

Klachtenregistratie

Vele scholieren en studenten zijn ontevreden over de kwaliteit van hun onderwijs. Jongstleden maart werden er bij het Ministerie 7500 klachten gedeponereerd over het HBO, MBO en V.O.¹ Geklaagd wordt over het geringe aantal lesuren, de geringe leeropbrengst van de lesuren, het niveau van de docenten, onduidelijke eisen en te weinig begeleiding. Hoe kan het dat die massale onvrede niet door de instellingen zelf gesignaleerd is? De Onderwijsinspectie heeft wel een idee: onderwijsinstellingen zijn niet zozeer geïnteresseerd in klachten, maar in de tevredenheid van de **gemiddelde** student. Als 45% tevreden is, 35% ontevreden en 20% noch tevreden noch ontevreden, dan is de **gemiddelde** student tevreden. Albert Hein zou zich doodschrikken als 35% van de klanten ontevreden is. Albert Hein is pas tevreden als 95% van zijn klanten dagelijks met een goed gevoel de winkel verlaat. En dan nog zou AH precies willen weten welke klachten die resterende 5% op z'n lever heeft. Een kwaliteitsbewust bedrijf stelt alles in het werk om op de hoogte te raken van de eventuele klachten en onlustgevoelens van zijn klanten.

In het bovenstaande heb ik mijn eigen parafrase gegeven van een kanttekening in het Inspectierapport LSVb-klachtenverzameling Hoger Onderwijs (p. 5-6).² De kanttekening betreft de 'klachtenkaart' die door de studentenorganisatie LSVb aan respondenten (n=1377) is voorgelegd. Die klachtenkaart zag er ongeveer als volgt uit. In de cellen heb ik de resulterende antwoorden (rechte tellingen) vermeld.

Tabel A.

FORMULERING VAN DE KLACHT	kruis je antwoord aan	
	ONEENS	EENS
Ik krijg te weinig begeleiding	567	669=49%
Ik krijg les van slecht opgeleide docenten	856	364=26%
Ik krijg teveel nutteloze lessen	491	750=54%
Ik krijg te weinig theorie	794	450=33%
Ik krijg te weinig lesuren	640	598=43%
Ik weet niet wat school van mij verwacht	661	575=42%
Ik heb niets te klagen	1261=92%	116=8%

De Inspectie zegt daarover het volgende:

'Dit type gegevens [gebaseerd op de LSVb-klachtenkaart] is in de eerste plaats alarmerend voor de betreffende hogescholen zelf, die er goed aan zouden doen de meningen te plaatsen tegen de uitkomsten van hun eigen interne evaluatiesystemen. Interessant detail hierbij is dat de LSVb wat betreft de eens/oneens-stellingen in feite ook een nieuw taalgebruik schept, door negatieve oordelen van studenten te labelen als klachten. Dit is duidelijk een aanscherping van de "normale" interpretatie van eens/oneens-scores.' [Volgt een voetnoot over de (positief geformuleerde) stellingen die bij onderwijsevaluatie gebruikelijk zijn:] Ter illustratie: op een 5-punts-schaal van "zeer oneens" (1) tot "zeer mee eens" (5), zou een score van 50% "oneens" en 50% "eens" leiden tot een gemiddelde score van oordeel 3. Bij 25% "oneens" en 75% "eens" tot een score 3,5. Er zijn hogescholen die de "range" 3,0 - 3,5 al als voldoende beschouwen, ook al kan in zo'n geval resp. 50 - 25% van de respondenten het niet eens zijn met een betreffende stelling.'

Tabel B.

Stellingen betreffende het eerstejaarsprogramma	5. zeer eens	4. eens	3. eens noch oneens	2. oneens	1. zeer oneens	score op vijfpunts schaal
Er wordt genoeg begeleiding geboden.	18%	18%	30%	34%	-%	3,2
De docenten zijn bekwaam genoeg.	6%	19%	50%	25%	-%	3,1
De lesuren zijn nuttig genoeg.	-%	35%	36%	29%	-%	3,1
Er wordt genoeg theorie geboden.	20%	30%	30%	20%	-%	3,5
Er zijn genoeg lesuren.	-%	30%	60%	10%	-%	3,2
De taken en eisen zijn duidelijk genoeg.	10%	35%	30%	25%	-%	3,3
Over 't geheel genomen is het eerstejaars-programma van voldoende kwaliteit.	13%	20%	47%	20%	-%	3,3

Wat de inspectie bedoelt, wordt geïllustreerd in de (fictieve) tabel B. De onderwijsinstelling werkt met een vijfpunts antwoordschaal maar rapporteert uitsluitend de gemiddelde antwoordscore (rechterkolom). Kenmerkend voor deze antwoordschaal is een neutrale middencategorie (kolom 3); bij het berekenen van de gemiddelde score, wordt de helft van de antwoorden van de middencategorie als 'oneens' en de andere helft als 'eens' gescoord. Een gemiddelde score van $\geq 3,0$ wordt als een positief antwoord geïnterpreteerd.

