Klachtenrapportage

2022-2023

LAKS
landelijk aktie komitee scholieren



Inhoud

Inleiding **3**
1. Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC) **4**
2. Hoeveel vragen en klachten komen er binnen bij het LAKS? **5**
3. Waar gaan de vragen en klachten over? **9**
Centraal Examen 9
Toetsen en examens 10
Programma van Toetsing en Afsluiting 10
Prestatiedruk 11
Schoolregels 11
Onderwijsinhoudelijk 11
Passend onderwijs 11
Sociale veiligheid 12
4. Conclusie en aanbevelingen **13**
Informatievoorziening Centraal Examens 13
Toetsen, schoolexamens en schoolregels 14
Sociale veiligheid 14
Meldpunt en complexe individuele zaken 15
Wat kan het LAKS doen? 15

Inleiding

In deze klachtenrapportage van het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS geven we inzicht in de signalen die het afgelopen schooljaar (2022-2023) bij ons zijn binnengekomen. Het gaat hier om zowel klachten als vragen die wij via het contactformulier, de mail en via de telefoon hebben binnengekregen.

Omdat een schooljaar ieder jaar begint en eindigt op een andere dag, houden we de vaste periode van 1 juli tot en met 30 juni aan. Hiermee volgen we de periode waarop vaak ook nieuwe wetten en regels voor het onderwijs ingaan. Door de rapportages per schooljaar te doen, kunnen we de doorwerking van deze veranderingen in het onderwijsveld beter koppelen aan onze resultaten. Bij het lezen van de rapportage is het belangrijk te bedenken dat vergelijkingen met voorgaande jaren, met uitzondering van schooljaar ’21-’22, niet helemaal opgaan. De cijfers van de voorgaande jaren gingen per kalenderjaar, in deze rapportage en de rapportage van vorig jaar gaan het om het schooljaar.

In deze rapportage leggen we eerst de werkwijze van het KIC uit. Vervolgens geven we inzicht in de statistieken over de klachten en vragen die zijn binnengekomen en vergelijken we deze cijfers met de signalen van voorgaande jaren. We zullen verder ingaan op de thematiek van de vragen en klachten; wat voor vragen en of klachten komen er bij ons binnen? Over welke thema’s gaan deze vragen en klachten? We illustreren dit aan de hand van voorbeelden van vragen en/of klachten die ons opvielen of meerdere keren bij ons binnenkwamen. Tenslotte doen we aan de hand van deze rapportage aanbevelingen aan verschillende onderwijspartijen. Wat kan er volgens ons beter om een aantal van deze vragen en/of klachten te voorkomen? Hoe kunnen we signalen van leerlingen oppakken?

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

Utrecht, november 2023

1. Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC)

Het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS ontvangt en behandelt vragen en klachten van voornamelijk leerlingen, maar soms ook van ouders en docenten. Deze vragen en klachten gaan over het voortgezet onderwijs in Nederland. Een vraag stellen of klacht melden kan via het contactformulier op www.laks.nl, door te mailen naar info@laks.nl, te bellen naar het LAKS (030 7900 910) of door een privébericht naar het LAKS te sturen op Instagram (@LAKSstagram).

Hoewel het KIC is bedoeld voor leerlingen, krijgen we ook wel eens vragen van onder andere ouders en docenten. Als we hen kunnen helpen dan nemen we deze vragen en/of klachten ook op in de rapportage. Het komt ook voor dat we ze doorverwijzen naar andere organisaties, zoals Ouders & Onderwijs. In dat geval worden klachten en vragen niet meegenomen in deze rapportage.

Binnengekomen vragen en klachten worden geregistreerd in het Customer Relationship Management (CRM) systeem van het LAKS. De vragen en klachten worden daarbij gecategoriseerd in hoofd- en sub-thema's. Voorbeelden van thema's zijn 'Centraal Examen', 'Schoolexamens en Toetsen', 'Schoolregels' en 'Passend Onderwijs'. Daarnaast wordt geregistreerd wie de melder is (leerling, ouder(s), begeleider, docent of anders) en of het om een vraag of klacht gaat. Verder kunnen mensen die contact opnemen met het KIC van het LAKS zelf nog aanvullende informatie aangeven in het contactformulier, zoals school, leerjaar, provincie en schoolsoort. Niet voor elke vraag of klacht zijn alle gegevens van de klachtindieners geregistreerd. Dit komt omdat melders niet altijd alle informatie vermelden bij het invullen van het contactformulier of in hun email. Het gebeurt ook vaak dat niet alle informatie relevant is voor het beantwoorden van de vraag, vooral bij een korte telefonische vraag, en daarom wordt daar ook niet naar gevraagd.

Het registreren van de klachten gebeurt volgens het privacy statement van het LAKS (https://www.laks.nl/privacy_statement). De vragen en klachten worden geanonimiseerd meegenomen in deze rapportage.

