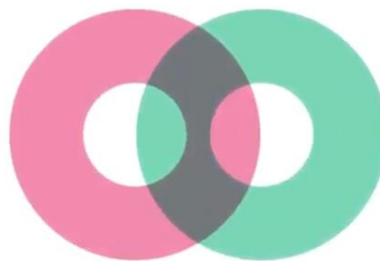


Praktijkonderzoek

Knelpunten in de communicatie tussen de mbo-student en de overheid



**nationale
ombudsman**

Student: Loesje Hendriks (5618053)
Stageplaats: Nationale ombudsman
Stagebegeleider: Marion van Dam
Eerste beoordelaar: dr. Lianne van Weelden
Tweede beoordelaar: dr. Henk Pander Maat
Datum: 13-01-2022
Aantal woorden: 24385



Universiteit Utrecht

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord..... | 5 |
| Samenvatting..... | 6 |
| 1 Inleiding..... | 7 |
| 1.1 Aanleiding..... | 7 |
| 1.2 Onderwerp van het onderzoek..... | 7 |
| 1.3 Omschrijving van de organisatie..... | 7 |
| 1.4 Praktische relevantie van het onderzoek..... | 8 |
| 1.5 Doelstelling van het onderzoek..... | 9 |
| 2 Theoretisch kader..... | 11 |
| 2.1 Het middelbaar beroepsonderwijs en haar studenten..... | 11 |
| 2.1.1 Hoe zit het mbo in elkaar?..... | 11 |
| 2.1.2 Mbo-studenten..... | 11 |
| 2.1.3 Caribische mbo-studenten..... | 12 |
| 2.2 Communicatieproblemen met de overheid..... | 12 |
| 2.3 Oorzaken van communicatieproblemen met de overheid..... | 13 |
| 2.3.1 Zelfredzaamheid van mbo-studenten..... | 13 |
| 2.3.2 Andere mogelijke oorzaken van communicatieproblemen..... | 14 |
| 2.4 Levensgebeurtenissen die vragen om communicatie met de overheid..... | 15 |
| 2.4.1 18 jaar worden..... | 16 |
| 2.4.2 Gaan studeren..... | 19 |
| 2.4.3 Studeren in coronatijd..... | 20 |
| 2.5 Hulp en ondersteuning..... | 22 |
| 3 Methoden..... | 24 |
| 3.1 Kwalitatief onderzoek..... | 24 |
| 3.2 Participanten..... | 24 |
| 3.2.1 Participantenverzameling..... | 24 |
| 3.2.2 Omschrijving van de participanten..... | 26 |
| 3.2.2.1 Mbo-studenten..... | 26 |
| 3.2.2.2 Professionals..... | 27 |
| 3.3 Procedure..... | 28 |
| 3.4 Dataverzameling..... | 28 |
| 3.4.1 Interviews..... | 28 |
| 3.4.1.1 Interviewschema mbo-studenten..... | 29 |
| 3.4.1.2 Interviewschema Caribische mbo-studenten..... | 32 |
| 3.4.1.3 Interviewschema professionals..... | 34 |

| | | |
|---------|---|----|
| 3.5 | Data-analyse | 37 |
| 3.5.1 | Software..... | 37 |
| 3.5.2 | Codering..... | 37 |
| 3.5.2.1 | Deductieve codering..... | 37 |
| 3.5.2.2 | Coderingsproces | 37 |
| 4 | Resultaten..... | 44 |
| 4.1 | 18 jaar worden..... | 44 |
| 4.1.1 | Ervaring 18 worden..... | 44 |
| 4.1.2 | Belastingdienst..... | 46 |
| 4.1.3 | DUO | 47 |
| 4.1.4 | Leerplicht en kwalificatieplicht | 49 |
| 4.2 | Gaan studeren | 50 |
| 4.2.1 | Financiële zorgen | 50 |
| 4.2.2 | Niet op jezelf wonen | 51 |
| 4.2.3 | Stigma mbo-studenten | 52 |
| 4.2.4 | Caribische problemen..... | 56 |
| 4.2.4.1 | Samenleving..... | 56 |
| 4.2.4.2 | Taal | 57 |
| 4.2.4.3 | Financiële situatie | 57 |
| 4.3 | Studeren in coronatijd | 59 |
| 4.3.1 | Ervaring studeren in coronatijd | 59 |
| 4.3.2 | Kwaliteit onderwijs | 60 |
| 4.3.3 | Stages..... | 61 |
| 4.3.4 | Coronadiploma en leerachterstanden | 62 |
| 4.3.5 | Studentenwelzijn | 64 |
| 4.4 | Hulp en ondersteuning | 66 |
| 4.4.1 | Bronnen voor en behoefte aan ondersteuning..... | 66 |
| 4.4.2 | Suggesties hoe de overheid en mbo-scholen beter kunnen ondersteunen | 67 |
| 4.4.2.1 | Verbetersuggesties van studenten | 67 |
| 4.4.2.2 | Verbetersuggesties van professionals..... | 69 |
| 5 | Conclusie..... | 74 |
| 5.1 | Communicatieproblemen met de overheid als de mbo-student 18 jaar wordt | 74 |
| 5.2 | Communicatieproblemen met de overheid als de mbo-student gaat studeren..... | 74 |
| 5.3 | Communicatieproblemen met de overheid tijdens het studeren in coronatijd | 75 |
| 5.4 | Hulp en ondersteuning bij het oplossen van communicatieproblemen met de overheid..... | 75 |
| 5.5 | Slotconclusie..... | 76 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6 | Discussie | 77 |
| 6.1 | Validiteit..... | 77 |
| 6.2 | Interpretatie resultaten | 77 |
| 6.3 | Beperkingen van het onderzoek | 78 |
| 6.4 | Aanbevelingen voor vervolgonderzoek | 78 |
| 7 | Bruikbaarheid onderzoek voor de NO | 80 |
| 8 | Literatuur | 81 |

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van mijn praktijkonderzoek 'Knelpunten in de communicatie tussen de mbo-student en de overheid'. Dit onderzoek heb ik uitgevoerd bij de Nationale ombudsman in het kader van mijn afstuderen van de masteropleiding Communicatie en Organisatie aan de Universiteit Utrecht. Ik heb mij vijf maanden lang erg welkom gevoeld als stagiair in het team van de afdeling Communicatie en Omgevingsmanagement. Daarvoor dank ik al mijn collega's van de afdeling. Ik heb veel geleerd over communicatie, de werking van een organisatie en over mijzelf. Tijdens mijn stageperiode heb ik fijne en constructieve feedback ontvangen van mijn eerdere scriptiebegeleider Jeanine van der Giessen en van mijn huidige scriptiebegeleider Lianne van Weelden. Ik wil hen beiden hartelijk danken voor de gezellige, open gesprekken en de goede begeleiding gedurende dit proces. Ook wil ik mijn stagebegeleider Marion van Dam met veel warmte bedanken voor de fijne stagetijd die zij mij gegeven heeft en voor het vele sparren, brainstormen en kletsen.

Met trots presenteer ik dan ook deze scriptie, die het einde van mijn leven als student inluidt. Heel veel leesplezier!

Loesje Hendriks

Utrecht, 13 januari 2022

Samenvatting

Mbo-studenten komen vaak in contact met de overheid als zij 18 jaar worden, gaan studeren, tijdens het studeren in coronatijd of als zij vragen om hulp en ondersteuning in hun leven als student. Hierbij lopen zij vaak tegen communicatieproblemen aan. In dit onderzoek, uitgevoerd in opdracht van de Nationale ombudsman, is gepoogd om de communicatieproblemen die mbo-studenten ervaren in contact met de overheid uiteen te zetten. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: Welke communicatieproblemen ervaren mbo-studenten in contact met de overheid? Om deze vraag te beantwoorden, is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarvoor semigestructureerde interviews zijn afgenomen bij 17 mbo-studenten en 3 professionals. Uit de resultaten bleek dat de studenten problemen ervoeren met de informatievoorziening en de bereikbaarheid van de Belastingdienst en DUO. Verder hadden zij geldzorgen door slechte informatievoorziening over financiële zaken. Ook ervoeren zij een stigma vanuit de maatschappij en de overheid op mbo-studenten. Bovendien vonden zij de communicatie over de overheidsmaatregelen om de gevolgen van corona te beperken benedenmaats. De conclusie is daarom dat de overheid voornamelijk op het punt van informatievoorziening en de manier van communiceren haar communicatie richting de groep mbo-studenten kan verbeteren. Een mogelijke kanttekening aan dit onderzoek is dat de resultaten uit het onderzoek niet te generaliseren zijn, doordat er gebruik is gemaakt van een kleine steekproef. De resultaten van dit onderzoek helpen de NO om de focus te bepalen voor hun toekomstige onderzoeken naar de doelgroep mbo-studenten. Ook geven deze resultaten richting aan de aanbevelingen die de NO doet aan de overheid.

Sleutelwoorden: *mbo-studenten, communicatieproblemen, overheid*

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Er zitten ruim 500.000 studenten in Nederland op het mbo (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2021a). Mbo-studenten hebben, net als alle andere studenten, recht op financiële ondersteuning door de overheid. In tegenstelling tot andere studenten, weten mbo'ers echter minder over hun rechten en mogelijkheden op dit gebied. Het gevolg hiervan is dat ze vaak veel geld niet krijgen dat ze wel zouden kunnen krijgen om hun financiële lasten te verlichten. Dit blijkt uit een onderzoek van het Nibud (NOS, 2021b). De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat mbo-studenten heel veel geld mislopen door financiële onwetendheid. Volgens het Ministerie van Financiën is een verklaring hiervoor dat mbo-studenten op dit moment niet voldoende voorgelicht worden over hoe zij om moeten gaan met geld (NOS, 2021b). De overheid speelt een grote rol in deze voorlichting. Volgens het Nibud moet de overheid mbo-studenten dan ook beter en passender gaan voorlichten over zaken als studiefinanciering (Groen & Houtsma, 2021).

1.2 Onderwerp van het onderzoek

Dit gebrek aan voorlichting is een duidelijk voorbeeld van onvoldoende en onheldere communicatie tussen de mbo-student en de overheid. Mbo-studenten hebben de ondersteuning van de overheid juist hard nodig, net als alle jongvolwassenen. Jongvolwassenen komen namelijk vaak in aanraking met de overheid doordat zij bijvoorbeeld dingen moeten regelen voor de overgang naar volwassenheid. Vaak is dit in hun eerste contact met de overheid en zijn zij nog niet goed bekend met het reilen en zeilen van overheidszaken (EMMA, 2020). Het contact tussen de jongvolwassene en de overheid gaat dan ook soms mis. Dit kan bijvoorbeeld komen door een gebrek aan (digitale) kennis om belangrijke dingen te regelen of het vertrouwen dat de overheid alles zelf wel regelt (EMMA, 2020). Zo ontbreekt het veel mbo-studenten volgens het onderzoek van het Nibud (Groen & Houtsma, 2021) aan kennis over financiële zaken. De overheid kan een belangrijke rol spelen in het overbrengen van de kennis die een mbo-student nodig heeft om het regelen van overheidszaken makkelijker te maken. Op deze manier kan het contact dat een mbo'er heeft met de overheid soepeler verlopen. In dit onderzoek staat dan ook de communicatie tussen de overheid en de mbo-student centraal.

1.3 Omschrijving van de organisatie

Een organisatie die zich focust op het contact van de burger met de overheid is de Nationale ombudsman (hierna ook NO). Deze organisatie is tevens mijn stageplek en de opdrachtgever voor dit onderzoek. De NO is een onafhankelijke organisatie, die ingeschakeld kan worden als het contact tussen de burger en een overheidsinstantie misgaat. Een voorbeeld hiervan is een burger die een klacht indient bij een aangesloten gemeente, die vervolgens niets met die klacht doet. Deze burger kan dan naar de

NO stappen. De NO vervult deze rol voor alle volwassen burgers. Hiernaast vervullen de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman deze rol respectievelijk voor kinderen en veteranen. Deze twee organisaties werken nauw samen met de NO. Beide zijn voor dit onderzoek niet relevant, aangezien dit uitgevoerd wordt in opdracht van de NO. Om deze reden zal in dit onderzoek slechts gesproken worden over de NO.

Reinier van Zutphen vervult sinds 2015 de rol van de Nationale ombudsman (Wie is de Nationale ombudsman?, z.d.). De ombudsman en zijn team behandelen klachten van burgers over verschillende overheidsinstanties en beoordelen of de burgers 'behoorlijk' behandeld zijn. Behoorlijkheid is een ruim begrip, dat samengevat is als open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar (Behoorlijkheidswijzer, z.d.). De klachten van burgers worden wel pas behandeld als de klacht eerst bij de overheidsinstantie zelf ingediend is, maar hier niet of niet naar tevredenheid van de klager op geacteerd is. Dit is het eerste deel van de visie van de Nationale ombudsman: burgers (op weg) helpen als het misgaat tussen hen en de overheid. Naast individuele tweedelijns klachtbehandeling doet de NO uit eigen beweging onderzoek naar knelpunten tussen de burger en de overheid.

Uit de individuele klachtbehandeling en de onderzoeken op eigen initiatief komen belangrijke lessen voort voor de overheid. Dit is het tweede deel van de visie van de NO: overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties. De implicatie hiervan is een structurele aanpak van de verbetering van problemen waarvan de NO vaker signalen van burgers ontvangt. De missie bij deze visie luidt dan ook als volgt: "Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet" (Wat doet de Nationale ombudsman?, z.d.).

1.4 Praktische relevantie van het onderzoek

Om dit burgerperspectief te borgen, moet de NO voldoende kennis hebben over welke burgers tegen problemen aan lopen in het contact met de overheid. Om deze kennis te verbreden, heeft de NO aan een extern onderzoeksbureau de opdracht gegeven om een onderzoek te doen naar groepen burgers die moeizaam contact met de overheid ondervinden. Onderzoeksbureau EMMA heeft dit onderzoek uitgevoerd om groepen burgers in de maatschappij te bepalen die het meest kwetsbaar zijn in hun contact met de overheid (EMMA, 2020). Een burger wordt vanuit het perspectief van de NO gezien als kwetsbaar als het contact met de overheid niet goed verloopt. Deze burgers kunnen de ondersteuning van de NO vaak goed gebruiken om de communicatie met de overheid te vergemakkelijken, maar zij weten de NO veelal niet goed te bereiken (EMMA, 2020). Eén van de kwetsbare groepen bleek uit dit onderzoek de groep jongvolwassenen van 16 tot en met 27 jaar oud. Omdat dit nog steeds een brede groep is, heeft EMMA (2020) vervolgens een focusgroep uitgevoerd onder deze jongvolwassenen. Hieruit is het vermoeden ontstaan dat er binnen deze groep specifiek veel problemen zijn in de

communicatie tussen mbo-studenten en overheidsinstanties. De NO heeft een slecht beeld van de problematiek van mbo'ers in hun communicatie met de overheid. Er komen namelijk weinig klachten binnen vanuit mbo-studenten (EMMA, 2020). De klachten die wel binnenkomen gaan voornamelijk over DUO. Toch is ook het aantal klachten over DUO afgenomen in 2020 ten opzichte van 2019 (J. Schampers, e-mail, 14 oktober 2021). Dit is opmerkelijk, aangezien de studenten wel vaak met de overheid te maken hebben, door hun studie, leeftijd en met name tijdens de coronaperiode. Er is dus een grote kloof tussen het vermoeden van communicatieproblematiek met de overheid en het gebrek aan klachten van mbo-studenten. Dit betekent dat de mbo'ers de NO ook niet goed weten te vinden, als zij tegen problemen aanlopen in het contact met de overheid. Daarom is de problematiek van deze doelgroep voor de NO interessant om te onderzoeken. De vraag die ik ga onderzoeken in deze studie is dan ook: hoe kan de Nationale ombudsman een beter beeld vormen van de problematiek van mbo-studenten?

Extra aandacht besteden aan deze mbo-studenten die kwetsbaar zijn in de communicatie met de overheid, is in lijn met de eerder genoemde missie van de NO: het borgen van het perspectief van alle burgers (Wat doet de Nationale ombudsman?, z.d.). Dit geeft direct de praktische relevantie van dit onderzoek voor de organisatie aan. Dit onderzoek is ook maatschappelijk relevant, vanwege de inclusieve samenleving in Nederland, waar iedereen mee mag doen en de overheid kwetsbare burgers zo veel mogelijk ondersteunt. De overheid beweert immers zelf: "De overheid is van iedereen, voor iedereen, altijd, overal" (Wat doet de overheid?, z.d.). De groep mbo-studenten kan bij problemen met de overheid tot hun 18^e jaar een beroep doen op de Kinderombudsman (hierna KOM). Vanaf 18 jaar is de NO voor hen het aangewezen adres. Mbo-studenten vallen met hun leeftijdscategorie dus zowel onder de KOM als onder de NO. Mijn stageplek en opdrachtgever voor dit onderzoek is de NO, dus ik zal hierna alleen spreken over de NO. Dit onderzoek zal dan ook aan de NO worden gerapporteerd, maar de KOM kan de resultaten van het onderzoek wellicht ook gebruiken.

Bovendien is dit onderzoek relevant voor mijn stageplek: de afdeling Communicatie en Omgevingsmanagement bij de NO. Om als NO de mbo-student te kunnen helpen, moet deze student allereerst bekend zijn met het werk van de NO. Een grotere bekendheid van de organisatie onder de doelgroep hoort ook bij het borgen van het perspectief van mbo-studenten. De afdeling C&O geeft dan ook in het jaarplan voor 2021 aan dat zij streven naar een goede gezamenlijke strategie met als prioriteit het vergroten van de naam- en functiebekendheid in de samenleving (A. Straus, e-mail, 19 augustus 2021). Dit maakt het onderzoek ook specifiek voor de afdeling C&O interessant.

1.5 Doelstelling van het onderzoek

Inzicht in de knelpunten van deze doelgroep rondom bepaalde thema's in communicatie met de overheid zorgt ervoor dat de NO mogelijk meer kan betekenen voor mbo-studenten. Om deze reden is het doel van dit onderzoek om de communicatieproblematiek die mbo-studenten hebben in contact

met de overheid in beeld te brengen. Ik ben allereerst geïnteresseerd in de momenten in het leven van de studenten waarop zij veel contact moeten hebben met de overheid. Vervolgens wil ik in kaart brengen over welke thema's, bij welke overheidsinstanties en op welke manier deze communicatie vaak de mist in gaat. In dit onderzoek staat dan ook het perspectief van de mbo-student centraal, aangezien de NO het burgerperspectief van het grootste belang vindt. Ik onderzoek deze communicatieproblematiek dus voornamelijk vanuit de optiek van de mbo'er, in plaats van de optiek van de overheid.

2 Theoretisch kader

2.1 Het middelbaar beroepsonderwijs en haar studenten

2.1.1 Hoe zit het mbo in elkaar?

Het middelbaar beroepsonderwijs richt zich op de balans tussen voorbereiding op de arbeidsmarkt, voorbereiding op een vervolgopleiding en goed burgerschap (MBO Raad, 2019b). Het mbo is het vervolgonderwijs na het voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (VMBO) dat op de middelbare school gevolgd wordt. Het mbo kan zowel door jongeren als door volwassenen gevolgd worden. Het middelbaar beroepsonderwijs kent verschillende typen onderwijs op een variatie aan sectoren. Mbo-opleidingen zijn te volgen op niveau 1 t/m 4 (MBO Raad, 2019b). Niveau 1 is voor jongeren die geen middelbare schooldiploma bezitten en op niveau 2 wordt de student opgeleid om praktisch werk uit te voeren. Een opleiding op niveau 3 is een vakopleiding en niveau 4 is een middenkaderopleiding waarmee de student zelfstandig beroepsbeoefenaar wordt of door kan studeren op het hbo (MBO Raad, 2019c). Een mbo-opleiding kan dus op niveau 1, 2, 3 of 4 gevolgd worden via één van twee verschillende leerwegen. Deze leerwegen zijn een beroepsopleidende leerweg (hierna bol) of een beroepsbegeleidende leerweg (hierna bbl) (MBO Raad, 2019b). Een student aan een bol-opleiding volgt voornamelijk onderwijs en loopt verschillende stages. Deze vorm van onderwijs is meer gericht op leren. Met een bbl-opleiding werkt de student bij een werkgever en volgt daarnaast één dag in de week theorie-onderwijs. Dit is dus meer een werkende opleiding (MBO Raad, 2019c). Aangezien er zo veel soorten onderwijs zijn, is de 'typische' mbo-student dus niet definieerbaar. Daarom baken ik in dit onderzoek de definitie van de mbo-student slechts af op leeftijd en leeftijdscategorie.

2.1.2 Mbo-studenten

Mbo-studenten zijn gemiddeld 16 jaar als zij starten met hun opleiding (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2014). Hoewel mbo-studenten ook volwassen kunnen zijn, richt dit onderzoek zich op jongvolwassen mbo-studenten. Volgens de landelijke 'aanpak 16-27' die jongvolwassenen ondersteunt, wordt de leeftijd van jongvolwassenen afgebakend tussen de 16 en 27 jaar (Over 16-27, z.d.). In dit onderzoek wordt deze leeftijdsbegrenzing overgenomen. Naast jongvolwassenen, valt een deel van de mbo-studenten ook onder de groep adolescenten. Een adolescent is namelijk 10 tot en met 24 jaar oud (Sawyer, Azzopardi, Wickremarathne, & Patton, 2018). Om deze reden wordt in dit onderzoek aangehouden dat mbo-studenten zowel onder de categorie jongvolwassenen als adolescenten vallen. Kortom: met mbo-studenten wordt in dit onderzoek alle jongvolwassen en/of adolescente mbo-studenten bedoeld die in Nederland studeren of gestudeerd hebben. Hieronder vallen ook studenten die niet altijd in Nederland gewoond hebben, zoals studenten uit het Caribisch gebied die in Nederland een mbo-opleiding volgen.

2.1.3 Caribische mbo-studenten

Er zijn jaarlijks 1.600 jongeren uit het Caribisch gebied die in Nederland gaan studeren, waarvan er 600 een mbo-opleiding gaan volgen (Tuzgöl-Broekhoven, Dorn, Schampers, & Van Vliet, 2020). Deze jongeren lopen tegen dezelfde problemen met de overheid aan als de Nederlandse studenten. Hiernaast krijgen de Caribische studenten ook met andere praktische en culturele problemen te maken. Sinds 2010 behandelt de NO ook klachten van burgers in Caribisch Nederland¹ over de Nederlandse overheid. Aangezien dit pas elf jaar het geval is, hebben deze burgers de bijzondere aandacht van de NO (Nationale ombudsman, Veteranenombudsman, & Kinderombudsman, 2020). Om deze reden is er in dit onderzoek ook aandacht voor de problematiek van Caribische mbo-studenten. Deze specifieke problematiek heeft de NO al eerder op een rij gezet in het rapport 'Kopzorgen van Caribische studenten' (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2020). Uit dit rapport zijn de belangrijkste knelpunten van deze studenten gebleken. Zij krijgen namelijk weinig tot geen studiekeuzebegeleiding en krijgen met moeite een BSN-nummer. Ook is het voor hen vaak lastig om een Nederlandse zorgverzekering af te sluiten en zijn ze onbekend met het belastingsysteem en toeslagen. Door de schamele begeleiding komen zij vaak snel in hoge schulden terecht. Bovendien worden Caribische studenten vaak slecht voorbereid op hun tijd in de Nederlandse samenleving en op de culturele verschillen.

