan een bericht. Bij afhandeling van de klacht worden de indieners van de klacht hiervan in kennis gesteld door een mailbericht. Zij hebben dan nog 10 werkdagen de tijd om op het bericht te reageren. Pas hierna wordt de klachtafhandeling definitief afgerond. Elke maand doet de Ombudslijn mbo verslag aan het Ministerie van OCW van de klachten die zijn ingediend.

Communicatie

De studenten in het mbo zijn met posters en flyers geïnformeerd over het bestaan van de Ombudslijn mbo. Deze worden door de contactpersonen op de scholen verspreid. In de praktijk hebben we gemerkt dat dit bij de ene school beter gaat dan bij andere scholen. Ook via andere organisaties (Postbus 51, ouderverenigingen, Inspectie, etc) is het bestaan van de Ombudslijn mbo gemeld.

Er is een website (www.ombudslijnmbo.nl) en telefoonlijn (0318 698422) beschikbaar voor studenten en ouders. Daar staat de werkwijze van de Ombudslijn mbo vermeld. Ook het klachtenformulier is hier te vinden en in te vullen.

Samenwerking

De Ombudslijn mbo werkt samen met de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB). JOB geeft advies aan studenten met klachten. Ook kan via JOB een

klachtenformulier worden ingevuld zodat alle klachten op één plek worden verzameld.

Rapportage

De Ombudslijn MBO heeft een jaar gefunctioneerd en doet met deze rapportage verslag. Hierin komt informatie over het aantal klachten, de categorieën, de leerwegen etc. aan bod gedurende het afgelopen jaar.

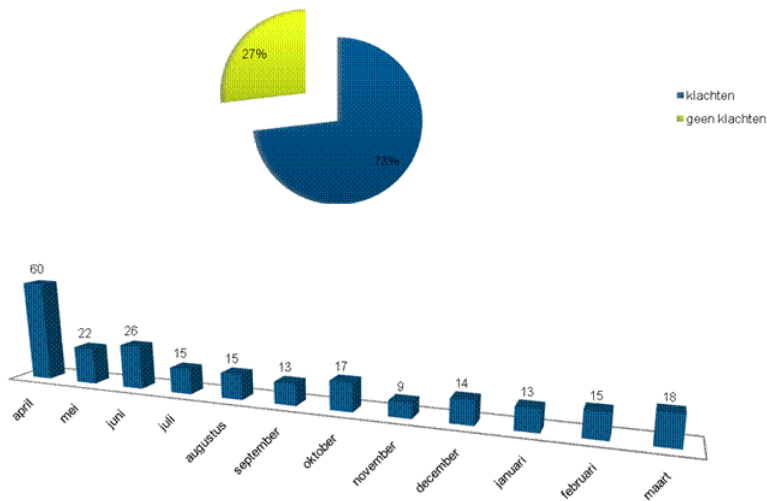
Totaal aantal klachten

Totaal aantal klachten: 237

Totaal aantal betrokken scholen met klachten: 49

Aantal scholen zonder klachten: 18

Verhouding scholen klachten / geen klachten

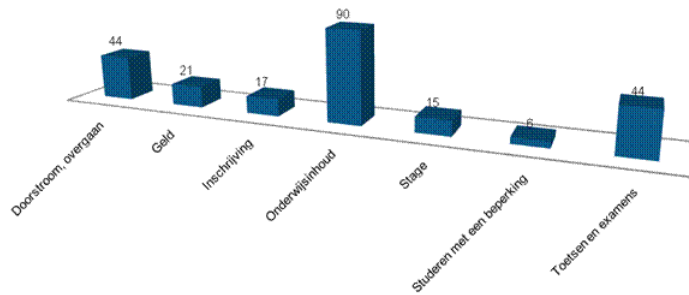


Toelichting:

Er zijn in totaal 237 klachten ingediend verspreid over 49 onderwijsinstellingen. Dat is 73% van de scholen in het mbo. Wat opvalt is dat er in de eerste maand van het bestaan van de Ombudslijn mbo veel klachten zijn ingediend. Dit is te verklaren door de publiciteit rondom de instelling van de Ombudslijn mbo. Er is in april 2010 ook veel naar de Ombudslijn mbo gebeld. Na april 2010 zijn de klachten die per maand zijn ingediend gedaald tot een gemiddelde van ongeveer 18 per maand.