De vijf beleidsmedewerkers van het LAKS beantwoorden de telefoon en behandelen de mail in het CRM. Dit doen zij naast andere taken voor het LAKS. Dit betekent dat in drukke periodes niet alle telefoontjes beantwoord kunnen worden. Het kan dan ook voorkomen dat de medewerker de vraag of klacht niet direct registreert, omdat daar geen tijd voor is als de telefoon weer gaat of omdat prioriteit wordt gegeven aan andere werkzaamheden. Dit is zeker het geval bij simpelere vragen en vragen die het LAKS veel krijgt, zoals uitleg over regels rondom de eindexamens. Hierdoor geeft deze rapportage geen volledig beeld over alle vragen en klachten die per telefoon binnen zijn gekomen. In werkelijkheid komen er meer telefoontjes binnen dan in deze rapportage is meegenomen.

In deze rapportage zijn de klachten van de jaarlijkse eindexamenklachtenlijn (EEKL) niet meegenomen. De klachten van de EEKL gaan specifiek over de organisatie en inhoud van de centrale examens. Deze worden apart geregistreerd, omdat deze klachten worden meegenomen bij het vaststellen van de N-term. Wel worden vragen over de regels rondom de eindexamens, ook van tijdens de eindexamenperiode, meegenomen in deze rapportage. De rapportage van de EEKL is op www.laks.nl te vinden en voor vragen over deze rapportage kunt u mailen naar info@laks.nl.

2. Hoeveel vragen en klachten komen er binnen bij het LAKS?

Om te beginnen presenteren we de cijfers van de vragen en klachten van dit schooljaar. In de periode van 1 juli 2022 tot en met 30 juni 2023 heeft het KIC 831 vragen en klachten geregistreerd. In schooljaar 2021-2022 waren dat er 920. Dit jaar zijn er dus minder vragen en klachten. In vergelijking met voorgaande jaren lijkt het aantal leerlingen dat het LAKS weet te vinden af te nemen.

De lichte afname ten opzichte van vorig jaar is te verklaren doordat er dit jaar minder vragen rondom corona binnenkwamen, wel kwamen er klachten binnen over het uitblijven van extra maatregelen.

Het grootste deel van de 831 contacten waren vragen (70%) en ongeveer een vijfde waren klachten. In 2021 waren er 584 vragen en 297 klachten. Dit jaar zijn er dus evenveel vragen (584) binnengekomen als vorig jaar, maar minder klachten (198). Dit valt te verklaren door de afname in klachten over corona, dit wordt in hoofdstuk drie verder uitgelegd.

Type	Aantallen
Vraag	584
Klacht	198

Tabel 2.1 Aantallen vragen en klachten

De meeste berichten komen binnen via het contactformulier op www.laks.nl,via de email of via Instagram DM (586). Daarnaast merken we dat steeds meer leerlingen ons via Instagram benaderen met vragen en klachten. Contact via Instagram registreren we sinds dit jaar ook. Dit doen we in nauw contact met het LAKS-bestuur, die de Instagram-pagina beheert.

Bron	Aantallen
E-mail	586
Telefoon	187
Instagram	20
Gastles	1

Tabel 2.2 Op welke manieren komen klachten en vragen binnen?

Afgelopen schooljaar hebben minder leerlingen ons kunnen vinden dan voorgaande jaren, in totaal ging het dit jaar om 590 leerlingen. Vorig jaar waren dit er 719. Ook komt het vaak voor dat ouders ons contacteren met een vraag over de schoolzaken van hun kinderen. Het aantal ouders dat ons afgelopen schooljaar wist te vinden is dit jaar toegenomen. In totaal ging het om 163 ouders. Vorig schooljaar waren dit er 96Dit zijn de ouders die we hebben kunnen helpen en niet hebben doorverwezen naar Ouders & Onderwijs.

Het valt ons op dat ouders relatief vaker bellen dan leerlingen. Bijna de helft van de ouders die contact opnam deed dat telefonisch. Om eerdergenoemde redenen worden

telefonische vragen en klachten niet altijd geregistreerd. In werkelijkheid hebben we het afgelopen jaar meer telefoontjes gehad en dus voornamelijk meer ouders aan de lijn gehad dan in deze rapportage is meegenomen.

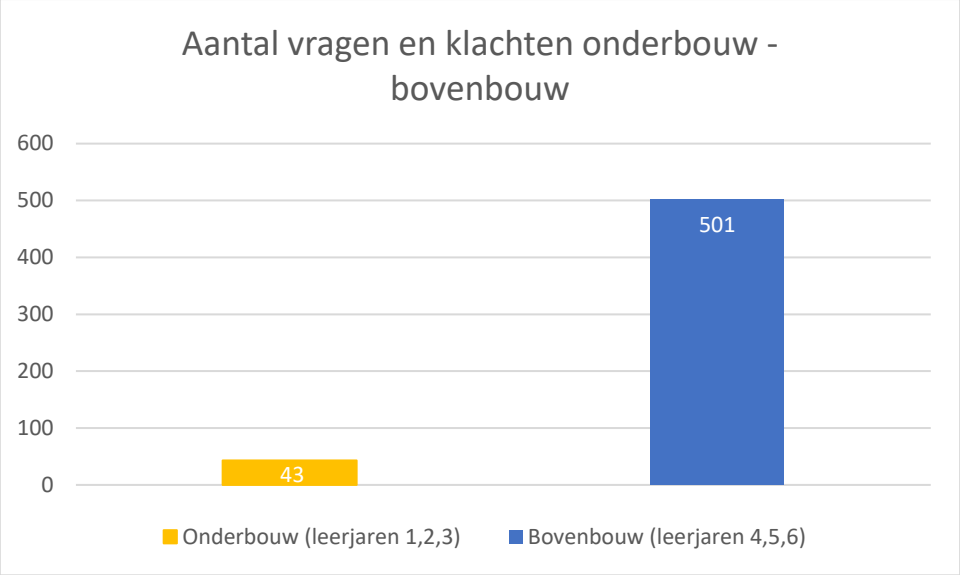
Leerlingen benaderen ons vaker via het contactformulier en via de mail. Via Instagram weten leerlingen ons ook te vinden.