2.2 Communicatieproblemen met de overheid

De Nederlandse en Caribische jongvolwassene heeft vaak nog weinig ervaring met de overheid en wat de overheid doet (EMMA, 2020). Hierdoor is het onontkoombaar dat deze jongvolwassene soms tegen problemen aanloopt in de communicatie met de overheid, als deze bijvoorbeeld gaat studeren aan het mbo. Om deze problemen in beeld te brengen, dient eerst gedefinieerd te worden wat communicatieproblemen met de overheid precies inhouden. Volgens het meest recente jaarverslag van de NO dient het burgerperspectief centraal te staan in alle beleidsvoering van de overheid en moet de overheid eerlijk, simpel en begripvol communiceren (Nationale ombudsman et al., 2020). Als er niet eerlijk, simpel en begripvol gecommuniceerd wordt vanuit de overheid, ontstaat er een communicatieprobleem. Een voorbeeld van een dergelijk communicatieprobleem is als belangrijke informatie niet bij de burger terechtkomt. Om dit te illustreren, leg ik kort een voorbeeld uit de praktijk van de NO uit. Een aantal studenten was gestopt met hun opleiding. Zij hadden hun OV-chipkaart niet op tijd stopgezet. De e-mails van DUO om hen hieraan te herinneren, kwamen binnen op het e-mailadres van de opleiding. Dit e-mailadres was inmiddels buiten werking, dus de studenten ontvingen

¹ De NO behandelt klachten van burgers uit Caribisch Nederland. Hieronder vallen Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Verder vallen Aruba, Curaçao en Sint Maarten onder het Koninkrijk der Nederlanden. Ondanks dit onderscheid, krijgen alle studenten die in Nederland komen studeren te maken met de Nederlandse overheid. Vandaar dat er voor het leesgemak van dit onderzoek verder gesproken zal worden over Caribische studenten en het Caribisch gebied. Dit behelst dus studenten uit zowel Caribisch Nederland als de eilanden die onder het Koninkrijk vallen die in Nederland komen studeren.

de herinneringen niet. Zij moesten vervolgens ondanks hun protesten toch een boete betalen. De communicatie met de overheid is hier niet goed verlopen, aangezien er niet eerlijk, simpel en begripvol gecommuniceerd is jegens de studenten. Er werd onvoldoende nagedacht over hun perspectief en zo ontstond een communicatieprobleem.

Uit het onderzoek van EMMA (2020) is een vermoeden ontstaan dat er veel problemen zijn in het contact tussen mbo-studenten en overheidsinstanties. Betrokken maatschappelijke organisaties zoals het Jongeren Informatie Punt, stellen echter dat zij weinig signalen ontvangen van deze groep, in tegenstelling tot hoogopgeleide jongeren (EMMA, 2020). Door het gebrek aan signalen zijn de inhoud en de oorzaken van deze communicatieproblematiek van mbo-studenten onduidelijk. Het is dus zaak om deze communicatieproblemen met de overheid in beeld te krijgen. Daarom luidt de hoofdvraag van dit onderzoek als volgt:

Welke communicatieproblemen ervaren mbo-studenten in contact met de overheid?

2.3 Oorzaken van communicatieproblemen met de overheid

2.3.1 Zelfredzaamheid van mbo-studenten

In 2020 was 62,7% van de jongeren die instroomden in het mbo-onderwijs jonger dan 18 jaar (MBO Raad, 2021). Een groot deel van deze mbo-studenten maakt dus de wettelijke en persoonlijke transitie naar volwassenheid door. Bij het doormaken van deze transitie wordt door de overheid veel vertrouwd op de zelfredzaamheid. Er wordt namelijk vanuit de overheid veel van deze mbo-studenten verwacht. Zij moeten veel dingen zelf regelen, zoals het aanvragen van studiefinanciering als ze gaan studeren of zorgtoeslag als ze 18 jaar worden (EMMA, 2020). Ook heeft de komst van corona een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van de studenten op het middelbaar beroepsonderwijs. Zo konden stages niet doorgaan, liepen de studenten achterstanden op en was er een algeheel gebrek aan motivatie onder de studenten op het mbo (Hagen, 2021). De overheid probeert hierop te acteren. Zo roept de overheid mbo-instellingen dit jaar op om geen bindende studieadviezen te geven en kan er hier en daar wat geregeld worden met studievertraging en doorstroming (Ministerie van Algemene Zaken, 2021d). Al deze zaken leveren veel regelwerk op met de overheid. Dit regelwerk moet de mbo-student zelfstandig afhandelen. Daarbij vraagt de overheid veel doenvermogen van de student.

Het doenvermogen is één van de mogelijke verklaringen waardoor de contactmomenten tussen de overheid en mbo-studenten niet steevast van een leien dakje gaan. Niet iedereen is in staat om te doen wat er van hen verwacht wordt vanuit de overheid (Bovens, Keizer, & Tiemeijer, 2017). Volgens een rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (Bovens et al., 2017) ligt dit niet

aan het niveau van intelligentie of opleidingsniveau, maar aan een verschil in doenvermogen. Doenvermogen beschrijft je persoonlijke vaardigheden om dingen die je moet regelen van de overheid zelfstandig uit te voeren. Het doenvermogen is per persoon verschillend en staat recht tegenover het denkvermogen (Bovens et al., 2017). Het denkvermogen kan voldoende zijn, maar alleen de juiste kennis blijkt niet genoeg te zijn om uit te voeren wat er vanuit de overheid van je verwacht wordt. Volgens de huidige insteek van de overheid is de juiste kennis wél voldoende om over te gaan tot uitvoering van regelzaken (Bovens et al., 2017). Met de kennis uit dit rapport kan beredeneerd worden dat in ieder geval een deel van de mbo-studenten niet zelfstandig kan voldoen aan wat er van hen verwacht wordt, aangezien in de grote groep studenten verschillende niveaus van doenvermogen aanwezig zijn.

2.3.2 Andere mogelijke oorzaken van communicatieproblemen

Dat het vaak misgaat tussen mbo-studenten en de overheid ligt niet alleen aan het verschil in doenvermogen binnen deze groep. Er zijn meerdere oorzaken die hiertoe kunnen leiden. Het rapport van EMMA (2020) geeft een aantal mogelijke verklaringen voor slechte communicatie tussen jongvolwassenen, dus ook mbo-studenten, en de overheid. Allereerst benoemen zij dat jongvolwassenen mogelijk onvoldoende kennis hebben over de dingen die ze mogen en moeten van de overheid. Ten tweede stelt EMMA (2020) dat jongvolwassenen vaak schaamte of wantrouwen voelen om hulp te vragen bij overheidszaken. Een derde oorzaak die EMMA (2020) oppert, is dat onvoldoende aansluiting op de leefwereld van jongeren een struikelblok vormt in communicatie met de overheid. Het verschil in positie van beide partijen is mogelijk een verklaring voor deze slechte aansluiting op de leefwereld. Bij de overheid werken immers alleen maar volwassenen. Er is hier dus in de communicatie met mbo-studenten sprake van communicatie tussen jongvolwassenen en een instantie met voornamelijk volwassen personen die gevoelswaardig 'boven hen staan'. Dit kan soms zorgen voor ineffectieve communicatie. Volgens Drury (2003) is één van de grootste oorzaken van ineffectieve communicatie door jongvolwassenen en volwassenen met een hogere positie het gevoel van machtsverschil. Dit gevoel van machtsverschil veroorzaakt bij de jongvolwassenen een gevoel van eenzijdige communicatie en onvoldoende inlevingsvermogen in hun perspectief. Dit kan vervolgens een rol spelen in het verslechteren van de communicatie (Drury, 2003). Met deze kennis kan beredeneerd worden dat jongvolwassenen als gevolg van het gevoel van machtsverschil een slechte houding hebben jegens communicatie met de overheid. Om deze reden gaat deze communicatie mogelijk vaak niet goed. Een vierde verklaring van EMMA (2020) voor de communicatieproblemen is dat mbo-studenten niet altijd hetzelfde taalniveau beheersen als van hen verwacht wordt door de overheid. Een vijfde verklaring is dat jongvolwassenen vaak denken dat alles wel 'voor hen geregeld wordt' (EMMA, 2020). Sommige studenten gaan er vanuit dat de overheid of hun ouders het regelwerk voor hen doen, in plaats van dat

zij dit zelf moeten doen. Tot slot beweert EMMA (2020) dat jongvolwassenen niet altijd de benodigde digitale vaardigheden hebben om goed te communiceren met de overheid.

Door al deze mogelijke oorzaken uit het rapport van EMMA (2020) is het voor de NO dus duidelijk waardoor jongvolwassenen in het algemeen kwetsbaar zijn in hun communicatie met de overheid. Het rapport (EMMA, 2020) bespreekt naast de oorzaken ook een specifiek knelpunt in het contact met de overheid: de overgang van jonger zijn dan 18 jaar naar ouder zijn dan 18 jaar. EMMA (2020) benoemt dit als de overgang van 18- naar 18+. Dit is een moment waarop er communicatie tussen jongvolwassenen en de overheid vereist is en waar het vaak misgaat. Nu gaat het rapport verder niet dieper in op andere momenten die vragen om overheidscontact en waar de jongvolwassenen kwetsbaar zijn in dit contact. Er is dus, naast de overgang van 18- naar 18+, nog niet voldoende duidelijkheid over de specifieke knelpunten waarop de jongvolwassene veel contact met de overheid heeft. Er is dus tevens onvoldoende duidelijkheid over de specifieke momenten in een jongvolwassen leven die vragen om veel overheidscontact. Nu rijst de volgende vraag: is er een aantal definieerbare momenten waarop jongvolwassen en expliciet mbo-studenten contact met de overheid moeten hebben?

2.4 Levensgebeurtenissen die vragen om communicatie met de overheid

Er is een aantal belangrijke momenten waarop je als burger veel regelwerk hebt met de overheid. Dit worden levensgebeurtenissen genoemd. Volgens Paykel (1997) is een levensgebeurtenis een dateerbaar moment in een leven dat bestaat uit een wijziging in iemands externe sociale omgeving. Een levensgebeurtenis heeft dus een grote invloed op iemands levensverloop (Paykel, 1997). Levensgebeurtenissen komen bij iedereen voor en vragen om communicatie met de overheid (Ministerie van Algemene Zaken, 2021b). Om deze communicatie bij levensgebeurtenissen te verbeteren, heeft het Ministerie van Algemene Zaken het Programma Mens Centraal (<https://www.programmamenscentraal.nl/>) in het leven geroepen. Volgens Programma Mens Centraal (hierna PMC) willen burgers graag een overheid die rekening met hen houdt in de communicatie (Ministerie van Algemene Zaken, 2021a). Om dit te bewerkstelligen, moet de overheid nadenken over de inhoud van de informatie en het moment waarop zij die met de burger deelt. Om deze reden is PMC ontwikkeld om de mens centraal te stellen in de communicatie met de overheid en om deze communicatie te vergemakkelijken (Ministerie van Algemene Zaken, 2021a). PMC richt zich op het contact rondom levensgebeurtenissen en is opgebouwd middels de 'aanpak levensgebeurtenissen'. Dit houdt in dat de overheid met PMC ondersteuning biedt aan de burger bij het regelen van overheidszaken bij bepaalde belangrijke levensgebeurtenissen (Ministerie van Algemene Zaken, 2021b). Mbo-studenten krijgen vaak ook andere hulp bij het regelen van overheidszaken, bijvoorbeeld van een

ouder, een begeleider of een leraar. Deze ondersteuning is niet voor alle mbo-studenten vanzelfsprekend aanwezig. Om deze reden is het van belang om deze ondersteuning vanuit de overheid aan te bieden, zoals PMC doet. Een tweetal van de levensgebeurtenissen waarbij PMC die ondersteuning biedt, blijkt relevant om het contact tussen mbo-studenten en de overheid in kaart te brengen.

Deze twee levensgebeurtenissen zijn '18 jaar worden' (Mens Centraal, 2020b) en 'ik wil gaan studeren' (Mens Centraal, 2020a). Deze twee vormen samen met één andere levensgebeurtenis in dit onderzoek een kapstok om de problematiek van mbo-studenten te onderzoeken. De derde levensgebeurtenis is ook een gebeurtenis waardoor mbo-studenten veel in contact met de overheid komen. Deze levensgebeurtenis is het studeren tijdens de coronacrisis. Dit is geen levensgebeurtenis, zoals deze omschreven wordt door PMC. Toch wordt deze gebeurtenis hier beschouwd als een derde levensgebeurtenis, omdat deze binnen de definitie van een levensgebeurtenis volgens Paykel (1997) past. De coronacrisis is namelijk een specifiek moment in een leven, waarop de sociale omgeving fors verandert. Deze crisis wordt ook als dergelijke levensgebeurtenis behandeld in dit onderzoek, omdat de gevolgen ervan voor mbo-studenten aanzienlijk zijn. De coronacrisis is voor iedereen in Nederland een ingrijpende tijd, maar de negatieve gevolgen bleken extra groot voor studentenlevens (NOS, 2021a). Ook de NO schenkt in het jaarverslag 2020 (Nationale ombudsman et al., 2020) aandacht aan de negatieve gevolgen van deze crisis voor kwetsbare groepen, zoals studenten. Bovendien blijkt uit een onderzoek van de onderwijsinspectie dat de coronacrisis voor mbo-studenten specifiek grote gevolgen heeft (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2021c). Om deze redenen is de derde levensgebeurtenis in dit onderzoek bestempeld als: 'studeren in coronatijd'. Ik ga me in dit onderzoek richten op deze drie levensgebeurtenissen, waarbij communicatie met de overheid een aandachtspunt is voor mbo-studenten. Hieronder worden de levensgebeurtenissen en hun relevantie voor de doelgroep mbo-studenten nader besproken.

2.4.1 18 jaar worden

Allereerst is '18 jaar worden' een grote levensgebeurtenis voor elke jongere. Een 18-jarige is voor de Nederlandse wet volwassen (Mens Centraal, 2020b). Bij volwassenheid komen veel nieuwe rechten, maar ook verantwoordelijkheden kijken. Rondom deze levensgebeurtenis vinden veel contactmomenten met de overheid plaats. In het rapport van EMMA (2020) wordt '18 jaar worden' dan ook als een knelpunt in contact tussen jongvolwassenen en de overheid genoemd. Voor PMC is een rapport geschreven over communicatie met de overheid rondom de levensgebeurtenis '18 jaar worden' (Mens Centraal, 2020b). Op de website van de Rijksoverheid staat een afvinklijst met welke zaken allemaal aandacht behoeven als je 18 jaar wordt (Ministerie van Algemene Zaken, 2021c). Volgens het

rapport doorlopen jongeren deze zaken meestal (deels) samen met hun ouder(s) of verzorger(s). De jongeren die 18 jaar worden, zijn meestal op de hoogte van hun nieuw gewonnen rechten, zoals het recht om alcohol aan te schaffen of te stemmen (Mens Centraal, 2020b). Naast nieuwe rechten, hebben de jongeren vanaf hun 18e ook verantwoordelijkheden, zoals het afsluiten van een eigen zorgverzekering en mogelijkheden, zoals het aanvragen van zorgtoeslag. Deze zaken behoeven ook hun aandacht, maar uit het rapport blijkt dat zij hier vaak minder goed van op de hoogte zijn dan van hun rechten. Deze verantwoordelijkheden en mogelijkheden waar de jongeren vaak minder goed van op de hoogte zijn, noem ik vanaf nu onbekende verantwoordelijkheden en mogelijkheden. Veel van deze onbekende verantwoordelijkheden en mogelijkheden vragen om contact met een overheidsinstelling, zoals DUO of een andere instelling, zoals een zorgverzekeraar. In tabel 1 zijn de onbekende verantwoordelijkheden en mogelijkheden die het rapport (Mens Centraal, 2020b) aandraagt op een rij gezet.

Tabel 1: Een lijst van de bij veel jongeren onbekende verantwoordelijkheden en mogelijkheden als zij 18 jaar worden, met de bijbehorende overheidsinstelling waarmee zij dan te maken krijgen.

| Verantwoordelijkheden en mogelijkheden | (Overheids)instelling |
|--|--|
| Studiefinanciering | DUO |
| Zorgverzekering | Eigen zorgverzekeraar |
| Zorgtoeslag | Belastingdienst |
| Huurtoeslag | Belastingdienst |
| Belastingaangifte | Belastingdienst |
| Eigen bankrekening | Eigen bank |
| DigiD | DigiD |
| Donorregister | Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport |
| Vervallen leer- en kwalificatieplicht | Leerplichtambtenaar bij de gemeente |
| Op jezelf gaan wonen | Gemeente |
| Jeugdzorg | Jeugdzorg Nederland |
| Dienstplicht | Ministerie van Defensie |

Naast belastingaangifte zijn ook andere dingen die bij een bijbaan komen kijken van belang, namelijk het aanzetten van loonheffingskorting en eventueel een inschrijving als zzp'er bij de Kamer van Koophandel (hierna KvK) (Mens Centraal, 2020b). Deze elementen zijn niet per definitie specifiek voor de levensgebeurtenis '18 jaar worden', aangezien veel jongeren al een bijbaantje hebben voor hun 18^e.

Zij hebben daarom vaak voor hun 18^e al ervaring met loonheffingskorting en de inschrijving bij de KvK is ook niet gebonden aan 18 jaar worden. Om deze reden zijn deze elementen rondom een bijbaan niet opgenomen in tabel 1.

Naast deze verantwoordelijkheden en mogelijkheden die in het rapport van PMC naar voren komen, heb ik nog een tweetal relevante verantwoordelijkheden rondom de 18^e verjaardag toegevoegd in tabel 1. De eerste van deze twee behelst de veranderingen die samengaan met de leeftijdsgrens van 18 jaar. Hier is in de klachtbehandeling van de NO en de KOM veel aandacht voor. Dit noemen zij net als in het rapport van EMMA (2020) de 18 – 18+ problematiek. Zo loopt bij de NO een onderzoek naar 18-18+ problematiek en hebben de KOM en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna Ministerie van VWS) al meerdere onderzoeken gedaan naar de 18- 18+ problematiek van jongeren (zie bijvoorbeeld Kinderombudsman, 2015 en Andersson Elffers Felix, 2018). De focus ligt hier op de overgang naar volwassenheid van kinderen die jeugdzorg ontvangen. Om deze reden besteed ik in dit onderzoek naast de onbekende verantwoordelijkheden en mogelijkheden uit het rapport (Mens Centraal, 2020b) ook aandacht aan het onderwerp jeugdzorg.

De tweede toegevoegde verantwoordelijkheid komt uit een ander rapport. De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving heeft een rapport uitgebracht over leeftijdsgrenzen en de invloed hiervan op jongeren (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2018). Hierin staat een overzicht van alle belangrijke dingen die de aandacht van jongeren behoeven rondom hun 18^e verjaardag. In dit rapport wordt naast het verval van de leerplicht, ook het verval van de kwalificatieplicht benoemd. Volgens de Rijksoverheid zijn jongeren tot 16 jaar leerplichtig. Als een jongere 16 jaar wordt en nog niet minimaal een havo-, vwo- of mbo-niveau 2 diploma heeft behaald, heeft diegene tot 18 jaar een kwalificatieplicht. Dit betekent dat de jongere verplicht naar school moet tot zijn of haar 18^e (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2021d). De onbekende verantwoordelijkheden en mogelijkheden van deze levensgebeurtenis vul ik daarom ook aan met het verval van de kwalificatieplicht.

Al deze onbekende mogelijkheden, verantwoordelijkheden en de bijbehorende overheidsinstanties vormen in dit onderzoek samen de basis voor de levensgebeurtenis '18 jaar worden'. In tegenstelling tot het overzicht in dit onderzoek in tabel 1, bestaat onder jongeren zelf over deze veranderingen vaak weinig overzicht. Als zij wel op de hoogte zijn van de veranderingen, acteren ze vaak te laat of op het laatste moment. Ook handelen ze vaak reactief, dus als er bijvoorbeeld al een herinnering of waarschuwing op de mat ligt (Mens Centraal, 2020b). De communicatie tussen overheid en student rondom deze veranderingen gaat dus niet altijd goed. Daarom is het interessant om te kijken

naar de punten waarop de communicatie misgaat rondom de veranderingen die bij deze levensgebeurtenis horen. Om deze reden is de eerste deelvraag van het onderzoek:

1. *Welke communicatieproblemen ervaren mbo-studenten in contact met de overheid als zij 18 jaar worden?*

2.4.2 Gaan studeren

De tweede levensgebeurtenis die veel geregeld (met de overheid) oplevert voor mbo-studenten is 'gaan studeren'. De contactmomenten met de overheid als je gaat studeren verlopen over het algemeen in twee fasen: het maken van een studiekeuze en daarna het inschrijven bij de opleiding en alles wat daarbij komt kijken (Mens Centraal, 2020a). Allereerst kan de aankomende student vaak hulp gebruiken bij het maken van de studiekeuze. Nadat de studiekeuze is afgerond, moet de aankomende student bij de inschrijving veel regelen met de betreffende mbo-instelling. Mbo-instellingen zijn geen overheidsinstanties, dus hierover behandelt de NO geen klachten. Toch is het geregeld van de studenten met deze instellingen relevant voor dit onderzoek om een volledig beeld van de problematiek van de studenten te vormen. Hoewel ik me dus voornamelijk focus op het regelwerk met overheidsinstanties, behoeft het regelwerk met mbo-instellingen ook aandacht in dit onderzoek.

De overheid biedt ondersteuning aan aankomende mbo-studenten. Zo heeft het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap bijvoorbeeld een brochure ontwikkeld, die de toekomstige mbo'er helpt bij de voorbereidingen voor het middelbaar beroepsonderwijs (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2021b). Ondanks deze ondersteuning gaan er toch vaak dingen mis in het regelwerk rondom de studiekeuze en inschrijving. De reden dat het vaak misgaat, is dat studenten dingen moeten regelen voor allerlei verschillende overheidsinstanties en websites, zoals DUO, het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en DigiD (Mens Centraal, 2020a). De studenten krijgen allerlei verschillende brieven en mailtjes en kijken op verschillende websites. Zo verliest de student vaak het overzicht (Mens Centraal, 2020a). Het gevolg hiervan is dat er onduidelijkheid en onzekerheid ontstaat onder jongeren die gaan studeren over of alles op de juiste manier geregeld. Deze onduidelijkheid leeft ook onder de studenten uit het Caribisch gebied die in Nederland komen studeren. De levensgebeurtenis 'gaan studeren' is dan ook zeer relevant voor Caribische mbo-studenten. Deze stap levert voor hen namelijk veel contact met overheidsinstellingen als DUO op. Hiernaast moeten zij ook veel regelen met bijvoorbeeld de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens voor hun inschrijving bij de Basisregistratie Personen.

Naar aanleiding van deze signalen, is het interessant om te onderzoeken op bij welk contact of gebrek aan contact met overheidsinstanties deze onduidelijkheid bij de studenten ontstaat. Bij de NO

komen van studenten voornamelijk klachten binnen over DUO. Zo zou DUO te weinig ondersteuning bieden bij het regelen van belangrijke zaken en zouden zij slecht bereikbaar zijn voor vragen (Nationale ombudsman, Veteranenombudsman, & Kinderombudsman, 2019). Naast deze klachten over DUO is er verder weinig duidelijk over de knelpunten waar communicatie met de overheid problemen oplevert. Om deze reden luidt de tweede deelvraag van dit onderzoek als volgt:

2. *Welke communicatieproblemen in contact met de overheid ervaren mbo-studenten als zij gaan studeren?*

2.4.3 Studeren in coronatijd

Tot slot volgt een actuele levensgebeurtenis die de levens van alle studenten in grote mate heeft veranderd. Uit het jaarverslag van de NO (Nationale ombudsman et al., 2020) blijkt dat studenten hard getroffen zijn door de gevolgen van de coronacrisis. Zij hebben onder andere een achterstand opgelopen in de studie, op sociaal gebied en in hun persoonlijke ontwikkeling (Nationale ombudsman et al., 2020). De onderwijsinspectie heeft in 2021 een rapport uitgebracht over de gevolgen van deze crisis voor mbo-studenten (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2021c). De belangrijkste resultaten hiervan hebben ze uiteengezet in een *factsheet* (Inspectie van het Onderwijs, 2021). Uit dit rapport is gebleken dat het slecht gesteld is met het welzijn van mbo-studenten in de coronacrisis. Er kwam voornamelijk aan het licht dat studenten zware sociale, psychologische en zelfs fysieke klachten ondervinden van de pandemie. Volgens het rapport is er ook sprake van afgenomen motivatie. Er waren bovendien opvallend meer mbo-studenten met leerachterstanden dan voor de coronapandemie het geval was. Deze achterstanden zijn voornamelijk op het gebied van theoretische kennis en de benodigde praktische vaardigheden om hun beroep uit te voeren.

De toenmalige minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap Ingrid van Engelshoven heeft eind 2020 een brief geschreven aan de Tweede Kamer over deze gevolgen voor studenten (Van Engelshoven, 2020). In deze brief omschrijft zij de grootste gevolgen van de coronacrisis voor het hoger onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs. Zij deelt deze gevolgen in vier categorieën in:

- Kwaliteit van het onderwijs;
- Stages;
- Studievoortgang;
- Studentenwelzijn.