Behalve voor indiening van schriftelijke klachten wordt de Ombudslijn mbo ook gebeld voor informatie. Soms is het voldoende voor een beller dat hij of zij het verhaal kan doen. Soms verwachten bellers dat de Ombudslijn mbo actief met de klacht aan de slag gaat. De teleurstelling daarover is dan te groot om alsnog een klacht in te dienen. Een ander deel van de bellers gaat daadwerkelijk over tot het indienen van een schriftelijke klacht.

Onderverdeling in categorieën



Totaaloverzicht categorieën in cijfers

| | mrt | feb | jan | dec | nov | okt | sept | aug | juli | juni | mei | april | totaal | % |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|------|-----|-------|--------|---------|
| Doorstroom, overgaan | 5 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 4 | 6 | 3 | 6 | 10 | 44 | 18,57% |
| Geld | 1 | 2 | 0 | 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 21 | 8,86% |
| Inschrijving | 0 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 | 7,17% |
| Onderwijsinhoud | 6 | 2 | 7 | 6 | 4 | 5 | 3 | 7 | 2 | 8 | 6 | 34 | 90 | 37,97% |
| Stage | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 15 | 6,33% |
| Studeren met een beperking | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2,53% |
| Toetsen en examens | 5 | 1 | 2 | 0 | 2 | 7 | 4 | 2 | 2 | 7 | 5 | 7 | 44 | 18,57% |
| | 18 | 15 | 13 | 14 | 9 | 17 | 13 | 15 | 15 | 26 | 22 | 60 | 237 | 100,00% |

Toelichting:

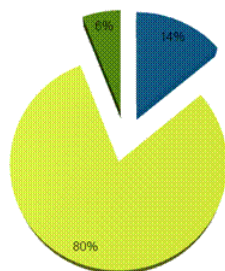
De grootste categorie (ruim 37%) waarvoor klachten zijn ingediend is "onderwijsinhoud". Het gaat om klachten die divers van aard zijn. De meeste klachten gaan over (teveel) lesuitval, geen les in bepaalde vakken (bijvoorbeeld Engels), gedemotiveerde docenten en slechte of geen begeleiding vanuit school bij stages.

Als de categorieën "doorstroom en overgaan" en "toetsen en examens" bij elkaar worden geteld dan betreft dit ook 37% van de klachten. Alleen in de maanden november en december worden er voor deze categorie bijna geen klachten ingediend. Verder het hele jaar door.

De klachten in de categorie "studeren met een beperking" zijn vaak complex van aard. De klachtafhandeling vraagt bij deze klachten veel tijd.

In de categorie "geld" gaan de meeste klachten over geld voor de aanschaf van niet gebruikte boeken en over de (vrijwillige) ouderbijdrage.

Onderverdeling in leerweg

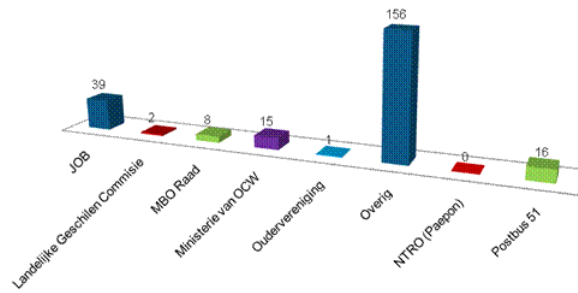


| Leerweg | maart | feb | jan | dec | nov | okt | sept | aug | juli | juni | mei | april | totaal | % |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|
| BBL | 4 | 1 | 0 | 3 | 0 | 5 | 1 | 4 | 2 | 0 | 5 | 8 | 33 | 13,92% |
| BOL | 13 | 14 | 12 | 11 | 6 | 9 | 12 | 11 | 11 | 26 | 17 | 48 | 190 | 80,17% |
| Overig | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 14 | 5,91% |
| | 18 | 15 | 13 | 14 | 9 | 17 | 13 | 15 | 15 | 26 | 22 | 60 | 237 | 100,00% |