Functie	Aantallen
Leerling	590
Ouder	163
Niet geregistreerd	41
Anders	15
Student	1
Docent	12
Begeleider	9

Tabel 2.3 Van wie kwamen de klachten en vragen?

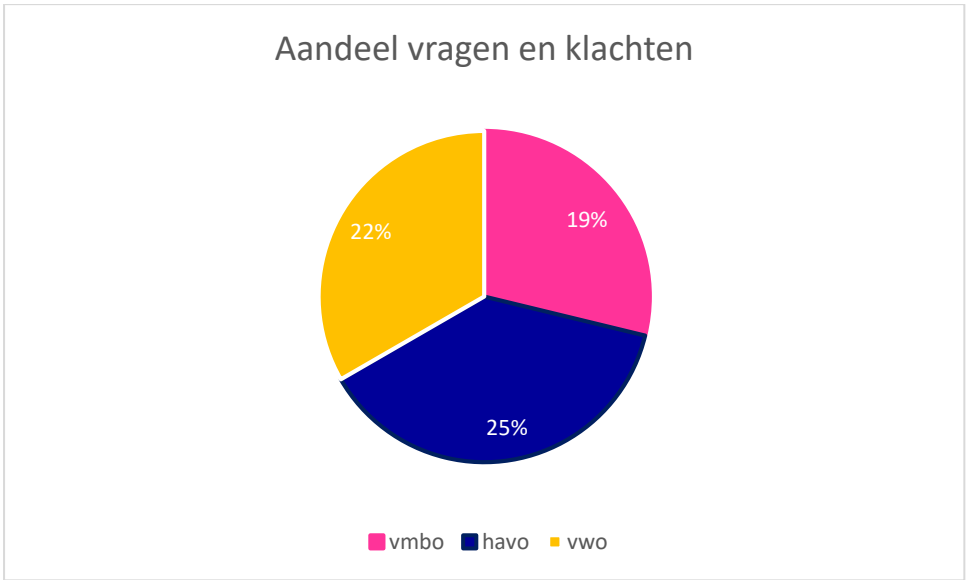
Vooral leerlingen uit de bovenbouw nemen contact op met het LAKS. 501 leerlingen uit de bovenbouw hebben contact met ons opgenomen ten opzichte van 43 leerlingen uit de onderbouw. De meeste vragen en klachten die bij het KIC binnenkomen gaan over de eindexamens of schoolexamens. Dit kan verklaren waarom het grootste deel van de vragen en klachten wordt ingediend door bovenbouwleerlingen.

Daarnaast merken we bij leerlingen uit de lagere leerjaren dat zij steeds vaker zelf opbellen in vergelijking met voorgaande jaren. We zijn echter wel van mening dat leerlingen uit de onderbouw ons minder goed kunnen vinden dan leerlingen uit de bovenbouw. Zie Figuur 2.1 hieronder.



Figuur 2.1 Aantal vragen en klachten per leerjaar (onderbouw/bovenbouw), zonder 'niet geregistreerd'

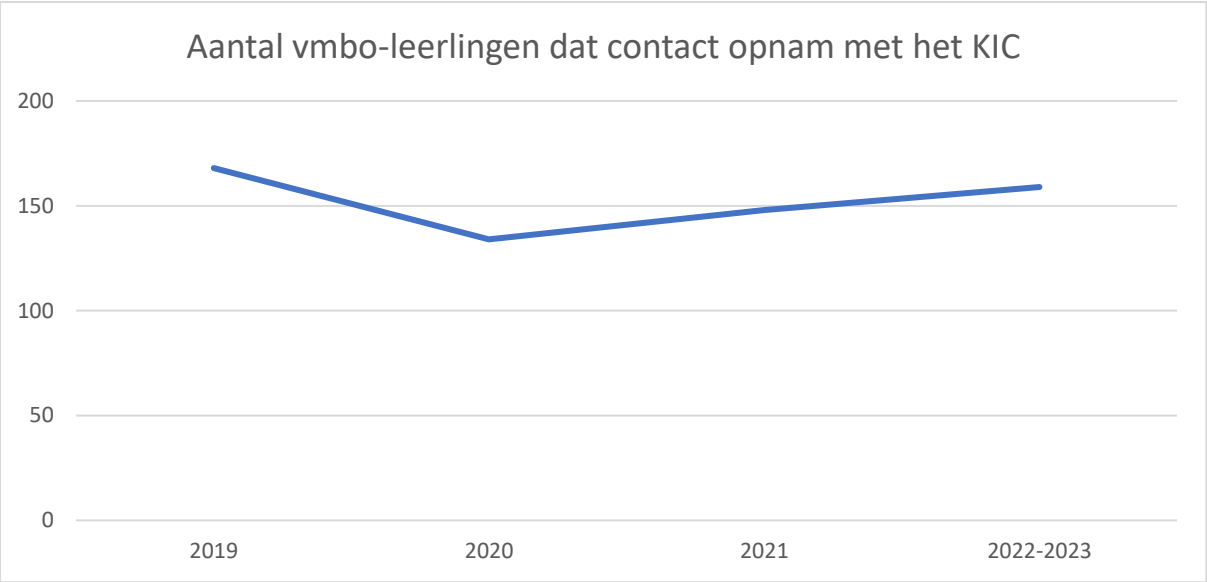
Het valt ook dit jaar weer op dat vooral bovenbouwleerlingen contact met ons opnemen, en ook in onderwijsrichting zien we een groot verschil. Afgelopen schooljaar namen 396 havo- en vwo-leerlingen contact met ons op, ten opzichte van 159 vmbo-leerlingen. Dit komt in elke rapportage van de afgelopen jaren naar voren.