Allereerst was bij de kwaliteit van het onderwijs volgens Van Engelshoven (2020) voornamelijk de overgang naar online studeren, de kwaliteit van de lessen en het thuis studeren van belang. Ten tweede

gingen als gevolg van de coronacrisis stages vaak niet door of waren er niet voldoende stageplekken beschikbaar. Deze problemen rond stages waren voornamelijk nijpend voor mbo-studenten, aangezien zij meer praktijkervaring moeten opdoen om hun beroep te kunnen uitoefenen dan hbo- of wo-studenten. In 40 procent van de mbo-opleidingen waren er studenten die geen juiste stageplek hadden (Inspectie van het Onderwijs, 2021). Voornamelijk studenten in de zorg konden vaak geen stageplek vinden. Vaak werd er dan gebruik gemaakt van een vervangende opdracht vanuit de opleiding (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2021c). Dit leidde veelvuldig tot leerachterstanden en studievertraging (Van Engelshoven, 2020). Deze twee onderwerpen kwamen in de brief van de toenmalige minister dan ook aan bod onder de derde noemer in het lijstje: studievoortgang. Tot slot kwam zowel in de brief van de toenmalige minister als in het rapport van de onderwijsinspectie het studentenwelzijn aan bod. De sociale en psychologische gevolgen van de pandemie voor de studenten bleken groot. Volgens van Engelshoven (2020) zijn studenten vaak eenzaam en hebben zij serieuze psychologische problemen door de crisis. Ook werd (het gebrek aan) ondersteuning van de studenten in deze lastige tijden onderstreept in de brief. De Onderwijsinspectie rept bovendien over de verminderde motivatie van mbo-studenten (Inspectie van het Onderwijs, 2021). Tot slot werden zelfs de eventuele goede gevolgen voor de studenten door van Engelshoven (2020) kort aangestipt, zoals een toename van zelfstandigheid of vrije tijd. De vier bovenstaande categorieën en hun belangrijkste punten vormen in dit onderzoek de rode draad van de gevolgen voor mbo-studenten van de levensgebeurtenis 'studeren in coronatijd'.

Door de grote negatieve gevolgen is er veel ondersteuning voor de studenten van bijvoorbeeld mentoren, docenten, ouders, verzorgers, vrienden of familie, maar ook van de overheid. De overheid probeert zo veel mogelijk steun te bieden aan studenten in deze tijd door bijvoorbeeld financiële compensatie te regelen. De overheidsinstantie die de grootste rol speelt bij deze financiële tegemoetkomingen, is DUO. DUO beheert de uitvoering van een aantal coronamaatregelen voor studenten, zoals tegemoetkomingen voor studievertraging (DUO, z.d.-a) en reisrecht (DUO, z.d.-b). Ook heeft de overheid de regels rondom stages versoepeld, zodat meer studenten toch kunnen afstuderen (Inspectie van het Onderwijs, 2021).

Er is dus veel bekend over de gevolgen van de crisis voor mbo-studenten zelf en over het beleid dat de overheid tijdens deze periode heeft gemaakt om mbo'ers te ondersteunen. Er is daarentegen weinig bekend over hoe de studenten de communicatie over dit beleid vanuit de overheid hebben ervaren. Aangezien dit onderzoek over hun ervaring van de communicatie met de overheid gaat, is dit een interessant vraagstuk om te onderzoeken. Om deze reden luidt de derde deelvraag als volgt:

3. *Welke communicatieproblemen ervaren mbo-studenten in contact met de overheid tijdens het studeren in coronatijd?*

2.5 Hulp en ondersteuning

Bij alle drie de levensgebeurtenissen is gebleken dat mbo-studenten hulp en ondersteuning nodig hebben. Dit kan te maken hebben met het regelen van overheidszaken, maar dit kan ook mentale steun omvatten. Deze hulp kan bijvoorbeeld komen uit de persoonlijke omgeving, van de mbo-instelling of vanuit de overheid. Ook bestaat er een aantal professionele belangenverenigingen die hulp en ondersteuning bieden aan mbo-studenten of opkomen voor hun belangen. Een eerste grote speler op het professionele toneel van het middelbare beroepsonderwijs is de MBO Raad. Bij de MBO Raad zijn alle onderwijsinstellingen van Nederland die mbo-opleidingen aanbieden als lid aangesloten. De Raad doet naar eigen zeggen alles om elke mbo-student sterk onderwijs te geven (MBO Raad, 2019a). De Raad ontvangt signalen vanuit hun leden, de mbo-instellingen (MBO Raad, 2019a). Op deze manier hopen zij het onderwijs voor mbo'ers zo goed mogelijk te maken. Een tweede grote speler is Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (hierna JOB MBO). JOB MBO staat nog dichterbij de mbo-studenten zelf dan de MBO Raad. Het is een landelijke belangenvereniging voor mbo-studenten en geeft "de studenten een stem in het onderwijs" (JOB MBO, 2021). De vereniging heeft een studentenbestuur en een aantal beleidsmedewerkers, die klachten en vragen van mbo-studenten behandelen. Hiernaast doen zij jaarlijks een studenttevredenheidsonderzoek onder mbo-studenten met behulp van de JOB Monitor (JOB MBO, 2021). Zij houden zich voornamelijk bezig met het helpen van studenten die tegen problemen aanlopen. Zowel de MBO Raad als JOB MBO heeft dus een goed beeld van de problematiek van mbo-studenten. Om deze reden zijn dit twee belangrijke professionele ondersteuningsbronnen voor mbo-studenten.

Ondanks dat er veel verschillende hulpbronnen voor mbo-studenten zijn, is er toch veel onduidelijkheid over welke ondersteuning de studenten daadwerkelijk benutten en waarom. Daarom is het allereerst interessant om te kijken naar de soort hulpbronnen waar jongvolwassen mbo'ers een beroep op doen, als zij tegen een probleem aanlopen in hun leven als student. Welke hulpbronnen worden ingeschakeld bij welk probleem? En via welke kanalen benadert de student deze hulpbron? Volgens Mesch (2009) is de voorkeur voor de manier van communiceren van jongvolwassenen afhankelijk van een aantal factoren. Allereerst zijn de toegankelijkheid en de mogelijkheden van het medium waarover gecommuniceerd wordt van belang. Zo kan een student bijvoorbeeld kiezen om een vraag over studiefinanciering op te zoeken op de website van DUO of deze te stellen aan een docent. Als een persoon de informatiebron is, is ten tweede ook het soort relatie belangrijk dat de

jongvolwassene heeft met die persoon. Zo stapt de ene jongere wellicht op de mentor af voor informatie, terwijl de ander zich liever tot de ouders wendt. Tot slot is het onderwerp waarover gecommuniceerd wordt bepalend voor de voorkeur en de keuze voor een bepaald communicatiekanaal (Mesch, 2009). Als een student bijvoorbeeld erg in de maag zit met een gemiste toets kan deze student de docent of mentor benaderen via een (minder snelle) e-mail of een (sneller) *whatsappje*.

Verder ben ik specifiek nieuwsgierig naar de hulp en ondersteuning die Caribische studenten ontvangen bij hun vertrek naar Nederland vanuit de lokale en voornamelijk Nederlandse overheid. Volgens het rapport van de NO over 'Kopzorgen van Caribische studenten' (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2020) hebben mbo-studenten die uit het Caribisch gebied komen geen recht op financiële begeleiding bij hun komst naar Nederland. Dit recht is weggelegd voor hbo- en wo-studenten. Ook mogen mbo-studenten pas vanaf 18 jaar een lening aanvragen bij DUO, terwijl hbo- en wo-studenten dit al eerder mogen doen. Er is bovendien een verschil per eiland in de algehele begeleiding bij het vertrek. Er zijn wel ondersteunende organisaties om de studenten te helpen, maar de grootte en nuttigheid van hun bijdrage verschilt per organisatie en per eiland. Zo heeft Aruba bijvoorbeeld de begeleiding van mbo-studenten geheel afgeschaft, omdat Aruba studenten juist wil ontmoedigen om naar Nederland te vertrekken. Ik ben daarom geïnteresseerd in de ervaringen van Caribische studenten met de ondersteuning bij hun vertrek naar Nederland. Ook ben ik benieuwd naar de manieren waarop zij denken dat deze ondersteuning beter kan.

Er is dus nog weinig helder over de manieren waarop mbo-studenten hulp zoeken bij het communiceren met de overheid rondom de drie levensgebeurtenissen. Met deze kennis wil ik inventariseren tot welke bronnen mbo-studenten zich voornamelijk richten als er een moeilijkheid optreedt in hun leven als student. Ik hoop zo een beter beeld te vormen wie en wat de voornaamste hulpbronnen zijn voor de studenten als het om kennis over overheidszaken gaat. Verder is de behoefte aan hulp en ondersteuning van de studenten vaag, omdat zij bij de Nationale ombudsman weinig in het klachtenbestand voorkomen. Om die reden wil ik onderzoeken welke behoefte aan hulp en ondersteuning de studenten hebben en op welke manier de studenten van mening zijn dat deze ondersteuning beter kan, zowel vanuit de overheid als vanuit andere bronnen. Om dit te onderzoeken, luidt de vierde en laatste deelvraag als volgt:

4. *Welke hulp en ondersteuning zoeken mbo-studenten om oplossingen te vinden voor de communicatieproblemen die zij ervaren in contact met de overheid?*

3 Methoden

3.1 Kwalitatief onderzoek

Om te onderzoeken welke communicatieproblemen mbo-studenten ervaren in contact met de overheid, heb ik een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Ik heb ervoor gekozen om semigestructureerde interviews af te nemen om de problematiek rondom de drie levensgebeurtenissen in kaart te brengen. Ik wilde eerst focusgroepinterviews afnemen, maar ik heb toch gekozen voor individuele interviews. Als er sprake zou zijn van erg gevoelige of emotionele onderwerpen zijn focusgroepinterviews de beste methode. De onderwerpen die in dit onderzoek besproken zijn, zijn echter voornamelijk feitelijk. Bij feitelijke onderwerpen is het afnemen van individuele interviews de betere methodekeuze (Guest, Namey, Taylor, Eley, & McKenna, 2017). Individuele interviews leveren dus rijkere data op dan groepsinterviews.

De interviews waren semigestructureerd. Dit betekent dat de vragen en antwoorden in deze interviews niet van tevoren waren bepaald, maar de onderwerpen wel (Baarda & Van der Hulst, 2017). Ik heb voor semigestructureerde interviews gekozen, omdat de belangrijke hoofdthema's rondom de levensgebeurtenissen al helder zijn. Toch waren de interviews explorerend van aard, aangezien het draaide om persoonlijke ervaringen. Daarom waren de onderwerpen wel van tevoren bepaald, maar was er ruimte overgelaten om het interview op zijn beloop te laten.

In dit onderzoek heb ik twee perspectieven op de problematiek die mbo-studenten ervaren in de communicatie met de overheid belicht. Aan de ene kant heb ik deze problematiek vanuit het perspectief van de studenten zelf onderzocht. De focus van dit onderzoek ligt namelijk op de ervaring van de studenten. Aan de andere kant heb ik gekozen om deze problematiek ook te bekijken vanuit het perspectief van *professionals* in de wereld van het middelbaar beroepsonderwijs die dichtbij de studenten staan. Ik hoopte door dit andere perspectief te belichten een rijker beeld te krijgen van de problematiek van mbo-studenten. De professionals hebben namelijk een vollediger blik op de problematiek dan de studenten zelf. Zij overzien het geheel en hebben ook veel kennis uit het verleden. Dit geeft hen tevens goed zicht op hoe de hulp en ondersteuning van studenten beter kan.

3.2 Participanten

3.2.1 Participantenverzameling

Ik streefde er vooraf naar om interviews af te nemen met ongeveer 20 participanten. Dit aantal is bepaald in overleg met mijn stagebegeleider, scriptiebegeleider en de tweede corrector. Uiteindelijk heb ik in totaal 17 mbo-studenten, waarvan 2 Caribische studenten en 3 professionals gesproken.

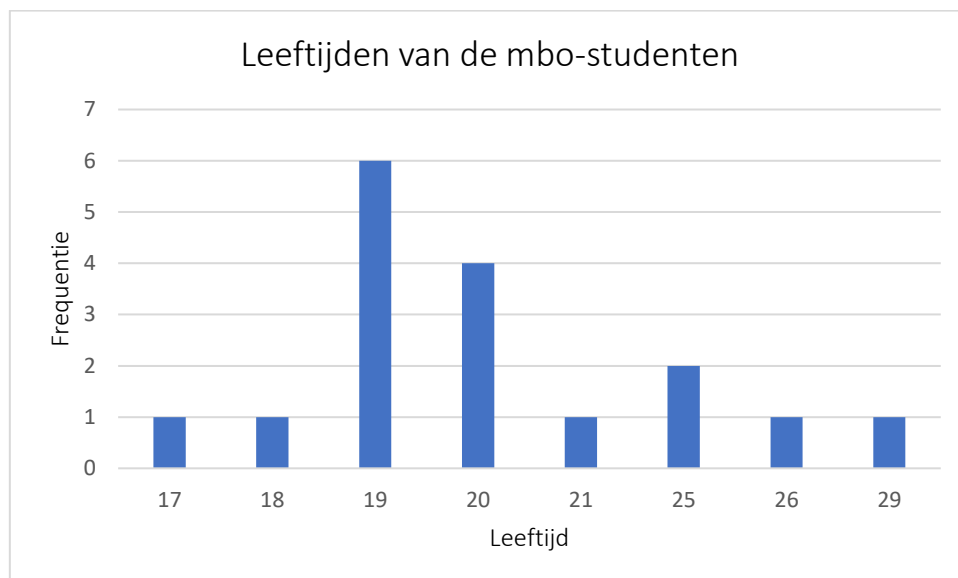
De participantenverzameling van de mbo-studenten ging soms moeizaam. Allereerst heb ik contact opgenomen met een aantal mbo-instellingen. Ik heb ruim 15 mbo-instellingen gemaild en gebeld met de vraag of zij mij verder kunnen helpen om studenten te verzamelen om mee te doen aan mijn interviews. Van een aantal mbo-instellingen ontving ik geen reactie. Alle mbo-instellingen waar ik wel contact mee heb gehad, gaven aan dat zij de studenten niet verder wilden belasten naast de leerstof. Bovendien konden zij in verband met privacywetgeving niet zomaar namen, e-mails of telefoonnummers van studenten opsturen. Daarnaast heb ik de mentor individueel via de e-mail benaderd via een collega bij de NO. Zij wilde direct met mij in gesprek. Verder heb ik JOB MBO en de MBO Raad gemaild met de vraag naar een ingang om studenten te verzamelen en de vraag of een medewerker van hen in gesprek met mij wilde gaan. Zowel de MBO Raad als JOB MBO gaven aan dat zij wel individueel met mij in gesprek wilden, maar dat zij mij helaas niet verder konden helpen met het zoeken van studenten. Daarom heb ik om studenten te verzamelen mijn persoonlijke netwerk ingeschakeld, door een oproep te plaatsen op *social media*, te verspreiden in mijn eigen kringen en te plaatsen op het intranet van de NO. Uiteindelijk heb ik zo middels een sneeuwbal effect 15 Nederlandse mbo-studenten verzameld. Eén van deze studenten was een oud mbo-student, die zelf ervaring had met de problematiek die een mbo-student meemaakt. Hiernaast wijdt zij een deel van haar leven aan het opkomen voor de rechten van mbo-studenten. Zij spreekt zich actief uit tegen het onderwijssysteem en de stigmatisering van mbo-studenten. Het interview met haar heeft dan ook een ander perspectief opgeleverd dan alleen het perspectief van een mbo-student, maar zij is geen professional.

Hiernaast werd mij vanuit de NO verzocht om ook Caribische studenten te betrekken in mijn onderzoek. Caribische burgers hebben namelijk de bijzondere aandacht van de NO (Nationale ombudsman et al., 2020). Mijn doel was om twee Caribische mbo-studenten te spreken. De verzameling van Caribische studenten bleek lastig. Aangezien de NO te maken heeft met privacywetgeving, konden zij mij niet helpen aan Caribische studenten. Wel hebben zij mij doorverwezen naar een aantal belangenverenigingen voor Caribische studenten in Nederland, die hen ondersteund hebben bij het onderzoek waar het rapport 'Kopzorgen voor Caribische studenten' (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2020) uit is voortgekomen. Deze belangenverenigingen waren 'Arubahuis', 'Turan Goeloe', 'Kompas', 'ABC Compas' en 'Stichting OCAN'. Ik kreeg helaas met geen van hen contact, op Turan Goeloe na. Hier heb ik enkele weken om de dag mee gebeld, maar ook hier gold weer de privacywetgeving en een oproep onder hun mbo-studenten leidde niet tot respons. Vervolgens heb ik op internet twee verschillende studenten gevonden die zich bezighouden met de rechten van Caribische studenten. Eén van de twee heeft hier een onderzoek naar gedaan. Ik heb hen beiden via Facebook benaderd en één van de twee wist mij te helpen aan één Caribische mbo-student. Vervolgens heb ik wederom collega's ingeschakeld, waarvan één collega mij aan een tweede Caribische mbo-student heeft kunnen helpen.

3.2.2 Omschrijving van de participanten

3.2.2.1 Mbo-studenten

Er hebben 15 Nederlandse en 2 Caribische mbo-studenten meegedaan aan dit onderzoek. De namen van alle participanten zijn bij de onderzoeker bekend en kunnen daar worden opgevraagd. Deze groep bestaat uit drie mannen en veertien vrouwen. Hun leeftijd varieerde van 17 tot en met 29. Eén van de Caribische studenten viel bij uitzondering buiten de leeftijdsbegrenzing van jongvolwassenen van 16 tot en met 27 jaar, die eerder gesteld is. Zij was namelijk 29 jaar oud. De leeftijden van alle studenten zijn te vinden in figuur 1.



Figuur 1: Frequenties van de leeftijden van de mbo-studenten

De participanten volgden vele verschillende studierichtingen. Dit maakte de steekproef divers. Vier studenten hebben twee mbo-opleidingen gevolgd en één student heeft vier mbo-opleidingen gevolgd. De volledige lijst van studies die de geïnterviewden hebben gevolgd of volgen is te vinden in tabel 2. Elke huidige of afgeronde opleiding is apart in de tabel verwerkt.

Tabel 2: Studies die de geïnterviewde mbo-studenten volgen of gevolgd hebben, op volgorde van niveau en frequentie.

| Studierichting | Mbo-niveau | Frequentie |
|---|------------|------------|
| Entree Zorg en Welzijn | 1 | 1 |
| CIOS | 2 | 1 |
| Helpende Zorg en Welzijn | 2 | 1 |
| Receptioniste en Administratief Medewerker | 2 | 1 |
| Beveiliging | 2 | 1 |
| Detailhandel | 2 | 1 |
| Verzorgende Individuele Gezondheidszorg | 3 | 1 |
| Verpleegkunde | 4 | 5 |
| Medewerker Marketing en Communicatie | 4 | 2 |
| Sociaalmaatschappelijke dienstverlening | 4 | 2 |
| Agogisch medewerker geestelijke gezondheidszorg | 4 | 1 |
| Juridisch medewerker | 4 | 1 |
| Opticien | 4 | 1 |
| Sport en Bewegen | 4 | 1 |
| Stewardess | 4 | 1 |
| Podium en Evenemententechniek | 4 | 1 |
| Grafisch Lyceum | 4 | 1 |
| Dierenartsassistent | 4 | 1 |

De woonplaatsen en mbo-scholen van de studenten zijn om privacyredenen weggelaten. Het eiland van herkomst van de twee Caribische studenten is wel bekendgemaakt, aangezien de hulp en ondersteuning bij het vertrek naar Nederland per eiland erg verschilt. De twee Caribische studenten kwamen van Sint Maarten en Curaçao.

3.2.2.2 Professionals

Om het professionele perspectief te onderzoeken, heb ik allereerst een interview afgenomen met een docent op een mbo-instelling, die tevens mentor is (hierna refereer ik naar haar als de mentor). Ik heb met haar gesproken omdat zij direct en persoonlijk contact heeft met mbo-studenten. Dit geeft haar direct zicht op de problematiek van de studenten en de hulp en ondersteuning die zij behoeven. Bovendien is een mentor zelf ook een informatiekanaal en zorgt zij voor steun voor de studenten. Ik ben om deze reden ook benieuwd hoe zij omgaat met vragen van studenten en waar zij hen bij vragen of onduidelijkheden naartoe verwijst. Ten tweede heb ik gesproken met medewerkers van de eerder genoemde professionals in de wereld van het middelbaar beroepsonderwijs: de MBO Raad. Ik heb voor

de MBO Raad gekozen, omdat zij de mbo-scholen vertegenwoordigen. Zij weten dus alles van het reilen en zeilen in de wereld van het middelbaar beroepsonderwijs en dan met name op het niveau van beleid. Als derde professional heb ik gesproken met een medewerker van JOB MBO. Hier heb ik voor gekozen, omdat JOB MBO een directe vertegenwoordiging is van de mbo-student. Met zijn studentenbestuur en studentenraad staat JOB MBO erg dichtbij de studenten. Ook behandelen zij direct klachten van mbo-studenten en zijn veel bezig met studenttevredenheid. Hierdoor is JOB MBO goed op de hoogte van de problematiek van de studenten zelf.

Verder heeft een docente van de mbo-niveau 4 opleiding apothekersassistente aan dit onderzoek meegedaan. Deze docente is ook studieloopbaanbegeleider, ook wel mentor genoemd, van een mbo-klas. Meer informatie over haar is op haar verzoek om privacyredenen weggelaten. Hierna zal in dit onderzoek naar haar verwezen worden als de mentor. Ook de MBO Raad heeft geparticipeerd aan dit onderzoek. Zij hadden twee medewerkers beschikbaar gesteld om door mij geïnterviewd te worden. Deze twee medewerkers vervullen allebei verschillende functies binnen de MBO Raad. Deze functies zijn om privacyredenen weggelaten. Als laatste heeft ook JOB MBO meegedaan aan dit onderzoek. Van JOB MBO heb ik een beleidsmedewerker gesproken.

3.3 Procedure

Ik heb de interviews met de mentor en de medewerkers van de MBO Raad en JOB MBO online afgenomen met *Microsoft Teams*. Ik heb voor dit medium gekozen, omdat de NO deze vorm van videocommunicatie ondersteunt. De interviews met de mbo-studenten hebben ook via *Teams* plaatsgevonden, met uitzondering van één interview dat via *Zoom Video Communications* is afgenomen. Er is gekozen voor online interviews, zodat niemand hoefde te reizen voor het interview en hierdoor de drempel lager was om te participeren. Hiernaast was het in verband met het coronavirus veiliger om niet alle geïnterviewden fysiek te zien.

Bij alle interviews heb ik de toestemming van de geïnterviewde gevraagd om de informatie die zij verschaffen te gebruiken. Verder heb ik toestemming gevraagd om de interviews op te nemen en de geanonimiseerde transcripten te gebruiken voor mijn onderzoeksrapport. Bij de mentor en de MBO Raad heb ik bovendien op verzoek het geanonimiseerde transcript opgestuurd voor goedkeuring. Dit is in beide gevallen goedgekeurd.

3.4 Dataverzameling

3.4.1 Interviews

Om de deelvragen en uiteindelijk mijn hoofdvraag te beantwoorden heb ik de mbo-studenten en professionals geïnterviewd middels individuele semigestructureerde interviews. Voor de interviews heb

ik een interviewschema opgesteld. Een interviewschema wordt gebruikt om structuur aan te brengen in de interviews en geen belangrijke dingen te vergeten (Baarda & Van der Hulst, 2017). De opzet van dit interviewschema heb ik gebaseerd op hoofdstuk 2 in Baarda en Van der Hulst (2017). Deze opzet bestond respectievelijk uit een introductie, een brede beginvraag, een topiclijst met subtopics en een afsluiting.

3.4.1.1 Interviewschema mbo-studenten

In de interviews met de studenten was het doel om hen te bevragen op hun problemen in communicatie met de overheid met betrekking tot de drie levensgebeurtenissen. Ook was ik geïnteresseerd in welke hulp en ondersteuning zij zoeken bij problemen in de communicatie met de overheid. Het volledige interviewschema voor de gesprekken met de studenten is te vinden in bijlage 1. Het interviewschema is eerst aan een pretest ondergaan bij een willekeurig proefpersoon die geen mbo-student was. Hierop heb ik het interviewschema aangepast. Ik merkte hier voornamelijk dat ik meer antwoordopties nodig had om het gesprek sturing te geven als het niet zo natuurlijk liep. Naar mijn inschatting, die werd ondersteund door mijn stagebegeleider en stagedocent, is de doelgroep namelijk over het algemeen uit zichzelf niet zo mondig.

