Klachtenrapportage

2025-2026

LAKS
landelijk aktie komitee scholieren



Inhoud

Inleiding....3

Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC)....4

Aantal vragen & klachten....5

Thema's....6

- Centraal Examen....7
- Toetsen en Schoolexamens....8
- Schoolregels....9
- Onderwijsinhoudelijk....10
- vavo....11

Conclusie en aanbevelingen....12

- Informatievoorziening slaag-/zakregeling....12
- Rechten en plichten....12
- Informatievoorziening profielkeuze....13

Inleiding

In deze klachtenrapportage van het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS brengen we in kaart welke signalen leerlingen, ouders, en andere betrokkenen ons in schooljaar 2025-2026 hebben gegeven. Het gaat daarbij zowel om klachten als om vragen die via ons contactformulier, e-mail, Instagram en telefoon zijn binnengekomen.

Het KIC is meer dan alleen een plek waar leerlingen een klacht kunnen melden. Soms hebben leerlingen vooral behoefte aan een luisterend oor. In andere gevallen helpen we hen verder door uitleg te geven over hun rechten en de geldende wet- en regelgeving in het voortgezet onderwijs. Ook verwijzen we leerlingen waar nodig door naar de juiste instanties of hulpverleners. Daarnaast vervult het KIC een belangrijke signalerende functie. Door de vragen en klachten die wij ontvangen, krijgen we inzicht in wat er speelt op scholen en waar leerlingen tegenaan lopen. Deze signalen gebruiken we om ons beleid en onze belangenbehartiging vorm te geven. Ze bieden ons bovendien een belangrijke basis voor gesprekken met onderwijspartijen zoals het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), de VO-raad, de Inspectie van het Onderwijs en andere betrokken organisaties. Zo werken we samen aan oplossingen voor knelpunten die leerlingen ervaren.

Omdat schooljaren per regio op verschillende momenten beginnen en eindigen, hanteren we voor deze rapportage een vaste meetperiode: van 1 juli tot en met 30 juni. Deze periode sluit bovendien aan bij het moment waarop veel veranderingen in wet- en regelgeving binnen het onderwijs ingaan. Door onze rapportages volgens deze jaarlijkse cyclus op te stellen, kunnen we ontwikkelingen in het onderwijs beter volgen en de effecten van beleidswijzigingen relateren aan de signalen die wij ontvangen.

In deze rapportage lichten we eerst de werkwijze van het KIC toe. Vervolgens presenteren we de cijfers over de binnengekomen vragen en klachten en vergelijken we deze met de signalen uit voorgaande jaren. Daarna gaan we dieper in op de inhoud: welke vragen en klachten ontvangen we, welke thema's komen het vaakst terug en welke ontwikkelingen vallen op? Tot slot formuleren we aanbevelingen voor verschillende partijen in het onderwijs. Wat kan beter om klachten en vragen te voorkomen? En hoe kunnen signalen van leerlingen beter worden opgepakt? Met deze aanbevelingen willen we bijdragen aan een onderwijsomgeving waarin de stem van leerlingen structureel wordt gehoord en meegenomen.

Bij vragen en/of opmerkingen over deze rapportage, kun je contact met ons opnemen via info@laks.nl of via 030 7900 910.

Utrecht, augustus 2026

Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC)

Om inzicht te krijgen in de signalen die leerlingen en andere betrokkenen met ons delen, categoriseren we alle binnengekomen vragen en klachten op onderwerp. Daarbij maken we gebruik van hoofd- en subthema's. Ook registreren we wie contact met ons opneemt, bijvoorbeeld een leerling, ouder, begeleider, docent of een andere betrokkene.

Via het contactformulier kunnen melders daarnaast aanvullende informatie delen, zoals de naam van de school, het leerjaar, de provincie en de onderwijsrichting. Niet alle gegevens zijn altijd beschikbaar. Sommige melders vullen hun gegevens niet volledig in of verstrekken alleen informatie die relevant is voor hun vraag of klacht. Bij korte telefonische gesprekken is het bijvoorbeeld vaak niet nodig om uitgebreide achtergrondinformatie uit te vragen. Alle vragen en klachten worden voor deze rapportage geanonimiseerd verwerkt.

De vragen en klachtenlijn van het LAKS wordt beheerd door de zeven beleidsmedewerkers van de organisatie. Zij beantwoorden vragen en behandelen klachten naast hun reguliere werkzaamheden. Daardoor lukt het in drukke periodes niet altijd om alle telefoontjes direct aan te nemen of iedere melding meteen te registreren. Met name eenvoudige informatievragen, bijvoorbeeld over de regels rondom eindexamens, worden soms wel beantwoord maar niet direct verwerkt in onze registratiesystemen. De cijfers in deze rapportage geven daarom een representatief beeld van de signalen die wij ontvangen, maar vormen geen volledige weergave van alle telefonische contacten. In werkelijkheid bereiken meer leerlingen en betrokkenen het LAKS dan uit de geregistreerde cijfers blijkt.