Figuur 2.2 Aandeel vragen en klachten per schoolsoort, zonder 'niet geregistreerd'

We zien een lichte stijging in het aantal vmbo-leerlingen dat ons weet te vinden, ten opzichte van vorig jaar. In 2021-2022 waren dit in totaal (alle vmbo-leerwegen) 148 leerlingen, afgelopen jaar zijn dat er 159. Een stijging van 7,4%, terwijl het totaal van het aantal klachten en vragen is gedaald. Als we het vergelijken met jaren daarvoor kunnen we spreken van een voorzichtige toename in vmbo-leerlingen dat ons weet te vinden. We

streven er nog steeds naar dat meer vmbo-leerlingen ons kunnen vinden, zodat ook zij weten dat het LAKS er voor hen is..



Figuur 2.3 Aantal vmbo-leerlingen dat contact opnam met het KIC gedurende de periode 2018-2023

3. Waar gaan de vragen en klachten over?

Vragen en klachten worden geregistreerd in hoofd- en sub-thema's. Op deze manier kunnen we zien waarvoor leerlingen en anderen het LAKS benaderen. In dit hoofdstuk vind je alle thema's die zijn geregistreerd. De top 5 van meest geregistreerde thema's worden hieronder verder toegelicht: 'Centraal Examen', 'Toetsen & schoolexamens, 'Schoolregels', 'Onderwijsinhoudelijk' en 'Passend onderwijs'. Daarnaast bespreken we ook het thema 'Sociale Veiligheid', waarin een toename aan klachten te zien is. Het LAKS vindt sociale veiligheid belangrijk en de ernst van deze klachten moet belicht worden.

Thema	Aantallen
Centraal Examen	419
Toetsen & schoolexamens	150
Schoolregels	71
Onderwijsinhoudelijk	34
Passend onderwijs	24
Sociale Veiligheid	18
VAVO	17
Onderwijstijd	15
Medezeggenschap	13
Overig	11
Schoolkosten	7
Docenten	6
Leerplicht & kwalificatieplicht	2
Toelating & inschrijving	1
Niet geregistreerd	36

Tabel 3.1 Aantal vragen en klachten per hoofdthema

Centraal Examen

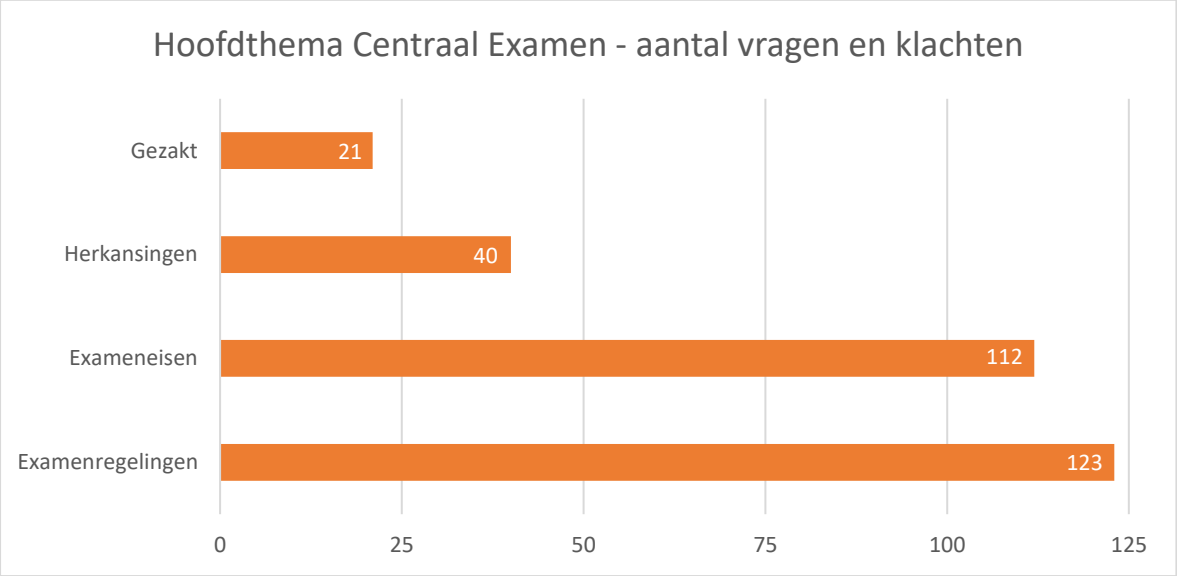
Het LAKS heeft ieder jaar een eindexamenklachtenlijn (EEKL) in de periode van het Centraal Examen. Deze klachtenlijn behandelt alle klachten over (de organisatie van) het Centraal Examen. De vragen en klachten die tijdens en buiten deze periode binnenkomen, worden geregistreerd in het KIC en meegenomen in deze klachtenrapportage.