Het interviewschema startte met een korte introductie over de organisatie en het doel van het onderzoek. Zo maakte ik de student ook bekend met de NO en wat de NO voor hem of haar kan betekenen. Ik heb dit gedaan aan de hand van een kort voorbeeld, zodat de functie van de NO voor de student concreet wordt. Hierna vertelde ik kort wat er met de informatie zou gebeuren na het interview en vroeg ik toestemming om het interview op te nemen om later te kunnen transcriberen. Aan het einde van de introductie vroeg ik een aantal demografische gegevens.

Vervolgens begon ik met wat vragen stellen over de opleiding en de mbo-instelling. Hierna ben ik overgegaan naar de topics. De topics in het interviewschema zijn gebaseerd op de drie levensgebeurtenissen. De topics en subtopics zijn hieronder te vinden in tabel 3. Onder tabel 3 volgt een korte toelichting op de topics en subtopics.

Tabel 3: Overzicht van de topics en subtopics van het interviewschema voor mbo-studenten.

| Topic | Suptopics |
|-----------------------|---|
| <i>18 jaar worden</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Ervaring 18 worden • Bekendheid met veranderingen als je 18 wordt • Rechten <ul style="list-style-type: none"> ○ Alleen autorijden ○ Drinken/roken Etc. • Verantwoordelijkheden en mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> ○ DUO <ul style="list-style-type: none"> - Studiefinanciering en OV-chipkaart ○ Belastingdienst <ul style="list-style-type: none"> - Zorgtoeslag - Huurtoeslag - Belastingaangifte ○ Zorgverzekering ○ Bankrekening ○ DigiD ○ Donorregister ○ Bijbaan ○ Leerplicht en kwalificatieplicht ○ Defensiebrief ○ Jeugdzorg ○ Op jezelf wonen • Duidelijkheid <ul style="list-style-type: none"> ○ Overzicht/meer informatie? • Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Ergens mee zitten ○ Communicatiekanalen |
| <i>Gaan studeren</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Regelwerk rond studiekeuze <ul style="list-style-type: none"> ○ Studiekeuzetests ○ Open dagen • Regelwerk rond aanmelding <ul style="list-style-type: none"> ○ Mbo-school ○ DUO <ul style="list-style-type: none"> - Studiefinanciering - Ov-chipkaart |

| | |
|-------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Materialen ● Duidelijkheid & zekerheid dat je alles had geregeld ● Overzicht/meer informatie? ● Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Ergens mee zitten ○ Communicatiekanalen |
| <i>Studeren in coronatijd</i> | <ul style="list-style-type: none"> ● Kwaliteit van het onderwijs <ul style="list-style-type: none"> ○ Overgang naar online studeren ○ Kwaliteit van de lessen ○ Thuis studeren: materiaal en ruimte ● Studievoortgang <ul style="list-style-type: none"> ○ Leerachterstand ○ Vertraging ● Stages <ul style="list-style-type: none"> ○ Niet door gegaan ○ Weinig opties ● Studentenwelzijn <ul style="list-style-type: none"> ○ Sociale gevolgen ○ Psychologische gevolgen ○ Ondersteuning ○ Goede gevolgen? ● Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Ergens mee zitten ○ Communicatiekanalen |

De subtopics bij het topic '18 jaar worden', zijn gekozen op basis van het rapport van Mens Centraal (2020b), de genoemde rapporten van de NO, de KOM en het Ministerie van VWS en op basis van het rapport van de Raad van Volksgezondheid en Samenleving (2018). De subtopics bij 'gaan studeren', waren opgesteld met behulp van het rapport van Mens Centraal (2020a). Tot slot waren de subtopics over 'studeren in coronatijd' gebaseerd op een Kamerstuk, namelijk de brief van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aan de Tweede Kamer over de gevolgen van de coronacrisis voor het onderwijs (Van Engelshoven, 2020). De vragen over de bronnen waar de studenten hun informatie vandaan halen, waren zelf bedacht. Deze zijn gesteld aan het einde van de behandeling van elk topic. Ik

heb gekozen om hier geen aparte topic van te maken, omdat deze vragen logischerwijs volgden uit de gesprekken over communicatie rondom de levensgebeurtenissen. Tot slot volgde er een korte afsluiting.

3.4.1.2 Interviewschema Caribische mbo-studenten

Het volledige interviewschema voor de gesprekken met de Caribische studenten is te vinden in bijlage 2. Het interviewschema voor de Caribische mbo-studenten is gebaseerd op het interviewschema voor de mbo-studenten, maar is deels aangepast. De levensgebeurtenissen '18 jaar worden' en 'studeren in coronatijd' werden minder direct bevraagd als in het interviewschema voor de andere studenten, maar kwamen wel naar voren. Het zwaartepunt lag voornamelijk op de levensgebeurtenis 'gaan studeren'. Met het interviewschema werd dan ook voornamelijk de ervaring met het komen studeren in Nederland bevraagd. De focus van het interviewschema lag, net als in het schema van de andere studenten, op ervaringen met communicatie met de overheid. Op deze manier werd zowel de communicatieproblematiek rondom de drie levensgebeurtenissen als de specifieke problematiek van de Caribische studenten bevraagd. In tabel 4 zijn de topics en subtopics van het interviewschema uiteengezet. Onder tabel 4 volgt een korte toelichting op de topics en subtopics.

Tabel 4: Overzicht van de topics en subtopics van het interviewschema voor Caribische mbo-studenten.

| Topic | Suptopics |
|--|---|
| <i>Regelwerk voor het naar Nederland komen</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Ervaringen • Bekendheid met wat je allemaal moest regelen • Duidelijkheid <ul style="list-style-type: none"> ○ Overzicht/meer informatie • Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Communicatiekanalen |
| <i>Gaan studeren</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Regelwerk bij studiekeuze <ul style="list-style-type: none"> ○ Begeleiding bij studiekeuze • Regelwerk bij inschrijving <ul style="list-style-type: none"> ○ Mbo-school • Financiële zaken <ul style="list-style-type: none"> ○ Studieschuld? ○ Leningen? • Gevolgen van corona • Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Ergens mee zitten ○ Communicatiekanalen |
| <i>Wonen en leven in Nederland</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Het vinden van een woning? • Wanneer aan Nederlandse samenleving? <ul style="list-style-type: none"> ○ Culturele verschillen? ○ De Nederlandse taal? • BSN-nummer? • Nederlandse zorgverzekering? • Belasting en toeslagen? • Corona? • Hulp en ondersteuning? |

Allereerst was de introductie anders dan in het andere interviewschema. In deze introductie werd namelijk het belang van de deelname van de Caribische studenten aan dit onderzoek benadrukt. Daarna waren de topics en subtopics gebaseerd op het rapport 'Kopzorgen van Caribische studenten' (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2020). Het hoofdthema over alle topics heen was zoals gezegd de

levensgebeurtenis ‘gaan studeren’. De topics volgden de grootste knelpunten die uit het rapport van Tuzgöl-Broekhoven et al. (2020) naar voren kwamen, namelijk gebrek aan studiekeuzebegeleiding, gebrek aan een BSN-nummer, gebrek aan een Nederlandse zorgverzekering en onbekendheid met belasting en toeslagen, het wennen aan de Nederlandse samenleving en (studie)schulden van de Caribische mbo-studenten. Deze knelpunten waren ingedeeld in drie hoofdcategorieën: ‘regelwerk voor het naar Nederland komen’, ‘gaan studeren’ en ‘wonen en leven in Nederland’. Tot slot volgde een afsluiting gelijkend aan het andere interviewschema voor de andere mbo-studenten.

3.4.1.3 Interviewschema professionals

Het interviewschema voor de gesprekken met de professionals is te vinden in bijlage 3. Het interviewschema begon met een korte introductie over de organisatie en het doel van het onderzoek. Ik ben hier ingegaan op hoe het onderzoek ontstaan is en wat mbo-studenten aan dit onderzoek zouden hebben. Hierna vertelde ik kort wat er met de informatie zou gebeuren na het interview en vroeg ik toestemming om het interview op te nemen om later geanonimiseerd en getranscribeerd te worden. Aan het einde van de introductie vroeg ik een aantal demografische gegevens. Hierna begon ik met het vragen van informatie over de mbo-school, de MBO Raad of JOB MBO zelf en de functie die de persoon die ik interview hier vervult. Vanwege privacyredenen zijn deze gegevens niet vermeld, maar worden de geïnterviewden slechts aangeduid als ‘medewerkers’ of ‘de mentor’. Hierna ben ik overgegaan naar de topics. Een overzicht van de topics en subtopics uit het interviewschema is te vinden in tabel 5. Onder tabel 5 volgt een korte toelichting op de keuze voor de topics en subtopics.

Tabel 5: Overzicht van de topics en subtopics van het interviewschema voor de professionals.

| Topic | Suptopics |
|---|---|
| <p>18 jaar worden: Wat zijn de problemen die u hier naar voren ziet komen?</p> | <p>Mogelijke dingen om te benoemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ervaring 18 worden • Bekendheid met veranderingen als je 18 wordt • Rechten <ul style="list-style-type: none"> ○ Alleen autorijden ○ Drinken/roken Etc. • Verantwoordelijkheden en mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> ○ DUO <ul style="list-style-type: none"> - Studiefinanciering en OV-chipkaart |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Belastingdienst <ul style="list-style-type: none"> - Zorgtoeslag - Huurtoeslag - Belastingaangifte ○ Zorgverzekering ○ Bankrekening ○ DigiD ○ Donorregister ○ Bijbaan ○ Leerplicht en kwalificatieplicht ○ Defensiebrief ○ Jeugdzorg ○ Op jezelf wonen ● Duidelijkheid <ul style="list-style-type: none"> ○ Overzicht/meer informatie? ● Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Ergens mee zitten ○ Communicatiekanalen |
| <p><i>Gaan studeren: Wat zijn de problemen die u hier naar voren ziet komen?</i></p> | <p>Mogelijke dingen om te benoemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Regelwerk rond studiekeuze <ul style="list-style-type: none"> ○ Studiekeuzetests ○ Open dagen ● Regelwerk rond aanmelding <ul style="list-style-type: none"> ○ Mbo-school ○ DUO <ul style="list-style-type: none"> - Studiefinanciering - Ov-chipkaart ○ Materialen ● Duidelijkheid & zekerheid dat je alles had geregeld ● Overzicht/meer informatie? ● Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Ergens mee zitten ○ Communicatiekanalen |
| <p><i>Studeren in coronatijd: Wat zijn de problemen die u hier naar voren ziet komen?</i></p> | <p>Mogelijke dingen om te benoemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kwaliteit van het onderwijs <ul style="list-style-type: none"> ○ Overgang naar online studeren ○ Kwaliteit van de lessen ○ Thuis studeren: materiaal en ruimte |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Studievoortgang <ul style="list-style-type: none"> ○ Leerachterstand ○ Vertraging • Stages <ul style="list-style-type: none"> ○ Niet door gegaan ○ Weinig opties • Studentenwelzijn <ul style="list-style-type: none"> ○ Sociale gevolgen ○ Psychologische gevolgen ○ Ondersteuning ○ Goede gevolgen? • Hulp en ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ Praktische vragen ○ Ergens mee zitten ○ Communicatiekanalen |
| Thema's waar de NO aandacht aan moet besteden in de toekomst | <ul style="list-style-type: none"> • Welke thema's? |
| Informatiebronnen en kanalen | <ul style="list-style-type: none"> • Hulp en ondersteuning • Praktische vragen • Ergens mee zitten • Communicatiekanalen |

De topics in dit interviewschema zijn wederom gebaseerd op de drie levensgebeurtenissen, net als bij de studenten. Ik richtte me voornamelijk op de signalen die zij als professional ontvangen over struikelblokken, zonder alle punten specifiek langs te gaan. De punten stonden echter wel genoteerd als 'geheugensteuntje' of extra punten om naar te informeren. Ik heb bovendien specifiek een topic over de informatiebronnen toegevoegd, omdat de professionals hier mogelijk een andere kijk op hebben dan de studenten. Ook heb ik op het einde een topic toegevoegd over de thema's waarvan de professionals vinden dat de NO aandacht moet besteden in de toekomst. Elk jaar brengt de NO namelijk een Ombudsagenda uit. Hierin staat een aantal onderwerpen beschreven waar dat jaar extra onderzoek naar gedaan zal worden (Ombudsagenda, 2021). De onderwerpen, die door de MBO Raad en JOB MBO zijn aangestipt, kunnen mogelijk een plek innemen in een Ombudsagenda in de toekomst. Tot slot volgde er een korte afsluiting.

3.5 Data-analyse

3.5.1 Software

De interviews zijn woordelijk getranscribeerd. De volledige transcripten zijn te vinden in bijlage 4 en bijlage 5. Ik heb soms wat stukken informatie weggelaten als deze irrelevant waren voor het onderzoek of als deze de anonimiteit van de participant in gevaar brachten. Ook heb ik zinnen soms aangepast om ze beter te laten lopen en heb ik stopwoordjes, zoals 'ehm' en 'zeg maar' verwijderd. Ik heb allereerst mijn interviews met de hand getranscribeerd. Na ongeveer vijf interviews heb ik het programma 'Trint' (www.Trint.com) gebruikt als hulp bij het transcriberen. Vervolgens heb ik de data van mijn interviews gecodeerd en geanalyseerd middels het programma 'NVivo' (www.NVivo.nl). Ik heb voor dit programma gekozen, omdat de Universiteit Utrecht dit aanbiedt als software voor kwalitatieve analyse.

3.5.2 Codering

3.5.2.1 *Deductieve codering*

Coderen is een dynamisch proces, waarbij de codes telkens veranderen als er nieuwe data geanalyseerd wordt (Wester & Peters, 2004). Ik heb de codes in dit onderzoek deductief samengesteld. Ik ben begonnen met kijken naar de topics en de subtopics uit de interviewschema's, die gebaseerd zijn op de levensgebeurtenissen die besproken zijn in het theoretisch kader. Deductief coderen is namelijk het leggen van een link tussen de belangrijke thema's uit het theoretisch kader en de verzamelde data. De codes in dit onderzoek kwamen dan ook deels overeen met de topics en subtopics uit de interviewschema's, maar verschilden ook voor een groot deel. De codes zijn immers steeds aangepast naar aanleiding van nieuwe data uit de interviews.

3.5.2.2 *Coderingsproces*

De codering van alle citaten uit de interviews is opgeslagen in Nvivo en kan indien nodig opgevraagd worden bij de onderzoeker. De codering van de interviews is gebaseerd op de thema's uit de drie interviewschema's (zie bijlage 1-3), waarbij de thema's uit het interviewschema voor de mbo-studenten (zie bijlage 1) leidend zijn geweest. Er waren vier grote thema's. Deze hoofdthema's vielen ieder uiteen in subthema's, die soms weer uiteenvielen in categorieën. De plaatsing van een onderwerp in één van deze drie is gebeurd op basis van relevantie van het onderwerp. Thema's waren hierin het meest relevant, hierna volgden subthema's en daarna categorieën. Hierna heb ik in het proces meerdere dingen toegevoegd en aangepast, gevoed door de interviewdata. De thema's luiden als volgt:

1. 18 jaar worden;
2. Gaan studeren;
3. Studeren in coronatijd;
4. Hulp en ondersteuning.

De thema's waren in lijn met de vier deelvragen. De indeling van de subthema's en categorieën week bijwijken af van de indeling van de subthema's in het interviewschema. De oorzaak hiervan is dat de codering een dynamisch proces was. Hierdoor werden er steeds subthema's en categorieën toegevoegd en verwijderd als er nieuwe data uit de interviews verwerkt werd. De subthema's en categorieën zijn dus gebaseerd op wat uit de interviews de meest relevante onderwerpen bleken. Hieronder heb ik per thema kort uiteengezet welke overwegingen en veranderingen tot de codering hebben geleid. Er volgt per thema een korte argumentatie voor de keuze van de subthema's en categorieën.

Allereerst is in figuur 2 de indeling van het thema '18 jaar worden te vinden'.

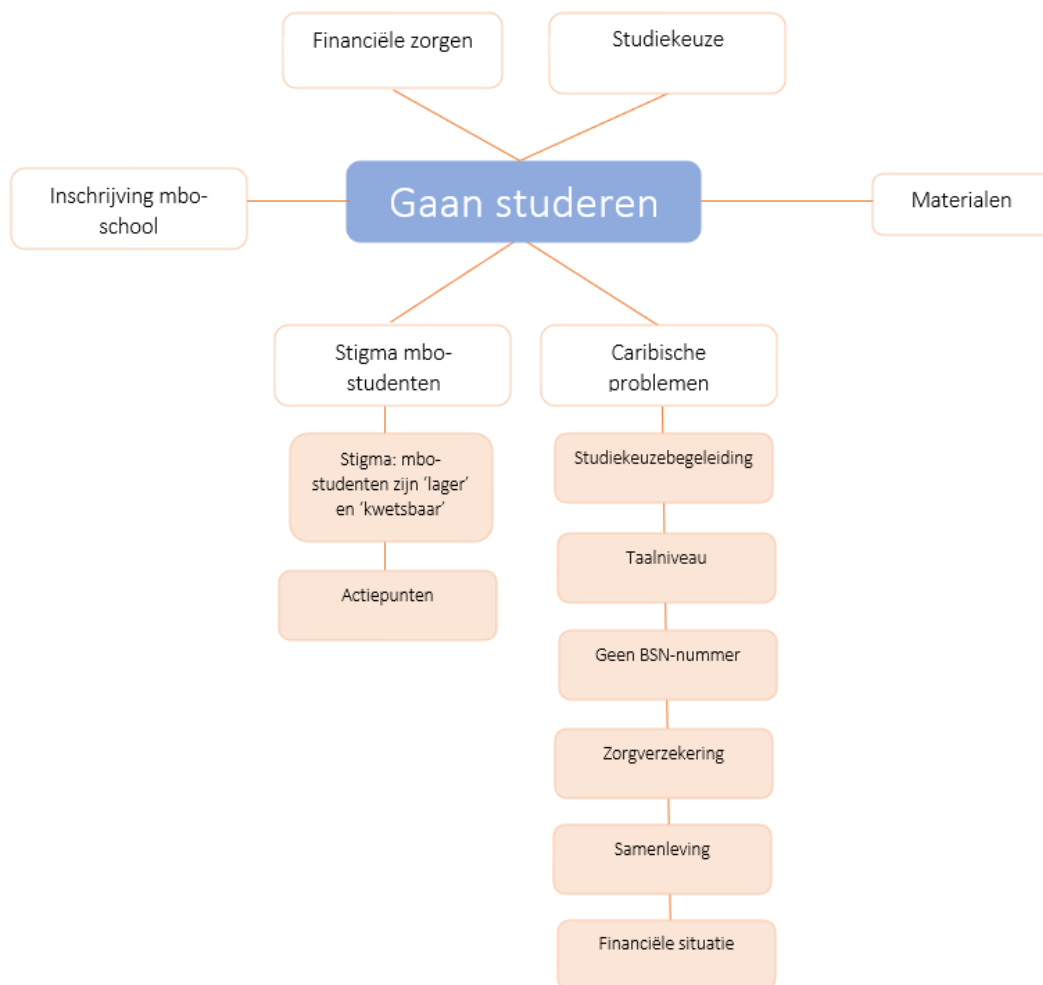


Figuur 2: Subthema's en categorieën van het thema '18 jaar worden'.

Ik heb aan het thema '18 jaar worden' alle subthema's uit het interviewschema voor mbo-studenten toegevoegd. Ik heb de punten onder 'verantwoordelijkheden en mogelijkheden', zoals 'Belastingdienst' en 'zorgverzekering' alle gecodeerd als subthema's. Verder is het subthema 'ervaring 18 jaar worden' opgesplitst in de categorieën 'persoonlijke ervaring' en 'globale informatievoorziening'. Hier is voor gekozen, omdat bij de persoonlijke ervaring vaak veel emotionele reacties gegeven werden, zoals: "zo veel dingen die ik moet doen straks" (bijlage 4.2, regelnummer 152). Terwijl de studenten ook veel algemene uitspraken deden over (het gebrek aan) informatievoorziening vanuit de overheid over de veranderingen als zij 18 werden, zoals: "Dus eigenlijk is het wel handiger inderdaad, als je net 18 wordt

dat duidelijker wordt verteld wat je allemaal moet doen” (bijlage 4.11, regelnummers 113-114). Ook heb ik het subthema ‘Belastingdienst’ gespecificeerd in de categorieën ‘huurtoeslag’, ‘zorgtoeslag’ en ‘overige belastingzaken’, aangezien deze drie verschillende redenen voor contact met de Belastingdienst apart terugkwamen in de interviews. Tot slot heb ik de categorieën ‘studiefinanciering en OV-chipkaart’ apart opgenomen onder een overkoepelend subthema ‘DUO’, aangezien er ook algemene uitspraken over het contact met DUO gedaan werden.

Ten tweede is in figuur 3 de indeling van de codering van het thema ‘gaan studeren’ te vinden.



Figuur 3 Subthema's en categorieën van het thema 'gaan studeren'.

Ik heb in tegenstelling tot de interviewschema's de thema's 'duidelijkheid' en 'overzicht' niet overgenomen, aangezien dit onder hulp en ondersteuning valt (hierover later meer). Bovendien is het subthema 'financiële zorgen' toegevoegd onder het hoofdthema 'gaan studeren'. Dit is gedaan, omdat ik in de interviews veel signalen heb ontvangen over algemene financiële zorgen, die niet allemaal onder de termen 'inschrijving' of 'DUO', zoals deze in het interviewschema stonden, geschaard konden

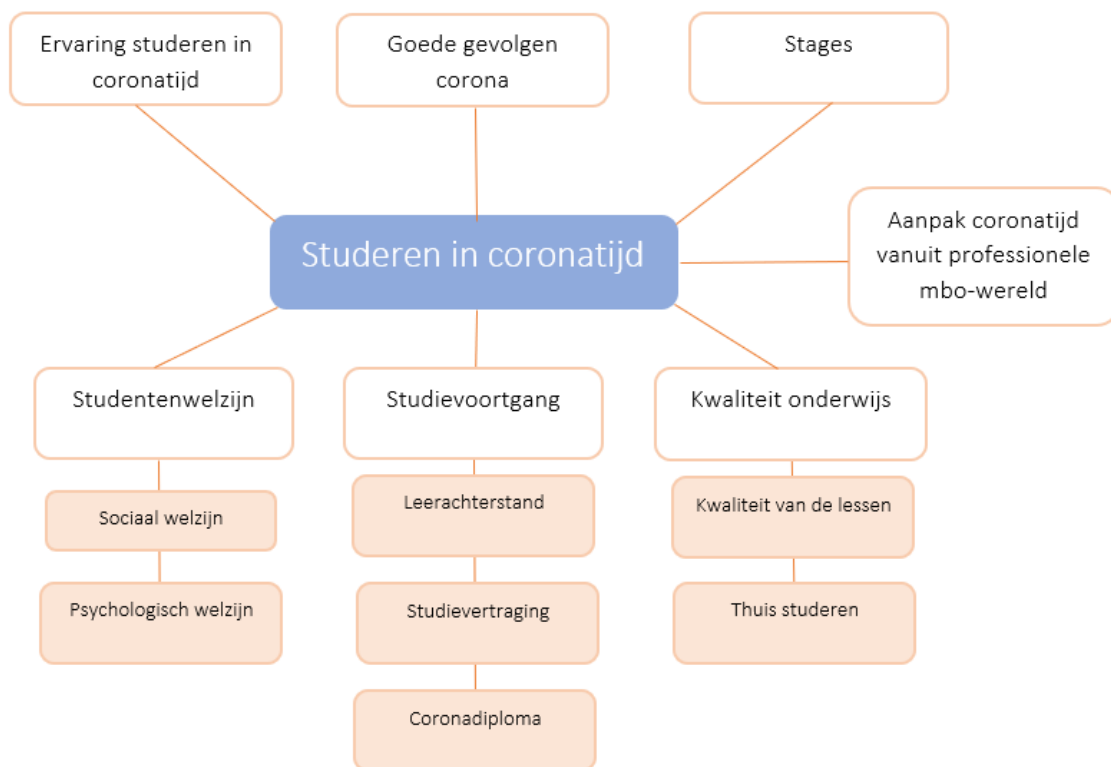
worden. Een voorbeeld hiervan is student 3 die in het interview noemde: “Ik denk dat 95% van mijn klas wel echt geldstress heeft. Het is wel een wekelijks gesprek in de klas” (bijlage 4.3, regelnummers 195-196).