Toelichting:

Voor de BOL-opleidingen zijn de meeste klachten ontvangen (80%). Dit gegeven komt overeen met de klachten die bij JOB worden genoteerd. De BOL-studenten zijn ook daar in de meerderheid. De categorie "overig" is wat lastiger te interpreteren. Het is niet altijd duidelijk om welke leerweg het gaat. Waarschijnlijk toch gewoon regulier BOL of BBL.

Herkomst van de klachten

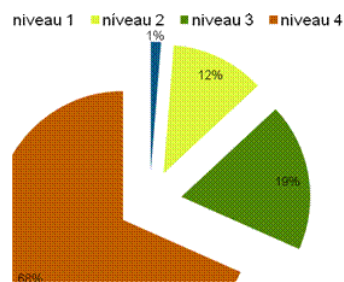


| | mrt | feb | jan | dec | nov | okt | sept | aug | juli | juni | mei | april | totaal | % |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|------|-----|-------|--------|---------|
| JOB | 5 | 6 | 0 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 | 16,46% |
| Landelijke Geschillen Cie. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0,84% |
| MBO Raad | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 8 | 3,38% |
| Ministerie van OCW | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 15 | 6,33% |
| Oudervereniging | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,42% |
| Overig | 8 | 7 | 11 | 10 | 7 | 10 | 10 | 8 | 10 | 16 | 12 | 47 | 156 | 65,82% |
| NTRO (Paepon) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Postbus 51 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 4 | 16 | 6,75% |
| | 18 | 15 | 13 | 14 | 9 | 17 | 13 | 15 | 15 | 26 | 22 | 60 | 237 | 100,00% |

Toelichting:

De meeste indieners van de klacht geven niet goed aan of en op welke manier zij zijn doorverwezen naar de Ombudslijn mbo. Bij ruim 65% wordt de categorie "overig" aangegeven. Dat zegt niets over de herkomst. Vanuit JOB is wel actief doorverwezen naar de Ombudslijn als de bellers aan het criterium hebben voldaan dat de klacht al op school bekend is. Ruim 16% geeft aan via deze jongerenorganisatie doorverwezen te zijn.

Niveau van de opleiding



| | maart | feb | jan | dec | nov | okt | sept | aug | juli | juni | mei | april | totaal | % |
|----------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|------|-----|-------|--------|---------|
| niveau 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1,27% |
| niveau 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 7 | 28 | 11,81% |
| niveau 3 | 6 | 3 | 4 | 0 | 2 | 5 | 0 | 4 | 1 | 7 | 4 | 8 | 44 | 18,57% |
| niveau 4 | 10 | 11 | 9 | 13 | 6 | 10 | 11 | 10 | 11 | 15 | 13 | 43 | 162 | 68,35% |
| | 18 | 15 | 13 | 14 | 9 | 17 | 13 | 15 | 15 | 26 | 22 | 60 | 237 | 100,00% |