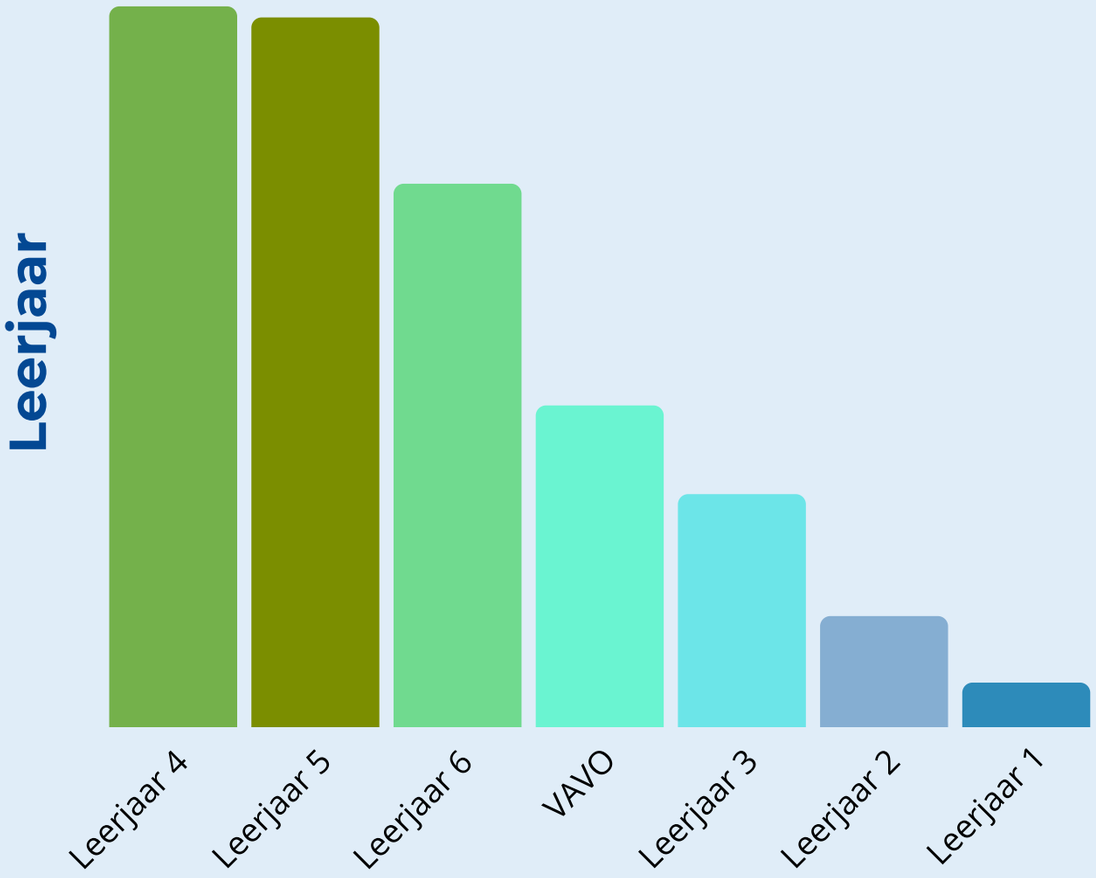
Ook via sociale media ontvangen wij veel vragen en klachten. Vooral Instagram speelt hierin een belangrijke rol. Berichten die via een direct message (DM) binnenkomen, zijn dit jaar nog niet als afzonderlijk contacttype geregistreerd. De inhoud van deze berichten is echter wel meegenomen in de analyse van deze rapportage. Vragen en klachten via Instagram worden op dezelfde manier behandeld als meldingen die via andere kanalen binnenkomen via ons CRM-systeem.

De klachten die binnenkomen via de jaarlijkse Eindexamenklachtenlijn (EEKL) zijn niet opgenomen in deze rapportage. Deze meldingen gaan specifiek over de inhoud en organisatie van de centrale examens en worden afzonderlijk geregistreerd. De verzamelde signalen worden gedeeld met het College voor Toetsen en Examens (CvTE) en Cito en kunnen worden meegewogen bij de vaststelling van de N-term. Vragen over de regels rondom eindexamens, ook wanneer deze tijdens de examenperiode worden gesteld, zijn wél opgenomen in deze rapportage. De rapportage van de Eindexamenklachtenlijn is te vinden op www.laks.nl. Voor vragen over deze klachtenrapportage kun je contact opnemen via info@laks.nl.

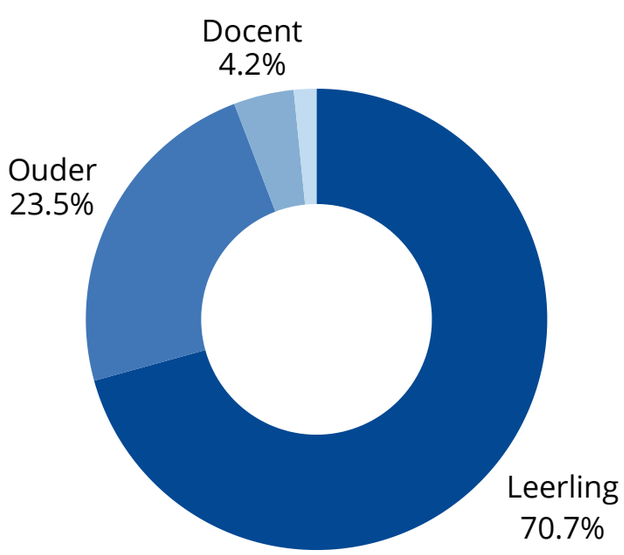
Aantal vragen & klachten

In het schooljaar ’24-’25 kreeg het LAKS 446 vragen en klachten binnen. Afgelopen schooljaar ’25-’26 waren dat er 494. Het grootste gedeelte van de contactverzoeken bij het KIC waren vragen voor informatie, namelijk 77.1%. Het aandeel klachten ten opzichte van het aantal vragen is dit jaar min of meer gelijk gebleven, van 24% in '24-'25 naar 22.9% in ’25-’26.