Verder kwam zowel in de interviews met de studenten als met de professionals een belangrijk onderwerp vaak ter sprake: het stigma dat op mbo-studenten ligt. Dit was een opvallend onderwerp, dat vaak in de interviews met de studenten, maar voornamelijk met de professionals naar voren kwam. De studenten vertelden dat zij de gevolgen van dit stigma al ervoeren voordat ze student werden. Het werd een groter thema in hun leven toen zij daadwerkelijk aan het mbo gingen studeren. Daarom is dit toegevoegd als één van de subthema's onder het thema 'gaan studeren'. Ik heb dit thema opgedeeld in twee categorieën. De eerste categorie was 'stigma: mbo-studenten zijn 'lager' en kwetsbaar'. Deze categorie behelsde de stigmatisering van mbo-studenten als lager opgeleid en als kwetsbare groep. Een voorbeeld hiervan is een uitspraak van een medewerker van de MBO Raad: “Mbo'ers is geen, ik zeg het nog eventjes platter, geen stemvee en ook geen zielige groep mensen die aan het handje genomen moeten worden, want dan heb je het dus gewoon over het overgrote deel van onze samenleving” (bijlage 5.1, regelnummers 6-8). De tweede categorie was 'actiepunten'. De MBO Raad opperde een lijst aan actiepunten die er volgens hen moeten gebeuren in de maatschappij in het algemeen. Veel van deze actiepunten behelsden specifiek veranderingen in het gedrag van de overheid. Daarom is 'actiepunten' als categorie toegevoegd onder dit subthema.

Bovendien zijn de problemen die Caribische studenten ervaren in de communicatie met de overheid allemaal gerelateerd aan het moment dat zij gaan studeren in Nederland. Om deze reden is het onderwerp 'Caribische problemen' als subthema met een aantal categorieën toegevoegd. Over dit subthema was van tevoren reeds het vermoeden dat de aard van de problemen van de Caribische studenten met de overheid afwijken van de problematiek van de Nederlandse mbo-studenten. Daarom is voor de Caribische studenten ook een afwijkend interviewschema gemaakt. Ondanks dat een deel van de data van de Caribische studenten verwerkt is in de rest van de codering, heb ik ook een apart subthema gemaakt dat de problematiek van de Caribische studenten behelst ('problemen van Caribische studenten'). Dit subthema is bedoeld voor de uitspraken die wel specifiek van aard waren voor Caribische studenten. Deze onderwerpen volgden de grootste problemen die naar voren kwamen in het rapport 'Kopzorgen van Caribische studenten' studenten' (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2020). Een kleine aanpassing hierop is dat de categorie 'schulden' tot 'financiële situatie' is gedoopt, aangezien de term 'schulden' te beperkt bleek. Deze categorie is anders dan het subthema 'financiële zorgen', doordat het bij de Caribische studenten ook over andere onverwachte kosten gaat die komen kijken bij de verhuizing naar Nederland. Ook is de categorie 'taalniveau' toegevoegd, omdat dit in één van de twee interviews heel relevant bleek voor Caribische studenten die naar Nederland komen. Bij het

coderen was er soms sprake van overlap. Dit betekent dat de uitspraak een probleem omvatte dat zowel specifiek voor Caribische studenten als voor alle studenten kon gelden. In dit geval is de data zowel onder het subthema ‘problemen van Caribische studenten’ als onder een ander thema gecodeerd. Een voorbeeld hiervan is student 14: “Dus mijn geldstress is heel groot” (bijlage 4.14, regelnummer 322). Deze geldstress is zowel veroorzaakt door gebrek aan voorlichting bij haar komst naar Nederland als door een lening bij DUO zoals veel studenten hebben. Daarom is deze uitspraak bijvoorbeeld dubbel gecodeerd onder de categorie financiële situatie van Caribische studenten en het subthema financiële zorgen.

Ten derde is in figuur 4 de indeling van de codering van het thema ‘studeren in coronatijd’ te vinden.



Figuur 4 Subthema's en categorieën van het thema 'studeren in coronatijd'.

Onder dit thema heb ik de ‘overgang naar online studeren’ weggelaten als categorie onder het subthema ‘kwaliteit onderwijs’, in tegenstelling tot het interviewschema. Er werden namelijk vaak algemene uitspraken gedaan over de ervaringen van het studeren in coronatijd. Daarom heb ik

'ervaringen studeren in coronatijd' als subthema toegevoegd. Verder is 'coronadiploma' toegevoegd als categorie onder het subthema 'studievoortgang'. Hier is voor gekozen, omdat deze term – of een omschrijving ervan – vaak gevallen is in de interviews met de studenten en tevens belangrijk bleek in de gesprekken met de professionals. Verder is 'goede gevolgen corona' als subthema toegevoegd, aangezien er een klein aantal goede gevolgen naar voren kwam in de interviews. Dit leek mij relevant, aangezien ik dit eerder in de literatuur of de rapporten niet behandeld heb zien worden. De nadruk lag voornamelijk op de nadelige gevolgen en daarom leek dit mij relevant om als subthema mee te nemen, in plaats van als kleinere categorie. Als laatste vormde 'aanpak coronatijd vanuit professionele mbo-wereld' een nieuw subthema. Uit de interviews met de professionals kwamen namelijk verschillende vormen van professionele aanpak van studeren aan het mbo in coronatijd naar voren.

Ten vierde is in figuur 5 de indeling van de codering van het thema 'hulp en ondersteuning' te vinden.



Figuur 5 Subthema's van het thema 'hulp en ondersteuning'

Hoewel de hulp en ondersteuning van de studenten overal door het interviewschema staat, is er in de codering toch gekozen om hier een apart thema van te maken. Er kwamen namelijk veel algemene, overlappende antwoorden naar voren op de vragen naar bronnen, personen en kanalen die de studenten raadplegen. Ook deden de studenten veel uitspraken over de behoefte aan hulp en ondersteuning die zij hadden. Bovendien zijn er voornamelijk door de professionals veel suggesties gedaan voor verbetering van de hulp en ondersteuning aan de studenten. Onder dit thema is de indeling

van subthema's wel anders dan in het interviewschema het geval is. Zo is het subthema 'personen' toegevoegd, aangezien veel studenten specifieke personen noemden bij wie zij hulp en ondersteuning zochten. Ook is het thema 'ervaring' toegevoegd, aangezien de studenten veel algemene uitspraken deden over hoe zij hulp en ondersteuning tijdens hun studietijd ervaren. Een voorbeeld hiervan was een uitspraak van student 15: "Maar als student vind ik wel dat een overheid meer kan betekenen voor studenten door ze wel een beetje te begeleiden. . . . Je weet niet genoeg over wat er gedaan moet worden" (bijlage 4.15, regelnummers 8-10). Ook is het subthema 'ondersteuning van Caribische studenten' toegevoegd, aangezien deze studenten ook ander soort ondersteuning nodig hebben dan de studenten die in Nederland studeren. Tot slot is 'suggesties hoe het beter kan' toegevoegd als subthema. De reden hiervoor is dat in de interviews met de professionals en bij een enkele student veel suggesties naar voren kwamen over verbetering van de hulp aan mbo-studenten. Deze suggesties gingen over allerlei onderwerpen, van voorlichting over financiële zaken tot verbetering van het onderwijssysteem. Zo benoemde een medewerker van de MBO Raad: ". . . je kunt als gemeente bijvoorbeeld, zeker als je jongeren beter wil bereiken, op zo'n brief even een QR-code doen naar een filmpje met uitleg over: waarover gaat deze brief . . ." (bijlage 5.1, regelnummers 187-189). Om deze reden heb ik deze uitspraken gebundeld onder één subthema, zodat ik deze suggesties voor verbetering overzichtelijk kon bespreken in mijn resultaten.

4 Resultaten

Hieronder worden de resultaten van de analyse van de data uit de interviews kort besproken. Per thema heb ik de meest relevante resultaten uiteengezet. Hierdoor worden niet alle onderwerpen die uit de codering naar voren komen besproken. Ik heb geprobeerd conclusies te trekken over de onderwerpen die het meest relevant leken bij elk thema, ofwel omdat zij vaak genoemd werden ofwel omdat zij nieuwe informatie waren. Aangezien dit onderzoek zich voornamelijk richt op de mbo-studenten zelf en hun ervaringen met de overheid, belicht ik in de resultaten hoofdzakelijk het studentenperspectief. Na het studentenperspectief bespreek ik de kijk van de professionals als zij zich over het desbetreffende onderwerp hebben uitgesproken. In de lopende tekst staan citaten ter illustratie van de resultaten. Van deze citaten staan de citaten van meer dan 40 woorden conform de APA-regels in de lopende tekst tussen twee witregels. Bij elk subthema heb ik bovendien twee citaten uitgelicht in een blauw en in een roze kader. Het citaat in het blauwe kader geeft het perspectief van de studenten op het onderwerp weer. Het roze kader bevat een citaat van de professionals over het desbetreffende thema. Zo is in één oogopslag de kijk van beide partijen op een onderwerp te zien (mits de professionals een uitspraak over het desbetreffende onderwerp gedaan hebben).

4.1 18 jaar worden

4.1.1 Ervaring 18 worden

De meeste studenten hebben de veranderingen rondom hun 18^e verjaardag niet als heel ingewikkeld ervaren. Hoewel sommigen anders verwacht hadden, vonden de meesten het meevallen wat er allemaal bij kwam kijken. Zo zei student 12:

“18 worden zelf is natuurlijk hartstikke leuk. . . . En verder heb ik er geen last van gehad. Ik heb het niet als vervelend ervaren of dat het echt een hele grote verandering is geweest. Dus dat viel allemaal wel mee eigenlijk.”

(bijlage 4.12, regelnummers 116-118)

Een enkele student had de veranderingen helemaal niet meegekregen, omdat de ouders alles voor haar geregeld hadden. Ondanks dat het hen meeviel, overheerste bij de studenten wel het gevoel van een plotse grote verantwoordelijkheid. Bijna bij alle studenten kwam hier een gevoel van onzekerheid bij kijken over of ze alles wel op de goede manier geregeld hadden, waaronder student 11: “. . . die slag van 17 naar 18 is heel groot. Op je 17e word je nog behandeld als een kind en dan ben je 18 opeens en

krijg je echt van die inderdaad volwassen brieven waar je niks van snapt” (bijlage 4.11, regelnummers 111-112). Dit kwam ook naar voren bij de professionals. Zo benoemde de mentor de stap naar volwassenheid als volgt: “. . . zodra ze 18 zijn, zijn ze vogelvrij en je mag het allemaal zelf uitzoeken. En dat is wel een groot verschil” (bijlage 5.3, regelnummers 260-261). Ook de MBO Raad benadrukte de plotselinge overgang van weinig naar veelvuldig communiceren met de overheid als je 18 jaar wordt:

“Deze studenten krijgen in één keer te maken met een vrij grote hoop aan communicatie met de overheid, want het is niet alleen dus je contact met DUO, maar het kan dus ook zijn het contact met een gemeente wat ineens gaat lopen, de Belastingdienst die eventueel ineens aan je deur komt zetten waar je rekening mee moet houden.”

(bijlage 5.1, regelnummers 303-306)

Om dit soms onzekere en overweldigende gevoel te temmen, gaven de studenten aan dat een (afvink)lijst hen waarschijnlijk geholpen had. De overheid zou dit volgens hen goed kunnen verschaffen. Student 5 beaamde dit: “Zo'n overzicht zou wel heel fijn zijn. Dan kun je gewoon letterlijk bijvoorbeeld alles afvinken en dan weet je zeker dat je alles hebt” (bijlage 4.5, regelnummers 166-167). Hierbij aansluitend zei student 4: “Vooral natuurlijk ook omdat je gewoon vanuit al die verschillende instanties vanuit allemaal verschillende kanten benaderd wordt, dan verlies je best wel snel het overzicht” (bijlage 4.4, regelnummers 201-203).

Geen enkele student bleek bekend te zijn met de afvinklijst op de website van de Rijksoverheid (Ministerie van Algemene Zaken, 2021c). De meeste studenten gaven dan ook aan dat ze voornamelijk aan hun informatie kwamen door andere jongeren of door hun gezin (zus/broer/ouders). Hier is meermaals het scenario genoemd dat als de ouders of vrienden die ook 18 werden er niet waren, meer informatie absoluut welkom was geweest. Student 1 bestempelde dit als volgt: “zeker voor mensen die niet echt mensen om zich heen hebben die rond dezelfde tijd 18 worden” (bijlage 4.1, regelnummer 114).

4.1.2 Belastingdienst

Een onderwerp waar ook veel onduidelijkheid over bleek te bestaan onder de studenten is het betalen van belasting en ontvangen van toeslagen van de Belastingdienst. Zo ook student 11: “Ik moest ineens belasting betalen en ik wist echt niet wat dat inhield als ik die brieven kreeg. Er stond zo veel blablabla. Ik dacht: wat moet ik doen?” (bijlage 4.11, regelnummers 104-105). Een onderwerp wat voornamelijk naar voren kwam in de belastingpraat waren de verschillende toeslagen. Met name zorgtoeslag kon op veel onbegrip rekenen onder de studenten. Zo wist een aantal studenten niet wat het precies inhield en weer anderen wisten niet dat ze de toeslag uit eigen beweging moesten aanvragen:

“Je krijgt wel vaak een mail van de Belastingdienst dat je dingen kan aanvragen. Maar ik wist bijvoorbeeld helemaal niet dat je zorgtoeslag moest aanvragen. Dus ik zat te wachten op die zorgtoeslag. Maar dat moest ik echt aanvragen en daar heb ik nooit een berichtje over gekregen.”

(bijlage 4.3, regelnummers 142-144)

De meesten vertelden bovendien dat ze de informatie die ze wel wisten over belastingzaken voornamelijk van familie of vrienden gehoord hadden. Geen enkele student verklaarde deze kennis via de overheid opgedaan te hebben. Ook de professionals onderstrepen de vaagheid van het toeslagenstelsel voor studenten. Zo zegt de MBO Raad:

“Dan heb je natuurlijk ook nog recht op zorgtoeslag, eventueel ook huurtoeslag. Nou, als je daar nog eens die uitleg moet gaan kijken. Dat is al helemaal niet te doen. Dat snapt niemand. Dat snap ik zelf ook nooit helemaal. Hoe het toeslagenstelsel werkt.”

(bijlage 5.1, regelnummers 244-246)

4.1.3 DUO

Er was één overheidsinstantie die veelvuldig aangestipt werd door de studenten: DUO. Er gingen namelijk dingen mis zowel rondom de studiefinanciering als de OV-chipkaart. Maar hier bovenop bleek uit de interviews met studenten en met professionals dat de communicatie met DUO in zijn algemeenheid niet altijd even soepel verloopt. Zo vertelt de medewerker van de MBO Raad: “DUO is altijd een makkelijk voorbeeld. . . . Die doen het gewoon erg slecht. Die weten niet goed mensen aan te spreken. Je snapt gewoon vaak niet precies wat ze nou bedoelen. Dan word je eigenlijk altijd doorgestuurd naar de website, dan kom je daar en snap je het nog steeds niet en dan wil je bellen en dan sta je drie kwartier in de wachtrij” (bijlage 5.1, regelnummers 259-262). Deze klachten over de onbegrijpelijkheid en onbereikbaarheid van DUO kwamen ook naar voren bij de studenten. Uit de interviews met de studenten blijkt het contact met DUO vaak eenrichtingsverkeer te zijn. DUO stuurt zelf veel berichten, maar is vervolgens niet bereikbaar voor het oplossen van problemen. Dit was ook het geval bij student 6:

“Dus dat was vooral een gezeik dat ze berichten gingen sturen via de post inderdaad van: dit kan niet. Dus we moesten allemaal dingen regelen via de telefoon en vaak waren ze niet bereikbaar via de telefoon”

(bijlage 4.6, regelnummers 162-164)

Ook is de informatie over de voorwaarden van de producten die DUO aanbiedt dikwijls niet voldoende bekend bij de studenten. Een aantal studenten moest hierdoor een boete betalen. Dit had vooral betrekking op de OV-chipkaart, zoals bij student 4: “Ik heb ook wel 75 of 80 ofzo terug moeten geven aan ze van mijn OV omdat ik hem net iets te laat had stopgezet” (bijlage 4.4, regelnummers 176-177). Ook de medewerker van JOB MBO benadrukte deze gebrekkige communicatie van DUO: “Wat ook wel in het hoger onderwijs speelt is het OV-reisproduct stopzetten en voor onvoorziene kosten komen te staan, is op de een of andere manier niet duidelijk” (bijlage 5.2, regelnummers 242-243). Veel van de studenten gaven dan ook aan dat ze tijdige en vollediger informatie hadden willen ontvangen van DUO om onvoorziene kosten te voorkomen. Zo vertelt student 13 dat ze stopte met haar studie en onverwachts slecht bericht van DUO kreeg:

“Ik had dus niet op tijd mijn mbo-diploma gehaald. En toen moest ik dat dus allemaal gaan terugbetalen en dus ook je reisproduct volgens mij. Bij elkaar was dat iets van 4000 euro of zo. En opeens kreeg ik een bericht dat ik dat dus moest terugbetalen, omdat ik niet mijn startkwalificatie had gehaald” (bijlage 4.13, regelnummers 64-66).

Een paar andere studenten gaven aan dat zichzelf of anderen überhaupt niet wisten dat zij studiefinanciering konden aanvragen: “Maar studiefinanciering dacht ik altijd dat dat alleen voor hbo-studenten was. Maar dat is wel gebleken dat het ook voor mbo'ers na je 18^e kan” (bijlage 4.12, regelnummers 132-133). Sommige studenten wisten wel dat de studiefinanciering aan te vragen was, maar hoe alles precies werkt met giften, leningen en beurzen was hen niet altijd duidelijk: “die aanvullende beurs, dat vind ik echt gaar” (bijlage 4.3, regelnummer 166).

Waar de studenten het hadden over hun directe problemen met DUO, gingen de professionals meer in op de belangrijke functie van deze overheidsinstantie in het leven van studenten. Zo legde de mentor de nadruk op het algehele begrip van studenten over hun financiële situatie. Ze benadrukte dat DUO hier meer over moet voorlichten en voornamelijk op een manier die passender is voor de doelgroep:

“Hoe zit dat dan? Is het een lening of is het een gift of is het een prestatiebeurs? En het maakt mij echt geen fluit uit wat uiteindelijk de beslissing wordt over of het een gift is of een prestatiebeurs, maar maak het helemaal inzichtelijk. Echt wel gewoon voor dummies, want op heel veel sites van de overheid staat veel tekst en het staat er wel, maar ook ik moet het drie keer lezen.”

(bijlage 5.3, regelnummers 302-305)

De MBO Raad drong er voornamelijk op aan dat DUO deze gebrekkige communicatie over studiefinanciering en het studentenreisproduct moet verbeteren: “. . . dat zijn dingen waar je op moet voorlichten en hou het behapbaar en hou het klein” (bijlage 5.1, regelnummers 302-303). De communicatie van DUO zou dus meer op maat gemaakt moeten zijn voor de studenten. Zo dient er volgens de MBO Raad bijvoorbeeld simpele en begrijpelijke taal gebruikt te worden, want “. . . ik kan me erover blijven verbazen welke taal zij gebruiken. Maar ja, dat is DUO” (bijlage 5.1, regelnummers 183-184).

4.1.4 Leerplicht en kwalificatieplicht

Een ander onderwerp waar veel onbekendheid over was bij de studenten is het bestaan en vervallen van de leerplicht en kwalificatieplicht. Hoewel de meesten wel op de hoogte waren van de leerplicht, was toch een klein deel hiermee onbekend. De term kwalificatieplicht daarentegen was voor meer dan de helft van de studenten helemaal nieuw. Ze hadden hier nooit iets over vernomen vanuit de overheid of vanuit medestudenten of familie. Een voorbeeld hiervan is student 2:

“Die kwalificatieplicht had ik nog nooit gehoord moet ik je eerlijk zeggen.”

(bijlage 4.2, regelnummer 163)

Wat opviel, was dat voornamelijk de studenten die eerder problemen hadden gehad met leerplicht, wel op de hoogte waren van hun kwalificatieplicht. Zij gaven aan dat zij hierover geleerd hadden doordat ze een conflict hadden gehad met bijvoorbeeld een leerplichtambtenaar of een onderwijsinstelling. Dit was in tegenstelling tot de andere studenten die nooit met een leerplichtambtenaar te maken hadden gehad of gestopt waren met hun studie. Zij waren vaak juist onbekend met hun kwalificatieplicht. Zo leerde student 13 bijvoorbeeld over de kwalificatieplicht doordat de inschrijving voor een studie niet lukte: “En nu doe ik dus een hbo studie. . . En daar was ook allerlei rare dingen mee. Want ik had geen startkwalificatie. . .” (bijlage 4.13, regelnummers 38-39). Een ander voorbeeld is student 6. Zij stopte met haar opleiding en was compleet onbekend met de kwalificatieplicht. Ze vertelde: “ik wist dat omdat ik dus echt vijf maanden daarna gestopt ben met mijn opleiding, kwam leerplicht, omdat ik dus niks ging doen Maar daar leer je dus inderdaad wel snel van hoe het zat” (bijlage 4.6, regelnummers 151-157). Zij leerde dus over de kwalificatieplicht doordat ze problemen had met de leerplichtambtenaar.

Van deze student 6 en een paar andere studenten kwam bovendien het signaal dat de communicatie met de leerplichtambtenaar niet goed verliep. Zij hadden contact met leerplicht over de mail, telefonisch en door middel van brieven. Eén student gaf aan dat leerplicht slecht telefonisch bereikbaar was, terwijl zij wel steeds brieven van hen kreeg. Een andere student gaf aan dat zij op gesprek moest bij de leerplicht, maar dat zij eigenlijk niks aan dit contact met leerplicht had:

“. . . toen moest ik één keer op gesprek, maar toen had ik gewoon tegen die vrouw gezegd dat ik ging veranderen en dat ik beter mijn best ging doen. En toen stond ik ook in twee minuten weer buiten. En daarna heb ik dus geen verandering gemaakt . . .” (bijlage 4.16, regelnummers 151-153).

4.2 Gaan studeren

4.2.1 Financiële zorgen

Er was één duidelijk thema dat het meeste leefde van alle thema's als het over studeren ging: geldzorgen. Dit thema leefde onder zowel de Nederlandse als Caribische studenten als onder de professionals. Alle studenten hebben veel gesproken over geldstress van henzelf of medestudenten. Zo benoemde student 3 de ernst van het probleem:

“Ik denk dat 95% van mijn klas wel echt geldstress heeft. Het is wel een wekelijks gesprek in de klas.”

(bijlage 4.3, regelnummers 195-196)

Uit de interviews blijken verschillende redenen voor deze geldstress. Allereerst kunnen de meeste mbo-studenten hun opleiding niet zo maar geheel betalen. Vaak geldt dit zelfs als zij een lening hebben afgesloten bij DUO. Zij moeten daarom werken naast hun opleiding. De opleiding neemt echter vaak al veel tijd van de week in beslag, waardoor er weinig tijd over is om te werken. Hierdoor groeit de stress om schulden flink. Zo vertelt student 16: “. . . je hebt natuurlijk een maximum lening, wat ik dus wel jammer vind aan DUO, waarbij ik dus zelf naast mijn school wel echt moet werken om mijn opleiding te kunnen betalen” (bijlage 4.16, regelnummers 17-18). Ze legt uit dat ze op deze manier een grote schuld opbouwt door haar lening, terwijl zij alsnog hard werkt om alles te kunnen bekostigen. Deze zorgen leven ook bij student 15, die soms zelfs geen tijd had om te werken:

“ik heb ook tijden gehad, dat ik niet kon werken omdat ik te veel op school zat. . . . Maar omdat de studiefinanciering nu zo laag is, ga je wel met die stress zitten dat je wel een bijbaantje moet hebben. Ik moet werken, zodat ik kan werken en m'n dingen betalen. Anders kom je in schulden” (bijlage 4.15, regelnummers 20-24).