In 2021-2022 was het thema Centraal Examen ook al een van de belangrijkste thema's. Het LAKS staat dan ook al jaren het meest bekend om de EEKL. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de vele vragen en klachten die binnenkomen over de examens, naast dat de eindexamens een groot onderdeel zijn van het voortgezet onderwijs, die veel onzekerheden en vragen met zich meebrengt.

Het belangrijkste sub-thema bij het hoofdthema 'Centraal Examen' is 'Examenregelingen'. Hierover kwamen 123 vragen en klachten binnen. We vingen signalen op dat verschillende scholen hun leerlingen niet goed hadden geïnformeerd over aangepast examen doen. Zo had een leerling recht om het examen in een andere ruimte af te nemen, maar kwam ze daar na een aantal examens pas achter.

Naast de vragen over geldende regels, bestonden veel van de klachten en vragen binnen dit thema ook uit signalen van leerlingen, docenten en ouders over de noodzaak om weer extra maatregelen te laten gelden. Tijdens het afgelopen schooljaar was er veel discussie en onduidelijkheid of er maatregelen voor de Centraal Examens zouden komen. Examenleerlingen die in 2022 opgingen voor een volledig diploma konden hun duim leggen op een niet-kernvak, kregen een extra herkansingsmogelijkheid en konden hun Centrale Examens over verschillende tijdvakken spreiden. Veel klachten gingen hierover, bijvoorbeeld van leerlingen aangaven dat zij niet het gevoel hadden voldoende te zijn onderwezen om de examens succesvol af te kunnen ronden en daarom ook recht zouden hebben op extra maatregelen. Het LAKS heeft afgelopen schooljaar zich dan ook ingezet voor deze eindexamenkandidaten met de actie #RedMijnDiploma.

Verder kregen we ook veel vragen over de exameneisen (112 keer), herkansingen (40 keer) en over gezakt zijn (21 keer). Dat laat zien dat het LAKS een belangrijke rol heeft in de informatievoorziening naar leerlingen over alle regels, rechten en plichten rondom de Centraal Examens.



Figuur 3.1 Aantal vragen en klachten per sub-thema, als onderdeel van hoofdthema 'Centraal Examen'

Toetsen en examens

Bij het KIC zijn ook veel klachten en vragen binnengekomen over toetsen en examens (148). Dat iets is minder dan vorig jaar (153). Onder toetsen en examens vallen alle toetsen en examens die geen Centraal Examens zijn. De meeste vragen gingen over herkansingen en inhalen (38).

Programma van Toetsing en Afsluiting

Daarnaast gingen vragen en klachten vaak over onduidelijkheden rondom schoolexamens. Niet veel leerlingen en ouders weten dat de afname van de schoolexamens door de school zelf geregeld wordt. Alle regels rondom de schoolexamens staan in het Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA). Dit PTA verschilt per school, waardoor de ene leerling wel en

de andere leerling geen recht heeft op een herkansing. Vragen die vaak binnenkomen zijn: “Heb ik recht op een herkansing?” en “Ik ben ziek geweest, mag ik een schoolexamen inhalen?”.

Prestatiedruk

Het LAKS houdt zich al een aantal jaar bezig met prestatiedruk in het onderwijs. Hieruit bleek dat er een sterk verband is tussen de prestatiedruk en de toetscultuur. Anders gezegd: het Nederlandse onderwijssysteem kenmerkt zich door veel toetsen, waardoor leerlingen last hebben van prestatiedruk. Ook afgelopen schooljaar kwamen hier weer signalen over binnen.

Zo benoemde een leerling in een klacht: “Ik moet voor het vak muziek dit jaar verplicht meedoen aan een podiumuitvoering. Ik zou hiervoor moeten zingen of een instrument moeten bespelen voor 500 mensen. Dit valt heel erg buiten mijn comfortzone”.

Schoolregels

Het derde meest voorkomende thema was ‘Schoolregels’. Met 71 vragen en klachten zijn er minder vragen en klachten over dit onderwerp binnengekomen dan over de eerdere twee thema’s. Wel is het aantal klachten op dit thema verdubbeld in vergelijking met vorig jaar. Dit jaar zagen kwamen er veel vragen binnen met betrekking tot overige schoolregels, zoals?. Ook zagen we een toename in het aantal vragen over ‘Overgang en doubleren’.

De meeste vragen over schoolregels gingen over ‘Overgang & doubleren’. Leerlingen zijn het vaak niet eens met een besluit, maar weten niet wat de overgangsnormen of regels over doubleren zijn. Het overgangsbeleid ligt geheel bij de school. Vaak roept dit vraagtekens en frustratie op bij leerlingen en ouders.