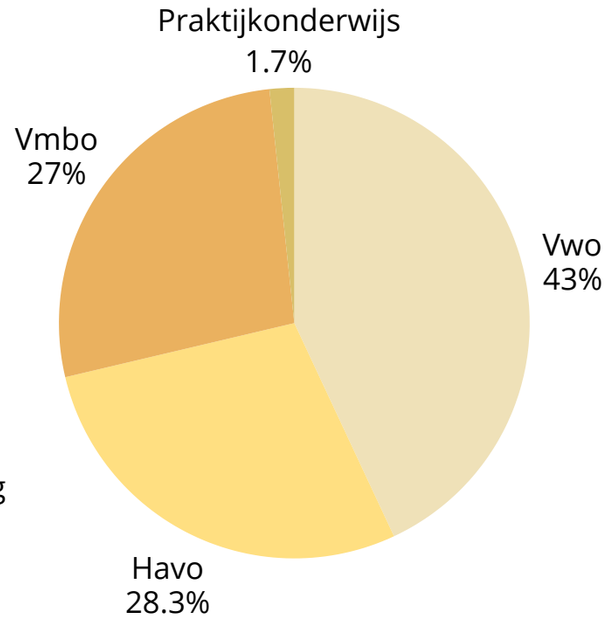
Zoals op de vorige pagina toegelicht, ontbreken er soms gegevens bij personen die ons benaderen met een klacht of vraag. In de tabellen en diagrammen in deze klachtenrapportage zijn de aantallen gegevens die niet bekend zijn achterwege gelaten.