Ten tweede komen er vaak onverwachte kosten kijken bij studeren. Als studenten hier niet goed op voorbereid zijn, kan dit voor veel geldstress zorgen. De medewerker van JOB MBO signaleert dat hier niet voldoende over geïnformeerd wordt:

“Wat wel voor ons een heel concreet punt is voor informatievoorziening. Wel weer vanuit scholen. Dat is dat het voor sommige studenten heel vaak niet duidelijk is welke kosten ze te wachten staat. Dus dat ze tijdens hun opleiding voor onvoorziene kosten komen te staan of toch ineens een laptop moeten gaan aanschaffen of iets dergelijks” (bijlage 5.2, regelnummers 218-221).

Een derde reden is dat bbl-studenten geen studiefinanciering kunnen aanvragen. Zij studeren werkend en worden dus betaald voor het studeren. Toch hebben zij vaak geldstress, omdat ze hiernaast geen recht hebben op studiefinanciering. Student 8 is een bbl'er met dit probleem: "En als je normaal mbo doet kan je natuurlijk lenen. Daar krijg je meer van dan wat een mbo-bbl'er verdient" (bijlage 4.8, regelnummers 92-93).

De professionals hebben deze geldproblematiek van mbo- studenten ook scherp op het netvlies staan. De mentor opperde om deze reden meer voorlichting en steun voor de studenten en dan met name over de lange termijn en de inhoud van financiën. Zo hoopt zij schulden te voorkomen als de studenten meer inzicht in hun financiële toekomst hebben:

"Wat mbo'ers ook minder goed kunnen, is op lange termijn denken. Zij denken: over vandaag, morgen en misschien volgende week. Maar wat het inhoudt dat je een lening aangaat met de overheid en dat je die moet terugbetalen als je niet afstudeert. Dat gevoel is echt veel te ver voor hen weg. Daar zouden we wel iets aan kunnen doen op een of andere manier."

(bijlage 5.3, regelnummers 234-237)

4.2.2 Niet op jezelf wonen

Het meest opvallende gevolg dat voortkomt uit deze financiële zorgen is dat de studenten hierdoor niet uit huis gaan. Slechts zes van de geïnterviewden wonen op zichzelf. Twee hiervan zijn Caribische studenten, die naar Nederland zijn gekomen en hier logischerwijs op zichzelf zijn gaan wonen. Van de 15 Nederlandse studenten wonen er dus slechts vier op kamers. Een vijftal van de studenten die bij hun ouders woont heeft wel uitgesproken dat zij graag uit huis zouden willen. De reden dat ze dit niet doen is bij allen financieel onderbouwd. Het antwoord van student 4 op de vraag of zij uit huis zou willen bevestigt dit:

"Ik wil op zich wel het huis uit, maar het is gewoon niet te betalen."

(bijlage 4.4, regelnummer 216)

Verder ondervond student 15 dat het als mbo-student extra moeilijk is om aan een kamer te komen: "Woningen vinden voor studenten is moeilijk. Voor mbo'ers vind ik het lastig. Want ik woon nu in een

studentenflat, maar ik wil verhuizen naar een studio of appartement. En meestal eisen ze een hbo-opleiding of je moet werkende zijn” (bijlage 4.15, regelnummers 96-98).

4.2.3 Stigma mbo-studenten

Een aantal studenten liet zich uit over het stigma dat volgens hen op studeren aan het mbo ligt. Ze merken de gevolgen van dit stigma vaak al voordat zij gaan studeren. De meeste studenten vielen over het stigma dat vanuit de rest van de maatschappij bestaat over mbo’ers. Dit stigma omvat de bewering dat mbo’ers ‘lager’ zijn dan andere mensen in de maatschappij met andere opleidingsniveaus. Student 13 omschrijft het voelen van dit stigma als volgt:

“Je voelt je gewoon continu alsof je op de bodem bent van de maatschappij. En alsof jij het nooit zou kunnen maken.”

(bijlage 4.13, regelnummers 202-203)

De studenten bestempelden het stigma als een raar onderscheid tussen mbo-niveau en andere opleidingsniveaus. Doordat dit onderscheid gemaakt wordt, krijgen mbo’ers zelf ook het idee dat ze minder zijn dan mensen van andere opleidingsniveaus. De stigmatisering komt bijvoorbeeld naar voren als de overheid in haar beleid onderscheid maakt tussen hbo’ers en wo’ers tegenover mbo’ers. Het gaat in bijvoorbeeld beleidsdocumenten, onderzoeken of coronapersconferenties vaker over het hbo of het wo dan het mbo. Door dit onderscheid gaan mbo-studenten er vaak vanuit dat bepaalde rechten die je hebt als student slechts voor hbo- en wo-studenten gelden. Een gevolg hiervan kan het zijn dat mbo’ers niet voldoende op de hoogte zijn van zaken als studiefinanciering, vertelt student 3: “Ik denk dat mbo'ers toch heel vaak denken van: dat geldt niet voor mij” (bijlage 4.3, regelnummers 101-102).

Naast de stigmatisering van het mbo tegenover andere opleidingsniveaus, ervoeren de studenten binnen het mbo ook een onderscheid. Een paar studenten vertelden namelijk over het verschil waarop mbo-niveau 2 en mbo-niveau 4 studenten worden behandeld. Student 4 beschreef dit als volgt: “Niveau 2 wordt gewoon een beetje achtergesteld” (bijlage 4.4, regelnummer 120). Bij de studenten die een niveau 2 opleiding hadden gevolgd, overheerste het gevoel dat je als niveau 2 student op een andere manier behandeld wordt dan een niveau 4 student. Student 13 omschreef dit gevoel. Zij stelde dat “. . . het verschil tussen mbo-niveau 2 en -niveau 4 zo groot is in de manier waarop er met je omgegaan wordt en hoe serieus je genomen wordt” (bijlage 4.13, regelnummers 195-197). De

studenten omschreven dit gevoel van niet serieus genomen worden als het gevoel dat ze aan het handje genomen werden op niveau 2. Alles werd voor hen uitgestippeld en er was weinig ruimte voor eigen inbreng. Daarentegen dienden zij op niveau 4 ineens veel zelfstandiger te zijn. Student 16 schetste wat zij hierbij voelde:

“... je wordt echt geholpen op een niveau 2 opleiding, dat merk je echt. Is echt een verschil. Op een niveau 2 opleiding word je gewoon geholpen om te beginnen en op niveau 4 zie je dat je eigenlijk gewoon volwassen moet zijn en volwassen alles zelf moet doen” (bijlage 4.16, regelnummers 123-125).

Naast het gevoel van stigmatisering bij de mbo-studenten zelf, stipten de professionals dit ook aan. Met name de MBO Raad benadrukte de urgentie van dit probleem. Zowel de mentor als de MBO Raad was het eens over de vreemde paradox van het stigma. Zij beweerden beiden namelijk dat de mbo'ers als een aparte, lagere groep worden neergezet, terwijl het grootste deel van Nederland opgeleid is op mbo-niveau: “Nederland draait op mbo'ers” (bijlage 5.3, regelnummer 191). Aangezien mbo'ers het grootste deel van de samenleving omvatten, vinden zij de stigmatisering van deze groep niet op zijn plaats. De MBO Raad omschrijft wat er moet veranderen in de maatschappij in een aantal actiepunten die hieronder kort uiteengezet worden.

Allereerst moet volgens hen het stigma in het taalgebruik verdwijnen. Men dient te stoppen met het gebruiken van de term ‘lager opgeleid’ voor mbo-niveau. Met het gebruik van deze term maakt ieder mens al op jonge leeftijd kennis met het onderscheid tussen het mbo en het hbo en wo. Door dit te verweven in onze taal, blijft het onderscheid leven. De MBO Raad benadrukt dat deze term moet verdwijnen uit de taal: “‘Lager opgeleid’ is natuurlijk iets waar we nog steeds mee worstelen, dat is een vreselijke benaming en die begint al op de basisschool” (bijlage 5.1, regelnummers 363-365). Ten tweede is de mbo'er niet kwetsbaarder dan studenten op andere niveaus, maar wordt deze wel zo neergezet in de maatschappij. De MBO Raad stelt het volgende: “... wij hebben kwetsbare studenten, net zoals dat er kwetsbare studenten zijn onder hbo'ers, net zoals er kwetsbare studenten zijn onder wo'ers” (bijlage met 5.1, regelnummers 27-28). Er dient dus opgehouden te worden met de gehele groep mbo-studenten als kwetsbaar aan te duiden. Ook de overheid houdt dit stigma in stand, waardoor de overheid niet de mbo'er, maar zichzelf kwetsbaar maakt. De MBO Raad omschrijft dit als volgt:

“Mbo'ers is geen ... stemvee en ook geen zielige groep mensen die aan het handje genomen moeten worden, want dan heb je het dus gewoon over het overgrote deel van onze samenleving. Als het overgrote deel van de samenleving de rug keert naar de overheid, dan heeft de overheid een probleem

en niet deze groep mensen. Punt. Niet de mbo'er is kwetsbaar, de overheid is kwetsbaar" (bijlage 5.1, regelnummers 6-10).

De MBO Raad legt uit wat de oorzaak is dat dit onderscheid gemaakt blijft worden. Zij beweren namelijk dat hoger opgeleiden vaak de taak op zich nemen om mbo-studenten te vertellen wat het beste voor hen is. Er wordt hier vanuit de hoger opgeleiden niet in overweging genomen dat de studenten wellicht geen behoefte hebben aan begeleiding of sturing van hoger opgeleiden. Zij krijgen dan juist het gevoel dat er op hen neergekeken wordt. Zo vertelt de MBO Raad: ". . . het valt mij op dat de neiging om mbo'ers aan het handje te willen nemen ook altijd komt van hoger opgeleiden. 'Wij weten wat goed voor jou is'" (bijlage 5.1, regelnummers 14-15). Hoewel de mentor het eens was met de stigmatisering van de mbo-studenten, had zij over dit probleem een andere mening. Zij beweerde juist dat een mbo-student een hoger opgeleide nodig heeft om verder te kijken dan de student zelf kan. Zij omschrijft dit als volgt: "Ik vind ook eigenlijk dat een mbo-student verdient iemand die op het hoger onderwijs gezeten heeft, die dus breder kan kijken en met jou mee kan denken van hoe kan je verder?" (bijlage 5.3, regelnummers 200-201).

Het derde actiepunt sluit aan op de vorige twee punten en is volgens de MBO Raad de kern van het probleem van de stigmatisering van de mbo'er door de overheid. Dit punt is dat de mbo-student een gewone jongvolwassene is, net als de hbo- en wo-student. De mbo'er moet daarom door de overheid niet apart genoemd worden en er dient gewoon gepraat te worden over jongvolwassenen in het algemeen, want: ". . . het zijn gewoon mensen en zij lopen tegen studentenproblematiek aan. Dat heeft meer te maken met de leeftijd . . . en de situatie waarin je je begeeft in plaats met het opleidingsniveau wat je doet" (bijlage 5.1, regelnummers 47-49). De communicatie van de overheid moet daar ook op afgestemd worden, beweert de MBO Raad. Alle communicatie vanuit de overheid moet zich voortaan richten op jongvolwassenen in het algemeen in plaats van op mbo'ers en hbo- en wo-studenten apart. De MBO Raad doet een aanbeveling:

" . . . ik zou dus echt aanraden in de communicatie: spreek studenten als student aan en laat het mbo lekker achterwege. Ook omdat studenten daar al zo'n stigma in hun hoofd bij hebben. Dat ze dat vooral ook niet moeten vergroten, dat gaat je denk ik gewoon niet helpen met de communicatie richting deze groep jongvolwassenen."

(bijlage 5.1, regelnummers 404-407)

Tot slot geeft de MBO Raad nog een advies over een betere communicatie vanuit de overheid jegens de mbo-student. De overheid moet namelijk stoppen met de mbo-student 'helpen' om de communicatie beter te begrijpen, in plaats van deze communicatie zelf aan te passen. De overheid dient haar communicatie dus aan te passen aan de student, in plaats van de student aan de overheid:

“De overheid moet niet kijken naar hoe de mbo'ers aan het handje genomen worden om de boodschappen van de overheid beter te begrijpen, maar dat de overheid kijkt naar hoe zij hun eigen communicatie op orde kunnen krijgen om de verschillende doelgroepen te bereiken” (bijlage 5.1, regelnummers 3-5).

4.2.4 Caribische problemen

De Caribische studenten ervoeren beiden verscheiden moeilijkheden in communicatie met de overheid toen zij gingen studeren. Bij beide Caribische studenten kwam voornamelijk naar voren dat zij behoefte hadden gehad aan een betere voorbereiding vanuit de Nederlandse overheid. Zij hadden beiden graag beter ingelicht willen worden op het eiland al, voordat zij naar Nederland zouden vertrekken. Het gebrek aan een goede kennisgeving over Nederland is dan ook de kern van de Caribische problemen gebleken. Er is een aantal zaken waar de twee studenten graag beter op voorbereid hadden willen zijn toen zij naar Nederland kwamen. Deze drie zaken worden hieronder kort toegelicht.

4.2.4.1 Samenleving

Allereerst zeiden zij beiden niet voldoende klaar te zijn geweest voor het leven in de Nederlandse samenleving. Student 14 sprak over een zogenaamde ‘eilandmentaliteit’, waarin het gevoel heerste van weinig verantwoordelijkheid en regels. Toen zij in Nederland kwamen, ervoeren beiden dan ook een echte *culture shock*: “Want op Curaçao leef je op een bepaalde manier en dan kom je hier en heb je zo veel meer verantwoordelijkheden” (bijlage 4.15, regelnummers 158-159). Student 15 beschrijft het verschil tussen Nederlandse en Caribische studenten in het aanpakken van hun verantwoordelijkheden: “Nederlanders zoeken zelf meer informatie over dingen, maar wij niet. Pas wanneer het probleem er is, gaan wij het uitzoeken” (bijlage 4.15, regelnummers 193-194). Student 15 vindt daarom dat de overheid Caribische studenten actief moet benaderen, in plaats van passief af te wachten. De overheid kan zo problemen voor zijn en de Caribische studenten beter ondersteunen. Deze behoefte aan proactieve informatievoorziening vanuit de overheid beaamt student 14:

“Jammer genoeg dat de overheid je niet de juiste informatie dan geeft. Maar je komt hier en dan moet je alles zelf doen en alsnog je eigen draai vinden in het leven. Je bent geen buitenlander, omdat je de Nederlandse nationaliteit hebt, maar vanwege de weinige kennis die je heb van cultuur en taal, voel je je toch als de buitenlander.”

(bijlage 4.14, regelnummers 108-111)

4.2.4.2 Taal

Ten tweede beschreven de studenten beiden een opvallend andere ervaring met het taalniveau bij hun komst naar Nederland. Student 14 ging er vanuit dat haar beheersing van de Nederlandse taal voldoende was. Eenmaal in Nederland bleek dit voor haar studie niet voldoende te zijn. Ze heeft hierdoor een trauma opgelopen aan het volgen van Nederlandse vakken, wat de rest van haar studietijd ingewikkeld heeft gemaakt. Ze legt uit dat voorbereiding op het taalniveau dit wellicht had kunnen voorkomen: “Misschien had dat mij geholpen. Als een extra stapje: misschien kan ik de mbo-opleiding toch niet aan” (bijlage 4.14, regelnummer 196). Student 15 ervoer daarentegen de problemen met het taalniveau niet. Zij beheerste dit voldoende om in Nederland te studeren en heeft hier zelf nooit problemen mee gehad. Ondanks dat dit voor haarzelf geen probleem was, was zij het eens met student 14 dat er beter geïnformeerd moet worden over het taalniveau in Nederland. Er was tussen de twee studenten dus een verschil in ervaring, maar niet in perspectief op het onderwerp:

“... het wordt niet aangeboden aan mensen. Er wordt niet gezegd: het zit niet zo goed met je Nederlands, zou je niet een cursus willen volgen via school of je gemeente of wat dan ook? Er wordt ook nu weer niet geïnformeerd.”

(bijlage 4.15, regelnummers 123-125)

4.2.4.3 Financiële situatie

Het belangrijkste struikelblok van de Caribische studenten kwam grotendeels overeen met de geldzorgen van de Nederlandse studenten: zorgen om hun financiële situatie als Caribisch student. Student 14 geeft aan dat zij geen idee had van de kosten die haar te wachten stonden toen zij naar Nederland vertrok:

“Ik had wel genoeg gespaard om alles te betalen om een kamer te krijgen, maar de rest was nog een vraagteken. Toen had ik geen andere keus dan een maximale lening aan te vragen.”

(bijlage 4.14, regelnummers 270-272)

Ze geeft aan dat ze hier graag beter over geïnformeerd had willen zijn, om geldzorgen te voorkomen: “Daarom vind ik dat ze echt moeten laten weten dat je financieel echt gewoon goed moet staan” (bijlage

4.14, regelnummers 311-312). Student 15 bevestigt dit en roept de overheid op tot actie om Caribische studenten beter te gaan informeren over financiële zaken:

“ . . . ik vind dus wel dat ze studenten wel moeten gaan informeren over dingen met workshops of op scholen of flyers geven met: op deze dag wordt er een informatieavond gedaan voor studenten met problemen, met schulden of wat dan ook. Je kan hier terecht!” (bijlage 4.15, regelnummers 197-199).

4.3 Studeren in coronatijd

4.3.1 Ervaring studeren in coronatijd

Onder de studenten heerste een erg negatief sentiment als het over hun ervaringen met het studeren in coronatijd ging. Veel van de mbo'ers benoemden dat zij het online onderwijs eerst als een goede verrassing ervoeren. Ze vonden het prettig dat ze niet vijf dagen in de week naar school hoefden en thuis lessen konden volgen. Al snel vonden zij het onderwijs op afstand toch lastig worden. Alle studenten die in eerste instantie positieve gevoelens hadden benoemd, beschreven dat dit snel omsloeg in negatieve gevoelens. Dit gebeurde ook bij student 9:

“In het begin toen net alles begon, toen alles net online was, toen vond ik het best wel chill. Net zoals iedereen, want je dacht: lekker vrij, meer vrije tijd. Maar op een gegeven moment had ik wel zoiets van: dit is echt niet meer chill. En ik merkte ook aan mezelf dat ik echt motivatie ook kwijtraakte.”

(bijlage 4.9, regelnummers 30-32)

Het gebrek aan motivatie dat student 9 hier beschrijft was voor nagenoeg alle studenten een belangrijk gevolg van het studeren in coronatijd. Velen benadrukten dat zij thuis erg snel afgeleid raakten door bijvoorbeeld een PlayStation of een telefoon en minder goed de informatie uit de lessen op konden slaan. Uiteindelijk gaf dat de studenten het gevoel dat het allemaal geen zin had, waardoor de motivatie nog verder kelderde. Dit liep uiteindelijk uit op een gevoel van onrust. Student 2 beschrijft dit gevoel als volgt:

“Uiteindelijk krijg je het gevoel dat als wij niet meer serieus genomen worden, dan neem ik alles ook minder serieus, als je begrijpt wat ik bedoel. Dan zit je meer je tijd uit te zitten. Dat gebeurde met mijn klas in ieder geval vooral in coronatijd. Dat je het gevoel had dat het geen zin meer had” (bijlage 4.2, regelnummers 64-66).

De professionals leken dit sentiment bij de studenten te herkennen. JOB MBO onderstreept het negatieve en onrustige gevoel dat zij opvingen van de mbo'ers:

“. . . uiteindelijk werden het ook wel vragen van: waarom betaal ik in hemelsnaam nog voor school want ik ga niet naar school?”

(bijlage 5.2, regelnummers 101-102)

4.3.2 Kwaliteit onderwijs

Vrijwel alle mbo'ers waren het ermee eens dat de kwaliteit van de lessen achteruit was gegaan door het online onderwijs. Student 2 bevestigt dit:

“... uiteindelijk bleek toch wel dat de kwaliteit van het lesgeven er gewoon onwijs op achteruit ging. En dat was al niet bij elke docent heel goed. En dan met die corona, of dat online lesgeven, dat werd hem toen al helemaal niet meer.”

(bijlage 5.2, regelnummers 31-34)

Door de slechtere kwaliteit van het online onderwijs hadden veel studenten het gevoel dat ze de stof niet goed meekregen. De inhoud van de les “... ging het ene oor in het andere oor uit” (bijlage 4.16, regelnummers 229-230). Verder durfden veel studenten geen vragen meer te stellen. Bovendien merkten zij dat leraren vaak moeite hadden met de techniek of met het betrekken van de studenten in hun les. Student 15 vertelde: “Ik heb zelfs docenten gehad, die vijf minuutjes beginnen met de les en dan zeggen: ik zet gewoon opdrachten op de Teams. Ga maar de opdrachten maken. Als er iets is, kan je mij mailen” (bijlage 4.15, regelnummers 143-144). Naast het slecht overbrengen van de stof, werd sommige stof zelfs helemaal overgeslagen door de docenten. Een aantal verpleegkundestudenten gaf aan dat het uitvoeren van sommige praktische handelingen volledig overgeslagen werd:

“We hadden dan nog wel een praktijklessen, maar dan vanuit thuis. Dus de docenten gingen dan de handeling voordoen op school en dat werd dan gefilmd. Maar als je het zelf niet kan oefenen is het wel heel anders. Je zit alleen maar te kijken, maar je wilt het natuurlijk zelf oefenen” (bijlage 4.10, regelnummers 68-70).

JOB MBO beaamde dat de kwaliteit van de lessen achteruit ging tijdens de coronacrisis en dat dit hevige gevolgen had voor de studenten:

“Zij zeiden inderdaad dat de kwaliteit van lessen echt onderuit gezakt is. Ik mis het contact met klasgenoten, ik mis het contact met docenten, ik ben veel minder gemotiveerd om voor school te werken.”

(bijlage 5.2, regelnummers 114-116)

4.3.3 Stages

Een deel van de studenten ervoer problemen met het vinden of afronden van een stage. Sommigen ondervonden problemen met het vinden van een stage vanwege de heersende pandemie. Anderen konden wel een stage vinden, maar werden door de coronacrisis weggestuurd voordat zij de stage af konden ronden. Dit laatste was ook het geval voor verpleegkundestudent 3:

“De druk in de zorg ligt gewoon echt heel hoog en je merkt gewoon dat bedrijven geen zin hebben om een student op te leiden omdat het al zo druk is.”

(bijlage 4.3, regelnummers 61-63)

Daarentegen waren er ook verpleegkundestudenten die meer gewenst waren op hun stageadres dan voor de coronacrisis. Hierdoor werden zij soms zelfs voor zwaarder werk ingezet dan de stageovereenkomst toeliet. Zo ook student 7:

“. . . er waren juist in de coronatijd wel veel mensen nodig. In ieder geval ik en volgens mij veel medestudenten hadden ook wel dat ze op hun stageplek ook ingedeeld werden als gewoon vast personeel omdat gewoon door corona juist personeel tekort was” (bijlage 4.7, regelnummers 36-38).

De professionals merkten het verschil in stageopties voor en na de crisis ook op. JOB MBO merkt op dat er wel alternatieven aan de scholen werden aangeboden om de schade van het stagetekort te beperken:

“Het stagetekort liep ook echt wel heel erg op tijdens de coronacrisis. . . . Wat wel een gedeelte van de oplossing was, was dat scholen wat meer ruimte hadden gekregen om om te gaan met bepaalde alternatieven. Dus bijvoorbeeld een simulatieopdracht op school of een alternatieve opdracht op school of meer studenten plaatsen bij het zelfde stageadres” (bijlage 5.2, regelnummers 136-141).

Helaas verliep het communiceren over deze alternatieven naar de studenten toe niet altijd even soepel. De overheid had een servicedocument opgesteld met alle nieuwe regels omtrent stages in het mbo-onderwijs. Een probleem dat hierbij kwam kijken is dat dit document zich slechts op de mbo-scholen richtte en niet op de studenten zelf. Als gevolg hiervan ontstond er onder veel studenten onzekerheid over de nieuwe regels:

“Waar wij heel erg tegenaan liepen is dat die regels wel konden helpen, maar dat het document heel erg gericht was op beleidsmakers en scholen en studenten kenden die regels niet. Sommige studenten wisten niet van het feit dat zij bijvoorbeeld recht hadden op een alternatieve stage in sommige gevallen. Die kregen dan echt de indruk dat ze gewoon direct van school af werden gezet” (bijlage 5.2, regelnummers 150-154).