Ook kwamen er een aantal vragen van leerlingen die het dringende advies kregen om zich in te schrijven voor een mbo opleiding. Zo belde een leerling die moest doubleren, haar school wilde liever dat zij zich zou inschrijven voor een mbo opleiding. Dit zijn vaak heel specifieke gevallen, maar soortgelijke casussen komen we regelmatig aan het einde van het schooljaar tegen.

Vanuit het KIC adviseren we leerlingen en ouders om te kijken naar het overgangsbeleid van de school, omdat de school wel de eigen regels moet volgen. We informeren de leerling zo goed mogelijk over de rechten en de stappen die de leerling nog zou kunnen zetten. We verwijzen de leerling ook door, in gevallen waar we dat nodig achten, naar bijvoorbeeld de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de Inspectie van het Onderwijs.

Onderwijsinhoudelijk

Op het thema ‘Onderwijsinhoudelijk’ komen vooral vragen (34) binnen over de mogelijkheid om van vakkenpakket of profiel te veranderen. Bijvoorbeeld: “Mag een school wiskunde B uit een vakkenpakket halen?”. We informeren de leerling dan over de regels en geven advies over de stappen die de leerling zelf kan ondernemen.

Passend onderwijs

Het vijfde meest voorkomende thema was dit jaar ‘Passend onderwijs’. De meeste vragen (15) gingen over ondersteuningsbehoeften van leerlingen. Zo kregen wij rond de examenperiode veel vragen over extra tijd voor leerlingen met een ondersteuningsbehoefte. Vaak wisten zij niet of zij hier recht op hadden of waar ze extra tijd of andere ondersteuning aan konden vragen. Daarnaast kregen wij helaas ook meldingen van leerlingen waarbij de school niet meewerkte aan het faciliteren van passend onderwijs. Bijvoorbeeld: “Ik heb een

visuele beperking en ik merk grote verschillen tussen docenten en decanen om mij hierbij tegemoet te komen. Ik krijg nu geen mogelijkheid om vakinhoudelijk alle lessen te volgen waardoor het meer zelfstudie is".

Daarnaast zijn er ook vragen en klachten binnengekomen over scholen die hun zorgplicht niet na komen. Zo werd er in een klacht benoemd dat de leerling door ziekte niet fysiek in staat was om naar school te gaan. De leerling kreeg, om deze reden, al twee jaar thuisonderwijs. Dit wilde de school nu niet meer ondersteunen.

Helaas zien wij klachten als deze toenemen. Scholen kunnen of willen niet meewerken aan het aanbieden van passend onderwijs. Met als gevolg dat leerlingen thuis komen te zitten of er een situatie ontstaat waarbij een leerling dreigt te worden uitgeschreven. Vanuit het KIC adviseren wij ouders en leerlingen om in gesprek te gaan met de schoolleiders en andere verantwoordelijken. Elke school heeft zorgplicht en moet zich daar aan houden. Wanneer dit niet gebeurt adviseren wij om contact op te nemen met instanties als Ouder- en jeugdsteunpunt of Onderwijsgeschillen.

Sociale veiligheid

Hoewel sociale veiligheid niet in de top 5 staat van de thematiek waarover vragen en klachten gingen, vinden we het toch belangrijk om het specifiek te benoemen. Het LAKS vindt sociale veiligheid dan ook een van de belangrijkste thema's binnen het onderwijs. Helaas zien wij dit jaar een lichte stijging in het aantal klachten rondom dit thema. De meeste klachten gingen over discriminatie of racisme.

Zo was er een leerling die racistische opmerkingen kreeg van een docent. Andere leerlingen wilde niet meer met deze leerling samenwerken door de aanhoudende negatieve opmerkingen van de docent. De schoolleiding greep hierbij niet in. Zelf durfde de leerling hier geen melding van te maken omdat diegene bang was dat dit weerslag kon hebben op zijn examens.

Hoewel dit allemaal individuele casussen zijn, vindt het LAKS het zeer belangrijk om deze signalen te benoemen. Het is bovendien belangrijk om te beseffen dat deze klachten maar een beperkt beeld geven van hoeveel leerlingen zich mogelijk niet veilig voelen op school. Niet elke leerling is bekend met de mogelijkheid om bij ons een klacht in te dienen of ons om hulp te vragen, of ziet het nut daar niet van in.

4. Conclusie en aanbevelingen

Zoals hierboven beschreven hebben we het afgelopen jaar verschillende signalen ontvangen van leerlingen over zaken in het voortgezet onderwijs. In dit laatste hoofdstuk gaan we dieper in op wat het LAKS en andere onderwijspartijen kunnen doen met deze signalen. We brengen adviezen uit over de informatievoorziening rondom de Centraal Examens, rondom schoolexamens en schoolregels, over wat een meldpunt sociale (on)veiligheid kan betekenen voor complexe individuele zaken en lichten toe wat het LAKS met deze signalen gaat doen.

Informatievoorziening Centraal Examens

In deze klachtenrapportage komt duidelijk naar voren dat veel vragen die we binnenkrijgen over de Centrale Examens gaan. Wat ons hier opvalt is dat we vragen binnenkrijgen waaruit blijkt dat leerlingen door school verkeerd of niet zijn geïnformeerd. Door deze signalen concluderen we dat de informatievoorziening op scholen nog steeds verbeterd kan worden. Zo hebben we het voorbeeld aangehaald van een aantal leerlingen die niet wisten dat ze vanwege hun ondersteuningsbehoefte een aanpassing op het Centraal Examen, zoals extra tijd, konden aanvragen op school. Leerlingen hebben hier vervolgens last van, omdat er geen mogelijkheid meer is om dat voor ze op te lossen. Het aanvragen voor aanpassingen aan het examen kan dan ook niet individueel door leerlingen gedaan worden, maar moet altijd via de school.