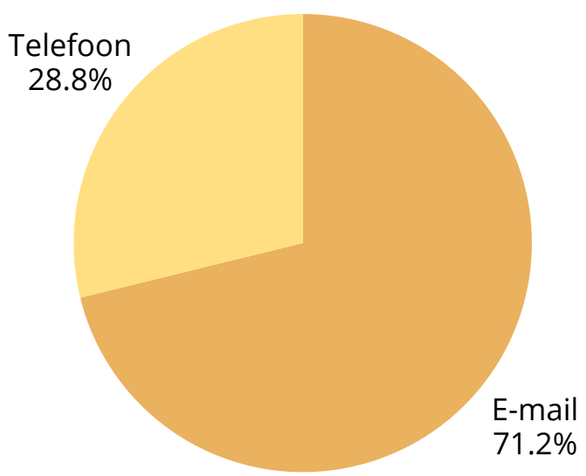
Rollen



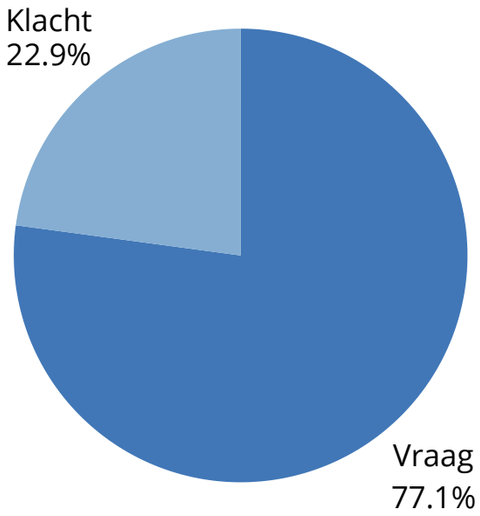
Onderwijsrichting



Kanalen



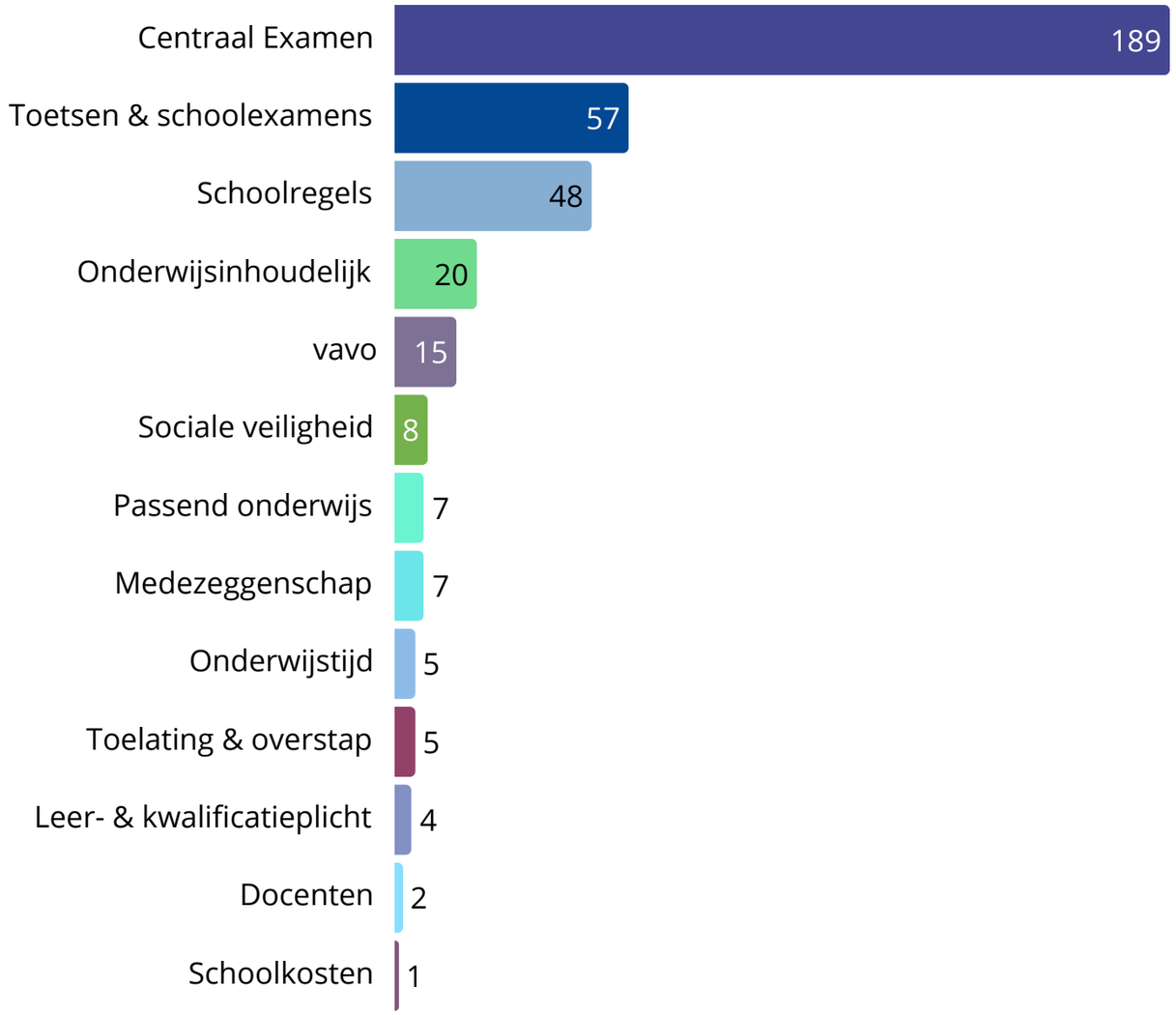
Type contact



Thema's

Vragen en klachten die binnenkomen bij het LAKS worden geregistreerd in hoofd- en subthema's. Deze manier van indelen geeft ons inzicht in de verschillende onderwerpen waarvoor leerlingen en anderen het LAKS benaderen. De vragen en klachten die bij ons binnenkomen laten goed zien wat er speelt in het voortgezet onderwijs.

Het onderstaande overzicht toont alle thema's waaronder vragen en klachten zijn geregistreerd, inclusief het aantal meldingen per thema. De meeste vragen en klachten gaan over de thema's ‘Centraal Examen', ‘toetsen & schoolexamens', ‘schoolregels’, ‘passend onderwijs’ en ‘vavo'. Deze vijf meest voorkomende thema's zullen op de volgende pagina's individueel toegelicht worden.



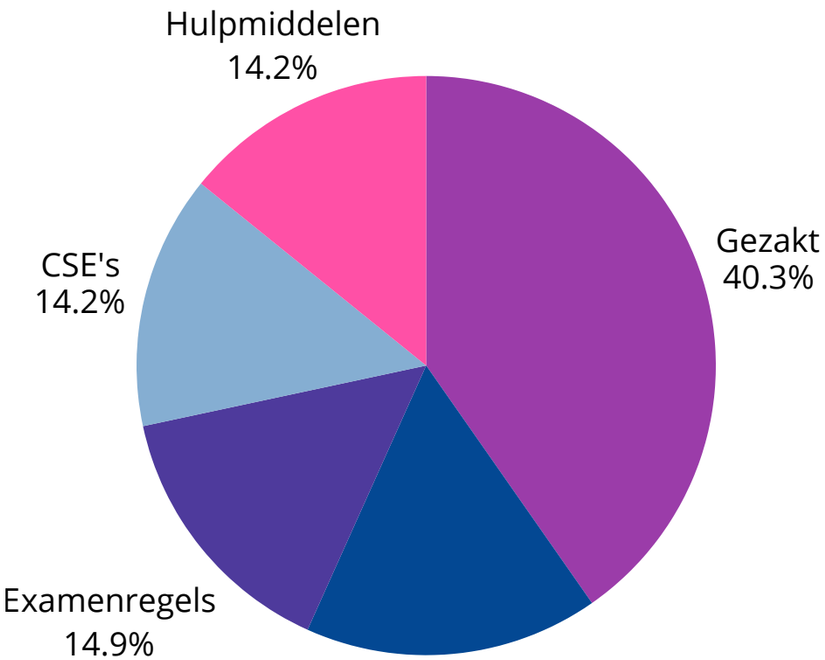
Centraal examen

De klachten tijdens de eindexamenperiode worden apart geregistreerd en de rapportage van de Eindexamenklachtenlijn (EEKL) is te vinden op onze website. Alle overige vragen over het Centraal Examen die binnenkomen bij het KIC, worden behandeld. Net als afgelopen jaren gingen de meeste vragen over dit thema. Hiernaast zie je een overzicht van de vijf meest voorkomende subthema's.