JOB MBO liet zich kritisch uit over dit gebrek aan communicatie vanuit de overheid. Zij benadrukten dat de overheid meer moeite had moeten doen om de aanpak van corona in het mbo-onderwijs te communiceren naar de studenten:

“Daar hebben we het ook met de overheid over gehad en daar waren ze het wel mee eens. Dus dat is wel één van de punten . . . waar de overheid wel echt een rol in had kunnen spelen. Dat was onvoldoende duidelijk.”

(bijlage 5.2, regelnummers 161-164)

4.3.4 Coronadiploma en leerachterstanden

Eén woord dat opvallend vaak genoemd werd door bijna alle studenten is het ‘coronadiploma’. Dit is een begrip dat ik niet eerder was tegengekomen, maar dat de mbo’ers veelvuldig bezighield. Student 8 omschreef het gevoel van een coronadiploma als volgt:

“. . . als ik straks klaar ben, heb ik een half diploma. Echt een diploma voor iets wat ik niet heb gedaan. Dat geeft geen goed gevoel, geen vertrouwen.”

(bijlage 4.8, regelnummers 84-85)

Een coronadiploma gaat er dus om dat lesstof of praktisch onderwijs overgeslagen is door de coronaregels. Een voorbeeld hiervan is dat er door weken aan schooluitval geen tijd was om alle onderwerpen te behandelen. Deze onderwerpen werden dan soms gewoon overgeslagen en later niet ingehaald. Student 4 omschrijft dit gevoel: “Ik heb het coronadiploma eigenlijk, want best wel veel dingen hebben ze effe door de vingers gezien omdat het gewoon niet anders kon” (bijlage 4.4,

regelnummers 104-105). Een ander voorbeeld van het gevoel van een coronadiploma is het gebrek aan praktijkervaring, doordat een stage of fysiek onderwijs niet door kon gaan. Mbo-studenten moeten ten slotte vaak veel praktische ervaring opdoen om hun beroep te leren. Zonder stage of fysiek onderwijs kan er geen praktijkervaring opgedaan worden. Sommige studenten hadden hierbij het gevoel dat zij vereiste vaardigheden niet voldoende aangeleerd hebben gekregen. Zo stelde student 10 dat dit gebrek aan praktische vaardigheden haar ernstige zorgen baarde:

“. . . nu je in je derde en vierde leerjaar zit, moet je straks wel klaar zijn om ook echt aan het werk te gaan en zelfstandig te kunnen functioneren. Dat vind ik nogal spannend. Want je hebt het gevoel dat je best wel veel mist.” (bijlage 4.10, regelnummers 57-59).

Ondanks de zorgen van de studenten, benadrukt JOB MBO dat iets als een coronadiploma niet bestaat. Zij stellen dat de examinering alsnog op de juiste manier heeft plaatsgevonden. De studenten in coronatijd zijn dus op hetzelfde niveau en op dezelfde dingen getoetst als voor de coronacrisis. Zij hebben dus alsnog alles geleerd dat zij moesten leren op de opleiding. JOB MBO legt dit als volgt uit:

“Ik vond dat de mbo-sector daar wel echt goed samen in is opgetrokken. Het idee is ook dat in die maatregelen die genomen zijn buiten kijf stond dat de kwalificaties die studenten behaalden overeind bleven staan. Wat je dus echt moet kunnen om een bepaald beroep uit te voeren, daarop moest geëxamineerd blijven worden. Dus de examens en de validiteit van de examens bleven overeind staan, ondanks dat het programma soms anders was.”

(bijlage 5.2, regelnummers 174-178)

Verder legt JOB MBO uit dat de term coronadiploma niet gebruikt dient te worden op zowel de mbo-scholen als in het werkveld. Hier strijden zij dan ook hard voor, zodat de afgestudeerde studenten nog steeds een diploma van waarde in handen hebben:

“Daarop is eigenlijk gezegd dat er nu door geen enkele partij die hiermee te maken heeft twijfel moet worden geschept hierover. Dus er mag niet gesproken gaan worden over een coronadiploma . . . Hier hebben we het bijvoorbeeld ook met VNO NCW over gehad, dus de werkgeversorganisaties met het advies: blijf die studenten die nu afstuderen ook aannemen zodat ze echt een waardevol diploma hebben. Daar hangt of staat het wel bij” (bijlage 5.2, regelnummers 168-172).

Er is volgens JOB MBO dus geen sprake van een coronadiploma. Hier zijn de professionals, de mbo-scholen, de onderwijsinspectie en de werkgeversorganisaties het over eens. Alleen onder de studenten is dit gevoel anders: “De groep die hier het moeilijkste van te overtuigen is, zijn studenten” (bijlage 5.2, regelnummers 191-192).

4.3.5 Studentenwelzijn

Voor de meeste mbo'ers was het studeren in coronatijd slecht voor hun welzijn. Zij spraken voornamelijk over een gevoel van eenzaamheid tijdens de lockdowns en verveling door het thuiszitten. Bij sommigen leidde dit tot heftige mentale klachten of het vinden van schadelijke oplossingen om het leven draaglijker te maken. Zo vertelt student 16: “Ik zat zelf ook in een depressie in de tijd van corona, dus dat was allemaal ook wel een beetje op elkaar en heftig. En toen was er dus ook helaas veel drugsgebruik, omdat je zo veel vrije tijd had” (bijlage 4.16, regelnummers 300-301). Door de lockdown lag het sociale leven van de studenten stil, maar ook dingen als sporten konden niet altijd doorgaan. De studenten ondervonden hierdoor dat zij geen uitlaatklep en geen afleiding meer hadden. Student 7 beschrijft dit:

“Ik vind het gewoon heel gezellig om gewoon met vriendinnen wat leuks te doen en gewoon lekker uit te gaan. En dat was ook wel een beetje mijn uitlaatklep. En in de coronatijd viel dat natuurlijk weg. Dus toen zat ik af en toe wel gewoon wat minder goed in mijn vel.”

(bijlage 4.7, regelnummers 48-50)

Ook de professionals zagen de negatieve gevolgen van de coronacrisis voor het welzijn van de studenten. JOB MBO heeft deze gevolgen getracht te peilen:

“Dat onderzoek hebben we voortgezet in februari van dit jaar en toen zagen we dus ook dat de mentale gesteldheid van veel mbo'ers echt een deuk had opgelopen. Van minder zelfvertrouwen tot angstiger of minder rustig of veel minder motivatie, meer klachten die tegen het depressieve aanzaten.”

(bijlage 5.2, regelnummers 116-129)

Verder heeft de mentor ook de mentale gevolgen ondervonden bij haar studenten. Zij observeerde een ander belangrijk gevolg van de verslechterde mentale gesteldheid. Er waren volgens haar namelijk veel drop-outs door de coronacrisis. Zij omschrijft dit als volgt:

“ . . . je ziet dat de flexibiliteit of het incasservermogen van mensen eigenlijk een heel stuk minder is, waardoor een opleiding, dat vraagt natuurlijk gewoon iets van je, dus dan kiezen ze ervoor om de opleiding te stoppen. En dat is ook wel wat je nu gaat zien” (bijlage 5.3, regelnummers 169-171).

4.4 Hulp en ondersteuning

4.4.1 Bronnen voor en behoefte aan ondersteuning

Alle studenten hadden verschillende hulpbronnen die zij inschakelden voor ondersteuning bij hun leven als mbo-student. Sommigen raadpleegden het internet en anderen vroegen vrienden en familie om hulp. Het meest opvallend was de hulpbron bij regelzaken die bijna alle studenten als eerste noemden: hun ouders. Zo ook student 13:

“. . . ik weet wel dat ik daar heel erg veel hulp bij nodig had van mijn ouders. En dat ik wel ook dacht: hoe zou het zijn als je niet die ouders hebt die je daarbij kunnen helpen?”

(bijlage 4.13, regelnummers 55-56)

Op school vinden de studenten ook ondersteuning. Zo mailen of chatten zij via Teams met hun docent als zij vragen hebben over een bepaald vak. Als zij algemenere vragen hebben of ergens mee zitten, benaderen ze meestal hun mentor, ook wel studieloopbaanbegeleider (SLB-er) genoemd. De reden hiervoor legde de mentor uit:

“Ik heb een mentorklas en die begeleid ik. Zo goed en zo kwaad als dat het gaat En die [mentor] weet ook vaak wat meer over jou. Van wat is je privésituatie, hoe is het met je ouders? Heb je nog mantelzorg wat je voor iemand moet doen? Of hoeveel baantjes heb je? Dat soort dingen weet vaak je SLB-er wel. De gewone docent weet dat niet altijd.”

(bijlage 5.3, regelnummers 21-24)

De mentor wordt ook letterlijk als dichtbij ervaren door de studenten. Deze was in de meeste gevallen namelijk bereikbaar via *Whatsapp*. Zo vertelt student 2: “Mijn SLB-er die appte ik gewoon, eigenlijk nooit echt via e-mail. En mijn medestudenten ook. We hebben gewoon een groepsapp en dan kan je via daar al je vragen stellen. Via de app heb je gewoon snel antwoord” (bijlage 4.2, regelnummers 98-100). Verder stelden sommige opleidingen een vertrouwenspersoon of een zorgcoach ter beschikking. Bovendien woonde één studente begeleid. Zij kon dus aanspraak maken op een persoonlijke begeleider.

Wat opviel in de gesprekken, was dat de studenten een verschillende behoefte aan ondersteuning hadden. Een klein merendeel gaf aan dat zij behoefte had aan meer ondersteuning. Deze

behoefte verschilde van ondersteuning op persoonlijk vlak tot ondersteuning op studievlak tot ondersteuning vanuit de overheid. Zo gaf student 15 aan dat zij vond dat de overheid meer begeleiding kan bieden aan studenten, voornamelijk op financieel gebied: “Maar als student vind ik wel dat een overheid meer kan betekenen voor studenten door ze wel een beetje te begeleiden. Omdat je als student in de schulden kan komen. Je weet niet genoeg over wat er gedaan moet worden” (bijlage 4.15, regelnummers 8-10). Anderen gaven aan juist niet meer ondersteuning te willen. Zo gaf student 17 aan dat zij de weinige begeleiding vanuit haar school juist fijn vindt: “Dat is niet echt dat je daar echt begeleiding krijgt, niet: je kan met die en die praten. En dat wilde ik zelf ook niet” (bijlage 4.16, regelnummers 114-115). Bovendien viel op dat de studenten veel meer begeleiding ervoeren bij een opleiding op niveau 1 en 2 dan bij een opleiding op niveau 4. Student 16 legt dit als volgt uit:

“Er werd altijd gezegd dat je op een mbo 4 opleiding niet meer persoonlijke aandacht zou krijgen en niet meer aan het handje vastgehouden zou worden, want je wordt echt geholpen op een niveau opleiding . . . Is echt een verschil. Op een niveau 2 opleiding word je gewoon geholpen om te beginnen en op niveau 4 zie je dat je eigenlijk gewoon volwassen moet zijn en volwassen alles zelf moet doen. Ze vragen natuurlijk wel hoe het gaat, maar je moet alles eigenlijk wel zelf doen” (bijlage 4.16, regelnummers 121-126).

4.4.2 Suggesties hoe de overheid en mbo-scholen beter kunnen ondersteunen

4.4.2.1 *Verbetersuggesties van studenten*

Zowel de studenten als de professionals hadden heldere suggesties over hoe zij vinden dat de communicatie met de scholen en de overheid verbeterd kan worden. Voornamelijk student 13 droeg verbetersuggesties aan. Deze worden als eerste besproken. Vervolgens worden de verbetersuggesties van de professionals besproken. De professionals hadden meer ideeën over verbetering van de ondersteuning dan de studenten zelf. Om deze reden voeren de citaten van de professionals in deze paragraaf de boventoon, naast een klein aantal suggesties van student 13 en één suggestie van student 15. Om het lezen gemakkelijker te maken, is ditmaal van elke verbetersuggestie een citaat uitgelicht in een kader.

De drie suggesties van student 13 behelsden voornamelijk op kritiek op het onderwijssysteem. Zij was van mening dat het onjuist is dat onderwijs de enige manier is om een carrière op te bouwen in Nederland. Zij was het oneens met het feit dat je een startkwalificatie of een diploma moet hebben om in Nederland te starten op de arbeidsmarkt. Zelf had zij wel een goed CV, maar geen diploma behaald. Zij kon toen onmogelijk aan een baan komen. Ze zou daarom graag zien dat andere manieren ook mogelijk zijn om tot een baan te komen. Dit legde zij als volgt uit:

“... ik vind het gewoon heel bizar dat je spreekt van een startkwalificatie op het moment dat je je mbo-niveau 4 diploma hebt gehaald of je havo of whatever, terwijl je zonder diploma net zo goed gestart kan zijn op de arbeidsmarkt.”

(bijlage 4.13, regelnummers 68-70)

De tweede verbetersuggestie uit de koker van student 13 omhelst taal in het huidige middelbaar beroepsonderwijs. Zij was van mening dat in het mbo-onderwijs in het huidige systeem de focus op taal foutief is. Ze vond dat hierdoor sommige studenten niet tot hun recht komen als zij niet voldoen aan het gevraagde taalniveau. Deze studenten worden achtergesteld, terwijl zij mogelijk op andere vlakken dan taal kunnen presteren, terwijl de andere studenten worden voorgetrokken. Student 13 zou dan ook graag zien dat in het mbo-onderwijs de focus minder op taal en meer op andere dingen ligt:

“... we eigenlijk te veel ons focussen op het toetsen van taal en cognitiviteit dat we daardoor stelselmatig een groep uitsluiten en stelselmatig een groep voortrekken.”

(bijlage 4.13, regelnummers 115-116)

De derde verbetersuggestie van student 13 is in lijn met de tweede suggestie. Student 13 beweert dat er in het huidige mbo-onderwijs geen ruimte is voor eigen creativiteit. Het staat haar tegen dat het middelbaar beroepsonderwijs zich richt op dienstbaar zijn in plaats van creatief zijn:

“Op het mbo word je opgeleid om dienstbaar te zijn naar het systeem of naar een opdrachtgever. En je mag vooral zelf niet nadenken, dus dat word echt ziek afgestraft.”

(bijlage 4.13, regelnummers 101-102)

Ze heeft hier dan ook een alternatief voor bedacht: de *MBO Univercity*. Dit is een alternatief lesprogramma voor jongeren die hun draai niet kunnen vinden op een reguliere mbo-opleiding (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2019). Student 13 legt dit als volgt uit:

“Dus toen ben ik dingen gaan opzetten voor mensen die dus moeite hadden met het schoolsysteem en vooral dus jongeren op het mbo om ze uit te dagen op een andere manier buiten de klaslokalen. . . . , maatschappelijk betrokken onderwijs. . .” (bijlage 4.13, regelnummers 33-35).

4.4.2.2 *Verbetersuggesties van professionals*

De eerste verbetersuggestie van de professionals is gericht op de communicatie vanuit de scholen jegens de studenten. Scholen zouden hun informatievoorziening over overheidszaken richting de studenten moeten verbeteren. Zo ligt de verantwoordelijkheid van informatievoorziening niet meer geheel bij de ouders. Deze weten namelijk ook niet altijd hoe het zit als er dingen geregeld moeten worden voor de overheid. Het mbo onderneemt momenteel al actie op het gebied van informatievoorziening door het vak burgerschap verplicht te stellen. Hier worden studenten voorbereid op en verder geholpen met het volwassen leven in Nederland. Toch kan de informatievoorziening in dit vak beter en vollediger, aangezien de ouders er niet altijd zijn om te helpen. Soms is dit omdat zij bijvoorbeeld een migratieachtergrond hebben of omdat de overheid veranderd is sinds de ouders dit een aantal decennia daarvoor voor zichzelf hebben moeten regelen. Het vak burgerschap moet volgens de MBO Raad daarom een praktischere invulling krijgen. De studenten moeten daadwerkelijk geholpen worden om praktische zaken te regelen:

“. . . dat dat vak wel iets meer praktijk mag hebben, want als jij de eerste keer belastingaangifte gaat doen, dan zit je ineens weer voor zo’n scherm.”

(bijlage 5.1, regelnummers 209-210)

De tweede verbetersuggestie is een reactie op het probleem dat studenten vaak zelf niet precies weten wat ze niet weten. Een student die tegen een probleem aanloopt, weet niet direct waar hij of zij een oplossing kan zoeken. De mbo-school kan studenten helpen met het vinden van een concrete hulpvraag als ze een probleem hebben. Dan weten de mbo’ers met welke vraag ze waar heen moeten. De mentor beschreef dit als volgt:

“Want dan gaan we er vanuit dat iemand eigenlijk al weet wat het probleem is en negen van de tien keer weet ze dat helemaal niet. En dan denken ze nou laat maar zitten of ik sla het wel over. Je hebt een soort van voortraject nodig om te kunnen merken wat is nou echt mijn hulpvraag? En als je die hulpvraag hebt, dan kunnen ze er best wel achteraan” (bijlage 5.3, regelnummers 322-325).

Hier kan de overheid ook een rol in spelen. De overheid kan de scholen namelijk helpen, want de medewerkers op de school weten vaak niet waar ze de studenten heen moeten sturen. Zij zijn niet voldoende geïnformeerd over alle opties en hulpketten en lopen dan tegen de volgende vragen aan: “. . . waar kan ik iemand letterlijk naartoe sturen als iemand moeite heeft met de taal en met de overheid, naar welke instantie of welk persoon? Waar kan ik iemand naartoe sturen? Want ik weet het soms ook niet” (bijlage 5.3, regelnummers 315-318). Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn om een direct en goed bereikbaar aanspreekpunt vanuit de overheid te hebben voor de hulpvragen vanuit studenten of vanuit mentoren. De mentor vertelde namelijk dat er in dit geval onder de mentoren vaak behoefte is aan persoonlijke hulp:

“En dat is een beetje van deze tijd natuurlijk: alle kantoortjes gaan weg, ook bij de bank en zo. Maar soms heb je gewoon face to face even iemand nodig die je helpt.”

(bijlage 5.3, regelnummers 317-318)

Hierop aansluitend gaf student 15 aan dat er vanuit de studenten zelfs behoefte is aan een persoon die de studenten actief benaderd. Actieve benadering kan volgens haar namelijk problemen voorkomen, in plaats van oplossen: “Zoek iemand, die contact met studenten opzoekt. Ga naar scholen. Praat met studenten. Bied die hulp aan” (bijlage 4.15, regelnummers 32-33).

Een derde verbetersuggestie vanuit JOB MBO is om de informatievoorziening over onverwachtse studiekosten te verbeteren. Deze kosten komen bij sommige studenten als een verrassing en dit kan voor vervelende situaties zorgen. De informatie over kosten staat vaak wel weergegeven op de websites van mbo-scholen, maar komt niet goed bij de studenten aan. JOB MBO vraagt dan ook om een oplossing om ervoor te zorgen dat deze informatie wel daadwerkelijk bij de studenten aankomt:

“. . . ik heb het idee dat scholen wel hun best doen om informatie niet te verbloemen of zo. Dat studenten het dan niet lezen, hoe kan dat dan en aan wie ligt dat dan? . . . Als daar manieren voor gevonden kunnen worden waardoor dat niet meer voorkomt, zou dat geweldig zijn” (bijlage 5.2, regelnummers 211-214).

Volgens JOB MBO kan de overheid de regie pakken om dit te verbeteren. Zij kunnen bijvoorbeeld mbo-scholen stimuleren om belangrijke informatie beter over te brengen aan hun studenten. De bestaande informatie over kosten en alle opties die de mbo-scholen bieden om deze geldstress te verzachten, moet vaker en beter gecommuniceerd worden naar de studenten toe. Zo vertelt JOB MBO:

“Dat informatievoorziening op websites bijvoorbeeld eerlijk moet zijn, dat er precies moet staan wat er aangeschaft moet worden, hoe veel dat precies gaat kosten. Dat als je het niet kan betalen dat je in aanmerking kan komen voor bepaalde gelden die vanuit scholen beschikbaar zijn. . . . Er is vaak veel mogelijk en er wordt veel meegedaan maar die informatie komt niet altijd bij studenten aan en dat is heel vervelend.”

(bijlage 5.2, regelnummers 225-229)

Een vierde verbetersuggestie is het verschaffen van hulp aan studenten met bezwaar aantekenen tegen beslissingen van de overheid. Vaak zijn studenten niet op de hoogte dat ze bezwaar aan kunnen tekenen tegen een beslissing van de overheid. Als een student bijvoorbeeld belt met DUO over een lening of gift waar hij of zij geen recht op blijkt te hebben, moet DUO actief informeren dat er bezwaar aangetekend kan worden tegen deze beslissing. Dat gebeurt nu nog niet:

“Niemand die je dan gaat uitleggen: mocht u het daar niet mee eens zijn, dan kunt u gewoon even naar dit stuk op de site, dan kunt u daar bezwaar tegen aantekenen. En dan gaan we daar nog een keer naar kijken.”

(bijlage 5.1, regelnummers 270-272)

Bij deze hulp met bezwaar maken tegen beslissingen van de overheid, kan de overheid bovendien vaker verwijzen naar de ombudsman. De NO kan de student hierbij immers in sommige gevallen goed helpen. Dit verwijzen kan gebeuren als er direct contact is met de overheid, bijvoorbeeld als een student belt

met DUO. Ook het onderwijs kan actief informeren over wat de ombudsman voor de mbo-student kan betekenen, bijvoorbeeld bij maatschappijleer of burgerschap. De MBO Raad legt dit uit:

“Daarbij kan de overheid ook trouwens misschien nog wat beter aan jullie als Nationale ombudsman verwijzen, want ik kan me voorstellen dat de gemiddelde 18 jarige jullie niet zal kennen. Dus die weet jullie ook daarom denk ik niet echt te vinden. En dat is ook iets wat je ook in het onderwijs weer kan benoemen. Vakken als maatschappijleer en burgerschap zouden zeker moeten uitleggen wat de Nationale ombudsman is en hoe je daar kan komen” (bijlage 5.1, regelnummers 274-278).

Een vijfde verbetersuggestie is om de communicatie beter af te stemmen op de doelgroep jongvolwassenen. De MBO Raad beargumenteert namelijk dat alleen het aanpassen van het taalniveau niet voldoende is, maar dat de overheid in haar communicatie meer moet aansluiten bij de leefwereld van de mbo-studenten:

“Het gaat zoveel verder dan . . . een bepaald referentieniveau van taal. . . als het totaal niet aansluit op de leefwereld waarin je je begeeft, dan heeft dat niet zoveel zin, want dan snap je nog steeds de strekking van het verhaal niet. . . En ik denk dat daar de overheid sowieso echt nog wel wat meer in kan doen . . .”

(bijlage 5.1, regelnummers 154-158)

Een zesde verbetersuggestie is om informatie aan studenten visueel aan te bieden in plaats van alleen met tekst. Volgens de mentor en de MBO Raad lezen de studenten lange teksten vaak al niet en als ze dat wel doen, zijn deze lastig te begrijpen. Zo kan de overheid volgens de mentor teksten aanvullen met visuele aspecten:

“. . . dat soort dingen maken het veel makkelijker. Visueel ook gewoon, dus niet per se grafisch, maar als je het beeldender maakt... Die tekst hoeft niet weg, dat zeg ik helemaal niet.”

(bijlage 5.3, regelnummers 312-313)

Of de overheid kan volgens de MBO Raad gebruik maken van QR-codes om informatie begrijpelijker te maken:

“... je kunt als gemeente bijvoorbeeld, zeker als je jongeren beter wil bereiken, op zo'n brief even een QR-code doen naar een filmpje met uitleg over: waarover gaat deze brief en dan doe je het ingesproken woord gewoon. Je krijgt je waterschapsbelastingbrief binnen, ik noem maar iets. Dat je dan gewoon heel even een QR-code scant. En dat zij zeggen: dit is de waterschapsbelasting en die betaal je hier en hiervoor” (bijlage 5.1, regelnummers 187-191).