Deze vorm van onderwijsevaluatie heeft verscheidene nadelen:

- De klachten van studenten die veel steun nodig hebben in hun leerproces (ten gevolge van een lager beginniveau, een lagere begaafdheid of veel concurrerende verplichtingen) worden weggestreept tegen de tevredenheid van studenten die minder steun nodig hebben.
- (Maar eventueel ook omgekeerd:) De klachten van studenten die meer uitdaging wensen (dankzij hun hogere beginniveau of hogere begaafdheid) worden weggestreept tegen de tevredenheid van studenten die het geboden onderwijs nog net kunnen bij te benen.
- De klachten van studenten die de middencategorie kiezen om hun antwoord te nuanceren, worden slechts voor de helft meegeteld. Met een neutraal antwoord kan bedoeld worden: ik heb wel degelijk ernstige klachten, maar deze gelden niet voor alle onderdelen of voor alle docenten of voor alle tijdvakken. Dus: hun klachten over sommige onderdelen, sommige docenten of sommige tijdvakken worden weggestreept tegen hun tevredenheid met andere onderdelen, docenten of tijdvakken.
- De antwoordschaal is niet unidimensioneel. Enerzijds wordt de richting van de houding gepeild (voldoende dan wel onvoldoende) en anderzijds de heftigheid van de emotie (5 vs. 4, 1 vs. 2). Het is nuttig om een uitlaapklep voor emoties te bieden, maar voor het beleid kan een 5 beter als 4 en een 1 beter als 2 gescoord worden. Zoals tabel C laat zien wordt de gemiddelde score dan al heel wat lager dan in tabel B.

Tabel C.

Stellingen betreffende het eerstejaarsprogramma	4. eens + zeer eens	3. eens noch oneens	2. oneens + zeer oneens	score op vijfpunts schaal
Er wordt genoeg begeleiding geboden.	36%	30%	34%	3,0
De docenten zijn bekwaam genoeg.	25%	50%	25%	3,0
De lesuren zijn nuttig genoeg.	35%	36%	29%	3,1
Er wordt genoeg theorie geboden.	50%	30%	20%	3,3
Er zijn genoeg lesuren.	30%	60%	10%	3,2
De taken en eisen zijn duidelijk genoeg.	45%	30%	25%	3,2
Over 't geheel genomen is het eerstejaarsprogramma van voldoende kwaliteit.	33%	47%	20%	3,1

Maar in tabel D wordt geïllustreerd dat een onderwijsinstelling eigenlijk andere stellingen en andere antwoordschalen moet kiezen als zij echt te weten wil komen bij hoeveel studenten er klachten leven. Twee stellingen zijn specifiek geformuleerd (alle docenten, de meeste lesuren). Zowel de extremen als de neutrale middencategorie zijn uit de oude antwoordschaal verwijderd. En de student wordt gevraagd te specificeren op hoeveel vakken de stelling van toepassing is. Uit de eerste kolom van deze (fictieve) rapportage blijkt dat het sombere beeld van tabel A bevestigd wordt en dat er veel méér klachten zijn dan tabel B suggereert.

Tabel D.

Stellingen betreffende de vakken van het eerstejaarsprogramma	5. ja, in alle vakken	4. ja, in de meeste vakken wel	3. nee, in de helft van de vak- ken niet	2. nee, in de meeste vakken niet	1. nee, in geen enkel vak	% klachten totaal
Er wordt genoeg begeleiding geboden.	30%	30%	30%	10%	-%	70%
Alle docenten zijn bekwaam genoeg.	25%	40%	35%	-%	-%	75%
De meeste lesuren zijn nuttig genoeg.	35%	35%	30%	5%	-%	65%
Er wordt genoeg theorie geboden.	50%	25%	25%	-%	-%	50%
Er zijn genoeg lesuren.	30%	30%	25%	15%	-%	70%
De taken en eisen zijn duidelijk genoeg.	50%	30%	20%	-%	-%	50%
Over 't geheel genomen is het programma van voldoende kwaliteit.	35%	30%	25%	10%	-%	65%