Een logische verklaring is dat het LAKS met name bekend staat om de EEKL. Daarnaast is de eindexamenperiode een groot onderdeel van het voortgezet onderwijs, met bijbehorende onzekerheden en vragen.

Net als afgelopen jaar is het grootste subthema ‘gezakt’, met als tweede subthema ‘exameneisen’. Leerlingen sturen ons veel berichten met vragen over hoe het precies zit met de slaag-/zakregeling en onder welke omstandigheden zij (alsnog) slagen. Samen met het ministerie van OCW maakt het LAKS hier ieder jaar flyers over, maar de regelingen blijven ingewikkeld. Door allerlei omstandigheden kunnen er onduidelijkheden ontstaan in individuele situaties.

Dit jaar gingen veel vragen over regelingen over cijfers meenemen naar de vavo. Ook in bredere zin signaleren we dat leerlingen, maar ook scholen, niet altijd goed op de hoogte zijn van de informatie en regelingen bij specifieke situaties. Leerlingen en ouders moeten dit vaak zelf uitzoeken, en weten niet dat ze hiervoor bij de examensecretaris kunnen aankloppen. Scholen verwijzen leerlingen dan naar ons om na te vragen of zij wel of niet geslaagd zijn, of onder welke omstandigheden zij kunnen slagen. Wij moeten ze dan vaak weer terugsturen naar de scholen, omdat wij geen individuele situaties kunnen beoordelen.



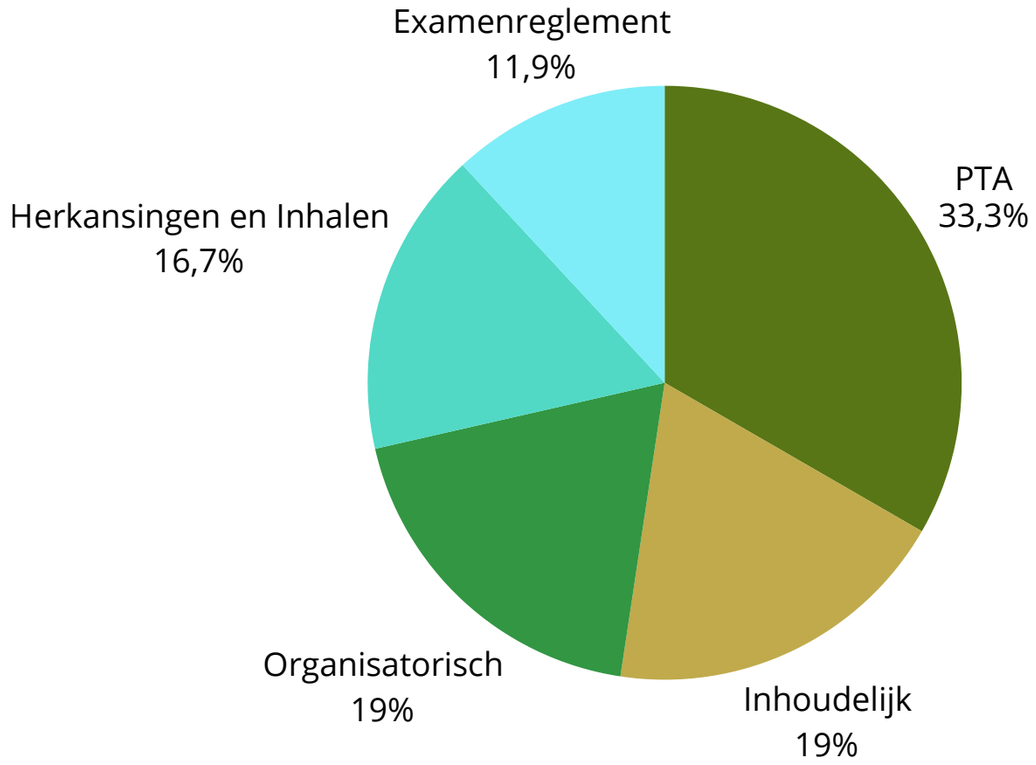
Toetsen en schoolexamens

Op de tweede plaats gaan de meeste vragen over toetsen en schoolexamens. De meeste vragen en klachten gaan over het organisatorische aspect rondom toetsen en schoolexamens en herkansingen en inhalen.

De meeste vragen gaan over het Programma van toetsing en afsluiting (PTA). Leerlingen vragen ons naar hun rechten en plichten zoals dat is opgenomen in het PTA, wat vaak gaat over op welke manier de toetsen worden afgenomen en op welke momenten.

We signaleren bijvoorbeeld dat leerlingen vaak contact opnemen als er meerdere toetsen worden gepland op één dag, terwijl dat volgens het PTA niet is toegestaan. Bovendien leidt dit tot onnodige stress en toetsdruk bij leerlingen.

Ook de overige signalen komen overeen met afgelopen jaren: er is vaak onduidelijkheid over rechten en plichten rondom herkansingen en inhaalmogelijkheden, bijvoorbeeld door ziekte of andere omstandigheden. Leerlingen hebben in veel gevallen recht op inhaalmogelijkheden of herkansingen, maar kunnen deze informatie vaak niet duidelijk vinden.