Een zevende verbeteringsuggestie vanuit de MBO Raad is dat de overheid duidelijk maakt aan de studenten waarom goede communicatie met de overheid belangrijk is. Als studenten weten wat zij zelf voor voordeel uit goede communicatie met de overheid kunnen halen, begrijpen zij het belang van deze communicatie. De overheid moet dus helder maken wat zij voor de student kan betekenen en hoe de student er zijn voordeel uit kan halen. De MBO Raad omschrijft dit als volgt:

“... dit zijn gewoon die eerste jaren dat je communicatie hebt met de overheid. Dus je moet ook alles leren eigenlijk van: waarom is dit belangrijk? Waarom is het belangrijk dat ik me inschrijf bij een gemeente? Dat leer je soms in het onderwijs, maar het is goed als de overheid zelf eigenlijk gewoon, soms in een alinea doen ze dat, maar dat je dat overal ook doet, dan creëer je ook een besef waarom het belangrijk is dat je goed contact hebt met je overheid. Het is inderdaad niet: wat kan jij voor ons doen? Maar ook de overheid zou echt meer moeten inzetten op: wat kunnen wij voor jou doen? Waarvoor zijn wij belangrijk voor jou?”

(bijlage 5.1, regelnummers 160-166)

De student moet dus centraal staan in de communicatie met de overheid. De overheid moet zich aanpassen aan de student in plaats van andersom, aldus de MBO Raad: “Waarvoor je natuurlijk uiteindelijk in een samenleving zit, is dat de overheid ook dienstbaar is aan de samenleving” (bijlage 5.1, regelnummers 168-169).

5 Conclusie

5.1 Communicatieproblemen met de overheid als de mbo-student 18 jaar wordt

Uit de resultaten van dit onderzoek is gebleken dat mbo'ers over het algemeen behoefte hebben aan een overzicht van wat zij voor de overheid moeten regelen op hun weg naar wettelijke volwassenheid. De overheidsinstanties waarmee de studenten de meeste communicatieproblemen ondervinden, zijn de Belastingdienst en DUO. De mbo'ers vinden het grootste communicatieprobleem bij de Belastingdienst dat deze overheidsinstantie hen niet voldoende informeert, met name op het vlak van toeslagen. Bij DUO ervaren de studenten hoofdzakelijk slechte communicatie en onbereikbaarheid. Bovendien informeert DUO volgens de mbo'ers slecht over de voorwaarden van hun producten, waardoor studenten vaak geld mislopen of boetes krijgen. Om dit te verbeteren, zijn professionals dan ook van mening dat DUO mbo-studenten meer en passender moet voorlichten over de financiële situatie waarin je als mbo-student terechtkomt als je 18 wordt. Tot slot is er onder studenten niet voldoende helderheid over de leer- en kwalificatieplicht, totdat zij hier direct mee in aanraking komen. Over het algemeen voelen de studenten zich dus niet voldoende geïnformeerd als zij 18 jaar worden.

5.2 Communicatieproblemen met de overheid als de mbo-student gaat studeren

Het grootste probleem waar de mbo-studenten tegenaan lopen als zij gaan studeren, is het hebben van geldzorgen. Volgens de professionals ontstaan deze problemen, doordat de studenten voordat zij gaan studeren niet voldoende ingelicht worden over de financiële keuzes en verantwoordelijkheden die erbij horen als je gaat studeren aan het mbo. Naast gebrek aan voorlichting over financiën is er nog een thema dat de mbo-studenten als een communicatieprobleem ervoeren bij het studeren: het uitdragen van het stigma van minderwaardigheid van mbo'ers. Door dit stigma zijn zij vaak niet op de hoogte van sommige rechten en hebben zij het gevoel dat zij niet serieus genomen worden. Bovendien voelen mbo-niveau 2 zich nog meer achtergesteld dan mbo-niveau 4 studenten. Dit stigma van minderwaardigheid wordt volgens professionals ook door de overheid uitgedragen. Dit moet anders, aldus de professionals, die hier een aantal oplossingen voor aan de overheid bieden:

- Er moet niet langer over mbo'ers gepraat worden als 'lager opgeleiden';
- De mbo-student dient voornamelijk niet langer aangeduid te worden als 'kwetsbaar', met name door hoger opgeleiden;
- De overheid moet haar aanduiding van doelgroepen aanpassen. De overheid moet niet langer apart communiceren richting mbo'ers als groep, maar gewoon communiceren naar alle jongvolwassenen of studenten;
- De overheid moet zelf de inhoud en vorm van haar communicatie aanpassen, in plaats van dat de doelgroep zich moet aanpassen aan de communicatie van de overheid.

Tot slot lopen Caribische studenten ook tegen een aantal problemen aan als zij in Nederland gaan studeren. Al deze problemen hebben als oorzaak een gebrek aan voorbereiding door de Nederlandse overheid, met name op de Nederlandse samenleving, het vereiste taalniveau bij het studeren in Nederland en de financiële situatie die hen te wachten staat.

5.3 Communicatieproblemen met de overheid tijdens het studeren in coronatijd

Bij het studeren in coronatijd lopen de studenten ook tegen een aantal problemen in communicatie met de overheid aan. De overheid heeft actie ondernomen om de gevolgen van de crisis voor mbo-studenten te beperken, maar hierover niet voldoende gecommuniceerd richting de studenten. Allereerst ondervinden veel studenten dat zij geen stage konden vinden of werden zij eerder weggestuurd van hun stage. De overheid had alternatieve regels opgesteld zodat veel studenten toch konden afstuderen, maar had hiervan slechts de mbo-scholen op de hoogte gesteld in plaats van ook de studenten zelf. Ten tweede heerst onder de studenten het gevoel dat zij een coronadiploma behalen, in tegenstelling tot professionals die het bestaan hiervan ontkennen. De overheid kan een rol spelen om dit gevoel bij studenten te voorkomen, maar hierover communiceren gebeurt tot nu toe niet voldoende.

5.4 Hulp en ondersteuning bij het oplossen van communicatieproblemen met de overheid

Tot slot zoeken de studenten bij hun communicatieproblemen in contact met de overheid voornamelijk hulp en ondersteuning bij hun ouders en mentor. Er bestaat onder een aantal studenten kritiek op hoe de Nederlandse overheid de student ondersteunt in het huidige onderwijssysteem van het mbo. Dit is met name kritiek op het gebrek aan ondersteuning bij de studieloopbaan en op het verschil in ondersteuning van de studenten op mbo-niveau 1 en 2 versus mbo-niveau 4. Tevens zijn sommige studenten kritisch op het feit dat een diploma of een startkwalificatie verplicht is, dat er te veel focus op taal is en dat er te weinig ruimte is voor creativiteit. De hulp en ondersteuning vanuit de overheid moet dus verbeterd worden. De professionals geven een aantal cruciale punten waarop en oplossingen waarmee de overheid deze communicatie kan verbeteren:

- Er dient een apart aanspreekpunt te komen voor zowel studenten als docenten en mentoren voor vragen over overheidszaken. Dit aanspreekpunt moet de studenten en medewerkers actief benaderen;
- De overheid moet haar informatievoorziening richting studenten over studiekosten verbeteren;
- De overheid dient actief te informeren over het aantekenen van bezwaar tegen een beslissing van de overheid;

- De communicatie van de overheid moet beter afgesteld worden op de doelgroep jongvolwassenen in plaats van mbo-studenten apart aan te spreken;
- Deze communicatie en informatievoorziening richting jongvolwassenen moet visueler worden, in plaats van alleen maar tekst te bevatten;
- De overheid moet het belang van goede overheidscommunicatie aan elke jongvolwassene uitleggen en benadrukken.

5.5 Slotconclusie

Uit dit onderzoek is gebleken dat mbo-studenten verschillende communicatieproblemen ervaren in het contact met de overheid als zij 18 jaar worden, als zij gaan studeren, tijdens het studeren in coronatijd en bij het ontvangen van hulp en ondersteuning. De studenten ervaren met name een gebrek aan informatievoorziening vanuit de overheid en zijn het oneens met de manier van communiceren van de overheid jegens mbo'ers. Concluderend kan gesteld worden dat de overheid voornamelijk op het punt van informatievoorziening en op de manier van communiceren haar communicatie richting de groep mbo-studenten kan verbeteren.

6 Discussie

6.1 Validiteit

Om praktische redenen is dit onderzoek niet extern valide. Er heeft slechts één onderzoeker aan dit onderzoek gewerkt in een tijdsbestek van vijf maanden. Om deze reden is de steekproef klein. Ook is de verhouding tussen mannen en vrouwen niet representatief, aangezien er 14 vrouwen en 3 mannen participeerden. Bovendien deden er twee Caribische studenten mee aan het onderzoek op een totale steekproef van 17 studenten. Dit is niet representatief voor de werkelijke verhouding van Caribische mbo-studenten tegenover het totale aantal mbo-studenten in Nederland. Kortom: de steekproef is niet representatief voor de algehele populatie van Nederlandse mbo-studenten en daarom is het onderzoek niet extern valide.

6.2 Interpretatie resultaten

De resultaten van dit onderzoek geven een beeld van de communicatieproblemen die mbo-studenten ervaren met de overheid. Deze problematiek bevindt zich allereerst voornamelijk op het gebied van informatievoorziening. Dit lijkt een belangrijke verklaring te hebben. Deze verklaring is het verschil in doenvermogen, een begrip dat Bovens et al. (2017) uiteen hebben gezet. Veel studenten gaan er vanuit dat alles wel voor hen geregeld wordt, tot ze tegen problemen aanlopen waar ze hulp bij nodig hebben. Door een gebrek aan doenvermogen om zelf informatie te verzamelen, weten de studenten vaak vervolgens niet wat ze moeten doen en gaat communicatie met de overheid soms mis. Dit gebrek aan doenvermogen zorgt dus voor communicatieproblemen, waaraan een gebrek aan informatievoorziening ten grondslag ligt.

Ten tweede blijken de communicatieproblemen voornamelijk ook te komen door de manier van communiceren van de overheid. De verklaring die hiervoor het meest relevant lijkt komt zowel vanuit onderzoeksbureau EMMA (2020) als de professionals. Deze verklaring is dat communicatie vanuit de overheid onvoldoende aansluit op de leefwereld van mbo-studenten. Dit komt mogelijk door het gevoel van een machtsverschil, zoals Drury (2003) stelt. Dit heeft negatieve gevolgen die ervoor zorgen dat er communicatieproblemen ontstaan. Deze negatieve gevolgen zijn: onvoldoende kennis over hun mogelijkheden en verantwoordelijkheden jegens de overheid, het verschil in taalniveau, de ervaring van een stigma en gebrek aan voorlichting over met name financiële zaken. Deze problemen worden dus mogelijk veroorzaakt door het gebrek aan aansluiting op de leefwereld van mbo'ers in overheidscommunicatie.

6.3 Beperkingen van het onderzoek

Dit onderzoek kent een aantal beperkingen. Allereerst volgen de beperkingen rondom de onderzoeksmethode. Ten eerste zijn de interviews gecodeerd door één onderzoeker. Deze codering is dus subjectief. Daarom is het lastig om te bepalen in hoeverre de coderingen de juiste zijn. Ten tweede zijn de interviews deductief gecodeerd. Dit betekent dat de codes zijn opgesteld vanuit de bestaande thema's uit het theoretisch kader. Daardoor is er minder ruimte voor het ontdekken van nieuwe patronen, die losstaan van de van tevoren bepaalde thema's. Dit maakt coderingsmethode mogelijk beperkend voor dit onderzoek. Ten derde zijn de interviews digitaal afgenomen, in plaats van *face to face*. Dit heeft de studenten en de professionals mogelijk beperkt in hun uitingen. Redenen hiervoor kunnen zijn dat er digitaal een minder vertrouwelijke sfeer hing of dat zij gestoord werden doordat er duidelijk in het scherm stond dat zij opgenomen werden. Ten vierde heeft één van de interviews plaatsgevonden in een duo met twee studenten tegelijk. Dit zorgde er wellicht voor dat zij beiden minder informatie hebben gegeven dan zij in een individueel interview zouden doen. Aan de andere kant werkte het duo-interview soms ook verrijkend, doordat de studenten onderwerpen opbrachten waar de ander zelf niet op was gekomen. Ten vijfde heb ik slechts gepraat met één mentor. Als ik meerdere mentoren had gesproken, was mijn data nog rijker geweest. De mentoren staan immers het dichtste bij de studenten van alle professionals. Ten zesde heb ik een gebrek aan voldoende wetenschappelijke informatie ervaren over het onderwerp van het onderzoek. Er is veel informatie te vinden over mbo-studenten, de drie levensgebeurtenissen en over communicatie met de overheid apart, maar dit zijn voornamelijk rapporten en statistieken. Deze rapporten zijn vaak geschreven in opdracht van een overheidsinstantie of door onderzoekers van de NO. Deze informatie is vaak niet voldoende wetenschappelijk onderlegd. Om deze reden heeft dit onderzoek geen ijzersterke wetenschappelijke inbedding over de communicatieproblematiek van mbo-studenten met de overheid.

6.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Dit onderzoek heeft de behoefte van de studenten aan hulp uiteengezet, maar er is nog weinig bekend over de praktische manieren waarop deze hulp geboden zou kunnen worden. Vervolgonderzoek zou zich meer kunnen focussen op de manieren waarop de studenten daadwerkelijk geholpen kunnen worden. Ook kan een volgend verkennend onderzoek worden uitgevoerd naar de verschillen in begeleiding en de manier van onderwijs tussen mbo-niveau 2 en 4. Met name als de studenten van een niveau 2- naar een niveau 4 opleiding gingen, was de overgang erg groot. Vervolgonderzoek zou de verschillen tussen de twee niveaus in kaart kunnen brengen. Vervolgens zou de behoefte van de studenten aan ondersteuning bij de niveau-overgang gemeten kunnen worden. Ander vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het stigma dat op mbo-studenten ligt. Dit zou de manier waarop dit stigma zich uit in de maatschappij kunnen onderzoeken en wat het effect hiervan is op mbo-

studenten. Er zou zelfs nader onderzocht kunnen worden wat er gedaan kan worden om de effecten van dit stigma te verminderen.

7 Bruikbaarheid onderzoek voor de NO

Dit onderzoek is uitgevoerd vanuit de vraag van de NO om meer inzicht te verkrijgen in de specifieke knelpunten die hun prioritaire doelgroep jongvolwassenen ervaart in overheidscommunicatie. De resultaten van dit onderzoek geven de NO dit inzicht door de communicatieproblematiek van mbo-studenten bij het contact met overheidsinstanties uiteen te zetten. Mbo-studenten maken immers deel uit van deze prioritaire doelgroep jongvolwassenen. Met deze kennis heeft de NO nu een helder beeld waar de focus voor hun eigen onderzoeken naar de doelgroep mbo-studenten in de toekomst dient te liggen. Ook geven de resultaten van dit onderzoek meer richting aan de aanbevelingen die de NO doet aan de overheid en haar instanties.

8 Literatuur

- Andersson Elffers Felix. (2018, november). *En dan ben je volwassen* (Nr. GV496). Ministerie van VWS.
[https://www.16-27.nl/en-dan-ben-je-volwassen-onderzoek-naar-de-leeftijdsgrens-van-jeugdhulplicht](https://www.16-27.nl/en-dan-ben-je-volwassen-onderzoek-naar-de-leeftijdsgrens-van-jeugdhulpplicht)
- Baarda, B., & Van der Hulst, M. (2017). *Basisboek Interviewen* (4de ed.). Noordhoff.
- Bovens, M., Keizer, A. G., & Tiemeijer, W. (2017, april). *Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid* (Nr. 97). WRR Rapporten aan de Regering.
- Drury, J. (2003). Adolescent Communication With Adults In Authority. *Journal of Language and Social Psychology, 22*(1), 66–73. <https://doi.org/10.1177/0261927x02250057>
- DUO. (z.d.-a). *Maatregelen corona: Tegemoetkoming voor extra kosten studievertraging*. Geraadpleegd op 5 januari 2022, van <https://duo.nl/particulier/corona/tegemoetkoming-voor-extra-kosten-studievertraging.jsp>
- DUO. (z.d.-b). *Maatregelen corona: Verlenging reisrecht met 12 maanden*. Geraadpleegd op 5 januari 2022, van <https://duo.nl/particulier/corona/verlenging-reisrecht-met-12-maanden.jsp>
- EMMA. (2020, januari). *Daar zijn waar het nodig is: Doelgroepgerichte strategie voor de Nationale ombudsman* (Nr. 20200122).
- Groen, A., & Houtsma, N. (2021, december). *Nibud mbo-onderzoek 2021: Onderzoek naar de geldzaken van mbo-studenten*. <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Rapport-Mbo-onderzoek-2021.pdf>
- Guest, G., Namey, E., Taylor, J., Eley, N., & McKenna, K. (2017). Comparing focus groups and individual interviews: findings from a randomized study. *International Journal of Social Research Methodology, 20*(6), 693–708. <https://doi.org/10.1080/13645579.2017.1281601>
- Hagen, K. (2021, 13 oktober). *Inspectie: corona zorgde voor hogere werkdruk en meer stress*. De Algemene Onderwijsbond. Geraadpleegd op 14 oktober 2021, van <https://www.aob.nl/nieuws/inspectie-corona-zorgde-voor-hogere-werkdruk-en-meer-stress/>
- Inspectie van het Onderwijs. (2021, oktober). *Gevolgen van zestien maanden corona voor het middelbaar beroepsonderwijs*. <https://www.onderwijsinspectie.nl/binaries/onderwijsinspectie/>

documenten/publicaties/2021/10/12/factsheet-gevolgen-16-maanden-corona-mbo/
Factsheet+Gevolgen+van+16+maanden+corona+voor+het+mbo.pdf

JOB MBO. (2021, 17 september). *Over JOB*. Geraadpleegd op 15 oktober 2021, van <https://www.jobmbo.nl/over-job/>

Kinderombudsman. (2015, mei). *Ik kan het (niet) zelf* (KOM010/2015). <https://www.dekinderombudsman.nl/publicaties/rapport-ik-kan-het-niet-zelf>

MBO Raad. (2019a, 23 januari). *MBO Raad*. <https://www.mboraad.nl/mbo-raad>

MBO Raad. (2019b, 22 februari). *Het mbo*. Geraadpleegd op 24 november 2021, van <https://www.mboraad.nl/het-mbo>

MBO Raad. (2019c, 25 juni). *Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)*. Geraadpleegd op 24 november 2021, van <https://www.mboraad.nl/het-mbo/soorten-onderwijs/middelbaar-beroepsonderwijs-mbo>

MBO Raad. (2021, 31 augustus). *Instroomgegevens*. Mboraad. <https://www.mboraad.nl/het-mbo/feiten-en-cijfers/studenten-het-mbo/instroomgegevens>

Mens Centraal. (2020a, juli). *Levensgebeurtenis: Ik wil gaan studeren* (Nr. 2020033). MARE. <https://www.programmamenscentraal.nl/onderzoek/documenten/rapporten/2020/12/18/rapportage-levensgebeurtenis-ik-wil-gaan-studeren>

Mens Centraal. (2020b, december). *Levensgebeurtenis: 18 jaar worden* (Nr. 2020269). MARE. <https://www.programmamenscentraal.nl/documenten/rapporten/2021/08/20/onderzoeksrapport-levensgebeurtenis-18-jaar-worden>

Mesch, G. S. (2009). Social context and communication channels choice among adolescents. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 244–251. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.09.007>

Ministerie van Algemene Zaken. (2021a, 16 april). *Waarom mensen centraal?* Programma Mens Centraal. <https://www.programmamenscentraal.nl/over-ons/waarom-mensen-centraal>

Ministerie van Algemene Zaken. (2021b, 12 mei). *Aanpak Levensgebeurtenissen*. Programma Mens Centraal. <https://www.programmamenscentraal.nl/levensgebeurtenissen>

Ministerie van Algemene Zaken. (2021c, juli 8). *18 jaar worden: wat moet ik regelen?* Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 25 november 2021, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/achttien-jaar-woorden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-18-jaar-woorden>

Ministerie van Algemene Zaken. (2021d, 23 september). *Corona maatregelen voor mbo-studenten*. Coronavirus COVID-19. Geraadpleegd op 14 oktober 2021, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/onderwijs-en-kinderopvang/middelbaar-beroepsonderwijs-mbo/corona-maatregelen-voor-mbo-studenten>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2014, mei). *Kerncijfers 2009–2013*. Vijfkeerblauw. <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/jaarverslagen/2014/05/21/ocw-kerncijfers/kerncijfers-ocw.pdf>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2019, 25 februari). *MBO UniverCity*. Gelijke kansen. Geraadpleegd op 29 december 2021, van <https://www.gelijke-kansen.nl/themas/leermethodes/praktijkvoorbeelden/mbo-university>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2021a, 28 juli). *Aantal studenten in het mbo*. OCW in cijfers. <https://www.ocwincijfers.nl/sectoren/middelbaar-beroepsonderwijs/studenten/aantallen-studenten-mbo>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2021b, augustus). *Overstap naar het mbo* [Brochure]. Geraadpleegd op 5 januari 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/brochures/2021/10/25/straks-studeren-in-het-mbo-of-hoger-onderwijs/studiefolder+overgang+vmbo+naar+mbo.pdf>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2021c, 12 oktober). *Mbo-studenten ondervinden forse gevolgen van corona*. Onderzoeken naar de effecten van de coronacrisis op het onderwijs. Geraadpleegd op 25 november 2021, van <https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/corona-onderzoeken/gevolgen-van-16-maanden-corona-voor-het-onderwijs/gevolgen-mbo/gevolgen-mbo-studenten>

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2021d, 23 november). *Leerplicht en kwalificatieplicht*. Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 4 januari 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leerplicht/leerplicht-en-kwalificatieplicht>

Nationale ombudsman, Veteranenombudsman, & Kinderombudsman. (2019). *Regel regie: Jaarverslag 2019*. Nationale ombudsman. <https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen>

Nationale ombudsman, Veteranenombudsman, & Kinderombudsman. (2020). *De burger verdient beter: Jaarverslag 2020*. Nationale ombudsman. <https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen>

NOS. (2021a, 10 februari). *Onderzoek: studenten in grote problemen door online onderwijs*. Geraadpleegd op 25 november 2021, van <https://nos.nl/artikel/2368159-onderzoek-studenten-in-grote-problemen-door-online-onderwijs>

NOS. (2021b, december 13). *Nibud: mbo'ers lopen honderden euro's mis door financiële onwetendheid*. Geraadpleegd op 17 december 2021, van <https://nos.nl/artikel/2409307-nibud-mbo-ers-lopen-honderden-euro-s-mis-door-financiele-onwetendheid>

Ombudsagenda. (2021, 21 januari). Nationale ombudsman. <https://www.nationaleombudsman.nl/ombudsagenda-0>

Over 16–27. (z.d.). 16–27. Geraadpleegd op 17 september 2021, van <https://www.16-27.nl/over-16-27>

Paykel, E. S. (1997). The Interview for Recent Life Events. *Psychological Medicine*, 27(2), 301–310. <https://doi.org/10.1017/s0033291796004424>

Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. (2018, juni). *Leeftijdsgrenzen: Betere kansen voor kwetsbare jongeren* (Nr. 18–03). <https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2018/06/05/leeftijdsgrenzen---betere-kansen-voor-kwetsbare-jongeren>

Sawyer, S. M., Azzopardi, P. S., Wickremarathne, D., & Patton, G. C. (2018). The age of adolescence. *The Lancet Child & Adolescent Health*, 2(3), 223–228. [https://doi.org/10.1016/s2352-4642\(18\)30022-1](https://doi.org/10.1016/s2352-4642(18)30022-1)

- Tuzgöl-Broekhoven, A., Dorn, A., Schampers, J., & Van Vliet, C. (2020, december). *Kopzorgen van Caribische studenten* (Nr. 2020/042). Nationale ombudsman. <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Kopzorgen%20van%20Caribische%20studenten.pdf>
- Van Engelshoven, I. (2020, 24 november). *Monitoring gevolgen COVID-19 in mbo en ho*. Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Geraadpleegd op 17 oktober 2021, van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2020/11/24/monitoring-gevolgen-covid-19-in-mbo-en-ho/monitoring-gevolgen-covid-19-in-mbo-en-ho.pdf>
- Wat doet de Nationale ombudsman?* (z.d.). Nationale ombudsman. Geraadpleegd op 16 september 2021, van <https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/wat-doet-de-nationale-ombudsman#onze-missie-en-visie>
- Wat doet de overheid?* (z.d.). Overheid. Geraadpleegd op 17 september 2021, van <https://www.overheid.nl/zo-werkt-de-overheid>
- Wester, F., & Peters, V. (2004). *Kwalitatieve analyse* (1ste editie). Coutinho.
- Wie is de Nationale ombudsman?* (z.d.). Nationale ombudsman. Geraadpleegd op 16 september 2021, van <https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/wie-is-de-nationale-ombudsman>