In een voorlopig reactie op de 7500 klachten, meent het Ministerie dat er een goede klachtenregeling binnen de onderwijsinstellingen moet komen en dat de klachtenregistratie binnen het V.O. en MBO ook deel moet uitmaken van het 'toezichtskader' van de Onderwijsinspectie.³ Het belang daarvan valt niet te ontkennen, maar daarbij moet bedacht worden dat er vier soorten klachten zijn:

1. klachten en bezwaren die de cursusdeelnemers bij hun docent indienen opdat deze dreigende kwaliteitstekorten herstelt of beslissingen terugdraait;
2. een klacht die cursusdeelnemers bij de onderwijsdirecteur indienen met het doel hun docent tot de orde te roepen;
3. klachten die door individuen of groepen worden ingediend bij een klachtenfunctionaris of bij de examencommissie, met het doel specifieke belangen te verdedigen (het terugdraaien van onrecht; genoegdoening, al was het maar door het aanbieden van excuses); en
4. klachten die door groepen worden ingediend bij bestuursorganen, met het doel het beleid van een onderwijsinstituut of -instelling (of de uitvoering ervan) bij te sturen (bijvoorbeeld door middel van een *zwartboek*), waarbij de gedupeerde klagers niet zozeer de illusie hebben dat ze er zelf nog veel bij zullen winnen.

Uitsluitend klachten van de derde soort plegen te worden vastgelegd in een klachtenregistratiesysteem. De 7500 klachten van de scholieren- en studentenactie 2006/2007 onttrekken zich grotendeels aan zo'n systeem. Zij behoren tot de vierde soort. Bij de klachten van de eerste, tweede en derde categorie gaat het merendeels om een inbreuk op gewekte verwachtingen: de klagers menen het onderwijsinstituut te kunnen aanspreken op normen en waarden die ook door het instituut gedeeld worden. Bij de klachten van de vierde soort daarentegen gaat het vaak om een fundamentele botsing tussen de normen/waarden/belangen van het onderwijsinstituut en de normen/waarden/belangen van de klagers. In dat geval is de kans groot dat de onvrede van studenten niet tot specifieke klachten leidt en alleen onder de oppervlakte voortsmeult, omdat studenten al bij voorbaat taxeren dat de wederpartij hun klachten niet serieus zal nemen (tabel E).

Tabel E.

Klacht	Dooddoener
U geeft ons de vrijheid om zelf keuzevakken te kiezen, waarbij we een vak van eerste en een vak van tweede keuze moeten opgeven, maar onze <i>eerste</i> keuze wordt bijna nooit gehonoreerd.	Inderdaad is het organisatorisch lang niet altijd mogelijk om de eerste keuze te honoreren. Dat is nu juist de reden dat we je vragen ook een vak van <i>tweede</i> keuze op te geven.
We krijgen veel te weinig begeleiding, waardoor we in eerste instantie voor programmaonderdelen zakken, terwijl dat bij iets meer begeleiding niet nodig was geweest.	We vinden het belangrijk dat onze studenten zelfstandig leren functioneren. Daarom hebben we in het eerste studiejaar veel aandacht besteed aan 'leren leren'. Als jullie dat nu nog steeds niet kunnen, moet je je afvragen of je wel geschikt bent voor een studie in het hoger onderwijs.

Als een onderwijsinstituut zich niet alleen open wil stellen voor specifieke klachten, maar ook de smeuulende bronnen van onvrede wil peilen, dan zal zij daar gericht naar moeten vragen via panelgesprekken en enquêtes onder studenten en docenten. Vervolgens heeft zij mondige gesprekspartners nodig om de uitkomsten te analyseren en interpreteren. En tenslotte is er een procedure nodig waarin het onderwijsinstituut openbaar verantwoording aflegt van de wijze waarop men de ontvangen signalen in het beleid verwerkt heeft.

Dit vereist een nieuw soort kwaliteitszorg. Het onderwijsinstituut mag dan geen genoegen nemen met de constatering dat de gemiddelde student niet ontevreden is. Het gaat dan om een kwaliteitszorg waarin echt naar studenten (en docenten) geluisterd wordt en waarin geïnventariseerd wordt op welke punten de kwaliteit moet worden verbeterd om optimaal tegemoet te komen aan de belangen van studenten.

Wes Holleman
 weblog onderwijs 13-6-2007
 www.onderwijsethiek.nl

¹ <http://www.minocw.nl/nieuws/35374/index.html>

² <http://www.minocw.nl/documenten/22144c.pdf>

³ <http://www.minocw.nl/documenten/22144.pdf>