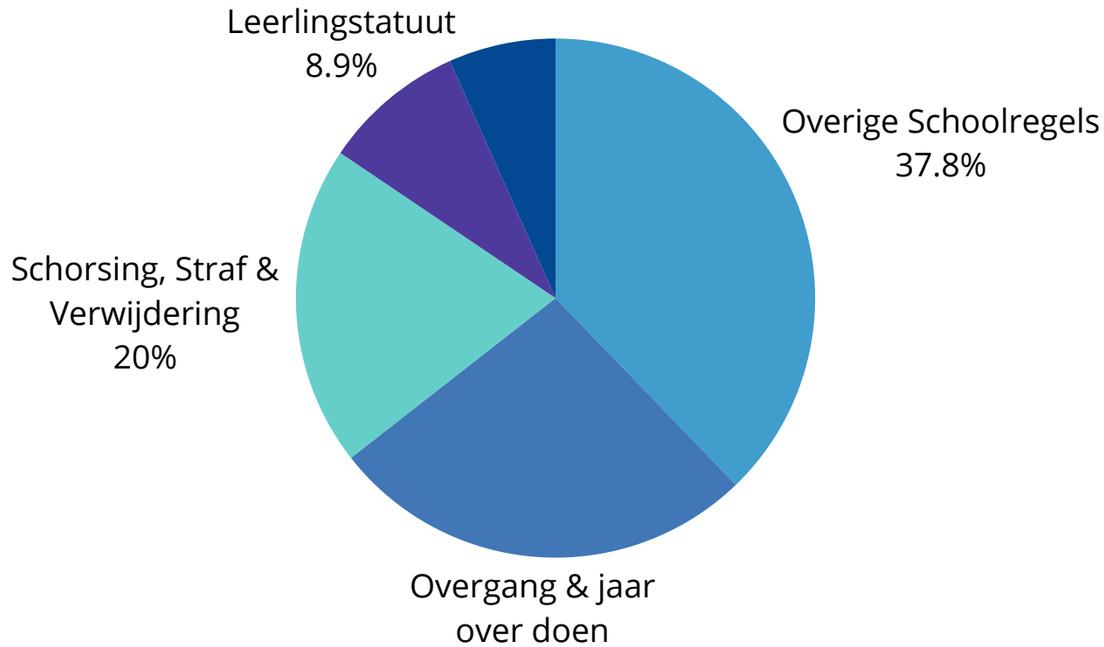


Schoolregels

Op de derde plaats stonden afgelopen jaar vragen over schoolregels. Deze gingen onder meer over huisregels, overgangsnormen en procedures rond schorsing of verwijdering. Bij onduidelijkheden of meningsverschillen nemen leerlingen en ouders vaak contact op met het LAKS.

De meeste vragen en klachten gingen over de overgang naar het volgende leerjaar en het overdoen van een jaar. Daarnaast kwamen veel vragen binnen over schorsing, straf en verwijdering. Leerlingen zijn het vaak oneens met een besluit van de school, maar weten niet altijd welke regels gelden. Zij twijfelen bijvoorbeeld aan de rechtmatigheid van een schorsing of verwijdering en vragen naar de mogelijkheden om bezwaar te maken tegen een besluit van de school. Omdat scholen hun eigen overgangsbeleid of regels rondom schorsing, straf en verwijdering vaststellen, leidt dit regelmatig tot onduidelijkheid en frustratie. We zien dat scholen in zulke gevallen de gewenste duidelijkheid niet altijd bieden aan leerlingen.

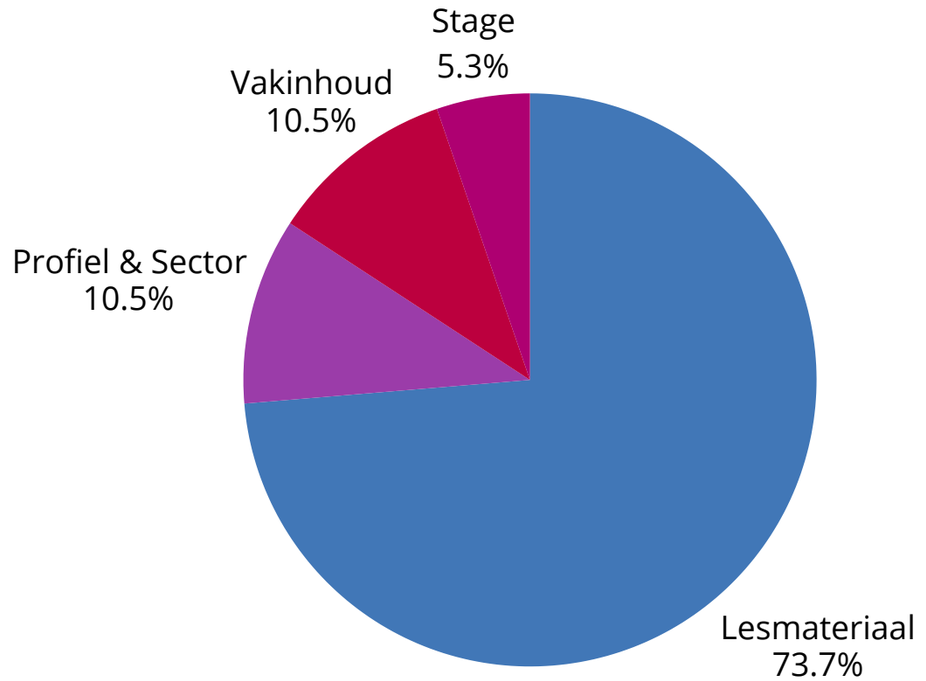
Het LAKS adviseert leerlingen en ouders daarom het beleid van de school te raadplegen en ondersteunt hen bij het begrijpen van reglementen, rechten en mogelijke vervolgstappen. Waar nodig verwijzen we door naar een landelijke klachtencommissie of neemt, in uitzonderlijke gevallen, contact op met de Inspectie van het Onderwijs.