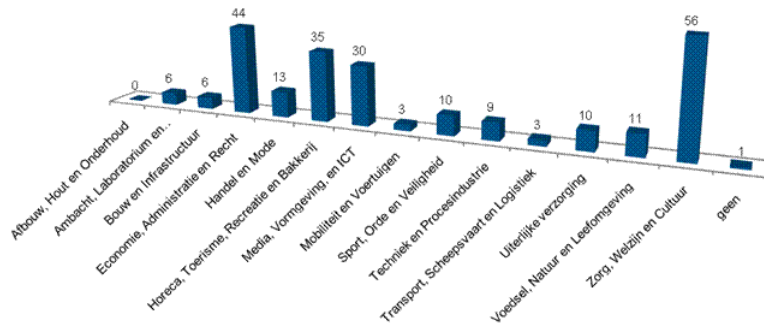
Toelichting:

Ruim 68% van de klachten hebben betrekking op niveau 4. Dit gegeven komt overeen met de klachten die bij JOB worden genoteerd.

Voor de andere niveaus worden veel minder klachten ingediend. Wellicht heeft dit te maken met de studenten die een niveau 4 opleiding volgen: ze zijn vaardiger om klachten in te dienen en weten de weg te vinden.

Bovendien zitten ze langer op school.

Klachten naar domeinindeling



Toelichting:

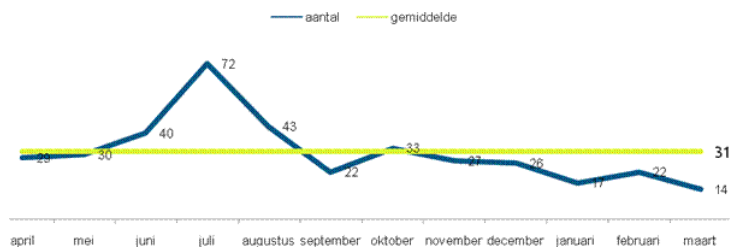
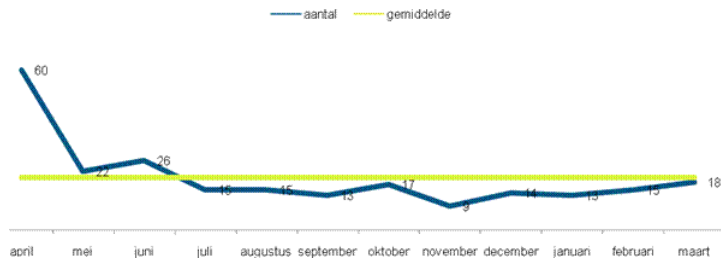
Er is een top 4 van domeinen vast te stellen waarvoor veel klachten worden ingediend. De meeste klachten zijn ingediend voor opleidingen in het domein is Zorg, Welzijn en Cultuur.

Een tweede plaats is er voor het domein Economie, Administratie en Recht.

Vervolgens komt het domein Horeca, Toerisme, Recreatie & Bakkerij en tenslotte het domein Media, Vormgeving en ICT.

Voor de andere domeinen zijn er niet meer dan 10 klachten ingediend. Voor één klacht was de opleiding niet te achterhalen en voor het domein Afbouw, Hout en Onderhoud is geen enkele klacht ingediend.

Klachtentrends en gemiddelde looptijd



Opmerking:

zoals al eerder aangegeven wordt de trend mede bepaald door de vele klachten van de eerste maand. uiteindelijk stabiliseert dit beeld zich in de loop van de maanden tot ongeveer 18 klachten gemiddeld per maand. Na juli 2010 komt het aantal klachten per maand niet boven het gemiddelde uit.

Totaaloverzicht klachten school per maand

Wat opvalt in deze tabel is de periode van juli en augustus. In deze maanden worden klachten niet of onvoldoende behandeld waardoor het gemiddelde van de doorlooptijd oploopt. Dit is besproken met de contactpersonen van de onderwijsinstellingen. Ook al blijven steeds meer locaties open tijdens de zomermaanden, de verantwoordelijken bij een opleiding of instelling zijn niet aanwezig om iets aan de klachtafhandeling te doen. In september zijn de meeste klachten uiteindelijk wel afgehandeld. De klachtafhandeling in de zomermaanden blijft dan ook een belangrijk punt van aandacht voor de scholen.