Hierin ziet het LAKS een noodzaak voor scholen om hun informatievoorziening duidelijker en beter te maken. Zorg ervoor dat leerlingen op de hoogte zijn van al hun rechten alsook van mogelijkheden tot maatwerk. Zo voorkomen we dat leerlingen onnodig in de problemen komen of kansen mislopen. Het LAKS informeert leerlingen aan de hand van openbare informatie, zoals het servicedocument over de eindexamens. Deze informatie is ongetwijfeld ook bekend bij de examensecretaris op elke school, of zou dat moeten zijn. Daar ligt dus een verantwoordelijkheid voor scholen, om zelf kennis te nemen van de beschikbare informatie en deze informatie vervolgens in begrijpelijke taal te communiceren naar leerlingen. Vraag je bijvoorbeeld als school af: is de examensecretaris goed te vinden op school? Stappen leerlingen wel eens naar de examensecretaris? Zo niet, stel de examensecretaris dan eens voor tijdens een mentoruur of laat de leerlingen op andere manieren weten welke personen er binnen de school zijn waar ze met vragen naartoe kunnen.

Het LAKS adviseert scholen om met leerlingen in gesprek te gaan over hun behoeften in informatievoorziening. Organiseer bijvoorbeeld een bijeenkomst waar alle belangrijke zaken omtrent de school- en centrale eindexamens worden besproken.

Aan de andere kant ligt er een verantwoordelijkheid bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Het ministerie speelt namelijk een belangrijke rol in het opstellen van regels en het verstrekken van informatie aan scholen. Hoe kan deze informatie begrijpelijker en hoe kan deze informatie makkelijker te vinden zijn? Zijn alle scholen goed op de hoogte van alles wat ze moeten weten? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de informatie, die op dat moment prioriteit heeft, goed bij scholen terechtkomt?

De VO-raad publiceert regelmatig handreikingen om scholen te informeren. Ons advies zou zijn om te kijken naar hoe deze informatieverstrekking nog beter kan, zodat alle scholen deze informatie meekrijgen en leerlingen vervolgens goed geïnformeerd kunnen worden.

Duidelijke, correcte en goed beschikbare informatievoorziening is een overkoepelend

thema binnen deze rapportage, waar we verder op ingaan in de volgende paragraaf over schoolexamens en schoolregels.

Toetsen, schoolexamens en schoolregels

Naast vragen over Centraal Examens, krijgen we ook veel vragen en klachten over schoolexamens en schoolregels in het algemeen. Dit gaat zowel om toets- en prestatiedruk, de signalen dat leerlingen vinden dat ze te veel toetsen hebben en veel stress ervaren, als om onduidelijkheid over schoolregels. Vaak zijn leerlingen en ouders er niet van op de hoogte dat het onderwijssysteem in Nederland gedecentraliseerd is en dat er daardoor veel autonomie voor scholen is om de schoolregels te bepalen. Leerlingen en ouders bellen dan ook vaak om te vragen of er 'landelijke' regels zijn. Die zijn er vaak niet.

Het LAKS vindt het dan ook belangrijk dat leerlingen op de hoogte zijn van hun rechten en plichten ten aanzien van toetsen, schoolexamens en schoolregels. Daarom is ons advies aan scholen om de schoolgids, het Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA) van de school en het leerlingenstatuut toegankelijk en zichtbaar onder de aandacht te brengen bij ouders en leerlingen.. Om de bekendheid te vergroten benoemt het LAKS de schoolgids, het PTA en het leerlingenstatuut nadrukkelijk tijdens leerlingenraadtrainingen die we geven op scholen door heel Nederland. Toch verminderd toets- en prestatiedruk niet alleen door beter op de hoogte te zijn van de rechten en plichten die leerlingen hebben op school. Al in 2019 nam het LAKS het initiatief tot een breed gesprek over het thema toets en prestatiedruk met diverse onderwijsorganisaties. We organiseerde een conferentie en deden verslag in het rapport 'Toetscultuur' die laat zien hoe toets en prestatiedruk verweven zijn. Vervolgens hebben we samen met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap bijeenkomsten georganiseerd om met diverse betrokkenen te komen tot een werkagenda. Uiteindelijk is hier samen met de VO-Raad het projectplan 'Aanpak vermindering toetsdruk' uitgekomen. Met dit project willen het LAKS en de VO-raad een daadwerkelijke verandering brengen aan de toets- en prestatiedruk op het voortgezet onderwijs. Dit plan beoogt onder andere de motivatie van leerlingen voor het leren versterken en het welbevinden van leerlingen te bevorderen.