Onderwijsinhoudelijk

Het vierde meest voorkomende thema uit de top vijf van meest binnengekomen vragen en klachten bij het LAKS is ‘onderwijsinhoudelijk'. De binnengekomen vragen en klachten gaan voornamelijk over het lesmateriaal. Deze vragen en klachten zijn afkomstig van dezelfde school, waar de schoolbieb/mediatheek gesloten zou worden door de directie en de leerlingen allemaal individueel contact hebben gezocht met het LAKS. Als LAKS staan we achter het behoud van schoolbibliotheken. Het is daarom goed om te zien dat leerlingen het LAKS weten te vinden in dit soort situaties.

Andere onderwijsinhoudelijke vragen en klachten gaan over de vakinhoud of de inhoud van stages. Leerlingen hebben bijvoorbeeld vragen over maatschappelijke stages, zoals wat voor ervaring je hier precies mee kan opdoen. Ook weten leerlingen ons te vinden voor vragen en klachten over de profielkeuze. Leerlingen vragen zich bijvoorbeeld af of het in de bovenbouw nog mogelijk is om bepaalde vakken te wisselen of te laten vallen, of welke regels en eisen er rondom de profielkeuze bestaan. Uit deze vragen en klachten blijkt dat de regels en eisen niet altijd duidelijk zijn voor leerlingen. We vangen hierover signalen op dat de communicatie vanuit scholen over de profielkeuze niet altijd helder en tijdig genoeg is.

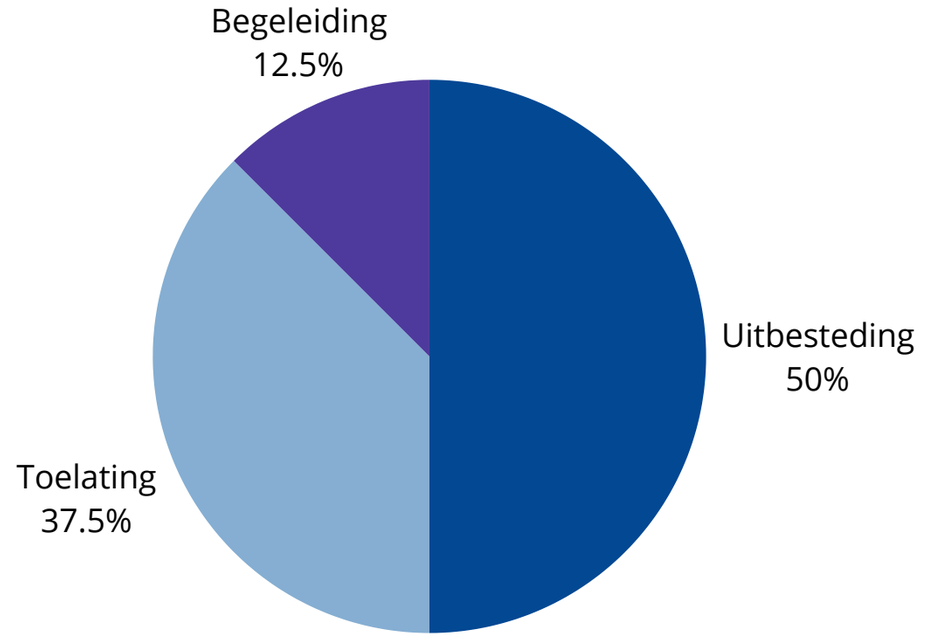


Vavo

Het vijfde thema van het afgelopen jaar is ‘vavo'; het voortgezet algemeen volwassenenonderwijs. Binnen dit thema kun je denken aan onderwerpen zoals de toelating en uitbesteding van leerlingen aan een vavo-instelling of financiële vragen en klachten rondom algemene schoolkosten en reiskosten. Ook weten vavo-leerlingen het LAKS te vinden met vragen of klachten rondom het slagen of zakken voor het centraal eindexamen.

De meeste vragen en klachten van vavo-leerlingen die het afgelopen schooljaar zijn binnengekomen bij het LAKS gaan over de uitbesteding en toelating tot een vavo-instelling. Wanneer een leerling wordt uitbesteed aan een vavo-instelling, betekent dit dat de leerling ingeschreven blijft staan bij diens huidige middelbare school, maar onderwijs volgt en eindexamen doet aan de vavo-instelling. Uiteindelijk maakt de school het besluit of zij een leerling wel of niet wil uitbesteden aan een vavo-instelling. Leerlingen namen dan ook contact met ons op wanneer hun middelbare school hen niet wil uitbesteden aan een vavo-instelling. Voor deze leerlingen is dit heel vervelend, omdat dit betekent dat zij dan zelf hun lesgeld voor het vavo zouden moeten betalen. Een uitbesteding aan een vavo-instelling door hun huidige middelbare school kan voor leerlingen het verschil maken om wel met een diploma van het voortgezet onderwijs te kunnen gaan. Als LAKS roepen wij daarom scholen op om genereus te zijn in het uitbesteden van leerlingen aan het vavo.

Dit jaar is er voor het eerst geen enkele vraag of klacht binnengekomen over de reiskostenvergoeding voor vavo-leerlingen, die in het schooljaar '23-'24 is ingesteld. Dit is hopelijk een goed teken, waarbij de vergoeding duidelijk is voor leerlingen en goed geregeld is.



Conclusie & aanbevelingen

De ontvangen vragen en klachten laten zien waar leerlingen tegenaan lopen in het voortgezet onderwijs en waar scholen zich nog in kunnen verbeteren. Door deze meldingen te verzamelen en via deze klachtenrapportage te delen, willen we bijdragen aan de verbetering van het voortgezet onderwijs. In dit laatste hoofdstuk gaan we dieper in op wat het LAKS en andere onderwijspartijen kunnen doen met deze signalen.

Informatievoorziening slaag-/zakregeling

Net als afgelopen jaren, zien we ook dit jaar ruimte om de informatievoorziening rondom het Centraal Examen te verbeteren. Veel vragen gingen over de slaag-/zakregeling en onder welke omstandigheden leerlingen slagen of zakken. We proberen op verschillende manieren de informatievoorziening te verbeteren, maar bij individuele situaties blijven er vaak onduidelijkheden bestaan.

Een goede informatievoorziening is een begin om te voorkomen dat leerlingen onnodig in de problemen komen of belangrijke kansen mislopen. Bovendien voorkomen we hiermee onnodige onzekerheden, frustraties en stress bij leerlingen. Scholen verwijzen vaak naar het LAKS om individuele situaties te beoordelen, maar wij moeten ze dan vaak weer terugsturen naar de scholen. Daarom ligt hier een duidelijke taak voor docenten en de examensecretaris van een school. Naast dat de juiste informatievoorziening beschikbaar moet zijn voor leerlingen, moeten leerlingen ook goed op de hoogte zijn bij wie ze terechtkunnen met inhoudelijke en persoonlijke vragen. Scholen moeten werken aan de zichtbaarheid en toegankelijkheid van personen binnen de school waar leerlingen terechtkunnen met hun vragen.

Rechten en plichten

De signalen van afgelopen jaar laten zien dat er nog steeds veel onduidelijkheid bestaat over regels, procedures en rechten van leerlingen rondom toetsen, schoolexamens en schoolbeleid. Vooral vragen over het PTA, herkansingen, inhaalmogelijkheden en de planning van toetsen komen veel voor. Leerlingen ervaren hierdoor regelmatig stress en onzekerheid, zeker wanneer afspraken uit het PTA niet worden nageleefd. Daarnaast blijkt dat ook schoolregels rondom overgang, schorsing en verwijdering vaak aanleiding geven tot vragen en klachten. Scholen slagen er niet altijd in om leerlingen en ouders tijdig en duidelijk te informeren over hun rechten, plichten en de geldende procedures, wat kan leiden tot frustratie en conflicten.

Het is daarom belangrijk dat scholen hun communicatie over het toetsbeleid, PTA-regelingen en schoolregels verbeteren. Reglementen en procedures moeten duidelijk, toegankelijk en eenvoudig vindbaar zijn voor leerlingen en ouders. Daarnaast zouden scholen actief aandacht moeten besteden aan het uitleggen van rechten en plichten rondom toetsen, herkansingen, overgangsnormen en disciplinaire maatregelen. Ook is het van belang dat scholen toezien op een correcte naleving van het PTA, bijvoorbeeld bij de toetsplanning, om onnodige toetsdruk te voorkomen. Door transparanter te communiceren en leerlingen beter te informeren, voorkomen we onduidelijkheden, klachten en gevoelens van onrechtvaardigheid.

Informatievoorziening profielkeuze

Uit de ontvangen vragen en klachten van afgelopen jaar blijkt dat veel leerlingen de regels en eisen rondom de profielkeuze niet als duidelijk genoeg ervaren. Ze benaderen het LAKS met vragen over het wisselen of laten vallen van vakken in de bovenbouw of de mogelijkheden rondom de profielkeuze. Dit laat zien dat de informatievoorziening over de regels en eisen rondom de profielkeuze niet altijd helder en tijdig genoeg is vanuit scholen. Leerlingen ervaren hierdoor onzekerheid over hun keuze en lopen het risico om te laat te ontdekken dat bepaalde keuzes of wijzigingen in de profielkeuze niet meer mogelijk zijn.

Het is daarom belangrijk dat scholen zorgen voor tijdige en duidelijke informatievoorziening over de profielkeuze, waarbij leerlingen ruim vóór het keuzemoment weten welke regels en eisen er gelden. Ook is het van belang dat de informatie over het wisselen en laten vallen van vakken zichtbaar en duidelijk wordt gecommuniceerd en terug te vinden is op een vaste en vindbare plek. Vaak staan bepaalde regels en eisen ergens verstopt in de schoolgids, maar het is belangrijk om deze specifieke informatie over de mogelijkheden te presenteren op een gemakkelijk toegankelijke locatie voor leerlingen. Daarnaast kunnen scholen zorgen voor een zichtbaar en laagdrempelig aanspreekpunt, waar leerlingen terechtkunnen met vragen over de mogelijkheden rondom hun profielkeuze.