Steeds meer merken we dat het onderwijs er baat bij zou hebben als (bepaalde) schoolregels uniform worden. We vinden het belangrijk dat een aantal schoolregels in de wet vastgelegd worden, zoals regels rondom overgang en doubleren. We ontvangen namelijk te vaak signalen van leerlingen die blijven zitten, terwijl andere leerlingen op een andere school met dezelfde cijfers wel over mogen. Ook regels rondom herkansingen zijn niet gelijk: de ene leerling mag alles herkansen, de andere alleen bij ziekte. Er zijn grote verschillen tussen scholen en dat zorgt er niet alleen voor dat leerlingen bepaalde zaken als oneerlijk ervaren, maar dat deze ook onnodig oneerlijk zijn. Het LAKS kan in dergelijke situaties niet veel meer dan verwijzen naar schooleigen-regels, adviseren om in gesprek te gaan met de school, of zelfs een klachtenprocedure te starten. Hoewel er adviezen voor schoolregels beschikbaar zijn gemaakt door onderwijspartijen zoals de VO-raad, zijn deze handreikingen te vrijblijvend en bepalen scholen veel zelf welke regels ze hanteren. Door een aantal schoolregels wettelijk vast te leggen, weten leerlingen beter waar ze aan toe zijn, voorkomen we discriminatie en wordt gelijkwaardigheid bevorderd.

Sociale veiligheid

Uit deze klachtenrapportage bleek dat het aantal klachten omtrent sociale veiligheid stijgt. De klachten die wij binnenkrijgen zijn over het algemeen ernstig van aard. Wanneer leerlingen of ouders ons durven te contacteren of weten te vinden gaat het meestal om vergevorderde situaties. Andersoortige vormen blijven onder de radar. Als LAKS maken wij ons zorgen om de sociale veiligheid van de scholieren.

Sociale veiligheid kan complex en groot voelen voor iets wat je als leerling of ouder niet als zodanig ziet. Het LAKS wil dat er op scholen wordt gesproken over wat sociale veiligheid nu precies is en vooral ook wat het niet is. Alleen door het bespreekbaar te maken zullen leerlingen sociaal onveilig gedrag herkennen en aankaarten.

Om zelf een beter beeld te krijgen van wat scholieren zelf verstaan onder sociale veiligheid zal het LAKS dit jaar tijdens de scholierencongressen sociale veiligheid centraal stellen. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat de uitspraak van een klachtenprocedure bindend wordt en dat vertrouwens personen zichtbaar en toegankelijk zijn.

Meldpunt en complexe individuele zaken

Hoewel we van mening zijn dat de informatievoorziening voor leerlingen vanuit scholen beter kan, zijn we blij dat leerlingen en ouders ons kunnen vinden met hun vragen en klachten. We zijn er dan ook om informatie te verstrekken en advies te geven. Hierin schuilt echter ook een struikelblok.

Leerlingen en ouders bellen ons om allerlei redenen. Vaak bellen ze met complexe individuele zaken of geven leerlingen aan dat ze zich niet veilig voelen op school. Op dit soort momenten kunnen we wel informatie verstrekken en advies geven, maar is het lastig dat we niet meer kunnen doen dan dat. We hebben helaas niet de macht en de middelen om scholen op het matje te roepen of om individuele casussen op te lossen. We missen (hulp van) een partij die dat wel kan.

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft een meldpunt sociale onveiligheid opgericht, waar leerlingen terechtkunnen als ze een melding willen maken dat ze zich niet veilig voelen op school. Dit soort meldingen krijgen we al bij het LAKS. Ons advies aan het ministerie is dan ook om een escalatiemogelijkheid uit te werken, zodat leerlingen beter geholpen kunnen worden. Er zou bijvoorbeeld gekeken kunnen worden naar een nauwe samenwerking met de Inspectie van het Onderwijs, zodat er ook consequenties hangen aan nalatigheid of het onjuist handelen van een school of dat er iemand mee kan kijken bij complexe individuele zaken. Alleen dan zijn leerlingen ook echt gebaat met een centraal meldpunt.

Wat kan het LAKS doen?

Met al deze signalen kan het LAKS natuurlijk ook zelf aan de slag. Het KIC geeft ons inzicht in waar leerlingen in Nederland behoefte aan hebben. Hierop past het bestuur het jaarplan aan en werken beleidsmedewerkers onder andere aan het verbeteren van de informatievoorziening op bijvoorbeeld de website. Zo hebben we de veelgestelde vragen aangevuld, maken we (in samenwerking met andere onderwijspartijen) informatiefilmpjes, en geven we leerlingenraadtrainingen.

Een belangrijke conclusie uit deze rapportage is dat het LAKS aan het werk moet om een bredere bekendheid te genereren. Zo zijn we vooral bekend om de EEKL, maar zijn we er natuurlijk ook de rest van het jaar om alle andere vragen betreffende het voortgezet onderwijs te beantwoorden.

Daarnaast willen we ook dat leerlingen uit lagere leerjaren en van alle onderwijssoorten ons weten te vinden. Om dit te bereiken geven we leerlingenraadtrainingen op verschillende scholen door heel Nederland, wat steeds meer scholen aantrekt. Ook zijn we steeds actiever op sociale media.

Ten slotte vinden we het belangrijk dat klachten en vragen beter worden geregistreerd, zodat we steeds beter op de hoogte zijn van wat er speelt in het voorgezet onderwijs en daar ook zo volledig mogelijk over kunnen rapporteren in de volgende klachtenrapportage(s).